

PLUS Ambito Distretto di Oristano

Comprendente i Comuni di:

Allai - Baratili S.Pietro-Bauladu-Cabras -Milis-Narbolia-Nurachi-Ollastra-Oristano-
Palmas Arborea-Riola Sardo-Samugheo- S.Vero Mllis-Santa Giusta-Siamaggiore-
Siamanna-Siapiccia-Simaxis-Solarussa- Tramatzta -Villanova Truschedu-Villaurbana-
Zeddiani-Zerfaliu

Comune capofila: Oristano

Piazza Eleonora d'Arborea – tel. 0783 791230

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MEDIANTE ACCREDITAMENTO

PREMESSA

Il presente documento definisce le azioni e i compiti di ciascuna parte coinvolta nelle procedure di attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, di seguito denominato SAD, gestito in forma associata tra i Comuni appartenenti al Distretto del Plus di Oristano, mediante accreditamento delle Ditte esecutrici delle prestazioni.

Vista la numerosità dei soggetti coinvolti e la necessità di rendere le prestazioni quanto più omogenee possibile su tutto il territorio del Distretto, l'obiettivo che si persegue con il presente atto è quello di definire una procedura chiara, comprensibile, lineare, semplice e trasparente. Pertanto, di seguito saranno suddivise le competenze e le responsabilità delle parti interessate, i tempi e le modalità di attivazione e gestione delle prestazioni sia dal punto di vista socio-assistenziale che finanziario.

Per tutto quanto non indicato nel presente documento si rinvia al regolamento del servizio approvato da ciascun Comune del Distretto, al disciplinare di gara e all'elenco delle prestazioni.

I SOGGETTI COINVOLTI

Il servizio SAD coinvolge diversi attori ognuno con specifici compiti e responsabilità. In particolare si individuano i seguenti soggetti interessati:

1. I destinatari del servizio o un loro referente;
2. L'ufficio di servizio sociale del Comune di residenza;
3. L'ufficio di Programmazione e gestione del Plus di Oristano;
4. La ditte accreditata scelta come esecutrice del servizio;

LE FASI DEL PROCEDIMENTO

La gestione del servizio SAD prevede una serie di fasi procedurali interdipendenti tra loro che devono necessariamente essere rispettate al fine di una efficace ed efficiente erogazione e fruizione delle prestazioni. Nello specifico vengono individuate 6 differenti fasi:

1. Richiesta di attivazione;
2. Predisposizione del PAI e del contratto di fornitura;
3. Avvio e pagamento;
4. Monitoraggio;
5. Conclusione;
6. Trasferimento delle risorse finanziarie e rendicontazione;

Di seguito, per ciascuna delle fasi indicate verranno individuati i ruoli e i compiti di ciascun soggetto coinvolto.

FASE 1 – RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio

Sono destinatari del servizio le persone residenti nei 24 Comuni del Distretto che siano:

- cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non-autosufficienti;
- adulti invalidi o malati terminali o affetti da gravi patologie;
- beneficiari degli interventi erogati nell'ambito dei programmi regionali quali piani personalizzati relativi alla L. 162/98, Ritornare a casa , L.R. 20/97 (gestione diretta), e ogni altro finanziamento erogato nell'ambito dei fondi della non autosufficienza;
- persone a rischio di grave emarginazione sociale;
- nuclei familiari multiproblematici e /o con minori in situazione di grave disagio.

Il Servizio SAD prevede l'erogazione di prestazioni domiciliari di carattere socio-assistenziale volte a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, supportare e alleggerire il carico della rete familiare laddove presente, prevenire rischi di emarginazione sociale e migliorare la qualità della vita.

La richiesta di fruizione del servizio deve essere presentata dalla persona interessata all'ufficio servizi sociali del Comune di residenza utilizzando l'apposito modulo denominato "*Richiesta attivazione SAD*" reperibile sul sito istituzionale di ciascun Comune del Distretto o mediante richiesta diretta del modulo cartaceo all'operatore sociale del Comune di residenza.

La richiesta, in casi particolari di disagio o impossibilità da parte dell'utente interessato, può essere fatta anche dall'amministratore di sostegno, tutore o curatore, da un familiare referente o da una persona esterna che sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Anche in questi casi le modalità di richiesta di attivazione del servizio sono le medesime rispetto a quanto sopra riportato. Infine, l'avvio della procedura può avvenire a seguito di segnalazione da parte del Medico di Medicina Generale, dai servizi sociali e/o sanitari presso i quali la persona è in carico.

Alla richiesta devono essere allegati obbligatoriamente la **fotocopia del documento di identità** del beneficiario, eventualmente anche quella del richiedente se diverso dall'interessato, e la **certificazione ISEE SOCIO-SANITARIA**, corredata dalla **DSU**, al fine di conteggiare gli eventuali costi di compartecipazione a proprio carico.

Sarà cura dell'operatore sociale del Comune di residenza richiedere altra documentazione utile attestante lo stato di salute o di disagio sociale vissuto dalla persona (es. riconoscimento di handicap grave ai sensi dell'art.3 comma 3 della L. 104/92, riconoscimento di invalido civile, relazione del MMG, relazione dei servizi socio-sanitari che hanno in carico il paziente, certificato di dimissioni ospedaliere, ecc.).

