



COMUNE DI BARESSA

Provincia di Oristano

Via Is Tellaias n. 6 - 09090 BARESSA (OR)

Tel 0783/930049 – 07831783636

e-mail: servizisociali@comune.baresa.or.it

PEC: protocollo@pec.comune.baresa.or.it

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

COMUNE DI BARESSA

Provincia di Oristano

ALLEGATO A) DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EDUCATIVA DA PARTE DEI SOGGETTI ACCREDITATI

Art.1- Oggetto

Il presente documento disciplina gli interventi erogati dai fornitori iscritti all'albo dei soggetti accreditati.

L'Albo è suddiviso in 2 distinte sezioni:

1^ SEZIONE: SERVIZI E INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI (SAD) che comprendono gli interventi e servizi domiciliari a carattere socio-assistenziale erogati attraverso il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), i piani personalizzati di cui alla Legge .n. 162/98 e Progetto Ritornare a Casa ecc.

Il servizio in oggetto si qualifica quale complesso di prestazioni di natura socioassistenziale a favore di soggetti e nuclei familiari che, a vario titolo, si trovano in situazione di fragilità psicofisica, emarginazione o di abbandono sociale, e/o che per particolari contingenze o per non completa autosufficienza, non siano in grado, anche temporaneamente, di ottenere il pieno soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche.

2^ SEZIONE: SERVIZI E INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITA' O CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI, che comprendono gli interventi e servizi a valenza educativa, piani personalizzati gestione di cui alla L. 162/98, Supporto organizzativo alunni disabili di cui alla L.R. n. 3.2008 art. 4 c. 1 lett. a, L.R. n.1.2009 art. 3 c.18 o altri interventi programmati dal SSP e finanziati con il fondo unico o altri finanziamenti pubblici.

Il servizio in oggetto si qualifica quale complesso di prestazioni rivolto a persone singole e famiglie che necessitano di un servizio a valenza educativa che mira a integrare e/o potenziare con il sostegno educativo l'inclusione sociale, sia minori che adulti, in situazione di fragilità al fine di promuovere condizioni che permettano l'espressione delle potenzialità presenti, lo sviluppo di autonomie personali.

L'operatore economico può richiedere di essere iscritto alla Sezione 1, alla Sezione 2 o a entrambe le Sezioni.

Art. 2- Definizione dei rapporti con il Comune

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi di cui all'art 1, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare un Patto di Accreditamento con il Comune di Baresa.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi, sopra indicati, da parte dei fornitori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che la persona 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 le prestazioni 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 - Fruitori del servizio

I Fruitori dei servizi oggetto del presente bando sono i cittadini residenti nel Comune di Baressa e domiciliati nel Comune di Baressa, che richiedono interventi e servizi di cui all'Art 1 per i quali il Servizio Sociale Professionale riconosca la necessità di un intervento socio assistenziale personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio (voucher).

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso il Comune di Baressa, ma residenti in altro Comune, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune di Baressa l'intera somma per il servizio reso.

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 e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Assistente Sociale del Comune mette a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
- b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

In caso di ammissione, il **Servizio Sociale Comunale** presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta, che erogherà il servizio, attraverso la compilazione dello specifico modulo.

Per far fronte alle esigenze del cittadino e/o il suo familiare che si trovi in condizioni di non poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta accreditata e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del beneficiario, il Responsabile del Servizio, stabilirà con proprio atto un ordine di turnazione delle Ditte accreditate, che garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale Professionale.

Art. 5 - Piano 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.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) contiene i seguenti elementi:

- dati del destinatario;
- dati della persona di riferimento e dell'eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- nominativo del Medico di Medicina Generale e di eventuali specialisti;
- obiettivi;
- prestazioni da erogare;
- cadenza e durata delle prestazioni;
- figure professionali da impegnare;
- programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale;
- quantificazione economica dell'intervento;
- eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente;



- numero di "buoni servizio" previsti .

Il PAI verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta. Il rifiuto della 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 assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale. Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario

Art. 6 - Modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai Servizi avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

Per accedere ai servizi è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati.

