

**COMUNE DI MOGORO**  
(Provincia di Oristano)



**COMUNU DE MÒGURU**  
(Provincia de Aristanis)

---

**ENTE GESTORE DISTRETTO SOCIOSANITARIO DI ALES-TERRALBA**

Provincia di Oristano, Azienda ASL n.5. Comuni di: Albagiara, Ales, Arborea, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Genoni, Gonnoscodina, Gonnosnò, Gonnostramatza, Laconi, Marrubiu, Masullas, Mogorella, Mogoro, Morgongiori, Nureci, Pau, Pompu, Ruinas, San Nicolò D'Arcidano, Senis, Simala, Sini, Siris, Terralba, Uras, Usellus, Villa Sant'Antonio, Villa Verde

***Progetto di gestione del Servizio di Assistenza  
Domiciliare  
Gestione Associata***

**Disciplinare per lo svolgimento del *Servizio di Assistenza Domiciliare*  
*Gestione Associata***

**Approvato con Del. G.C. n. 3 del 19.01.2024**

## INDICE

<b>ENTE GESTORE DISTRETTO SOCIOSANITARIO DI ALES-TERRALBA</b> .....	1
INDICE .....	2
Art. 1 – Definizione dei rapporti con l’ente accreditante.....	3
Art. 2 - Utilizzo dell’Albo da parte di Comuni del Distretto Ales-Terralba .....	3
Art. 3 – Fruitori del servizio.....	3
Art. 4 – Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente .....	3
Art. 5 – Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).....	4
Art. 6 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi .....	4
Art. 7 -Buono servizio.....	4
Art. 8 – Cause di cessazione e di sospensione del buono servizio .....	5
Art. 9 – Costo del buono servizio .....	6
Art. 10 – Tariffe e ripartizione monte ore .....	6
Art. 11 – Prestazioni obbligatorie.....	7
Art. 12 – Registrazione delle prestazioni rese.....	7
Art. 13 – Modalità di pagamento dei buoni di servizio.....	7
Art. 14 – Obblighi dell’operatore accreditato nei confronti del cittadino utente .....	7
Art. 15 – Penalità.....	8
Art. 16 – Vigilanza e controllo .....	8

## **Art. 1 – Definizione dei rapporti con l'ente accreditante**

Per essere legittimati all'erogazione del *Servizio di Assistenza Domiciliare in Gestione Associata* gli operatori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con il Comune di Mogoro un Patto di Accreditamento. La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte degli operatori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare, esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi 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 e nella documentazione tecnica.

## **Art. 2 - Utilizzo dell'Albo da parte di Comuni del Distretto Ales-Terralba**

Al fine di attivare sinergie ed integrazioni tra i servizi Comunali del Distretto di Ales Terralba e quelli del PLUS e di ottimizzare e omogeneizzare i livelli dei servizi in termini qualitativi, di efficienza e di efficacia, è prevista la possibilità di utilizzo dell'albo dei soggetti accreditati anche da parte dei comuni interessati, i quali provvedono a sottoscrivere specifico accordo con il Comune di Mogoro, in qualità di ente gestore del PLUS e di soggetto accreditante.

La stipula del patto di accreditamento con il Comune di Mogoro comporta l'impegno del soggetto accreditato a garantire stessi livelli quali-quantitativi del servizio e alle medesime condizioni anche verso i singoli comuni convenzionati per l'utilizzo dell'albo.

L'ente accreditante mette a disposizione dei comuni del PLUS l'albo in oggetto. L'intera gestione del servizio, compresa quella amministrativa e finanziaria, sarà in capo ad ogni singolo comune che farà ricorso all'albo.