I destinatari del servizio potranno altresì essere i beneficiari di progetti di interventi personalizzati derivanti da finanziamenti pubblici (come ai sensi della L.162/98, del programma Ritornare a casa, della L.R. 20/97, ecc.).

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

L'operatore sociale in capo all'ufficio avrà il compito di accogliere la richiesta dell'utente fornendo tutte le informazioni utili in merito al servizio, alla relativa gestione e modalità di accesso e fruizione.

La richiesta presentata dall'utente dovrà essere **protocollata** dall'ufficio competente del Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio ed impossibilità dell'utente a presentare autonomamente la richiesta, con una rete familiare assente o inadeguata, questa potrà essere presentata d'ufficio da parte dello stesso servizio sociale che ha in carico l'utente.

Dopo aver accolto la richiesta sarà compito dell'operatore sociale condurre autonomamente **l'indagine sociale** sul caso utilizzando gli strumenti professionali ritenuti più opportuni al fine di valutare la situazione socio-sanitaria della persona, la presenza di un bisogno socio-assistenziale e l'eventuale ammissione al servizio. Fatta salva la presenza di un bisogno socio-assistenziale dell'utente e la copertura finanziaria dell'Ente, dovranno essere concordate con il destinatario le prestazioni da erogare e l'articolazione settimanale delle stesse. Contestualmente dovrà essere calcolata e resa nota l'eventuale quote di compartecipazione al costo servizio sulla base delle tabelle approvate dal Comitato Direttivo del Plus di Oristano.

Dalla ricezione della richiesta all'ufficio protocollo l'operatore sociale ha tempo **10 giorni lavorativi** per l'istruttoria della pratica e per la valutazione della stessa.

Entro il medesimo termine, sarà cura dell'operatore sociale del Comune di Residenza comunicare per iscritto l'ammissione al servizio agli interessati e fornire loro l'albo delle ditte con le rispettive **carte dei servizi**. In

caso negativo, il rifiuto dell'istanza di attivazione del servizio dovrà essere adeguatamente motivata per iscritto all'utente.

In caso di attivazione **urgente** il Servizio sociale dovrà valutare tempestivamente la situazione e disporre l'attivazione delle prestazioni nell'immediato. Dopo che il beneficiario ha individuato la ditta, si dovrà comunicare alla stessa l'avvio del servizio urgente e provvisorio in attesa dell'espletamento delle regolari procedure e dell'emissione di un buono servizio. Le ordinarie fasi istruttorie della procedura di attivazione dovranno essere espletate dall'operatore sociale del comune di residenza entro massimo 10 giorni consecutivi dall'avvio del servizio urgente.

Nel caso in cui le richieste esaminate positivamente da ciascun Servizio Sociale, nel corso dell'anno, superino la disponibilità oraria, il Comune di residenza stilerà una graduatoria a scorrimento che verrà aggiornata trimestralmente.

La graduatoria sarà formulata sulla base dei seguenti criteri, in ordine di importanza:

1. carente situazione socio-relazionale - dimissioni ospedaliere "protette" o "urgenze";
2. situazione economica svantaggiata dell'interessato;
3. ordine cronologico di presentazione delle domande all'ufficio protocollo del Comune di residenza.

FASE 2 – PREDISPOSIZIONE DEL PAI E DEL CONTRATTO DI FORNITURA

Conclusa l'istruttoria, accertato il bisogno socio-assistenziale e la copertura finanziaria, si passa alla fase della predisposizione e stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (di seguito PAI) secondo il modello preimpostato denominato "*PAP*". Lo stesso dovrà pertanto essere successivamente caricato sul *software ICCS*. Contestualmente il destinatario o il referente dovranno individuare la Ditta erogatrice del servizio, la quale dovrà sottoscrivere successivamente il PAI. In questa fase entrano in gioco tutti i soggetti coinvolti nella procedura.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

La stesura del PAI dovrà avvenire in collaborazione con il destinatario dell'intervento o il referente. Mediante il PAI le parti coinvolte concordano in merito alle prestazioni da erogare, i tempi e i costi, individuando responsabilità e divisione dei compiti.

Per l'individuazione delle prestazioni si rimanda all'elenco delle **prestazioni** a disposizione di ogni Comune del Distretto e al seguente riepilogo: 1 - ALZATA: a. alta complessità; b. media complessità; c. bassa complessità; 2 – MESSA A LETTO; 3 – CURA DELLA PERSONA: a. igiene intima in carrozzina; b. igiene intima a letto; c. igiene capelli a letto; d. igiene capelli in bagno; e. pedicure; f. manicure; g. igiene stoma; h. applicazione protesi/tutori; i. applicazioni apparecchiature elettromedicali; l. bagno a letto; m. bagno in vasca/doccia; 4 – MOBILIZZAZIONE; 5 – CURA DELLA CASA; 6 – CONTROLLI E VERIFICHE ASSUNZIONE TERAPIE; 7 – PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA; 8 – LAVAGGIO E STIRATURA BIANCHERIA A DOMICILIO; 9 – ACCOMPAGNAMENTO; 10 – COMMISSIONI; 11 – COMPAGNIA; 12 – GESTIONE A.D.S. O TUTELA O CURATELA.

