



**PLUS**

## **Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino**

**ALL. DI**

### **DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI**

#### **Art.1- Oggetto**

Il presente documento disciplina gli interventi e servizi domiciliari a carattere socio-assistenziale erogati attraverso il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), i piani personalizzati gestione diretta di cui alla L.n. 162/98 diretta e le prestazioni integrative del progetto Home Care Premium (HCP). I servizi sono rivolti a persone che necessitano, a causa della condizione di non autosufficienza e/o disabilità, di supporto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana con la finalità di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita, evitare il ricorso al ricovero in strutture residenziali, promuovere lo sviluppo delle capacità residue e favorire il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione.

#### **Art. 2 - Definizione dei rapporti con il Comune**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Sassari (Ente capofila del PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino) un Patto di Accreditamento.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte del fornitore accreditato non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

#### **Art. 3 – Destinatari**

Destinatari dei servizi domiciliari sono i cittadini (anziani, minori disabili e adulti disabili) per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato:

##### **per il SAD e il progetto HCP**

- residenti nei Comuni di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino;

##### **per piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta**

- residenti nei Comuni di Sassari e Stintino.

La richiesta del servizio potrà essere presentata, in via eccezionale, da parte di cittadini residenti in altro Comune; in tal caso l'intervento potrà essere erogato dal Comune del PLUS in cui utente ha attualmente domicilio previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna, con atto formale, a trasferire al Comune erogatore l'intera somma per il servizio da rendere.

#### **Art. 4 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente**

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione

del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo – sezione “Interventi Socio-Assistenziali” e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

Il Servizio Sociale del Comune competente provvederà a fornire all'utente e/o al suo familiare di riferimento:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
- b) la scheda sintetica di presentazione dei servizi socio-assistenziali domiciliari predisposta dal singolo fornitore Accreditato.

Al fine di facilitare gli utenti nella scelta consapevole del proprio fornitore, il Comune di Sassari in qualità di Ente capofila, predisporrà sul proprio sito istituzionale una sezione appositamente dedicata al sistema dell'accreditamento degli interventi e servizi domiciliari. In tale sezione, per ciascun fornitore accreditato si provvederà alla pubblicazione della seguente documentazione:

- scheda sintetica di presentazione dei servizi predisposta dal fornitore;
- carta dei servizi domiciliari;
- protocolli operativi relativi alle prestazioni obbligatorie;
- progetti di rete;
- progetti sulle metodologie di intervento del lavoro individuale e di gruppo;
- eventuali prestazioni migliorative e accessorie.

Inoltre, le ditte iscritte all'Albo metteranno a disposizione dell'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi, anche solo per la visione, le schede sintetiche di presentazione dei servizi, le carte dei servizi e i protocolli operativi.

Prima dell'avvio del servizio, il fornitore prescelto deve comunque consegnare all'utente beneficiario e/o al suo familiare di riferimento una copia dei Protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute, per consentire allo stesso, in fase di esecuzione, una puntuale verifica del servizio.

Qualora il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente alla scelta del soggetto erogatore e/o deleghino espressamente l'esercizio di tale diritto ai servizi sociali, gli operatori dei servizi indicheranno il fornitore sulla base dell'ordine di turnazione dei fornitori accreditati definito successivamente all'approvazione dell'Albo con apposito atto dirigenziale.

### **Art. 5 – Progetto Assistenziale Individualizzato**

Preliminare all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il PAI è definito, a seguito della valutazione del bisogno assistenziale, dall'assistente sociale responsabile del caso e condiviso con l'utente fruitore e/o con un suo familiare di riferimento ed eventualmente con il caregiver che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione dello stesso.

Nel PAI vengono riportate tutte le informazioni utili sulla situazione del destinatario del servizio, il livello assistenziale, le ore erogabili, nonché le aree del bisogno sulle quali focalizzare l'intervento.

La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del Piano di Intervento (PI), salvo situazioni particolari valutate dall'assistente sociale.

