



# UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)  
Tel 0785/222204-222205-222208  
Mail: plus@unionemarghine.it PEC: protocollo@pec.unionemarghine.it



## UFFICIO PLUS

### Ambito Distretto Territoriale Macomer

#### DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COMPLEMENTARI.

#### Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'ente capofila

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con l'Unione di Comuni Marghine – Plus Macomer un Patto di Accreditamento (ALL. C). La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei fornitori 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 di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

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

#### Art. 2 - Fruitori del servizio

**Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto** ai residenti e domiciliati nell'ambito territoriale del Marghine, che siano:

1. soggetti di età non inferiore ai 65 anni e appartenenti ad una delle seguenti categorie:
  - anziano/inabile non autosufficiente parziale o totale, solo o con risorse parentali insufficienti;
  - disabile, solo o con risorse parentali insufficienti.
2. E' rivolto inoltre, a soggetti di età inferiore ai 65 anni in possesso di:
  - certificato di invalidità min 75%;
  - certificazione 104/92;
3. Altri Soggetti non rispondenti ai punti 1 e 2, per i quali sussiste una progettazione integrata e condivisa con i servizi territoriali preposti (ASL, Tribunale per i minorenni, Tribunale giudiziario...).

Le situazioni di particolare gravità, a carattere d'urgenza, o i Soggetti previsti nel punto 3, saranno valutate attraverso un iter specifico di valutazione, accesso e compartecipazione economica quindi, non saranno soggette alla valutazione attraverso i criteri definiti del Regolamento sovracomunale.

#### **Il servizio pasti a domicilio è rivolto a:**

1. persone sole, senza adeguato supporto familiare, in condizione di parziale o totale non autosufficienza

#### Art. 3 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, gli operatori sociali dei Comuni mettono a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

1. l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo;
2. la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

Qualora il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente alla scelta del fornitore accreditato, provvisoriamente in situazioni di urgenza l'Operatore Sociale decide tenendo conto delle esigenze del destinatario dell'intervento e del contesto.

#### **Art. 4 - Piano Assistenziale Individualizzato**

Preliminare all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale.

Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

#### **Art. 5 - Ambiti territoriali dell'accreditamento**

Ai fini dell'accreditamento il territorio dell'ambito è operativamente suddiviso in n. 10 Comuni sotto riportati:

Bolotana, Borore, Bortigali, Birori, Duga, Ichni, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia.

Ogni comune ha caratteristiche proprie, sia per quanto riguarda il numero potenziale di fruitori di un buono servizio, sia per quanto riguarda il numero e la potenziale tipologia degli interventi assistenziali autorizzati da erogare.

Sulla base della più recente rilevazione, i quadri di riferimento presunto delle utenze medie sono individuati nell'art. 7 del bando.

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

- a) Servizio assistenza domiciliare;
- b) Servizio pasti a domicilio

| FASI  | ATTORI  | AZIONI  |
|---|---|---|
| 1. segnalazione del bisogno                                   | Cittadino residente in uno dei comuni dell'Ambito Territoriale del Marghine con le caratteristiche indicate nell'art 2.<br><br>La segnalazione può essere effettuata anche dai familiari. | Segnala il bisogno di assistenza domiciliare e/o di pasti a domicilio.  |
| 2. raccolta della domanda                                     | Servizio sociale professionale del comune di residenza  | Accoglimento della richiesta tenendo conto del bisogno e privilegiando l'attivazione a favore dell'utente che presenta nella fattispecie maggiore difficoltà economica.   |
| 3. valutazione del bisogno e assegnazione del voucher sociale | Servizio sociale professionale del comune di residenza  | Raccolta di informazioni presso la famiglia relativa a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bisogni assistenziali</li> <li>• risorse parentali e di rete</li> </ul> Stesura del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) che indica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le prestazioni voucherizzabili definite all'interno della "tipologia delle prestazioni";</li> <li>• la capacità di partecipazione dell'utente al costo del servizio;</li> </ul> |