Il servizio sarà articolato nella fascia oraria dalle ore 07.30 alle ore 20.00 nel periodo da ottobre a maggio e dalle ore 07.00 alle ore 22.00 nel periodo da giugno a settembre, per sei giorni alla settimana dal lunedì al sabato. Per situazioni di particolare emergenza valutate dal servizio sociale, potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del referente indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del servizio, salvo situazioni particolari valutate dal servizio sociale comunale.

La predisposizione del PAI è condotta in completa autonomia professionale da parte dell'operatore sociale del Comune di residenza che pertanto valuterà anche la durata dello stesso prevedendo dei tempi di monitoraggio e l'eventuale conclusione del servizio, personalizzandolo a seconda del bisogno e delle caratteristiche del beneficiario. In ogni caso il PAI potrà subire variazioni anche in corso di realizzazione a seguito di eventuali cambiamenti ritenuti meritevoli di attenzione. Copia del PAI dovrà essere consegnata all'interessato.

Qualora la fruizione del servizio derivasse dal beneficio di un progetto di intervento personalizzato (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, ecc.) dovrà in ogni caso essere predisposto uno specifico PAI.

Contestualmente alla stesura del PAI, l'operatore sociale del comune di residenza dovrà fornire all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa

effettuare la scelta del soggetto che erogherà il servizio, in totale autonomia e libertà. Tale elenco dovrà essere disponibile sia in formato cartaceo che consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

Si specifica che, qualora il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta, verrà istituito dall'UPG un **calendario di reperibilità mensile** delle stesse, che a rotazione garantiranno la presa in carico dei suddetti casi.

I destinatari del servizio

Dopo aver definito il PAI insieme all'operatore sociale del Comune di residenza ed aver ricevuto da quest'ultimo l'elenco delle ditte accreditate con le relative carte dei servizi, il destinatario o il suo referente dovrà procedere autonomamente alla valutazione e **scelta** della ditta ritenuta maggiormente adeguata.

Una volta individuato il fornitore dovranno essere gli stessi interessati ad accordarsi con il coordinatore della ditta in merito alla definizione delle modalità di erogazione del servizio e la predisposizione del contratto di fornitura.

Con la Ditta dovranno essere concordati gli orari e le modalità di fruizione del servizio sulla base delle prestazioni già definite ed indicate nel PAI. Qualora l'utente o il familiare di riferimento non fosse in grado di provvedere autonomamente a stipulare un accordo con il fornitore, potrà essere garantita la mediazione da parte dell'operatore sociale del comune di residenza.

Il Contratto di fornitura rappresenta un accordo nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci. Deve essere sottoscritto da entrambe le parti e condiviso con l'operatore che si occuperà di porre in essere la prestazione.

La ditta accreditata scelta come esecutrice del servizio

La ditta prescelta, rappresentata dal coordinatore, avrà il compito di descrivere all'utente la propria azienda, la modalità di gestione e strutturazione dei servizi, le prestazioni migliorative e accessorie garantite ed ogni altra informazione ritenuta utile.

Sulla base di quanto definito nel PAI, il coordinatore della ditta avrà il compito di individuare gli orari delle prestazioni da erogare e definirne le modalità.

Dopo il primo contatto con l'utenza, il coordinatore della Ditta deve contattare direttamente l'operatore sociale del comune di residenza referente del caso al fine di avere una lettura più completa del contesto socio-familiare nel quale realizzare l'intervento.

Compito del coordinatore della ditta sarà l'individuazione dell'operatore deputato alla realizzazione del servizio e incaricato come titolare del caso. Esso dovrà essere individuato sulla base delle caratteristiche del beneficiario, soprattutto in casi particolarmente complessi laddove sono richieste particolari caratteristiche professionali da parte di coloro che pongono in essere la prestazione. L'operatore titolare del caso dovrà essere presentato dal coordinatore della Ditta, al beneficiario e alla famiglia di riferimento prima dell'avvio del servizio.

Prima dell'avvio del servizio la Ditta dovrà sottoscrivere con l'utente il Contratto di Fornitura, secondo lo schema messo a disposizione a tutte le ditte denominato "*Contratto di Fornitura SAD*", nel quale dovranno essere riportati gli impegni reciproci e l'articolazione del servizio. Il contratto dovrà essere condiviso anche con l'operatore che erogherà la prestazione a domicilio.

Il contratto di fornitura, firmato da entrambe le parti, dovrà essere consegnato a mano o inviati tramite PEC all'ufficio Servizio Sociale del Comune di Residenza del beneficiario, o inserito direttamente all'interno del *software ICCS*.

L'avvio del servizio da parte del fornitore dovrà avvenire esclusivamente a seguito della ricezione da parte del beneficiario o familiare referente del *Voucher* o buono servizio. In caso di richiesta di attivazione urgente da parte del Servizio sociale del Comune di residenza, la ditta individuata dovrà attivare il servizio entro le 24 ore anche senza aver ricevuto il buono servizio.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

Alla data di avvio del servizio, obbligatoriamente e solo ad eccezione dei casi attivati con urgenza, sul *software ICCS* nella **cartella sociale** del singolo utente dovranno comparire tra i documenti allegati sia il PAI che il Contratto di Fornitura firmati e in formato pdf.