Il PI è articolato in prestazioni a cadenza giornaliera e periodica e sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

### **Art. 6 – Livelli assistenziali**

Per il **SAD** il bisogno assistenziale della persona viene classificato secondo i seguenti livelli assistenziali:

- Livello assistenziale alto
- Livello assistenziale medio
- Livello assistenziale basso

Ad ogni livello assistenziale corrisponde un monte ore erogabile settimanalmente, così come definito nelle seguenti tabelle:

LIVELLI	MONTE ORE SETTIMANALE
alto	Da 7 a 10
medio	Da 3 a 6
basso	Da 1 a 2

Per gli anziani/adulti soli o senza adeguata rete familiare, il monte ore massimo settimanale potrà essere eccezionalmente integrato, dietro specifica autorizzazione del dirigente del Comune competente, in rapporto al livello assistenziale, come di seguito indicato:

LIVELLI	MONTE ORE SETTIMANALE
alto	fino a 14
medio	fino a 8
basso	fino a 3

Per i **Piani personalizzati di sostegno L. n. 162/98 gestione diretta** e per il **Progetto HCP** il livello del bisogno assistenziale e il relativo monte ore settimanale viene determinato sulla base del Progetto Individuale, elaborato secondo i criteri e le modalità di finanziamento stabilite dalla RAS e dall'INPS.

#### **Art. 7 - Modalità ordinaria di accesso ai servizi e interventi**

##### **SAD**

##### **1. Segnalazione del bisogno/presentazione istanza**

La segnalazione del bisogno/presentazione istanza potrà avvenire, secondo le modalità indicate e la modulistica predisposta dal Comune competente, da parte del diretto interessato all'assistenza o di una sua figura di riferimento.

##### **2. Valutazione del bisogno**

L'assistente sociale avvia il processo della presa in carico effettuando la valutazione del bisogno e, definita l'appropriatezza dell'intervento, rileva attraverso gli strumenti adottati, il livello assistenziale. Predisporre quindi il PAI di cui al precedente art. 5, condiviso e firmato dalla famiglia.

##### **3. Scelta del fornitore**

Il richiedente, informato dall'Ente della possibilità di avviare l'intervento, procede alla scelta del Fornitore accreditato attraverso la compilazione dello specifico modulo, da presentare all'assistente sociale entro massimo 7 giorni dalla consegna.

L'assistente sociale, per facilitare gli interessati nella scelta consapevole del fornitore, mette a disposizione la documentazione di cui al precedente art. 4 e fornisce le indicazioni necessarie affinché possano accedere alle informazioni pubblicate sul sito istituzionale.

##### **4. Attivazione del PI in modalità provvisoria (fase osservazione)**

L'attivazione del servizio prevede una fase iniziale di intervento/osservazione, della durata massima di 2 settimane, finalizzata alla conoscenza da parte del fornitore della situazione e del bisogno assistenziale, in relazione alle sue varie componenti (condizione psico-fisica e contesto di riferimento), utile per definire una programmazione delle prestazioni meglio rispondente alle reali esigenze dell'assistito.

L'assistente sociale dà avvio all'intervento raccordandosi con il fornitore prescelto, al quale trasmette il buono provvisorio, emesso per la durata del periodo di osservazione, insieme alla copia del PAI.

Il fornitore prescelto contatta il beneficiario/figura di riferimento per concordare l'articolazione dell'intervento in modalità provvisoria, attenendosi alle indicazioni contenute nel PAI e procede all'attivazione del servizio entro quattro giorni dall'invio del buono.

## **5. Attivazione del PI in modalità definitiva**

Prima della scadenza del buono provvisorio ed entro il termine concordato con l'assistente sociale, il fornitore, avvalendosi dell'apposito schema, predispone la proposta del PI (articolandolo sulla base delle ore erogabili e delle prestazioni di cui al documento "Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari"), condividendolo con la famiglia e lo invia tramite mail all'assistente sociale per la presa visione e valutazioni di competenza.

Nella costruzione del PI si dovrà tener conto del bisogno complessivo del beneficiario e dell'impegno assunto dai familiari/caregiver di riferimento nel garantire la copertura assistenziale, dando la priorità alle attività di cura diretta della persona.

Segue l'incontro, nella data prefissata, tra il fornitore, il beneficiario/figura di riferimento e l'assistente sociale per la condivisione e conferma della proposta del PI.

Nel corso dell'incontro, viene emesso in triplice copia il nuovo buono di servizio, firmato dai tre partecipanti e validato dal Responsabile del servizio: una copia del buono viene consegnata al beneficiario, una al fornitore scelto ed una trattenuta dall'assistente sociale responsabile del caso.

Il fornitore provvederà all'avvio del PI in modalità ordinaria definitiva dal giorno indicato nel nuovo buono.