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
| 4. attivazione dell'intervento | Servizio sociale professionale del comune di residenza | Rilascio del voucher necessario per l'attivazione del servizio e delle informazioni necessarie all'utente/famiglia per scegliere l'ente erogatore di fiducia a cui verrà inviata copia del voucher emesso e del P.A.I.<br>Trasmissione via posta certificata di copia del PAI e del voucher indicante la data di inizio del servizio all'ente erogatore prescelto.   |
| 5. attivazione dell'intervento | Soggetto erogatore                                     | Prende contatto con il servizio sociale professionale del comune di residenza, con l'utente/familiari e stabilisce le modalità d'intervento tenendo conto di quanto indicato nel PAI.<br>Trasmette, via posta certificata, copia del PAI al Comune di residenza sottoscritto per accettazione.<br>L'operatore socio assistenziale che prenderà in carico il caso effettuerà un primo accesso presso il domicilio insieme all'assistente sociale per conoscere l'utente e i familiari e condividere la definizione del PAI relativamente al programma di interventi da effettuare, i bisogni rilevati e gli obiettivi da raggiungere.<br>Nel caso vi sia compresenza con il servizio ADI dell'ASL si concorderà un incontro con il personale infermieristico per favorire l'integrazione socio-sanitaria. |

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno, alla elaborazione del P.A.I. e ad inserire la richiesta in apposita lista d'attesa (ai sensi del regolamento).

#### **c) Interventi ex L. 162/1998 ( per utenti che scelgono la gestione diretta)**

La richiesta di attivazione degli interventi e servizi domiciliari deve essere presentata, su apposito modulo, presso la sede del Servizio sociale territoriale competente, secondo le modalità stabilite dalla Regione Sardegna e dal Comune di riferimento.

A seguito della concessione del finanziamento da parte della Regione, l'operatore sociale convoca il beneficiario e/o il familiare di riferimento per l'attivazione dell'intervento; per facilitare l'utente nella scelta del fornitore accreditato, consegna in visione le Carte dei Servizi dei fornitori accreditati.

#### **Art. 7 - Orario di espletamento del servizio**

**Il servizio di assistenza domiciliare** deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento di norma, nei giorni feriali da lunedì a sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza nella fascia oraria 7:00/20:00.

Per situazioni di particolare gravità potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

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

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

**Il servizio pasti a domicilio**, dovrà essere garantito prevedendo la fornitura (preparazione e consegna) a domicilio del pasto principale(pranzo), dal lunedì al sabato.

Per situazioni di particolare gravità potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche, alla domenica e alle festività infrasettimanali

#### **Art. 8 - Procedura d'urgenza**

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

**Art. 9 - Buono servizio/Voucher sociale**

Il voucher viene assegnato al cittadino/utente con le modalità indicate nel precedente art. 6.

Il “voucher” redatto in triplice copia, viene sottoscritto dal Responsabile del Servizio del comune di residenza dell’utente o un suo delegato. Una copia del voucher viene trattenuta dall’Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, una copia viene consegnata al beneficiario e l’altra, viene consegnata al fornitore “accreditato” scelto.

Ogni cambiamento del programma assistenziale e quindi degli interventi correlati, produce variazioni al contenuto del “voucher” anche per quanto attiene la parte economica. Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi viene prodotto un nuovo “voucher sociale” che sostituisce il precedente.

Durante il periodo di validità del voucher, il PAI viene verificato di norma semestralmente dalla Assistente Sociale del Comune in collaborazione con l’operatore incaricato dal soggetto accreditato. Si ritiene indispensabile il coinvolgimento del medico di medicina generale e dell’utente e/o dei familiari.

Il “voucher sociale” si compone di due parti:

1. Nella prima parte vengono indicati analiticamente interventi/servizi autorizzati riconosciuti necessari all’utente con il loro costo specifico.
2. Nella seconda parte viene precisata la quota di costo che resta a carico del cittadino e la quota a carico del Comune di residenza.

Il “voucher sociale”, in particolare, deve indicare:

- I dati anagrafici dell’utente e le generalità del familiare o di altra persona di riferimento;
- La descrizione sintetica del programma assistenziale che evidenzia i bisogni rilevati e gli obiettivi da raggiungere;
- La tipologia degli interventi/servizi indispensabili per l’utente indicando la relativa frequenza, il numero degli operatori e la qualifica professionale;
- La durata temporale del voucher;
- La durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce al cittadino/utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza, con preavviso al servizio sociale del comune di residenza di almeno sette giorni, senza alcuna penalità di sorta;
- Il costo totale del programma personalizzato assistenziale con evidenziati gli oneri a carico del cittadino/utente e gli oneri a carico del Comune di residenza che si assume l’impegno alla copertura della differenza.