I dati relativi al PAI e al contratto di fornitura dovranno essere inseriti nel sistema *ICCS* anche qualora il servizio derivasse da un progetto personalizzato finanziato con risorse pubbliche (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, ecc.).

Nel caso in cui per il medesimo utente siano attivi più servizi (ad es. SAD e L.162/98), il PAI e il Contratto di fornitura dovranno contenere entrambi i servizi.

Dopo aver caricato i dati sul *sistema ICCS*, il Servizio sociale del Comune di residenza dovrà attendere il riscontro da parte dell'UPG, che, in caso positivo, determinerà l'emissione del buono servizio o "Voucher".

Dopo aver ricevuto il buono servizio dall'UPG, l'operatore sociale del Comune di residenza dovrà consegnarlo direttamente al beneficiario o al familiare referente che provvederà a spenderlo direttamente con la ditta scelta.

L'ufficio di Programmazione e Gestione del Plus

Una volta caricato, sul *sistema ICCS*, il PAI e il Contratto di fornitura, l'UPG avrà il compito di verificare la correttezza della procedura e dei contenuti della pratica, assumere l'**impegno di spesa** ed erogare il voucher o buono servizio.

I destinatari del servizio

Dopo aver ricevuto il buono servizio o Voucher dall'operatore sociale di riferimento, quest'ultimo dovrà essere speso secondo le modalità in esso riportate esclusivamente con la Ditta con la quale si è sottoscritto il contratto di Fornitura. Pertanto tale buono servizio dovrà essere direttamente consegnato dall'utente alla ditta prescelta al fine dell'avvio del servizio.

Il **buono servizio** è lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento socio assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino/utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi socio assistenziali in esso specificati ed è titolo valido per il loro acquisto.

FASE 3 – AVVIO E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

La ditta accreditata scelta come esecutrice del servizio

Una volta ricevuto il buono servizio, la ditta dovrà procedere all'avvio del servizio nei tempi e nei modi concordati nel Contratto di Fornitura.

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, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate nel disciplinare di accreditamento.

Il fornitore verrà dotato di una **scheda mensile**, identica per tutte le ditte secondo lo schema denominato "*Giornaliera SAD*", relativa al riepilogo delle prestazioni rese per singolo utente. In essa dovranno essere indicati il servizio svolto, la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine dell'intervento, il numero della 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 una custodita dall'OSS titolare del servizio il quale dovrà consegnarla al proprio coordinatore.

Qualora la fruizione del servizio derivasse anche dal beneficio di un progetto di intervento personalizzato (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, ecc.) dovrà essere compilata una scheda specifica per ogni servizio svolto (es. nel caso in cui il medesimo beneficiario abbia sia il Servizio SAD che il piano L.162/98, dovranno essere compilate due distinte giornaliere rispettivamente per ogni servizio).

Entro il giorno 5 di ogni mese, prima dell'emissione della fattura, il fornitore dovrà inviare all'ufficio servizio sociale del Comune di residenza del beneficiario, via e-mail o nelle modalità con esso concordate, le giornaliere dei casi attivi e la scheda di rendicontazione, in formato Excel, secondo il documento standard denominato "*Scheda di rendicontazione mensile*" messo a disposizione dall'UPG a tutte le ditte accreditate. Tale scheda consente il riepilogo dell'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI, del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte. La rendicontazione è necessaria per consentire al Comune di residenza dell'utente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore e la compatibilità con la giornaliera prodotta. Nello specifico dovrà essere prodotta una scheda di rendicontazione per ogni servizio erogato (es. nel caso in cui il medesimo

beneficiario abbia sia il Servizio SAD che il piano L.162/98, dovranno essere compilate due distinte schede di rendicontazione rispettivamente per ogni servizio erogato).

Accertata la regolarità della suddetta documentazione da parte dell'ufficio servizi sociali del comune di residenza, ed entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, la Ditta dovrà inviare all'UPG tramite PEC all'indirizzo istituzionale@pec.comune.oristano.it, la scheda di rendicontazione convalidata dall'operatore sociale del comune. Entro tale termine dovrà essere emessa anche la **fatturazione elettronica** intestata al Comune capofila del Plus. Ad ogni scheda di rendicontazione dovrà corrispondere una specifica fattura. In altre parole, ogni Ditta mensilmente dovrà emettere differenti fatture suddivise per tipologia di servizio e per Comune.

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

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

Dopo aver ricevuto la giornaliera per ogni singolo beneficiario del servizio e la scheda di rendicontazione riepilogativa da parte del fornitore, il servizio sociale del Comune di residenza dovrà provvedere alla verifica della documentazione prodotta vigilando sull'effettivo svolgimento del servizio con regolarità e accertando la compatibilità con quanto previsto nello specifico PAI.

Accertata la regolarità di quanto prodotto dalla ditta, l'ufficio di servizio sociale dovrà restituire al fornitore la scheda di rendicontazione con apposta la propria firma attestante la **regolarità della documentazione**. Tale restituzione deve avvenire nei tempi utili al fine di consentire alla ditta l'emissione della fattura entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento.