## **6. Verifica e monitoraggio**

Nel corso della durata del buono, il servizio sociale del Comune competente effettua delle verifiche periodiche sulla base delle esigenze rilevate, anche a seguito di richiesta da parte del beneficiario/figura di riferimento, al fine di valutare la regolare erogazione delle prestazioni previste nel PI e la sua rispondenza all'evoluzione del bisogno assistenziale.

In una logica di cooperazione tra le parti, il fornitore, ogni qual volta rilevi la necessità di rimodulare il PI, dovrà tempestivamente inviare una segnalazione all'assistente sociale di riferimento e, per conoscenza, al Responsabile del Servizio perchè si provveda alla verifica del caso.

Il flusso, nell'implementazione del nuovo sistema di accreditamento, potrà subire modifiche in relazione all'adozione di nuovi protocolli organizzativi e operativi, nell'ambito del progetto di integrazione socio-sanitaria, da parte dei Comuni e della ASL

Nella fase di transizione tra vecchio e nuovo sistema di accreditamento dei piani attivi, potrà venir meno la fase dell'osservazione qualora gli operatori siano gli stessi che attualmente gestiscono l'intervento assistenziale.

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno e all'inserimento della richiesta in apposita lista d'attesa.

## **Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta e HCP**

I tempi e le modalità di accesso ai due interventi sono disciplinati rispettivamente dalla Regione e dall'Inps.

Per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia pertanto alle indicazioni che verranno fornite dai due Enti in occasione dell'avvio o proroga dei programmi.

L'assistente sociale, avuta notizia dell'ammissione al beneficio, informa gli interessati al fine di procedere all'attivazione degli interventi che avverrà, per quanto compatibile e funzionale, secondo la procedura relativa al SAD sopra descritta.

### **Art. 8 - Modalità particolari di accesso al SAD**

#### **a) interventi e servizi domiciliari in modalità urgente**

Nelle situazioni nelle quali sia necessario attivare e/o integrare tempestivamente un intervento, l'assistente sociale valuta la situazione ed individua le prestazioni che nell'immediato rispondano al

bisogno della persona.

In tali casi verrà contattato via e-mail o fax il fornitore e verrà emesso uno specifico buono di servizio urgente che coprirà il bisogno rilevato.

Il fornitore dovrà attivare il servizio entro le 24 ore dalla richiesta; provvederà quindi a comunicare con mail all'assistente sociale responsabile del caso l'avvio dell'intervento.

Le ordinarie fasi istruttorie del processo verranno espletate in tempi successivi.

#### **b) interventi e servizi domiciliari in modalità straordinaria**

In situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento (eventi traumatici, situazioni di abbandono, interventi di emergenza, ecc.), l'assistente sociale referente del caso valuta la situazione ed individua le prestazioni che nell'immediato rispondano al bisogno della persona. In tali casi verrà contattato via mail o fax il fornitore, il quale dovrà attivare il servizio entro 30 minuti dalla richiesta. Provvederà, quindi a comunicare, con mail, all'assistente sociale responsabile del caso, l'avvio dell'intervento.

Le ordinarie fasi istruttorie del processo verranno espletate in tempi successivi; l'emissione del buono di servizio dovrà comunque essere effettuata entro tre giorni successivi all'intervento.

### **Art. 9 - Buono di servizio**

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è il Buono di servizio.

Esso dovrà contenere quanto segue:

- a) il n° del buono con la data di emissione;
- b) la tipologia del servizio autorizzato ( SAD - piano personalizzato L. n.162/98 gestione diretta - HCP);
- c) la modalità di attivazione: ordinaria provvisoria, ordinaria definitiva, urgente, straordinaria;
- d) la sede territoriale e/o il Comune competente;
- e) il fornitore prescelto dall'utente;
- f) la durata del buono;
- g) il beneficiario del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- h) la qualifica degli operatori;
- i) prestazioni giornaliere/periodiche autorizzate;
- j) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del buono;
- k) il costo totale dell'intervento;
- l) le firme delle parti interessate (assistente sociale referente del caso, referente della ditta, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento) e la validazione da parte del Responsabile di Servizio Sociale del Comune competente.

### **Art. 10 - Durata e cause di cessazione del buono di servizio**

Il buono di servizio è strettamente connesso alla durata del PAI e ha durata massima di un anno solare e comunque non oltre il 31 dicembre. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo buono di servizio che sostituisce il precedente.