L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza.

La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale.

Art. 7 - Modalità di attivazione del SAD

Art. 7.1

Il Servizio Sociale del Comune, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili, predisponendo il PAI e successivamente provvederà all'emissione del voucher

I tempi per l'istruttoria della domanda non dovranno essere di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego che dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato.

Per gli interventi relativi ai Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta/indiretta, progetti "Ritornare a Casa", di cui alla L.R. 4.2006 Art. 17) i tempi e le modalità di accesso all'intervento sono disciplinati dalla Regione Sardegna.

Art. 7.2

Preliminare all'erogazione del SET è la redazione della scheda di preassessment da parte dell'assistente sociale, che introduce i primi elementi di analisi della famiglia. Al fine di includere la famiglia nel progetto, il case manager raccoglierà il consenso all'attivazione del servizio e consegnerà all'utente il modulo di scelta del Fornitore. Il modulo dovrà essere compilato e riconsegnato entro e non oltre 10 giorni.

Per i Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione, Supporto organizzativo alunni disabili L.R. n. 3.2008 art. 4 c. 1 lett. a, L.R. n.1.2009 art. 3 c.18. e altri eventualmente interventi promossi dalla RAS i tempi e le modalità di accesso ai benefici sono disciplinati dalla Regione Sardegna.

Per entrambi i servizi l'iter di assegnazione del buono servizio è il seguente:

1. **Il Servizio Sociale**, in base alle richieste e ai bisogni del destinatario, predispone il piano assistenziale individualizzato che sarà sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti: servizio sociale - utente o familiare – Ditta accreditata individuato per l'erogazione del servizio.
2. **L'utente** presenta al Comune l'atto di delegazione per la riscossione del Buono da parte del fornitore;
3. **Il Servizio sociale** emette il buono e lo consegna al beneficiario e al fornitore;
4. **Il fornitore** eroga il servizio e presenta entro il mese successivo la fattura che deve essere intestata all'utente e le schede mensili;
5. **L'utente** versa la contribuzione direttamente alla ditta entro il 15° giorno del mese successivo all'erogazione del servizio.
6. **Il Comune** liquida trimestralmente i buoni al fornitore entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di liquidazione previa verifica della regolare esecuzione del servizio e del DURC.



Art. 8 - Orario di espletamento del servizio

Il servizio deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento, senza soluzione di continuità, e sarà articolato nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 21.00 dal lunedì al sabato, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

Per situazioni di particolare necessità potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie (dalle 21.01 alle 6.59) e alle domeniche e alle festività infrasettimanali con una maggiorazione del 15% sulla tariffa oraria.

L'orario di servizio ha inizio dal momento in cui l'operatore si presenta al domicilio dell'utente.

È a carico dell'impresa accreditata ogni onere per il raggiungimento delle sedi indicate per l'effettuazione dell'intervento.

Art. 9 - Modalità di attivazione urgente dei Servizi

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'assistente sociale.

Art. 10 - Buono servizio (voucher)

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

Il Buono servizio, che può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'accreditamento, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto.

Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al PAI, autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il n° del Buono con la data di emissione;
- b) tipologia del servizio (SAD/intervento educativo)
- c) i dati del Comune;
- d) la durata del Buono;
- e) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- f) il fornitore prescelto dall'utente;
- g) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
- h) la tipologia del servizio autorizzato (assistenza domiciliare o piano personalizzato Legge 162/1998 - Progetto ritornare a casa Servizio educativo- supporto organizzativo alunni disabili ecc-).
- i) le prestazioni settimanali autorizzate;
- j) le prestazioni periodiche autorizzate;
- k) la qualifica degli operatori;
- l) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- m) l) il costo totale del progetto/servizio autorizzato;
- n) la quota a carico del Comune e dell'utente;
- o) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- p) le firme delle parti interessate (assistente sociale referente del caso, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento o eventuale amministratore di sostegno che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del progetto, referente della Ditta);



q) la validazione da parte del Responsabile del Servizio Sociale del Comune.

