



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)
Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it
C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

BANDO PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COMPLEMENTARI

Premessa

Il PLUS ambito territoriale del Marghine in attuazione delle direttive contenute nel regolamento sovra comunale, approvato dalla Conferenza dei servizi in data 30/12/2015, avvia la procedura di accreditamento per la qualificazione dei fornitori accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari in favore di anziani, disabili, minori e le loro famiglie mediante l'assegnazioni di vouchers sociali, residenti negli 10 Comuni ambito del distretto del Marghine (Bolotana, Borore, Bortigali, Birori, Dualchi, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia).

I 10 Comuni dell'ambito territoriale : Bolotana, Borore, Bortigali, Birori, Dualchi, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia, mantengono l'esercizio della funzione di assistenza attraverso la programmazione, il controllo e la vigilanza attiva dell'erogazione del servizio tramite voucher volto a garantire elevati standard qualitativi ed offrire ampia possibilità di risposta al cittadino.

La Legge Regionale 23/2005 definisce i principi generali del sistema integrato dei servizi alla persona, in particolare l'art. 38 prevede che l'erogazione dei servizi e degli interventi di cui alla presente legge può essere svolta in forma indiretta, attraverso soggetti accreditati, la cui collaborazione avviene attraverso la concessione, da parte dell'ente titolare delle funzioni di gestione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi (voucher) per l'acquisto di servizi sociali.

In particolare all'art. 41 vengono definiti gli indirizzi e i criteri per la concessione delle autorizzazioni e per il rilascio dell'accREDITamento dei servizi e delle strutture, dettagliando gli specifici elementi e rinvia gli aspetti attuativi ad un regolamento (art.43) attualmente ancora in fase di definizione.

Con il presente avviso si intende attivare in forma sperimentale e transitoria, un sistema di accREDITamento dei servizi domiciliari, istituendo un albo provvisorio di soggetti accreditati in cui sono iscritti, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, i fornitori, *per una durata di 12 mesi*, inizio previsto - 01 luglio 2016.

L'ambito di applicazione dell'accREDITamento riguarderà :

- A. Interventi di Assistenza Domiciliare acquistabili presso le cooperative accreditate, finalizzate al mantenimento delle persone nel loro ambiente naturale di vita e relazionale, svolte da personale qualificato (ASA o OSS) che afferiranno, in base al grado di complessità del bisogno, alle due categorie di seguito indicate:
1. **bassa intensità** legate alla cura ed igiene dell'abitazione e al disbrigo pratiche di tipo sanitario o connesse alla gestione della vita personale;
 2. **alta intensità** riferite alla cura ed igiene della persona, nonché a tutte quelle prestazioni elementari di carattere sanitario (trattamento piaghe da decubito; somministrazione terapie, etc.);
- B. Interventi socio – educativi acquistabili presso le cooperative accreditate, si rendono necessari quando il nucleo familiare manifesta sintomi di disagio, rivelatori di una situazione di rischio di danno per i minori che ne rappresentano i suoi componenti più deboli. Le prestazioni da rendere sono sostegno alla quotidianità per garantire alimentazione regolare, custodia, istruzione, fruizione del tempo libero, nei casi di temporanea incapacità di intervento da parte della famiglia.
- C. Si precisa che in merito alla gestione diretta dei piani personalizzati L.162/98 e L.R. 4/2006 saranno direttamente i singoli Comuni a provvedere a stipulare appositi accordi con le ditte iscritte all'Albo.

Il sistema di accreditamento, nella sua prima applicazione, comporterà l'introduzione dei seguenti elementi innovativi di qualità:

Da parte dell'ente committente (PLUS)

1) Territorialità: da realizzarsi attraverso la stretta collaborazione dei servizi sociali comunali al fine di favorire la vicinanza dei servizi al luogo di residenza del cittadino-utente;

2) Sistema di rilevazione del bisogno assistenziale: attraverso la pre – definizione di criteri di rilevazione della situazione di gravità dell'utente, consente la determinazione omogenea del suo bisogno assistenziale;

3) Progetti personalizzati (PAI): redatti per tutti gli utenti fruitori dei servizi, che prevedono l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali in relazione alla situazione di bisogno dell'individuo, rilevato come sopra indicato;

4) Adozione della carta dei servizi domiciliari predisposta dalle ditte accreditate: allo scopo di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta in relazione ai servizi domiciliari e per favorire, nel contempo, un rapporto diretto con i propri cittadini-utenti.

