

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 Milis-Santa Giusta-Siamaggiore-
Siamanna-Siapiccia-Simaxis-Solarussa- Tramatzia -Villanova Truschedu-Villaurbana-
Zeddiani-Zerfaliu

Comune capofila: Oristano

Piazza Eleonora d'Arborea – tel. 0783 791230

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO MEDIANTE ACCREDITAMENTO

PREMESSA

Il presente documento definisce le azioni e i compiti di ciascuna parte coinvolta nelle procedure di attivazione del Servizio Pasti a Domicilio, di seguito denominato SPD, gestito in forma associata tra i Comuni appartenenti al Distretto del Plus di Oristano, mediante accreditamento delle Ditte esecutrici della prestazione.

Il servizio SPD 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;

La gestione del servizio SPD prevede una serie di fasi procedurali nelle quali ogni attore coinvolto ha uno specifico compito.

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;

FASE 1 – RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio

Il servizio è rivolto ad anziani e/o disabili soli, privi di adeguato supporto familiare e in uno stato di non autosufficienza. Comprende la preparazione e la fornitura di pasti, pranzo e cena, presso il domicilio degli utenti. L'accesso al servizio è determinato da una valutazione socio-assistenziale condotta autonomamente dal Servizio Sociale del Comune di residenza.

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 SPD*" 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, e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivazione del servizio. Anche in questi casi le modalità di richiesta di attivazione del servizio sono le medesime rispetto a quanto sopra riportato. Il servizio potrà inoltre essere avviato d'ufficio dall'operatore sociale del Comune di residenza laddove la rete parentale e amicale sia assente o inadeguata, oppure a seguito di segnalazione da parte del MMG o da qualsiasi altro servizio sociale o sanitario presso il quale è in carico la persona.

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 particolari bisogni della persona (es. certificati di allergie alimentari o intolleranze).

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.

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'elenco 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.

La scelta del soggetto che erogherà il servizio dovrà essere fatta in totale autonomia e libertà da parte del destinatario o del referente. 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.

Fatta salva la presenza di un bisogno socio-assistenziale dell'utente valutato dall'operatore sociale e la copertura finanziaria dell'Ente, dovranno essere concordati con il destinatario le modalità di erogazione e l'articolazione settimanale della prestazione. 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.

FASE 2 – PREDISPOSIZIONE DEL PAI E DEL CONTRATTO DI FORNITURA

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

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 "**PAI SPD**". 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.

La mancata sottoscrizione del PAI 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. Copia del PAI dovrà essere consegnata all'interessato.

Qualora la richiesta del beneficio derivasse da un progetto personalizzato (es. L.162/98, Ritornare a casa, L.R. 20/97, ecc.) dovrà essere comunque predisposto il PAI da caricare sul Software *ICCS*.

La fornitura dei pasti sarà effettuata tutti i giorni della settimana e per tutto l'anno, compresi i festivi. I pasti appena cucinati e preparati da personale qualificato presso il Centro di Cottura del Fornitore accreditato, dovranno essere immediatamente trasportati e distribuiti presso il domicilio degli utenti, tra le ore 12,00 e le ore 13,00. L'intervallo di tempo tra la cottura delle derrate e la consegna dei pasti non dovrà superare i 60 minuti.

I destinatari del servizio

Una volta individuato il fornitore dovranno essere gli stessi interessati ad accordarsi con il coordinatore della ditta in merito alla definizione dell'erogazione del servizio e la predisposizione del contratto di fornitura. Con la Ditta dovranno essere concordati gli orari e le modalità di fruizione del pasto sulla base di quanto indicato nel PAI che lo stesso destinatario dovrà condividere con la Ditta. 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 generico che si occuperà della consegna del pasto.

La ditta accreditata scelta come esecutrice del servizio

La ditta prescelta, avrà il compito di presentare 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.

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 sottoscrivere il PAI.