Le giornaliere dovranno pertanto essere archiviate dall'operatore sociale all'interno del proprio ufficio nella cartella sociale di ogni singolo utente.

L'ufficio di Programmazione e Gestione del Plus

Entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, l'UPG riceverà da parte delle ditte le fatture e la scheda di rendicontazione mensile.

L'UPG dovrà pertanto procedere alla verifica della regolarità della documentazione prodotta e la compatibilità tra la rendicontazione delle ore di servizio prestate e la relativa fatturazione. Inoltre dovrà verificare la copertura finanziaria per ogni singolo utente. In caso positivo procederà alla **liquidazione** della fattura nei termini stabiliti per legge.

La procedura di liquidazione con i relativi importi dovranno essere caricati sul *Sistema ICCS* nell'apposita sezione. Dopo aver effettuato le operazioni di liquidazione, la scheda di rendicontazione e le relative fatture dovranno essere archiviate nell'apposita sezione del programma.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

Dopo aver caricato i dati sul *Sistema ICCS* all'interno della cartella sociale di ogni singolo beneficiario, relativi al servizio reso dal fornitore, e dopo che l'UPG ha liquidato le fatture accertando la regolarità delle prestazioni, il servizio sociale del Comune di residenza verrà a conoscenza della **quota di compartecipazione** mensile a carico del beneficiario al fine di richiedere quanto dovuto nei termini e nei modi ritenuti più idonei.

La comunicazione dovrà seguire lo schema previsto dal modulo denominato "*Quota di contribuzione SAD*" e in essa dovranno essere indicati: i riferimenti del buono servizio, il mese di riferimento, il costo totale del servizio e le quote rispettivamente a carico del Plus e del beneficiario. In tale comunicazione dovrà inoltre essere indicato il riferimento della tesoreria del Comune di residenza sul quale effettuare il pagamento che dovrà avvenire tassativamente entro i termini stabiliti dal comune di residenza.

Sarà cura del servizio sociale del comune di residenza richiedere la documentazione attestante il pagamento della quota di contribuzione al servizio.

FASE 4 – MONITORAGGIO

L'ufficio di Programmazione e Gestione del Plus

L'attività di monitoraggio e verifica sull'andamento del servizio sarà effettuata con un approccio di promozione e collaborazione, soprattutto nella fase iniziale dell'avvio dell'accreditamento, al fine di migliorare la qualità dell'intero servizio.

L'UPG in collaborazione con gli uffici di servizio sociale dei Comuni del Distretto garantiscono il controllo mediante **verifiche ed accertamenti periodici** sull'andamento del livello delle prestazioni assistenziali rese dai fornitori. Nello specifico le ditte accreditate devono mantenere il possesso dei requisiti previsti dal bando di accreditamento, dal disciplinare di gara e tutte le prescrizioni assunte nella sottoscrizione del patto di accreditamento.

La **verifica** verrà effettuata mediante riunioni periodiche con i fornitori, controlli in loco e attraverso la documentazione prodotta mensilmente dalle ditte.

Prevalentemente il controllo è finalizzato al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione al servizio da svolgere e concerne tutte le fasi dell'intervento assistenziale posto in essere, dall'avvio alla realizzazione.

Nello specifico il monitoraggio avverrà con cadenza programmata come di seguito dettagliato:

- verifica sullo standard minimo del personale e dell'assetto organizzativo del fornitore in relazione ai casi seguiti, con figure professionali pari al 25% dell'utenza: ogni 6 mesi o su segnalazione;
- verifica sull'attivazione dello "sportello" di riferimento della ditta e degli standard minimi dichiarati in fase di accreditamento: ogni 6 mesi;
- verifica sulla formazione degli operatori: ogni 6 mesi;
- monitoraggio sui reclami e disservizi presentati al Servizio Sociale del comune di residenza: ogni 6 mesi;
- monitoraggio sulla soddisfazione dei fruitori del servizio mediante la somministrazione di questionari da parte del fornitore: ogni anno.

All'interno dell'attività di monitoraggio condotta dall'UPG dovrà rientrare anche la **gestione della compartecipazione al costo del servizio** da parte dei beneficiari. La quota a carico dei beneficiari viene calcolata in proporzione al valore ISEE SOCIO-SANITARIO sulla base del DPCM n.159 del 2013.

Le fasce dell'ISEE con le relative quote di contribuzione utenza vengono determinate annualmente dal Comitato Direttivo del Plus di Oristano e applicate in seguito alla presa d'atto da parte di ciascun Comune coinvolto. Qualora non dovessero esserci variazioni in merito alle quote di compartecipazione verranno applicate le quote approvate nell'anno precedente.

Annualmente ogni beneficiario del servizio sarà chiamato ad aggiornare la propria certificazione ISEE in riferimento all'anno d'imposta più recente disponibile. L'applicazione della quota di contribuzione derivante dall'aggiornamento dell'ISEE verrà applicata dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della nuova certificazione.