Da parte dei fornitori accreditati

1) Personale qualificato e costantemente formato: sono previsti standard minimi di qualificazione professionale ed esperienza pregressa da parte degli operatori che erogano il servizio, al fine rispondere più adeguatamente ai bisogni degli utenti, anche in considerazione della fragilità degli stessi;

2) Carta dei servizi: predisposizione ed adozione entro il termine di **07 giorni** dalla data di iscrizione all'albo dei soggetti accreditati, da parte di ogni fornitore, della propria carta dei servizi finalizzata a far conoscere l'offerta e gli standard di qualità dei servizi;

3) Strumenti per la rilevazione dei reclami e del grado di soddisfazione degli utenti: adozione di strumenti di valutazione generale sul servizio erogato, quale punto di partenza per l'apporto di modifiche e cambiamenti al sistema. Per le sue caratteristiche l'accREDITamento costituisce un percorso dinamico in continua evoluzione, che necessita di valutazioni periodiche sui bisogni sociali e sulla risposta che il sistema adottato riesce a dare. E' quindi necessario prevedere in itinere, anche attraverso il contributo di tutti gli attori coinvolti nel processo, continui adeguamenti al sistema in ordine alle procedure, ai servizi e ai destinatari;

4) Prosecuzione del percorso formativo e qualificante di tutti gli operatori coinvolti nel servizio domiciliare da parte dei fornitori accreditati in relazione a ciascuna tipologia di utenza;

5) Introduzione di un sistema di monitoraggio verifica in itinere diretto a verificare la permanenza dei requisiti e degli standard minimi di accREDITamento;

6) Potenziamento dell'attivazione della rete in relazione a specifici ambiti di intervento e a ciascuna tipologia di utenza.

TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO

si invitano gli operatori economici sotto indicati a partecipare alla presente procedura ad evidenza pubblica per l'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari.

Art. 1 Soggetti ammessi

Possono partecipare al bando per l'istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati le Imprese, le Società, le Cooperative, i Raggruppamenti e i Consorzi di tali soggetti, le Associazioni riconosciute e non riconosciute, le Istituzioni private di Assistenza, le Fondazioni, le Istituzioni pubbliche di Assistenza e Beneficenza, gli altri organismi non aventi scopo di lucro, che non si trovino in una delle fattispecie previste come cause di esclusione ed in possesso dei requisiti minimi di cui all'art. 2 del presente bando.

Tutti i soggetti sopra menzionati devono essere in ogni caso qualificabili come operatori economici.

I concorrenti che si trovino fra di loro in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 C.C. possono partecipare solo se dimostrano che la situazione non ha influito sulla formulazione dell'offerta.

Art. 2. Requisiti minimi

I soggetti di cui all'art. 5 richiedenti l'accreditamento devono possedere a pena di esclusione i seguenti requisiti minimi di accesso (A, B, C, D) e dovranno inoltre garantire i requisiti strutturali e di qualità di seguito precisati (E, F).