Art.11 Determinazione delle quote di compartecipazione

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso, da versare direttamente alla ditta entro il 15° giorno del mese successivo all'erogazione del servizio vengono calcolate sulla base del regolamento approvato con deliberazione CC n 20 del 26.04.2022 tenendo conto dell'Indicatore della Situazione Economica equivalente (nuovo ISEE), approvato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013 n. 159 e reso esecutivo dal Decreto Ministeriale 7 novembre 2014 o eventuale atto della Giunta Comunale.

Art. 12 Durata e cause di cessazione del Buono servizio

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del PAI e ha durata variabile in base al bisogno assistenziale della persona e compatibilmente con le risorse finanziarie dell'Ente; in ogni caso la validità non potrà eccedere la durata della validità dell'albo dei soggetti accreditati.

Scaduto tale termine e qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere emesso un nuovo buono 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 servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi al Comune di Baressa 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.

Per i piani relativi alla L.162/1998, - Progetto ritornare a casa – Supporto organizzativo alunni disabili e altri interventi eventualmente finanziati con i fondi regionali e/o fondi per la non autosufficienza, il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Comune la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente/famiglia dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono Servizio, sarà cura dell'Assistente Sociale verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di revoca del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono Servizio prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'assistente sociale referente del caso.

Per il servizio educativo, considerata le particolari finalità, la possibilità di sostituzione del fornitore, nel corso dell'implementazione del progetto programmato e condiviso con la famiglia, non potrà essere esercitata prima di tre mesi, termini indicati nel buono e nel progetto stesso, in quanto funzionali al raggiungimento degli obiettivi previsti.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione al Comune e al fornitore.

Per entrambi i servizi la persona/famiglia può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli proposti dalle ditte in sede di richiesta di accreditamento, i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

Art. 13 - Cause di sospensione del Buono servizio

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o il suo familiare di riferimento deve comunicare al



fornitore la necessità di una sospensione del servizio entro le ore 17 del giorno prima, (per interventi da svolgersi in mattinata), ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi della giornata.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, il fornitore segnalerà la situazione al Servizio Sociale affinché l'Assistente Sociale adotti i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

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

Nel caso in cui il beneficiario non comunichi tempestivamente la sospensione del servizio il costo dell'intervento verrà comunque addebitato alla famiglia.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio. Nel caso in cui, durante il ricovero, emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, all'Assistente sociale potrà proporre 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. 14 - Costo del Buono servizio

Il servizio sociale del Comune assegna al cittadino utente il Buono servizio in considerazione del bisogno assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio e dei trasferimenti RAS. Nel Buono servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati.

Art. 15 - Utenti non beneficiari di Buoni servizio

Possono avvalersi dei fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare ed educativi necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi potranno rivolgersi direttamente ai fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti dal presente bando e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

Art. 16 - Prestazioni obbligatorie

Il fornitore accreditato deve provvedere con propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendosi in proprio tutte le responsabilità attinenti la mancata, parziale o inadeguata assistenza agli utenti.

Art. 16.1 Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale

Da garantire obbligatoriamente sono le seguenti prestazioni:

a) Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente (svolte da assistenti domiciliari e dei servizi tutelari con il supporto degli assistenti di base, ove necessario):

1. Aiuto per il governo dell'alloggio;
2. Cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti di vita primari (camera, cucina, bagno);
3. Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria;
4. Preparazione dei pasti;



5. Acquisto generi alimentari, medicinali (su prescrizione medica), materiali igienico-sanitari;
6. Indicazioni agli utenti sulle corrette norme igienico-sanitarie;
7. Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare: stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione, coinvolgimento di parenti, amici, vicini aiuto nell'accesso alle strutture ricreative, sportive e culturali del territorio;
8. Svolgimento di piccole commissioni;
9. Disbrigo pratiche varie;
10. Aiuto al mantenimento di abilità di vita quotidiana (uso del telefono, elettrodomestici, autobus, ecc.);
11. Informazioni circa i servizi presenti sul territorio;
12. Aiuto per un corretto utilizzo dell'eventuale servizio di telesoccorso;
13. Ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno, compresa nelle competenze professionali del personale richiesto;

b) Prestazioni riferite alla persona nel proprio domicilio (svolte dagli OSS /ADEST)