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato il cittadino-utente potrà, in qualsiasi momento, richiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel buono di servizio facendo presente la motivazione, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita. Sarà cura dell'assistente sociale responsabile del caso inviare una comunicazione al precedente fornitore per confermare la data di conclusione dell'intervento.

Per i piani di L. n. 162/98 diretta e per i Progetti HCP, il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio Sociale del Comune di riferimento la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del progetto, sarà cura dell'assistente sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al buono di servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel PI.

In caso di decesso dell'utente, il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore.

#### **Art. 11- Prestazioni obbligatorie**

Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari da prevedere nel buono di servizio sono descritte nel documento "Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari" e sono articolate nelle seguenti Aree di intervento:

- Area della cura dell'igiene personale;
- Area dell'alimentazione;
- Area della cura dell'ambiente di vita e attività complementari;
- Area dell'accompagnamento e supporto alla deambulazione;
- Area della supervisione e vigilanza;
- Area del supporto all'autonomia e alla cura.

#### **Art. 12- Prestazioni migliorative**

Ogni fornitore accreditato, senza oneri aggiuntivi a carico delle Amministrazioni Comunali e/o dell'utente, potrà liberamente integrare l'offerta di prestazioni obbligatorie di cui sopra con ulteriori interventi migliorativi collegati e riferiti agli interventi previsti nel documento "Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari" (es. supervisione, maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di strumenti e ausili di proprietà del fornitore, ecc), eventualmente individuando uno specifico target (es. anziani soli privi di rete adeguata).

Il fornitore accreditato, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, dovrà indicare nella scheda sintetica di presentazione di cui all'art.4, gli interventi migliorativi che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie.

Il Fornitore potrà integrare tali interventi, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Comune di Sassari.

L'offerta volontaria da parte del fornitore non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono di servizio sottoscritto dalle parti.

#### **Art. 13 - Prestazioni accessorie**

Il fornitore accreditato, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, potrà presentare, in aggiunta alle prestazioni obbligatorie, un elenco di prestazioni accessorie con oneri a carico dell'utente. In relazione alla tipologia dei beneficiari dei servizi domiciliari, le prestazioni accessorie che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- trasporto;
- consegna pasti pronti a domicilio;
- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico da effettuarsi anche con l'uso di macchinari;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria.

Il fornitore accreditato dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui

intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta del costo del servizio a loro carico.

Tali prestazioni dovranno essere indicate nella scheda sintetica di presentazione di cui all'art.4.

Il fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Comune di Sassari.

#### **Art. 14 – Cause di Sospensione del buono di servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o familiari o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

Nel caso in cui la persona o la famiglia non rispetti il termine sopraindicato le Amministrazioni Comunali corrispondono al fornitore un costo forfettario pari a 30 minuti, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'utente.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del buono di servizio, l'assistente sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio; rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'assistente sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona seguita.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario, in presenza di particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'assistente sociale responsabile del caso potrà proporre al fornitore l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

#### **Art. 15 - Costo del buono di servizio**

Le Amministrazioni, in considerazione del bisogno assistenziale, emettono buoni di servizio sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio.

Nel buono di servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati.

Il Comune competente corrisponderà al fornitore l'intero importo dei servizi erogati.

Nel caso in cui il cittadino utente, in considerazione della sua situazione economica, debba concorrere alla copertura del costo degli interventi (nella misura indicata nello specifico regolamento comunale e nella annuale delibera di Giunta Comunale), provvederà a corrispondere all'Amministrazione stessa l'onere a suo carico.

I costi del coordinamento, dell'eventuale attività di supervisione e degli oneri derivanti dagli spostamenti degli operatori al domicilio degli utenti, sono a carico del fornitore.

Sono altresì a carico del fornitore i costi della formazione (fatti salvi eventuali eventi formativi organizzati dall'Ente accreditante) e i costi per la partecipazione del proprio personale ai corsi di formazione.