Per quanto riguarda gli oneri del cittadino/utente residente nell’Ambito Territoriale del Marghine, lo stesso parteciperà al costo della prestazione complessiva nella misura e con le modalità indicate nell’art.10 del presente disciplinare.

**Art.10 Determinazione delle quote di compartecipazione**

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso vengono calcolate sulla base dei seguenti intervalli di ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), come precisato nel regolamento per l’erogazione del servizio di assistenza domiciliare (articolo 14). Si precisa che le stesse rimarranno in vigore fino alle modifiche e integrazioni apportate con l’approvazione del nuovo regolamento.:

| FASCIA    | FASCE ISEE                       |             |  |                          |
|-----------|----------------------------------|-------------|--|--------------------------|
|           | PERCENTUALE DI COMPARTICIPAZIONE |             |  |                          |
|           | DA                               | A           | % a carico dell’Ente Comunale di residenza | % a carico del cittadino |
| 1° fascia | € 0                              | € 1.000,00  | 100%                                       | 0%                       |
| 2° fascia | € 1.000,01                       | € 3.500,00  | 90%  | 10%                      |
| 3° fascia | € 3.500,01                       | € 5.000,00  | 80%  | 20%                      |
| 4° fascia | € 5.000,01                       | € 7.000,00  | 75%  | 25%                      |
| 5° fascia | € 7.000,01                       | € 10.500,00 | 70%  | 30%                      |
| 6° fascia | €10.500,01                       | € 13.000,00 | 65%  | 35%                      |
| 7° fascia | €13.000,01                       | € 16.000,00 | 60%  | 40%                      |
| 8° fascia | € 16.000,01                      | € 19.000,00 | 55%  | 45%                      |

|            |                   |             |     |      |
|------------|-------------------|-------------|-----|------|
| 9° fascia  | € 19.000,01       | € 22.000,00 | 50% | 50%  |
| 10° fascia | € 22.000,01       | € 30.000,00 | 30% | 70%  |
| 11° fascia | OLTRE € 30.000,01 |             | 0%  | 100% |

### **Art. 11 - Durata e cause di cessazione del Buono servizio**

Il voucher è strettamente connesso alla durata del P.A.I. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

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

È data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

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 Buono servizio.

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

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

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 dal disciplinare delle prestazioni obbligatorie i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

### **Art. 12 - Cause di sospensione del Voucher Sociale**

Il voucher sociale è incompatibile, e pertanto non è assegnabile oppure decade, al verificarsi di:

- ricovero in strutture residenziali;
- decesso;
- trasferimento di residenza al di fuori dei Comuni afferenti al Distretto di Macomer.

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 all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore (entro il giorno seguente al ricovero).

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 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.

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

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel voucher sociale.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune

prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

### **Art. 13 - Costo del Voucher Sociale**

Il servizio sociale del Comune di residenza assegna al cittadino utente il Voucher Sociale in considerazione del bisogno assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio. Nel Buono servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati. Il buono servizio erogato può prevedere delle quote a carico dei cittadini titolari dello stesso, tale quota viene calcolata in proporzione al valore dell'I.S.E.E. ridefinito (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del suo nucleo familiare, così come precisato dal Regolamento. Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

### **Art. 14 - Prestazioni obbligatorie**

Le prestazioni del servizio di assistenza domiciliare devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarità e specificità.

**Il servizio dovrà comprendere i seguenti interventi:**

- 1) **alta intensità** da erogarsi in prestazioni orarie, **esclusi i tempi di percorrenza**, in riferimento ai bisogni dell'utente, comprendenti:
  - aiuto nelle attività fisiche personali, volto a favorire e/o a mantenere l'autosufficienza nella vita quotidiana, riferibili al complesso delle seguenti funzioni: alzare l'utente, curare l'igiene della persona (bagno, pulizia personale), vestizione, nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto per una corretta deambulazione, aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari, accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizione di riposo, aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzature da utilizzare per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare, etc., mobilitazione delle persone costrette a letto e simili;
  - rilevamento della temperatura, assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di eventuali sintomatologie al medico di base o ai familiari o al pronto soccorso;
  - aiuto al mantenimento di abilità (uso telefono, autobus, ecc.);
  - appoggio e sostegno, in particolare a favore delle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti: per l'acquisto di generi alimentari, di capi di vestiario e ogni altro bene utile, per l'accompagnamento a visite mediche, prelievi, controlli per cure anche presso i centri ambulatoriali, per favorire la partecipazione ad opportunità di socializzazione ed integrazione;
  - segnalazione agli operatori sociali e sanitari di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative e di problemi che comportino interventi e programmi esterni;
  - rafforzamento dei comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgimento attivo del contesto familiare, per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali, partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore delle persone, rapporti con strutture socio/sanitarie, ecc.
  