Sulla base di quanto definito nel PAI, il coordinatore della ditta avrà il compito di individuare gli **orari** di consegna del pasto e definirne le modalità. E' dovere del soggetto accreditato studiare e approntare un itinerario delle consegne, tale per cui sia possibile comunicare all'utente una fascia oraria più o meno definita in cui avverrà la consegna del pasto; la fascia oraria può avere uno scarto massimo di 15-20 minuti.

I pasti saranno costituiti sempre da: un primo, un secondo con contorno, frutta e pane, acqua. La composizione del pasto (escluse le diete speciali che l'appaltatore si impegna a fornire a richiesta) è stabilita dalle tabelle dietetiche approvate dal Servizio di Igiene Pubblica della ASL n. 5 di Oristano. I generi alimentari da consumare, sia crudi che cotti, saranno sempre della migliore qualità e delle migliori marche. Si tratterà, in ogni caso, di generi approvvigionati e confezionati nelle condizioni dietetiche sanitarie di massima garanzia. E' vietato l'uso di cibi precotti e di alimenti surgelati ad eccezione di pesce, piselli verdi, spinaci, carote e fagiolini. Le grammature per ogni porzione relativa sia al primo che al secondo piatto e contorno non dovranno essere inferiori a quelle indicate nella tabella dietetica di cui sopra.

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 SPD*", nel quale dovranno essere riportati gli impegni reciproci e l'articolazione del servizio.

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.

L'ufficio servizi sociali del Comune di residenza

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

Tale procedura deve essere seguita 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.).

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, 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 SPD*", relativa al riepilogo della consegna dei pasti resa per singolo utente. In essa dovranno essere indicate la data, l'ora di inizio e fine dell'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 una custodita dall'operatore che esegue la consegna, il quale dovrà consegnarla al proprio coordinatore.

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 SPD*" messo a disposizione dall'UPG a tutte le ditte accreditate. 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.

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, riportante l'importo complessivo di tutti i pasti erogati nel territorio del Distretto. 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, i cui dati dovranno essere inseriti all'interno della *piattaforma ICCS*.

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**, nei termini stabiliti per legge, dell'intero importo fatturato alla ditta.

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 procederà ad individuare la **quota di compartecipazione** mensile a carico del beneficiario e richiedere quanto dovuto.

La comunicazione dovrà seguire lo schema previsto dal modulo denominato "*Quota di contribuzione SPD*" 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'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.

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.

Nello specifico dovrà **verificare** la compatibilità della prestazione erogata con il PAI, facendo riferimento 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.

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 ritorsioni 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 pasti a domicilio, l'utente deve attenersi a quanto segue:

- confermare la consegna dei pasti 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. 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 per la variazione dell'articolazione del servizio che per la modifica della 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 SPD*" e l'utente dovrà provvedere

ad avvisare anche la 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 SPD*". L'esito di tale reclamo dovrà essere reso noto all'utente entro 15 giorni consecutivi e potrà determinare la risoluzione del problema, 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 ritorsioni 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 e nel disciplinare di gara.

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 gara.

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 del servizio, 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'operatore incaricato 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 seguito alla presentazione di un reclamo da parte dell'utente al Servizio Sociale del Comune di residenza, la Ditta, in caso di risoluzione del problema, procederà regolarmente con l'erogazione 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.

Ogni sei mesi l'UPG provvederà al monitoraggio sui reclami e disservizi richiedendo al Servizio Sociale del Comune di residenza un aggiornamento in merito ai reclami ricevuti e alle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi.

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 SPD*". 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 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 dell'operatore incaricato

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.

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**.

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 SPD per uno specifico utente, inserita dall'Operatore Sociale del comune di residenza, l'UPG procederà alla liquidazione di quanto fatturato dal fornitore e darà 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 in due distinte tranches 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 il servizio pasti a domicilio anche 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 tranches 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. Si specifica che il Servizio SPD è esclusivamente finanziato da **fondi propri** di ogni Comune del Distretto.