#### **Art. 16 – Tariffe**

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui al documento "Elenco delle

prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari”, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione e dell’IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

- per interventi di assistenza a prevalente contenuto socio- assistenziale: € 17,79 all'ora;
- per interventi di assistenza a prevalente contenuto socio- assistenziale erogati in giorni festivi: € 20,45 all'ora;
- per interventi di assistenza a prevalente contenuto socio- assistenziale erogati in fascia oraria notturna: € 20,45 all'ora,
- per interventi di assistenza a prevalente contenuto socio- assistenziale erogati in giorni festivi e in fascia oraria notturna: € 22,20 a ora;
- telesoccorso/telecontrollo: € 31,80 (IVA inclusa) al mese per servizio;  
€ 73,60 (IVA inclusa) per nuova installazione apparecchio;
- interventi eseguiti in reperibilità (dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì): €1,99 a ora, omnicomprendivo di oneri previdenziali e assicurativi; in caso di chiamata in servizio il costo orario per gli interventi di assistenza a prevalente contenuto socio- assistenziale sopra indicato (€ 17,79 all'ora), viene maggiorato, ai sensi dell'art. 53 del CCNL, delle seguenti indennità:

Lavoro Diurno straordinario 15%;

Lavoro notturno straordinario 30%;

Lavoro festivo diurno straordinario 30%;

Lavoro festivo notturno straordinario 50%.

Per lavoro notturno si intende quello prestato dalle ore 22.00 alle ore 6.00; i giorni festivi riconosciuti sono la domenica e le festività di cui all'art. 58 CCNL cooperative sociali.

A cadenza triennale, tali importi saranno suscettibili di adeguamento sulla base dell'ultimo C.C.N. delle Cooperative Sociali.

Qualora il fornitore accreditato sia contattato direttamente dal cittadino, fruitore dei buoni di servizio, che intende acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie, oltre quelle contenute nel buono di servizio, in totale autonomia, si impegna ad applicare come importo massimo lo stesso tariffario stabilito in sede di accreditamento garantendo gli stessi standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

#### **Art. 17 – Registrazione delle prestazioni rese**

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda di rilevazione mensile delle prestazioni rese per singolo utente al fine di rilevare tutte le seguenti informazioni relative all'effettiva erogazione dell'intervento:

- data di intervento
- ora di inizio e fine accesso
- prestazioni erogate previste nel piano di intervento
- eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.
- firma, apposta a conclusione dell'accesso, dell'operatore che ha eseguito la prestazione
- contestuale firma dell'utente o del familiare di riferimento.

Considerata la particolarità del servizio, in presenza di specifiche contingenti esigenze dell'assistito, si riconosce la flessibilità rispetto alla durata dell'accesso e della singola prestazione. Gli eventuali recuperi, in difetto o in eccesso, dovranno avvenire nell'arco del mese di riferimento.

La scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento ed una custodita dal fornitore che la trasmetterà, con cadenza mensile, al Comune competente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

Qualora emergessero, in fase di verifica, omissioni o incongruenze tra il servizio effettivamente prestato dall'operatore e quanto riportato nella scheda di rilevazione, il Comune competente valuterà quali provvedimenti adottare sulla base della normativa vigente, oltre all'eventuale applicazione delle penalità previste.



### **Art. 18 - Modalità di pagamento dei buoni di servizio**

Il fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare ai Servizi Sociali Territoriali di ciascun Comune competente, via e-mail in file excel, una scheda di rendicontazione iepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI, del numero e della tipologia delle prestazioni e delle ore complessivamente erogate (distinto per feriali, festive, notturne) e la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento.

Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà la fattura, unitamente al suddetto parere di regolarità delle prestazioni, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, inviandola direttamente all'indirizzo PEC del Comune di Sassari.

La fattura deve essere intestata al PLUS – Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino – e dovrà indicare nella denominazione la dicitura “Servizi domiciliari erogati dal Comune di \_\_\_\_\_”.

La trasmissione delle fatture mensili deve essere completa: devono infatti essere consegnate in un'unica soluzione tutte le fatture relative agli interventi effettuati nel mese di riferimento.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà al rifiuto della fattura e il fornitore, effettuate le dovute verifiche anche in collaborazione con il Comune competente, provvederà alla riemissione della fattura corretta.

In caso di subappalto, ai sensi dell'art. 118, comma 3, del Codice, la Stazione Appaltante non procederà ai pagamenti diretti nei confronti dei subappaltatori, ma il fornitore accreditato sarà obbligato a trasmettere copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da lui corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Per tutto quanto non espressamente indicato, si fa rimando all'art. 118 del D.lgs. 163/2006 e s.m.i.