A Requisiti di idoneità generale:	1. assenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
	2. regolarità, ove dovuto, con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (Legge n°68/1999) e degli adempimenti in materia di contributi sociali e previdenziali a favore dei lavoratori dipendenti, ex L. 266/2002 e secondo la legislazione vigente. Rispetto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori contenute nel D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.e ii. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, i requisiti di ordine generale dovranno essere dichiarati e dimostrati da ciascun componente indicato come esecutore del servizio.
B – Requisiti di idoneità professionale:	per le imprese - iscrizione C.C.I.A.A. competente per territorio, per attività corrispondenti a quelle della presente tipologia di servizio;
	per le Cooperative Sociali o Consorzi tra cooperative - iscrizione all'Albo istituito presso la Direzione Generale del Ministero delle Attività Produttive, ex D.M. 23/06/04; iscrizione all'Albo Regionale delle cooperative sociali con oggetto sociale corrispondente a quello oggetto del presente bando;
	per le ONLUS - iscrizione all'anagrafe unica tributaria per la categoria corrispondente all'oggetto del presente bando;
	per le Associazioni di promozione sociale - iscrizione nel corrispondente registro, ex L.383/2000 e atto costitutivo o statuto con fini istituzionali corrispondenti a quelli oggetto del presente bando;
	per le altre associazioni o enti - atto costitutivo o statuto con fini istituzionali corrispondenti a quelli oggetto del presente bando;
C Requisiti tecnici:	In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, tali requisiti dovranno essere dichiarati e dimostrati per ciascun componente indicato come esecutore del servizio.
	1. gli operatori economici devono possedere, alla data di scadenza del bando, due anni di esperienza, anche non continuativi, nella gestione del servizio domiciliare per conto di enti pubblici e/o privati, maturati negli ultimi 5 anni antecedenti la data di scadenza del presente bando. ☐ In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, l'esperienza potrà essere dimostrata cumulando i servizi svolti dai singoli soggetti facenti parte del raggruppamento o del consorzio, fermo restando che la ditta indicata come esecutrice del servizio, dovrà avere una esperienza di almeno 12 mesi ☐ continuativi nell'ultimo quinquennio antecedente la data di scadenza del presente bando; 2. possesso, alla data di scadenza del bando, della seguente dotazione minima di organico: - 1 (UNO) coordinatore (con qualifica di operatore socio-sanitario e/o di qualifica di assistente

C Requisiti tecnici:	domiciliare e dei servizi tutelari e/o titolo di tecnico dei servizi sociali e/o titolo di assistente sociale o altro titolo di laurea attinente ai servizi sociali, con esperienza di coordinamento dei servizi agli anziani di almeno 2 anni); - 3 (TRE) assistenti domiciliare e dei servizi tutelari (con qualifica rilasciata dalla Regione Sardegna o titolo di qualificazione professionale conseguita attraverso corsi riconosciuti dallo Stato o dalla Regione) o operatore socio-sanitario (con qualifica di OSS o OSSS); - 1 (UNO) operatore generico (con diploma della scuola dell'obbligo con minimo due anni di esperienza nell'assistenza domiciliare). - 1 (UNO) educatore (solo per nuclei familiari con minori a carico) con titolo specifico o laurea in pedagogia o scienze dell'educazione o educatore professionale con esperienza lavorativa di almeno due anni nei servizi territoriali socio-assistenziali e/o sanitari pubblici e privati. La dichiarazione relativa al possesso dello standard minimo di organico, contenuta nel modulo di domanda, dovrà indicare l'elenco nominativo degli operatori da impiegare nel servizio con indicazione della qualifica, del titolo posseduto e della esperienza maturata. La ditta dovrà allegare i curricula in formato europeo degli stessi operatori. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, tale requisito dovrà essere posseduto dall'impresa indicata come esecutrice del servizio. Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre aree territoriali, lo standard minimo di dotazione dovrà essere garantito per ciascuna area per la quale si chiede l'accreditamento, ad esclusione della figura del coordinatore che può essere unica. Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e una volta accreditato dovrà comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.
D Requisiti di capacità economico finanziaria:	1. fatturato medio annuo globale, calcolato nel biennio 2014 - 2015, non inferiore a € 100.000,00 relativo ai servizi socio-assistenziali resi per conto di Enti pubblici e/o privati; 2. fatturato medio annuo specifico, calcolato nel biennio 2014 - 2015, non inferiore a € 50.000,00 relativo alla gestione di servizi di assistenza domiciliare resi per conto di Enti pubblici e/o privati. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, il requisito potrà essere dimostrato cumulando il fatturato dei singoli soggetti facenti parte del raggruppamento o del consorzio, indicati come esecutori del servizio. Resta fermo che ogni singolo componente del raggruppamento o impresa consorziata, dovrà dimostrare almeno un fatturato non inferiore a € 25.000,00 relativo ai servizi di assistenza domiciliare resi per conto di Enti pubblici e/o privati nell'ultimo quinquennio antecedente alla data di scadenza del presente avviso.