- 2) **bassa intensità** da erogarsi in prestazioni orarie, **esclusi i tempi di percorrenza**, in riferimento ai bisogni dell'utente, comprendenti:
  - aiuto nella gestione dell'ambiente domestico e nel governo della casa con particolare riferimento: al riordino del letto e della stanza, pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, compreso il cambio, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente, spese e rifornimenti, preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
  - aiuto in caso di ricovero presso strutture sanitarie, limitato al cambio di biancheria ed al disbrigo di pratiche urgenti;
  - prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, complementari alle attività assistenziali;
  - informazioni sui diritti, pratiche, servizi e svolgimenti di piccole commissioni;
  - ove possibile, attività di consegna pasti a domicilio, o accompagnamento dell'utente presso struttura abilitata all'erogazione e somministrazione di pasti.

Le prestazioni del servizio di Pasti a domicilio dovrà comprendere:

- la preparazione, il confezionamento e la consegna del pasto secondo le modalità di seguito specificate; -
- la rendicontazione delle prestazioni effettuate, con l'indicazione giornaliera dei pasti consegnati ad ogni utente;
- - l'attivazione del servizio entro i tempi indicati nel PAI.

**COMPOSIZIONE DEI PASTI** Il pasto completo deve essere composto da un primo, un secondo, un contorno, frutta e pane. Il cibo deve essere garantito sia sotto l'aspetto igienico della freschezza che del confezionamento. Il pasto deve essere costituito da un abbinamento equilibrato sul piano dietetico e corrispondere a canoni di corretta alimentazione, tenuto conto delle caratteristiche tipologiche degli assistiti. Dovranno essere accolte specifiche diete previste per motivi sanitari nei confronti di determinati utenti. In caso di intolleranze certificate, è obbligo provvedere alle opportune variazioni/sostituzioni degli alimenti e/o delle pietanze. In caso di certificato medico indicante il numero di calorie massimo assumibili dall'utente è obbligo provvedere alle opportune variazioni/sostituzioni degli alimenti e/o delle pietanze. Il menù offerto deve essere differenziato su cicli settimanali. Almeno quattro cicli per il periodo autunno, inverno, inizio primavera e quattro per il periodo più caldo (generalmente maggio- settembre). Il menù dovrà essere predisposto dalla Ditta e approvato dal competente servizio dell'Azienda Sanitaria Locale.

#### **SICUREZZA ALIMENTARE, ECOSOSTENIBILITÀ E RINTRACCIABILITÀ DI FILIERA AGROALIMENTARE**

Per la preparazione dei pasti non potranno essere utilizzati generi precotti, liofilizzati, congelati o surgelati, fatta eccezione per le verdure (odori esclusi) che potranno anche essere surgelate e il pesce, che potrà anche essere surgelato per i tipi di merluzzo-nasello e potrà essere congelato per gli altri tipi. E' richiesto l'utilizzo di prodotti agro alimentari di qualità, locali e a filiera corta, di produzione biologica, tradizionali, nonché di quelli a denominazione di origine certificata (DOP e IGP), tenendo conto delle Linee Guida e delle altre raccomandazioni dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione nonché della legislazione regionale in materia. Si promuove, inoltre, l'utilizzo di prodotti provenienti dal Commercio Equo e Solidale, in aderenza alla Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale, nella quale sono enunciati i criteri di eticità che sostengono le relazioni commerciali dei soggetti aderenti.

**CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE DEI GENERI ALIMENTARI** Il fornitore ha l'obbligo di fornire prodotti alimentari, nei quali siano assenti organismi geneticamente modificati. Le verdure debbono essere fresche, selezionate, prive di additivi, integre delle qualità nutritive, tali da garantire il migliore rendimento alimentare e presentare le precise caratteristiche merceologiche di specie, essere giunte a naturale e compiuta maturazione fisiologica e commerciale. L'eventuale fornitura di verdure surgelate riveste carattere di eccezionalità. La frutta di stagione deve essere fresca e di ottima qualità, selezionata, esente da difetti visibili, con peculiari caratteristiche organolettiche della specie, adatta al pronto consumo. La frutta dovrà essere priva di muffe, insetti, altri corpi estranei, residui di pesticidi usati in fase di produzione o stoccaggio. La fornitura di frutta deve essere la più varia possibile. Il pane deve essere fresco (giornaliero), del tipo comune, ben lievitato, ben cotto, privo di grassi aggiunti e di piccola pezzatura. Il pane non dovrà contenere additivi, conservanti, antiossidanti, o altro non consentito dalla Legge. Non deve essere pane conservato con il freddo o altre tecniche e successivamente rigenerato. Il formaggio da condimento deve essere della qualità "Grana Padano o pecorino" privo di odori o sapori anomali e non corrispondenti al prodotto tipico. Le carni di vitello, di pollo, di coniglio, di maiale, devono essere fresche, di prima qualità, prive di additivi e di estrogeni, secondo quanto stabilito dalle vigenti norme legislative. Il pesce, se surgelato, presenterà caratteristiche tali che diano garanzie di salubrità e di buona conservazione, secondo le norme di Legge. La pasta, deve essere di pura semola di grano duro e deve essere fornita nei vari formati (lunga, corta, rigata). Il riso dovrà essere resistente alla cottura, non trattato con sostanze non consentite. L'olio deve essere "extra vergine" di oliva. L'olio di semi per frittture deve essere di semi di arachide, o girasole, o mais (comunque di un unico seme oleario) e rispondere a tutti i requisiti delle norme vigenti. Le uova devono essere di gallina, fresche, di categoria A, peso gr. 60/65 e conformi alle vigenti norme sulla commercializzazione delle uova. Gli alimenti crudi da impiegare per la preparazione dei pasti dovranno essere conformi alle disposizioni relative alla commestibilità ed igienicità degli alimenti.

**COTTURA ALIMENTI** Per la cottura degli alimenti dovranno essere osservate le prescritte norme di legge. Gli alimenti dovranno essere preparati quotidianamente con divieto dell'uso di eventuali avanzi; è fatto divieto di usare pasti o cibi precotti o semilavorati, dadi da brodo, conservanti e additivi chimici, nonché riciclare i pasti confezionati e preparati il giorno precedente.

**ATTREZZATURE E IMPIANTI** Per assicurare la fornitura, il soggetto accreditato deve possedere un Centro di Cottura idoneo, munito di autorizzazione sanitaria, dotato di tutte le attrezzature necessarie per la conservazione e preparazione, somministrazione e trasporto dei pasti. PIANO DI AUTOCONTROLLO HACCP Il fornitore deve essere in regola con quanto disposto dal D.lgs. 26.05.97, n. 155 e ss.mm.ii., in tema di autocontrollo. A tal fine l'autocontrollo dovrà essere parte integrante del sistema aziendale, in modo da garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti. L'autocontrollo non dovrà consistere unicamente in "piani di campionamento" e nelle relative analisi di laboratorio, ma il soggetto accreditato dovrà dotarsi obbligatoriamente di un piano di autocontrollo basato sui principi H.A.C.C.P. regolamento C.E. n. 852/2004 che dovrà essere elaborato in maniera specifica per tipo di attività produttiva. Ciò significa che il "piano di autocontrollo" dovrà essere compatibile con le dimensioni e il tipo di attività svolta dalla ditta interessata. Il Plus declina ogni responsabilità qualora il "piano di autocontrollo", redatto dal fornitore, venga giudicato inadeguato da parte degli organi della ASL che pongono in essere gli opportuni controlli.