### **Art. 19 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato si impegna:

–se prescelto dal cittadino utente e/o dal suo familiare di riferimento, a non rifiutare la scelta e la esecuzione dell'assistenza a favore dello stesso e a procedere alla successiva erogazione del servizio nel rispetto del piano d'intervento secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel buono di servizio emesso a suo favore.

Qualora si verificassero situazioni eccezionali che impediscano al fornitore di accettare ed eseguire successivamente il piano di assistenza dell'utente, il fornitore dovrà darne tempestiva segnalazione all'Ente affinché, valutate le motivazioni, si esprima in merito. Nel caso vengano accolte le motivazioni del fornitore, l'utente sarà chiamato ad effettuare una nuova scelta.

-all'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione Comunale e/o dell'utente, delle prestazioni migliorative previste a favore del singolo beneficiario per tutta la durata del buono di servizio, se non previsto diversamente;

-ad eseguire a favore dell'utente richiedente, le prestazioni accessorie proposte secondo le tariffe preventivamente indicate dallo stesso fornitore.

-si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato; contestualmente comunicherà eventuali scostamenti al Comune competente, perché possa monitorare e valutare l'esecuzione dell'intervento assistenziale;

-a garantire, in caso di proclamazione di sciopero del personale, il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche ed integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati: in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dell'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali.

Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore.

-a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;

-qualora sia contattato direttamente da cittadini che intendano fruire delle prestazioni avvalendosi del sistema dell'assistenza domiciliare attraverso i Piani Individualizzati di L. n.162/98 gestione indiretta, valuterà responsabilmente di assicurare anche agli stessi, pur non beneficiari di buono di servizio, i medesimi standard di qualità che ha accettato con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle previste dall'art. 15 del presente Disciplinare.

#### **Art. 20 – Reclami**

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato, il cittadino-utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo al fornitore prescelto e, per conoscenza al Comune competente, per richiedere la rimozione/superamento dei problemi segnalati.

Il reclamo deve essere presentato per iscritto utilizzando il modulo disponibile nelle sedi territoriali e sul sito internet e deve essere formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Può essere inoltrato tramite mail certificata o lettera.

Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.

Qualora il problema segnalato coinvolga direttamente anche il Comune in indirizzo, lo stesso provvederà a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

#### **Art. 21 – Penalità**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel buono di servizio secondo le ore e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel patto di accreditamento.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, i Comuni competenti hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune competente trasmessa al fornitore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, il Dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune competente provvederà ad applicare le penalità e, se necessario, ad indicare il termine entro il quale il fornitore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.

Il fornitore provvederà al versamento degli importi entro 30 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, diversamente l'Amministrazione procederà alla cancellazione dello stesso dall'Albo dei soggetti accreditati.

Le penalità previste sono le seguenti.

a) € 300,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza. Tale penale viene applicata nel caso in cui il fornitore, avvisato dal Comune competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Dirigente del Settore sociale del Comune competente, nel caso in cui il comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente, si ripeta per più di una volta. La non sostituzione dell'operatore entro 5 giorni dal secondo accertamento, comporta una penale di € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione.

b) € 300,00 per indisponibilità del fornitore all'esecuzione dei piano di intervento verso gli utenti

che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso, fatte salve le situazioni eccezionali di cui al precedente art. 16;

c) € 200,00 per mancata erogazione per più di una volta delle prestazioni previste dal buono di servizio non supportata da impedimenti oggettivi;

d) € 100,00 – per mancato rispetto del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report di cui al documento “Monitoraggio e reporting”.

e) € 200,00 – per mancato rispetto delle procedure in ordine alla divulgazione di materiale informativo e promozionale previste dall’art. 7 del documento “Disciplinare per l’istituzione e il funzionamento dell’Albo dei soggetti accreditati nell’ambito degli interventi e servizi domiciliari”.

f) € 100,00 – per il mancato rispetto di ogni altro obbligo previsto dal patto di accreditamento.

Il pagamento della penale non esonera il fornitore dall’obbligazione di risarcire l’eventuale danno arrecato all’Amministrazione e/o a terzi in dipendenza dell’inadempimento.

In caso di recidiva per la medesima infrazione, la penalità è raddoppiata.

L’addebito di un minimo di tre penalità relative all’esecuzione del servizio comporta l’applicazione della sospensione dall’Albo dei fornitori, come disciplinato dall’art. 8 del “Disciplinare per l’istituzione e il funzionamento dell’Albo dei soggetti accreditati nell’ambito degli interventi e servizi domiciliari”.