Sarà cura dell'UPG organizzare e coordinare l'attività di richiesta delle certificazioni ISEE aggiornate coinvolgendo gli uffici di servizio sociale dei Comuni del Distretto. Tendenzialmente il periodo di aggiornamento della condizione economica dei beneficiari è fissato nel mese di agosto/settembre di ogni anno.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

Oltre a collaborare con l'UPG per la verifica e il controllo dei requisiti quanti-qualitativi dei fornitori accreditati, il servizio sociale del Comune di residenza si occuperà del monitoraggio in merito al servizio socioassistenziale erogato per ogni singolo utente.

Autonomamente l'operatore sociale del comune di residenza dovrà verificare:

- la tempestività di attivazione di un servizio urgente da parte del fornitore individuato e i successivi adempimenti, ogni qualvolta si ravvisi l'esigenza di attivare un servizio per un bisogno improvviso e urgente;
- il rispetto da parte del fornitore, di quanto dichiarato nella carta dei servizi, mediante un costante monitoraggio sui casi attivi.

Nello specifico dovrà verificare la compatibilità delle prestazioni erogate con il PAI, facendo riferimento anche ai tempi e i modi di monitoraggio in esso previsti e in ogni caso ogni qual volta se ne ravvisi la necessità. Per farlo, l'operatore sociale utilizzerà gli strumenti propri della professione, quali visite domiciliari, colloqui e riunioni, per una costante verifica sull'andamento del PAI.

L'operatore sociale in ogni caso sarà il referente per l'utente e per il fornitore in merito all'**andamento del servizio**, al quale rivolgersi per eventuali disfunzionalità specifiche del caso e per l'eventuale modifica o variazione delle prestazioni erogate.

Qualora dovesse emergere l'esigenza di modificare quanto accordato nel PAI si dovrà procedere nel più breve tempo possibile alla modifica dello stesso, concordando la variazione o integrazione del servizio con il destinatario del piano e il fornitore. Dopo aver definito la variazione del PAI la procedura dovrà essere la

medesima dell'attivazione del servizio ex novo. Pertanto dovrà essere modificato il PAI e sottoscritto dalle parti, dovranno essere inseriti i dati all'interno del *Software ICCS* e attendere l'emissione del nuovo buono servizio da parte dell'UPG. Tale procedura dovrà essere rispettata anche nel caso in cui il beneficio derivasse da un progetto personalizzato (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, HCP, ecc.).

Spetta altresì all'operatore sociale del comune di residenza la ricezione e gestione dei **reclami e dei disservizi** presentati dal beneficiario, con la conseguente mediazione e risoluzione dei problemi in collaborazione con il coordinatore della ditta. L'esito del reclamo deve essere comunicato alla ditta e al beneficiario entro 15 giorni consecutivi. Qualora il reclamo pervenga con un preavviso di almeno sette giorni lavorativi e ha come esito la risoluzione del contratto e modifica del fornitore, non verranno applicate penalità o ristori di sorta.

Per quanto concerne la quota di contribuzione al servizio, l'operatore sociale, previo accordo con l'UPG, dovrà richiedere annualmente ai beneficiari l'aggiornamento della certificazione ISEE ed inserire il relativo valore all'interno della *piattaforma ICCS*. Qualora gli interessati non producano la documentazione di aggiornamento ISEE senza giustificato motivo, il Servizio Sociale comunale provvede, ad applicare la quota massima di contribuzione e, trascorsi 2 mesi, in caso di mancato pagamento, ad interrompere l'erogazione del buono servizio dandone comunicazione all'interessato, alla ditta scelta e all'UPG.

In ogni caso mensilmente, l'ufficio servizi sociali del comune di residenza dovrà monitorare il regolare pagamento della quota di contribuzione da parte dell'utente.

I destinatari del servizio

A fine di un ottimale svolgimento del servizio di assistenza domiciliare, l'utente deve attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate apponendo la firma sulla giornaliera delle prestazioni svolte;
- non chiedere al personale ulteriori prestazioni differenti da quelle previste nell'orario autorizzato alla ditta con il buono servizio;
- comunicare tempestivamente al Servizio sociale comunale e al referente della ditta, eventuali interruzioni, sia temporanee che durature, del servizio;
- pagare con regolarità la quota a proprio carico, secondo le modalità indicate nel buono servizio autorizzato dal Servizio sociale comunale;
- collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.) che permettono di monitorare l'erogazione del servizio reso e le eventuali necessità dell'utente.

Il Comune non risponde degli eventuali accordi privati fra l'utente e la ditta accreditata, al di fuori di quanto previsto nel "buono servizio". Ogni ditta potrà erogare in modo autonomo e privatamente i servizi accessori indicati nella propria carta servizi, liberamente richiesti e corrisposti dall'utente. Per quanto attiene ai servizi migliorativi, questi dovranno essere indicati nel PAI e conseguentemente nel buono servizio e dovranno essere resi senza la richiesta di nessun costo aggiuntivo.

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare, anche telefonicamente, all'operatore 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. In casi particolari, laddove espressamente richiesto e sulla base della valutazione del servizio sociale del comune di residenza, il servizio potrà essere reso anche nell'ospedale presso il quale è ricoverato il beneficiario, purché sia ubicato in prossimità del luogo di svolgimento del servizio.

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

L'operatore 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.