## **Art. 3 – Fruitori del servizio**

Fruitori del servizio sono i cittadini residenti nell' Ambito socio sanitario del distretto Ales- Terralba tra i quali:

- cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, privi o con ridotto supporto della rete familiare, che non sono in grado di provvedere in modo autonomo alle esigenze della vita quotidiana o comunque a rischio di emarginazione;
- persone a rischio di grave emarginazione sociale;
- nuclei familiari problematici in situazione di disagio permanente o temporaneo per il supporto nelle attività relative alla gestione domestica;
- persone invalide o affette da gravi patologie, malati terminali.

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

Il sistema di accreditamento garantisce all'utente e alla sua famiglia il diritto di partecipare attivamente alla formulazione del progetto assistenziale individualizzato, riconoscendo la possibilità di scegliere direttamente il fornitore del servizio, tra i fornitori iscritti all'Albo e che hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole tra gli operatori accreditati sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Assistente Sociale di riferimento e l'Ufficio di Piano mettono a disposizione dei cittadini:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo;

b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

La sopra citata Carta dei servizi, deve contenere quanto appresso indicato:

- informazioni chiare e complete circa l'offerta del servizio, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte;
- indicazioni sull'accesso al servizio;
- standard di qualità e indicatori di qualità;
- strumenti di verifica della qualità;
- modalità di gestione dei reclami;
- impegni verso i cittadini e codice etico.

#### **Art. 5 – Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Preliminare all'erogazione dei servizi è la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Il servizio sociale professionale compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione sia la sua condizione sanitaria che la sua situazione familiare e sociale.

In caso di ammissione al servizio l'Assistente Sociale del Comune di residenza predisporre il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), di concerto con l'interessato e la sua famiglia, nonché in stretta collaborazione e raccordo con gli eventuali altri servizi territoriali coinvolti, indicando le ore di servizio assegnate, le tipologie di prestazioni da attuare e i tempi di realizzazione degli interventi, la durata complessiva ai fini dell'emissione del buono di servizio, le modalità di verifica.

#### **Art. 6 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi**

L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione di apposita domanda scritta dei familiari o dell'interessato stesso presso il Comune di residenza.

L'istruttoria della domanda viene svolta dal Servizio Sociale comunale attraverso:

1. esame preliminare della domanda e dei documenti allegati ai fini dell'ammissibilità della presa in carico della richiesta;
2. presa in carico e valutazione del bisogno.

I documenti da presentare per l'accesso al servizio sono:

- il modulo di istanza reso disponibile presso il Comune di residenza;
- certificazione ISEE socio-sanitario o ordinario in corso di validità;
- documento di identità e codice fiscale del richiedente;
- modulo privacy.

A seguito della predisposizione del PAI il Comune di residenza, previa verifica della disponibilità di fondi, trasmette all'Ufficio di Piano l'apposito prospetto di richiesta di attivazione per la tempestiva pianificazione da parte del PLUS dell'avvio dell'intervento con l'emissione del relativo buono di servizio.

#### **Art. 7 -Buono servizio**

Il buono servizio o voucher è lo strumento attraverso il quale l'Ufficio di Piano in accordo con il Servizio Sociale comunale riconosce la titolarità di un intervento nei confronti del cittadino- richiedente e si impegna a garantire l'esecuzione del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) redatto dal Servizio sociale comunale, sostenendo in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio può essere speso solo presso i Fornitori accreditati e dovrà essere sempre allegato al PAI, nel quale vengono specificati gli interventi socioassistenziali, autorizzando il cittadino a fruirne.

Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il numero del Voucher con la data di emissione;
- b) il Comune di residenza;
- c) la durata del Buono;
- d) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio;
- e) il Fornitore scelto;
- f) la tipologia del servizio autorizzato;
- g) il costo totale del servizio autorizzato;
- h) l'eventuale quota di compartecipazione da parte del beneficiario.

Dopo l'approvazione del Buono di servizio, l'Ufficio di piano trasmette copia dello stesso all'operatore accreditato, al Servizio sociale del Comune di residenza del richiedente e al beneficiario tramite la ditta accreditata, affinché ne prenda visione e lo controfirmi per accettazione.