1. aiuto nelle attività della persona non autosufficiente;
2. aiuto ad alzarsi dal letto;
3. pulizia e cura personale, compreso prestazioni di podologia (cura ed igiene del piede); 4. vestizione;
4. somministrazione dei pasti;
5. corretta deambulazione;
6. uso corretto degli ausili protesici nelle attività di vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare);
7. mobilitazione della persona allettata,
8. aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria;
9. prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali;
10. rilevamento della temperatura e del polso, e assistenza per la corretta assunzione dei farmaci su prescrizione medica;
11. segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative, e di problemi che comportino interventi e programmi esterni.
12. aiuto in caso di ricovero ospedaliero (cambio di biancheria personale, disbrigo di pratiche urgenti, contatti con il personale sanitario, etc.)

In caso di ricovero urgente, l'operatore, dovrà accertarsi che l'utente sia accompagnato da familiari che possano assisterlo nelle prime fasi del ricovero, in caso contrario sarà compito suo recarsi in ospedale, prendere contatti con il personale sanitario e segnalare al Servizio Sociale del Comune di Baressa. Qualora l'operatore sia impossibilitato a recarsi in ospedale, dovrà segnalare immediatamente alla ditta e al Comune affinché venga incaricato un altro operatore.

Le prestazioni a favore di persone non autosufficienti con particolari e complesse necessità socio-sanitarie dovranno essere svolte dagli OSS che collaboreranno con il personale sanitario.

Il coordinatore deve inoltre relazionare ogni sei mesi sull'andamento dei servizi e comunque ogni qualvolta si verificano dei cambiamenti rilevanti nella situazione socio sanitaria degli assistiti.

Art. 16.2 Servizio di assistenza educativa.

Il **SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA (svolto da educatore professionale)** è rivolto a persone con disabilità o particolari situazioni di disagio rilevate dal servizio sociale professionale anche se non ancora certificate (es. piani L. 162/98- supporto organizzativo ecc) o minori con bisogni educativi speciali.

Per tale servizio si richiedono le seguenti prestazioni obbligatorie:

1. Prestazioni nell'ambito domiciliare di sostegno educativo all'utente finalizzate al recupero e al potenziamento delle competenze cognitive, emotive, comunicative e relazionali per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile e di una migliore integrazione familiare



- e sociale.
2. Supporto alle figure genitoriali e/o agli altri familiari, nei confronti dei quali l'educatore si pone come modello relazionale educativo, aiutandoli a trovare nuovi strumenti di comunicazione e di relazione per il soddisfacimento delle esigenze della persona con disabilità e il miglioramento della qualità di vita di tutto il nucleo familiare;
 3. Accompagnamento per gite, escursioni, visite guidate, animazione e altre iniziative, anche fuori dal territorio comunale;
 4. Accompagnamento presso strutture sociali, culturali, sportive nel territorio comunale per favorire la comunicazione e una migliore integrazione sociale dell'utente nel contesto di appartenenza;
 5. Predisposizione di un piano educativo individualizzato concordato con il Servizio Sociale comunale, con l'utente, con la famiglia, e con gli altri soggetti di riferimento;
 6. Prestazioni specialistiche scolastiche negli istituti scolastici (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I°);
 7. Presentazione di una relazione trimestrale sulle attività svolte ed eventuali suggerimenti di modifiche del PEI;
 8. Partecipazione alle riunioni di equipe con il servizio sociale per la programmazione e la verifica del lavoro svolto;
 9. Partecipazione ad incontri di programmazione e verifica con altri servizi territoriali coinvolti (es. Asl).

Art. 17 - Prestazioni accessorie

Il fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie. In relazione alla tipologia di utenza dei servizi domiciliari ed educativi, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria;
- lavanderia centralizzata.
- trasporto con accompagnamento anche fuori dal territorio comunale per visite mediche, disbrigo pratiche, partecipazione ad attività socio-ricreative, nonché fruizione di servizi e attività non presenti nel territorio comunale.
- Partecipazioni ad attività socio ricreative e sportive.