E' data facoltà al destinatario del servizio o al suo referente, qualora intervengano variazioni in merito alla situazione socio-assistenziale, di chiedere la modifica del PAI, sia in riferimento alle prestazioni che alla ditta prescelta.

Le modalità di richiesta di **variazione** del PAI dovranno essere presentate al servizio sociale del comune di residenza mediante l'utilizzo del modulo denominato "*Modifica servizio SAD*" e l'utente dovrà provvedere ad avvisare anche l'OSS della ditta. In caso di variazione del PAI le procedure da seguire saranno le medesime all'avvio di un PAI ex novo.

Nel caso in cui l'utente dovesse riscontrare degli **inadempimenti e negligenze** da parte del fornitore prima che il buono servizio giunga alla sua scadenza naturale, il destinatario del piano dovrà presentare un reclamo per disservizio comunicandolo all'operatore del servizio sociale del comune di residenza mediante l'utilizzo del modulo "*Reclamo e disservizio SAD*". L'esito di tale reclamo dovrà essere reso noto all'utente e potrà determinare la risoluzione del problema mediante la mediazione tra l'OSS e l'utente da parte del coordinatore della ditta e dell'operatore sociale del Comune, oppure, in caso negativo potrà determinare la risoluzione del contratto. Qualora il reclamo pervenga con un preavviso di almeno sette giorni lavorativi e ha come esito la risoluzione del contratto e modifica del fornitore, non verranno applicate penalità o ristori di sorta. Il fornitore al quale è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente 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 Buono servizio, sarà cura dell'Operatore Sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del servizio.

In caso di variazione del fornitore il PAI dovrà essere ristampato e sottoscritto dalla nuova ditta e si dovrà procedere ad un nuovo contratto di fornitura. Conseguentemente l'operatore sociale dovrà procedere con l'aggiornamento dello stesso all'interno del Sistema *ICCS* e seguirà successivamente l'emissione di un nuovo buono servizio da parte dell'UPG.

La ditte accreditata scelta come esecutrice del servizio

Il fornitore accreditato e scelto dall'utente 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, nel disciplinare di gara e nel regolamento del servizio.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 24 del Disciplinare di gare.

Nello specifico, il fornitore accreditato è tenuto a garantire i seguenti impegni:

- rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- erogare, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, qualora sia previsto nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento e nello specifico PAI, le prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie;
- comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- 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 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. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati; in quest'ultimo caso 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;
- 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;

- 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 nel disciplinare di gara.

Oltre ai precedenti impegni, il fornitore dovrà garantire un adeguato **monitoraggio e vigilanza** della realizzazione dei singoli PAI e della gestione dell'intero servizio da parte dell'équipe professionale, mediante la figura di un coordinatore che nello specifico dovrà:

- curare il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- collaborare, in qualità di referente della Ditta accreditata, con gli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni;
- aggiornare i servizi sociali dei Comuni interessati in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipare agli incontri organizzati dai Comuni e dall'UPG per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati e della gestione del servizio in genere;
- stabilire 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.

Qualora durante l'esecuzione del servizio si riscontrassero difficoltà nel rispetto dei propri adempimenti, o dovessero emergere delle disfunzionalità all'interno del nucleo familiare del beneficiario, l'OSS titolare del caso è tenuto a darne tempestiva informazione al proprio coordinatore, il quale dovrà provvedere quanto prima ad informare il Servizio Sociale del Comune di Residenza del beneficiario.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona. In casi particolari, come l'eventuale ricovero del beneficiario, laddove espressamente richiesto e sulla base della valutazione del servizio sociale del comune di residenza, il servizio potrà essere reso anche nell'ospedale presso la quale è ricoverato il beneficiario, purché sia ubicata in prossimità del luogo di svolgimento del servizio.

Fra i compiti del fornitore accreditato rientranti nel monitoraggio del servizio SAD associato vi è la gestione dei reclami e dei disservizi comunicati dal beneficiario al servizio sociale del comune di residenza. Qualora, l'esito dei reclami sia la risoluzione del problema, si procederà regolarmente con l'erogazione regolare del servizio. Diversamente, in caso di variazione della ditta, il fornitore al quale è stato revocato l'incarico dovrà comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Nella carta servizi 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.

Infine, si impegna ad effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno all'UPG correlati da una relazione complessiva sull'andamento del servizio svolto e sulla gestione dello stesso.

FASE 5 – CONCLUSIONI

I destinatari del servizio

L'interruzione del servizio potrà essere determinata da differenti cause come la conclusione naturale di esso così come previsto dal PAI, il decesso della persona destinataria del servizio, l'interruzione volontaria da parte del beneficiario, la perdita dei requisiti socio assistenziali che hanno dato diritto all'accesso al servizio.

In caso di **interruzione volontaria** del servizio prima della sua scadenza naturale prevista dal PAI, sarà cura del beneficiario o del familiare di riferimento darne tempestiva comunicazione al coordinatore della ditta fornitrice e all'operatore sociale del Comune di residenza con un preavviso di almeno 7 giorni, mediante l'utilizzo del modulo "*Richiesta rinuncia servizio SAD*". In tal caso non verrà applicata alcuna penalità o ritorsioni di sorta.