**MODALITA' DI CONSEGNA** I pasti devono essere trasportati in contenitori confezionati in monoporzione, idonei e adeguatamente chiusi, come da D.M. 21/3/73 e sue modifiche e integrazioni, con automezzi, attrezzature e personale (autista ed eventuale assistente) di appartenenza del soggetto accreditato. I contenitori isotermitici devono essere conformi alla norma UNI EN 12571. Non devono essere adibiti ad altro uso e devono essere mantenuti perfettamente puliti e sanificati giornalmente. I contenitori per le derrate non deperibili devono essere richiudibili, salificabili e idonei per uso alimentare. Il servizio deve limitare l'utilizzo di confezioni monouso ai soli casi in cui le condizioni del soggetto, dell'abitazione, e l'assenza di reti di supporto, non consentano il lavaggio delle stoviglie per il consumo del pasto nell'abitazione del soggetto. In questi casi è necessario utilizzare stoviglie usa e getta, a basso impatto ambientale, biodegradabili o riciclabili. Gli utenti devono essere puntualmente informati rispetto al corretto smaltimento dei materiali. Gli automezzi dovranno essere autorizzati e conformi a quanto previsto dall'art. 43 del DPR N. 327 del 26/3/1980, coibentati, provvisti delle relative coperture assicurative. Durante il trasporto i pasti dovranno essere mantenuti alla temperatura di + 60/65 gradi centigradi per gli alimenti da consumarsi caldi e temperatura inferiore a + 10 gradi per gli alimenti da consumarsi freddi. I vani di carico dei veicoli e/o i contenitori utilizzati per il trasporto di prodotti alimentari devono essere mantenuti puliti nonché sottoposti a regolare manutenzione al fine di proteggere i prodotti alimentari da fonti di contaminazione e devono essere, se necessario, progettati e costruiti in modo tale da consentire un'adeguata pulizia e disinfezione. 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, verranno 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. 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. E' dovere del soggetto accreditato, in caso di disagi o ritardi nella consegna darne immediata comunicazione all'operatore sociale del Comune di riferimento e all'utente stesso. In funzione dell'autonomia del soggetto, a consegna è effettuata all'ingresso dell'abitazione, oppure posizionata nella zona pranzo, con eventuale ausilio nell'apertura delle confezioni, se necessario, o del porzionamento nelle stoviglie dell'utente. Il personale addetto alla consegna al momento della consegna, deve valutare la presenza di condizioni igienico sanitarie inadatte alla consegna del pasto, e darne immediata comunicazione al servizio sociale.

**REQUISITI DEL PERSONALE** Il soggetto accreditato deve garantire personale idoneo, in possesso dei requisiti e delle garanzie di serietà professionale, previsto per lo specifico incarico e sulla base di quanto stabilito dall'art.3 del Bando; il personale deve essere dotato di apposito tesserino di riconoscimento.

**Art. 15 - Prestazioni accessorie**

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

- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria;
- lavanderia centralizzata.

Il fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

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

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

**Art. 16 – Prestazioni migliorative**

Il fornitore potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie e alle prestazioni accessorie di cui al precedente articolo.

Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Voucher (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del fornitore, ecc).

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

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

**Art. 17 – Tariffe**

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui all'art.14, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione, sono le seguenti:

- € 22,17 all'ora oltre l'IVA per interventi con operatore Operatore Socio Sanitario (OSS) – categoria C2;
- € 21,52 all'ora oltre l'IVA per interventi con operatore Assistente domiciliare e dei servizi tutelari – categorie C1;
- € 18,78 all'ora oltre l'IVA per interventi con operatori ausiliari per interventi a bassa intensità– categoria A2.

**Il costo orario del Servizio di Assistenza Domiciliare** è comprensivo di tutte le spese e gli oneri, ossia:

- costo contrattuale, derivante dall'applicazione dei CCNL delle cooperative sociali, corrispondente ai profili degli operatori impiegati, compresi eventuali integrativi territoriali, come da tabelle emanate dal Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale;
- costi di coordinamento derivanti dall'autonomia organizzativa della cooperativa;
- costi sostenuti dall'Aggiudicatario che dovrà provvedere con i propri mezzi agli spostamenti del personale ed, eventualmente, degli utenti del servizio e quant'altro si renda necessario (assicurazioni, carburante ecc.) ed ogni altro onere diretto o indiretto per il Servizio di Assistenza Domiciliare;
- costi derivanti dalla gestione aziendale e dagli utili di impresa e comunque ogni altro onere per l'effettuazione dei servizi;
- costo derivante da specifici adempimenti inerenti la normativa sulla sicurezza del lavoro.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà provvedere autonomamente agli spostamenti degli operatori da un utente all'altro e provvedere ai servizi di accompagnamento dell'utente che ne abbia necessità presso

ambulatori, uffici, enti, ecc. anche al di fuori del territorio comunale. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà dotarsi di mezzi propri o dotare i mezzi che verranno usati a tale scopo da idonea copertura assicurativa, esonerando espressamente il Comune da qualsiasi rischio inerente gli spostamenti o derivante dal trasporto degli utenti.

Dovrà altresì provvedere a ogni rimborso per le spese sostenute per gli spostamenti.