Le ditte accreditate dovranno presentare preventivamente il tariffario delle prestazioni sopra indicate i cui costi devono essere in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Il fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Servizio Sociale Professionale Comunale.

Art. 18 - Prestazioni migliorative

Il fornitore potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 16 e alle prestazioni accessorie di cui al precedente articolo. Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili, utilizzo spazi del fornitore, supervisione, ecc).

L'offerta volontaria da parte del fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono servizio sottoscritto dalle parti.

Il fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente.



Art. 19 - Tariffe

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 16 tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione, sono le seguenti:

- costo orario per il servizio di assistenza domiciliare erogato da operatore specializzato (OSS cat.C1 CCNL cooperative sociali) € **20,48** onnicomprensivi;
- costo orario per il servizio di assistenza domiciliare erogato da assistente domiciliare e dei servizi tutelari qualificato (ADDETTO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE cat. B1 CCNL Cooperative sociali) € **19,01** onnicomprensivi;
- costo orario supporto educativo domiciliare (EDUCATORE PROFESSIONALE cat. D2 CCNL Cooperative sociali) per i cittadini con disabilità € **23,11** onnicomprensivi;
- costo orario per il servizio di assistenza domiciliare erogato da operatore non qualificato con almeno 1 anno di esperienza nei servizi di assistenza domiciliare (ADDETTO ALLE PULIZIE cat. A1 CCNL Cooperative sociali) € **17,85** onnicomprensivi.

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

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

Art. 20 - Registrazione delle prestazioni rese

Il fornitore utilizzerà una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero degli accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'utente o familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento e l'altra custodita dal fornitore.

Il servizio sociale del Comune si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

Art. 21 - Modalità di pagamento dei Buoni servizio

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese potrà essere liquidato al fornitore dal Comune di Baressa su atto di delegazione del beneficiario.

Il fornitore trasmetterà le fatture entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione.

La fattura deve essere intestata all'utente e dovrà essere riportata la dicitura "Servizio assistenza domiciliare" e/o "servizio assistenza educativa" erogati all'utente ____ Buono servizio N. ____".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio. In tali casi il fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

Art. 22 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, il comune di Baressa ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 24;



Il fornitore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (PAI);
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (PAI) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio senza nessun onere aggiuntivo per la PA;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e 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. La comunicazione dovrà essere corredata dall'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;
- si impegna 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;
- dovrà assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 19.

Il fornitore inoltre deve garantire la figura di un coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti del Servizio Sociale Comunale;
- partecipa agli incontri organizzati dal Comune per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il fornitore è tenuto inoltre a garantire la continuità degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto fiduciario con l'utente che è fattore determinante della qualità.

Il fornitore deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

Il fornitore deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.



Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utente, anche solo per la visione, presso la sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 7 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il fornitore dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento;

Si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utente servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno al Servizio Sociale comunale.

Art 23 VERIFICHE E MONITORAGGIO

Nel corso della durata del buono, il servizio sociale del Comune 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 piano di intervento/individualizzato e la sua rispondenza all'evoluzione del bisogno assistenziale.

In particolare vengono effettuati in itinere i seguenti interventi:

REQUISITO	TEMPI DI VERIFICA	MODALITA'
Rispetto dello standard minimo di personale e assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza	Ogni 6 mesi	Presentazione da parte del fornitore, del prospetto aggiornato con l'indicazione degli operatori impegnati e delle relative qualifiche professionali.
Tempestività dell'attivazione del servizio	Ogni volta che si richiede l'attivazione	Ricevimento della conferma dell'avvenuta attivazione del servizio da parte del fornitore e verifica presso l'utente.
Presenza dello sportello informativo telefonico e dell'operatore incaricato per le visite domiciliari	Ogni 3 mesi	Presentazione da parte del fornitore del nominativo dell'operatore incaricato e sondaggio presso gli utenti
Carta dei servizi		Monitoraggio e verifica costante sulla realizzazione di quanto previsto nella carta
Gestione dei reclami e dei disservizi	Ogni 6 mesi	Relazione da parte del fornitore sui reclami e disservizi evidenziati nel periodo di riferimento e sulle modalità di intervento adottate per la risoluzione dei problemi
Rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza	annuale	Relazione sui questionari di gradimento somministrati agli utenti dai fornitori. Verifica da parte dei servizi sociali presso i beneficiari del servizio