Il Buono di servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti nell'elenco delle prestazioni di cui all'art. 4 del presente regolamento i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente e dovranno essere corrisposti interamente alla Ditta prescelta.

## **Art. 8 – Cause di cessazione e di sospensione del buono servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare può essere **sospeso** nei seguenti casi:

1. richiesta del beneficiario o dei suoi familiari;
2. temporaneo ricovero ospedaliero o in strutture residenziali o di riabilitazione;
3. soggiorno temporaneo dell'utente presso parenti;
4. morosità per il mancato pagamento della quota di compartecipazione al servizio erogato per oltre 30 giorni dall'emissione della fattura;
5. ripetute assenze ingiustificate del beneficiario al momento degli interventi non comunicate preventivamente al servizio.
6. è prevista inoltre la sospensione d'ufficio del servizio in caso di rilevazione di comprovati atteggiamenti lesivi verso gli operatori.

Il servizio di assistenza domiciliare PLUS **cessa** nei seguenti casi:

1. rinuncia da parte della famiglia o dell'utente stesso;
2. ricovero definitivo presso strutture residenziali;
3. decesso dell'utente
4. qualora vengano meno le condizioni che avevano determinato l'ammissione al servizio
5. qualora la sospensione del servizio non porti a risoluzione delle situazioni di cui ai punti 2,4 e 5.

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

Il beneficiario ha la possibilità, in caso di gravi motivi di insoddisfazione debitamente motivata, di richiedere la modifica del fornitore scelto prima della scadenza del Buono di servizio. Tale richiesta deve essere contestualmente presentata, tramite e-mail o via PEC, alla ditta accreditata e al servizio sociale comunale, almeno dieci giorni lavorativi prima, senza incorrere in penalità. Il servizio sociale comunale avrà cura di

informare tempestivamente l'ufficio di piano di tale richiesta. In questo caso, si provvederà all'emissione di nuovo buono a favore del nuovo fornitore/ditta che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al servizio prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto tramite email o via PEC, almeno dieci giorni lavorativi prima, alla Ditta accreditata, e al servizio sociale comunale, che avrà cura di informare tempestivamente l'ufficio di piano. Tale rinuncia comporta l'interruzione del servizio.

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione del servizio già autorizzato, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare tempestivamente all'Ufficio di piano, al fornitore e al Servizio Sociale Comunale la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio.

Se la richiesta di variazione del Fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono, sarà cura dell'Ufficio di Piano verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.

Qualora la comunicazione della sospensione del servizio non dovesse avvenire in maniera tempestiva per più volte nell'arco del tempo di validità del Buono servizio, l'Ufficio di Piano di concerto con il servizio sociale territoriale valuterà la situazione al fine di adottare gli interventi più opportuni (es. interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc..).

Il Servizio Sociale Comunale che viene 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 per contatto telefonico e per e-mail/PEC al fornitore e all'Ufficio di Piano l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di decesso dell'utente, il familiare di riferimento o il Servizio Sociale Comunale dovrà darne tempestiva comunicazione scritta al Fornitore e all'Ufficio di Piano.

#### **Art. 9 – Costo del buono servizio**

L'Ufficio di Piano assegna al cittadino utente il Buono di servizio in considerazione del bisogno Assistenziale emerso dalla valutazione (secondo le modalità previste dal relativo regolamento) e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio.

#### **Art. 10 – Tariffe e ripartizione monte ore**

I servizi saranno erogati nei 32 Comuni facenti parte del Distretto socio sanitario di Ales Terralba

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui all'allegato, comprensive di IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

Operatore Socio Sanitario (OSS) € 22,50

Assistente generico € 19,00

Psicologo € 25,00

Coordinatore (assistente sociale, psicologo o pedagista) € 26,00

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.