Saranno da considerare invece a carico dell'utente le spese per l'acquisto del materiale occorrente alla propria igiene personale, alla pulizia della casa e, comunque le spese "vive" per il disbrigo delle commissioni.

#### **Art. 18 - Sostituzioni degli operatori - turn over**

Il fornitore si impegna a garantire la piena e pronta disponibilità di operatori supplenti in sostituzione dei titolari, in possesso delle medesime caratteristiche professionali dei titolari ed in possesso dei requisiti indicati all'articolo precedente, allo scopo di consentire in qualunque momento le necessarie e immediate sostituzioni degli operatori assenti, anche in caso di assenza imprevista.

In caso di sostituzione definitiva di un operatore, il fornitore dovrà darne comunicazione per iscritto all'Ente anticipatamente all'entrata in servizio del sostituto, prevedendo opportuni periodi di passaggio delle consegne.

Tutti gli operatori sono tenuti a portare sempre in maniera ben visibile il cartellino di riconoscimento comprendente: denominazione del committente (Comune di ...), denominazione del fornitore, foto, nome cognome e qualifica dell'operatore.

Il fornitore favorisce la continuità degli interventi, limitando al minimo il turn-over degli operatori e adoperandosi per garantire la continuità relazionale nei confronti di ogni singolo utente, da definirsi in relazione al progetto individualizzato e pertanto in accordo con il Responsabile del caso, salvo oggettiva necessità non imputabile al fornitore.

#### **Art. 19- Registrazione delle prestazioni rese**

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero 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 dal fornitore.

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

#### **Art. 20 - Modalità di pagamento dei Voucher Sociali**

Il corrispettivo relativo al Voucher e alle prestazioni effettivamente rese potrà essere liquidato al fornitore secondo le seguenti modalità:

- a) direttamente dal beneficiario dell'intervento o a un suo delegato;
- b) dal comune di residenza alla ditta accreditata e prescelta dal beneficiario su delega dello stesso ( tale scelta dovrà essere presente nel P.A.I.).

Qualora il beneficiario delega (punto B), alla riscossione il fornitore scelto, lo stesso con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale del Comune competente, via e-mail in file in formato Excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.A.I., del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire all'Ente competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore. Il fornitore trasmetterà un elenco riepilogativo delle fatture emesse in favore degli utenti (servizi di SAD o L.162/98) all'ente erogatore del voucher sociale entro il giorno 15 del mese successivo alla prestazione erogata. La fattura, intestata all'utente, dovrà indicare nella denominazione la dicitura "Servizi domiciliari erogati all'utente \_\_\_\_\_ -Voucher Sociale N. \_\_\_\_". Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

**Art. 21 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Voucher Sociale 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 all'art. 20.

**Il fornitore accreditato:**

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- si impegna ad 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 Voucher Sociale;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Voucher Sociale;
- si impegna a 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;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. 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;
- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- dovrà assicurare anche agli utenti non beneficiari di Voucher Sociale (es. L.162/98) i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 16.

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

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti degli operatori dei servizi Sociali dei Comuni;
- aggiorna i servizi sociali dei Comuni interessati in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli incontri organizzati dai Comuni per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il fornitore dovrà provvedere alla fornitura di adeguati strumenti ed ausili al personale impiegato per l'espletamento delle mansioni ( guanti monouso, grembiuli ,.....) altresì ai costi per i rimborsi chilometrici sostenuti dal personale utilizzato per gli spostamenti per recarsi presso i diversi Comuni e le diverse

abitazioni. Tali costi sono a carico dell'accreditato e concorrono alla formazione dell'importo orario richiesto nel presente disciplinare.

Il fornitore è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio. Il fornitore deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

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

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

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

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

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

si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.

## **Art. 22. Inadempimenti e penalità**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

a) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;

b) di demerito, afferenti al sistema di accreditamento.

Le penali sono così determinate:

a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;

b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;

c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate: penalità punti 3;

d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7: penalità punti 2;

e) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;

f) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;

g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;

h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;

i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale dei Comuni: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

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

esaustive, l'Ufficio di Piano del PLUS, su indicazione della Commissione di cui all'art.9 dell'allegato A, procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento secondo le modalità previste dagli artt. 12-13 dell'allegato A.

### **Art. 23 Vigilanza e controllo**

L'Ufficio di Piano del PLUS, i servizi sociali dei Comuni e la Commissione garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti agli artt. 2 e 3 del Bando e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

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

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 dell'intervento sociale.