Art. 24 - Inadempimenti e 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 inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:



- a) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;**
- b) di demerito, afferenti al sistema di accreditamento.**

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del PAI non autorizzate: penalità punti 3;
- d) mancata comunicazione semestrale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- e) mancata comunicazione semestrale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- f) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- g) richiesta: penalità punti 3;
- h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione al Comune e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale comunale: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, il Servizio Sociale procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento.

Art. 25 - Cause di sospensione e cause di cancellazione

Art 25.1.Cause di sospensione dall'Albo

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le regole, patti e condizioni indicati nel Bando di accreditamento e in tutti i suoi allegati.

Il fornitore accreditato può essere sospeso dall'Albo, fino ad un periodo massimo di 6 mesi, nel caso di mancanza temporanea anche di uno solo dei requisiti minimi di cui all'art. 6 del bando o eventuale comportamento scorretto accertato nei confronti dell'utenza.

Nel suddetto periodo il fornitore non può prendere in carico nuovi casi e ha il dovere di garantire la prosecuzione dell'assistenza, come prevista dal Piano Assistenziale Individualizzato, alle persone già in carico al momento della sospensione fino a nuova scelta del fornitore.

Art 25.2. Cause di cancellazione dall'Albo

Il fornitore accreditato può essere cancellato dall'Albo nei seguenti casi:

- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro;
- cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- mancato rispetto del prezzo massimo previsto;
- mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla documentazione relativa alla procedura di accreditamento;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte del Comune.
- rinuncia all'accREDITAMENTO da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni al Comune di Baressa e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui al



- punto 1 del presente articolo;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
 - perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accreditamento;
 - il raggiungimento del punteggio massimo della penalità di cui all'art. 24 del presente disciplinare.

Il soggetto escluso non potrà ripresentare domanda di accreditamento per un anno dalla data dell'esclusione.

Il fornitore si impegna a comunicare la propria cancellazione dall'Albo agli utenti in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi per il periodo di tempo necessario alla scelta di un altro fornitore.

Art. 26 .Vigilanza e controllo

Il servizio sociale comunale garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti all'art. 6 del Bando e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre al servizio sociale.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quantitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

Baressa, 12.12.2022

Il Responsabile del Servizio
Sig Mirko Pisu

Sommario

Art.1- Oggetto	1
Art. 2- Definizione dei rapporti con l'Ente capofila	1
Art. 3 - Fruitori del servizio	2
Art. 4 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente	2
Art. 5 - Piano Assistenziale Individualizzato	2
Art. 6 - Modalita' di accesso ai servizi	3
Art. 7 - Modalita di attivazione del SAD	3
Art. 8 - Orario di espletamento del servizio	4
Art. 9 - Modalità di attivazione urgente del Servizi	4
Art. 10 - Buono servizio (voucher)	4
Art.11 Determinazione delle quote di compartecipazione	5



Art. 12 Durata e cause di cessazione del Buono servizio	5
Art. 13 - Cause di sospensione del Buono servizio	5
Art. 14 - Costo del Buono servizio	6
Art. 15 -Utenti non beneficiari di Buoni servizio	6
Art. 16 - Prestazioni obbligatorie	6
Art. 17 - Prestazioni accessorie	8
Art. 18 - Prestazioni migliorative	8
Art. 19 - Tariffe	9
Art. 20 - Registrazione delle prestazioni rese	9
Art. 21 - Modalità di pagamento dei Buoni servizio	9
Art. 22 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente	9
Art. 23 - Verifiche e monitoraggio	11
Art. 24 - Inadempimenti e penalità	12
Art 25 - Cause di sospensione e cancellazione dall'Albo	12
Art 26. Vigilanza e controllo	12