### **Art. 11 – Prestazioni obbligatorie**

L'elenco delle prestazioni obbligatorie che potranno essere previste nel P.A.I è dettagliato nel documento denominato *“Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'esecuzione del Servizio di Assistenza Domiciliare in Gestione Associata”*

### **Art. 12 – Registrazione delle prestazioni rese**

L'operatore accreditato dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate: la data, le prestazioni erogate previste nel PAI, l'ora di inizio e fine intervento, la sede dell'intervento, la firma dell'educatore incaricato, la firma del beneficiario. Dovranno inoltre essere indicate nella stessa scheda le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione. La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere al beneficiario dell'intervento ed una consegnata all'Ufficio di Piano.

### **Art. 13 – Modalità di pagamento dei buoni di servizio**

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato a seguito della presentazione di regolare fattura. L'operatore accreditato, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare all'Ufficio di Piano una scheda di rendicontazione riepilogativa unica relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.A.I. della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente erogate, firmato dall'operatore e dalla famiglia che dovrà essere trasmesso per conoscenza ai Servizi Sociali del Comune di residenza. L'Ufficio di Piano, proceduto con la verifica delle prestazioni erogate, procederà al rilascio all'operatore della dichiarazione di regolarità finalizzata all'emissione della fattura.

### **Art. 14 – Obblighi dell'operatore accreditato nei confronti del cittadino utente**

L'operatore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, favorendo la massima partecipazione dello stesso alla realizzazione del P.A.I.;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del P.A.I. e secondo le indicazioni previste nel Buono di servizio, garantendo gli standard quali-quantitativi previsti dal bando e dai suoi allegati, dalla documentazione tecnica, dalla proposta progettuale;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio così come stabilito all'art. 14 del Bando;
- qualora nella propria Carta dei servizi abbia previsto l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Ente Gestore 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 e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono di servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al beneficiario, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato; contestualmente comunicherà eventuali scostamenti all'Ufficio di Piano e al Comune interessato, perché possano monitorare e valutare l'esecuzione dell'intervento assistenziale.
- si impegna responsabilmente ad assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono di servizio i medesimi standard di qualità e di intervento che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte ad una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 11.

### **Art. 15 – Penalità**

L'operatore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono di servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Regolamento, nel Bando, nei suoi allegati, nella documentazione tecnica e nella proposta progettuale.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Ufficio di Piano ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate. L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Responsabile del PLUS trasmessa all'operatore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, l'Ente gestore procedente provvederà ad applicare le penalità e, se necessario, ad indicare il termine entro il quale l'operatore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.

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

Le penalità previste sono le seguenti.

- a) € 300,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza e comunque non rispondente agli impegni previsti dall'art. 15 del presente disciplinare. Tale penale viene applicata nel caso in cui il l'operatore avvisato dall'Amministrazione competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre, è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Responsabile del PLUS, nel caso in cui il comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente, si ripeta per più di una volta. La non sostituzione dell'operatore entro 5 giorni dal secondo accertamento, comporta una penale di € 300,00 per ogni giorno;
- b) € 300,00 per indisponibilità dell'operatore accreditato all'esecuzione del P.A.I. verso gli utenti che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso;
- c) € 200,00 per mancata erogazione per più di una volta delle prestazioni previste dal Buono di servizio non supportata da impedimenti oggettivi.
- d) € 100,00 - per mancato rispetto per più di tre volte in un anno della fascia oraria di erogazione delle prestazioni prevista dal Buono di servizio, non supportata da impedimenti oggettivi.
- e) € 100,00 – per mancato rispetto del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report.

Il pagamento della penale non esonera l'operatore accreditato dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato all'Ente gestore e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

### **Art. 16 – Vigilanza e controllo**

L'Ufficio di Piano e i servizi sociali dei Comuni garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dagli operatori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti 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 gli operatori accreditati sono tenuti a produrre secondo le modalità precedentemente indicate. Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare. La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i



risultati, quindi attraversano tutte le fasi del servizio erogato.

**Il Responsabile del PLUS**

Dott.ssa Sabina Mura

---