Tale rinuncia comporterà l'interruzione degli interventi previsti nel PAI 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'Operatore Sociale referente.

In caso di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per inserimento in struttura, ricovero prolungato, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestiva comunicazione all'Operatore Sociale referente del Comune di residenza e al fornitore delle prestazioni.

In ogni caso, nell'eventualità di compartecipazione al costo del servizio, il destinatario è tenuto a versare quanto dovuto all'Ente locale di residenza.

La ditta accreditata scelta come esecutrice del servizio

Il contratto di fornitura costituisce un vero e proprio **accordo tra le parti**, pertanto, per quanto non in esso specificato, si rinvia alle disposizioni del codice civile.

Il fornitore, qualora venisse a conoscenza della volontà di **interruzione del servizio** da parte del beneficiario, è tenuto a fornire le informazioni utili in merito alle procedure e modalità di rinuncia al servizio. In ogni caso dovrà informare l'Operatore Sociale del Comune di residenza.

Qualora il beneficiario fosse una persona priva di rete parentale e amicale e nel caso in cui vi sia un'interruzione del servizio necessaria dovuta a cause di forza maggiore, sarà cura della OSS avvisare tempestivamente il proprio coordinatore referente della Ditta, che conseguentemente ne darà comunicazione all'Operatore Sociale del Comune di residenza.

Lo stesso dovere di comunicazione tempestiva all'Operatore Sociale del Comune di residenza sorge nel momento in cui si dovesse riscontrare l'assenza dell'utente dall'abitazione.

In caso di interruzione naturale del servizio come previsto dal PAI, il coordinatore della ditta con l'Operatore Sociale del Comune di residenza dovranno concordare le modalità di dimissione dell'utente e coinvolgerlo nella fase conclusiva.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

L'Operatore Sociale del Comune di residenza, in quanto referente del caso, ha il dovere di porre in essere una serie di **controlli** e di **adempimenti** volti all'interruzione del servizio.

Qualora il servizio si interrompa a causa della scadenza naturale del PAI dovrà essere programmata, in collaborazione con il Coordinatore del fornitore e con l'utente, la fase di dimissione dal servizio.

Nell'eventualità in cui l'interruzione sia antecedente alla scadenza naturale del servizio e venga richiesta specificatamente dall'utente, dovranno essere valutate le motivazioni e fornite le adeguate informazioni sia al destinatario che alla Ditta erogatrice del servizio, comunicando i tempi e i modi di interruzione dello stesso. Nel caso in cui la richiesta dovesse pervenire con un preavviso di almeno 7 giorni, non verrà applicata alcuna penalità o ristori di sorta.

In ogni caso, l'Operatore Sociale del Comune di residenza dovrà interrompere il servizio per i seguenti motivi:

- mancato pagamento, anche in seguito a richiamo scritto, di una mensilità della quota di contribuzione a carico del cittadino, senza giustificato motivo;
- mancata presentazione, entro la scadenza prevista, della dichiarazione ISEE aggiornata con i redditi dell'anno precedente;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale in servizio (molestie, minacce, ecc.. segnalate e documentate).

Accertata la conclusione del servizio, l'Operatore Sociale del Comune dovrà inserire i relativi dati di chiusura nel *programma ICCS* e darne comunicazione all'UPG.

L'ufficio di Programmazione e Gestione del Plus

Verificata, sul *programma ICCS*, la comunicazione di conclusione del Servizio SAD per uno specifico utente, inserita dall'Operatore Sociale del comune di residenza, l'UPG procederà alla liquidazione di quanto fatturato dal fornitore e dovrà dar atto della conclusione del servizio **archiviando la pratica**.

FASE 6 – TRASFERIMENTO DELLE RISORSE FINANZIARIE E RENDICONTAZIONE

L'ufficio di Programmazione e Gestione del Plus

L'UPG dovrà curare la gestione dei trasferimenti delle risorse finanziarie dai Comuni del Distretto al Comune capofila del Plus. Nello specifico i **trasferimenti** dovranno avvenire anticipatamente in due distinte tranche semestrali:

- 1° tranche entro il giorno 20 del mese di gennaio;
- 2° tranche entro il giorno 20 del mese di luglio.

L'UPG provvederà a verificare la regolarità di quanto trasferito nel rispetto dei tempi e degli importi dovuti da ciascun Comune.

Qualora i Comuni decidessero di gestire in forma associata e mediante accreditamento anche i servizi derivanti da finanziamenti pubblici (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, HCP, ecc, erogati con modalità di gestione diretta) per il periodo novembre/dicembre 2015, le relative risorse dovranno essere trasferite al Comune capofila, tassativamente entro il **30/11/2015**. A decorrere dal 2016, per il trasferimento delle suddette risorse si applicheranno le regole generali che prevedono i trasferimenti anticipatamente in due tranche semestrali.

Sarà cura dell'UPG produrre il **rendiconto** delle spese complessive utilizzate da ciascun Comune entro il giorno 31 del mese di marzo di ogni anno.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

Gli uffici di servizio sociale dei Comuni del Distretto si impegnano a trasferire le proprie risorse alla tesoreria del Comune capofila del Plus di Oristano nei tempi e nelle modalità sopraindicate.