E Requisiti di qualità:	1. il fornitore dovrà garantire un minimo di 15 ore complessive di formazione degli operatori dedicati ai servizi per i quali viene richiesto l'accreditamento, di cui 5 di formazione esterna con rilascio di un attestato. Dovrà pertanto essere presentato un piano di formazione per il periodo di validità dell'accreditamento per un totale di 15 ore, che evidenzia gli obiettivi, i contenuti della formazione che dovranno essere strettamente attinenti al servizio per il quale si è accreditati, gli operatori coinvolti, il calendario delle attività programmate; 2. il fornitore dovrà consegnare dopo sette giorni dall'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati, la Carta dei servizi che dovrà contenere, come caratteristiche minime, informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte, le indicazioni sull'accesso al servizio, gli standard di qualità e indicatori di qualità, le modalità di gestione dei reclami, gli impegni verso i cittadini e il codice etico. La commissione di accreditamento, valuterà se le Carte hanno le caratteristiche minime sopra descritte, richiedendo se necessario integrazioni nei tempi stabiliti dalla commissione stessa; 3. il fornitore dovrà garantire procedure e strumenti per la gestione dei reclami e/o disservizi impegnandosi a riscontrare il reclamo entro 15 giorni e a comunicare immediatamente al servizio sociale competente le segnalazioni pervenute; 4. il fornitore dovrà garantire le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento con l'impegno a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza. 5. il fornitore dovrà presentare inoltre, un progetto qualitativo che dovrà riportare le prestazioni migliorative e aggiuntive. Ciascuna proposta, dovrà esattamente indicare la tipologia del servizio offerto, quantità, valore in euro della prestazione,.... Tale offerta, rimane vincolante per il Fornitore e non completa e/o corretta fornitura di tali servizi determinerà un'inadempienza a carico della Ditta Fornitrice e relative conseguenze.
--	--

Art. 3 - Cause di esclusione

Costituisce causa di esclusione la mancanza di uno o più requisiti di partecipazione alla gara previsti dal bando di accreditamento.

I soggetti partecipanti dovranno dimostrare l'insussistenza delle condizioni d'incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione indicate dall'articolo 80 del D Lgs n. 50/2016.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio le suddette condizioni dovranno essere dichiarate e dimostrate per tutti i componenti del raggruppamento o del consorzio indicati come esecutori del servizio.

Non è consentita la contemporanea partecipazione a più Raggruppamenti o Consorzi.

Non è consentita la contemporanea partecipazione di imprese fra loro in situazione di controllo formale o sostanziale.

Le cause di esclusione operano di diritto e non sono sanabili.

Art. 4 - Presentazione domanda

La domanda di accreditamento deve essere redatta secondo il modello " allegato 1 " del presente Bando. Alla domanda dovranno essere altresì allegati i documenti elencati nel successivo articolo 5. La selezione tra i soggetti che dispongono dei requisiti di accreditamento, ai fini dell'accreditamento sperimentale sarà effettuata da una apposita Commissione interna sulla base della valutazione complessiva in ordine al possesso dei requisiti previsti dal presente Bando. La concessione dell'accreditamento è vincolata alla soddisfazione dei suddetti requisiti minimi.

La domanda e tutti i documenti previsti dal bando di accreditamento devono essere redatti in lingua italiana. La domanda di partecipazione al bando, unitamente alla documentazione di cui al successivo articolo 7 dovrà essere inserita in un plico sul quale dovrà essere apposta, oltre all'indicazione della ragione sociale del mittente con il relativo indirizzo, il codice fiscale e/o la partita IVA, il n° di tel./fax, la dicitura *"Domanda di partecipazione al bando di accreditamento per l'istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare – " SAD" e servizi complementari "* .

Il plico sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura, compresi quelli preincollati, a pena di esclusione, indirizzato all'Unione di Comuni " Marghine "dovrà pervenire a mezzo di raccomandata del servizio postale, posta celere ovvero a mano, anche a mezzo di agenzia di recapito autorizzata all'Ufficio protocollo, Corso

Umberto, n. 186 – 08015 – Macomer, pena l'esclusione, entro e non oltre le **ore 13,00 del giorno 03/06/2016**.
Non fa fede il timbro postale.

Art. 5 - Documentazione da produrre

La documentazione, a firma del legale rappresentante, che dovrà essere prodotta, a pena di esclusione, è la seguente:

a) Domanda di iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati da compilarsi secondo l'**allegato 1** al presente bando, in bollo o in carta semplice per i soggetti esenti, nella forma di dichiarazione autocertificata ai sensi del DPR 445/2000 con copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità, contenente l'impegno ad accettare e rispettare tutti i patti e le condizioni contenuti nel bando e negli allegati;

b) Relazione tecnica aziendale. L'elaborato, predisposto secondo l'**allegato 2** al presente bando utilizzando il carattere normale Times New Roman 12, interlinea 1.5, margini dx e sx 2,5, per un massimo di 37 righe e di 5 facciate, dovrà contenere la descrizione:

- dell'organizzazione aziendale;
- l'elenco delle eventuali prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie secondo il disciplinare;
- l'elenco degli eventuali servizi e prestazioni accessorie proposte in aggiunta a quelle obbligatorie previste negli atti di accreditamento. La ditta dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi per l'erogazione di tali prestazioni e il relativo tariffario delle prestazioni;
- la strumentazione e le risorse disponibili per la realizzazione degli interventi;
- i sistemi di controllo e verifica del servizio erogato, con riguardo all'identificazione di indicatori e di strumenti di valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza, grado di soddisfazione degli utenti, procedure e strumenti per la gestione dei reclami e/o disservizi;
- il piano di formazione per il periodo di accreditamento per un totale di 15 ore complessive, che evidenzii gli obiettivi, i contenuti della formazione che dovranno essere strettamente attinenti al servizio per il quale ci si è accreditati, gli operatori coinvolti, il calendario delle attività programmate;
- **Scheda anagrafica (di cui all'allegato 3)**, debitamente compilata e sottoscritta;
- **Informativa** e consenso ai sensi del D.Lgs.196/2003 (**di cui all'allegato 4**);
- **Curricula** profili professionali degli operatori impegnati nel servizio in oggetto;
- Copia del **documento di identità**, in corso di validità, del legale rappresentante

Art. 6 Istituzione Albo dei soggetti accreditati

L'Albo è composto dall'elenco dei fornitori accreditati.

Ognuno dei fornitori accreditati, avendo dimostrato il possesso dei requisiti di qualificazione, può essere iscritto ad una o a entrambe le aree territoriali. L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione nell'impegno a fornire gli interventi quali-quantitativi nel rispetto delle clausole e delle condizioni contenute nel presente bando e in tutti i suoi allegati.

La disciplina di dettaglio relativa all'Albo è definita nel "Disciplinare per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari" (ALL. A).

Art. 7 Utenti, servizi e spesa presunta

Il servizio 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 negli Artt. 5 e 6 del Regolamento sovracomunale.

Il costo presunto per gli interventi e servizi in accreditamento viene stimato come di seguito indicato.

Gli importi sono suscettibili di variazioni in relazione al numero degli utenti e ai trasferimenti accordati annualmente dalla Regione Sardegna.

Si riporta di seguito la proiezione dei dati in ordine ai servizi che si prevede di erogare nel periodo compreso tra 01.07.2016/30.06.2017, nei Comuni afferenti all'ambito del Marghine

COMUNI	N. UTENTI	IMPORTO COMPLESSIVO
BOLOTANA	n.6	€ 83.340,45
BORORE	n.8	€ 34.000,00
BORTIGALI	n.14	€ 55.000,00
BIRORI	n.7	€ 45.000,00
DUALCHI	n.8	€ 15.749,48
LEI	n.5	€ 12.827,18
MACOMER	n.31	€ 150.000,00
NORAGUGUME	n.2	€ 2.800,00
SILANUS	n.21	€ 83.000,00
SINDIA	n.15	€ 50.600,00

Art. 8 Polizze assicurative

Il fornitore accreditato sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa con Compagnia regolarmente iscritta all'Albo delle imprese dell'ISVAP (ramo "responsabilità civile generale"), a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno che l'Impresa stessa possa arrecare all'utenza ai propri dipendenti e collaboratori, nonché a terzi in relazione alle prestazioni previste nell'elenco delle prestazioni domiciliari (allegato C).

Il massimale della polizza assicurativa non dovrà essere inferiore ad euro 500.000,00 per sinistro/persona/cose.

La polizza dovrà includere la copertura espressa per i seguenti danni:

- responsabilità civile dell'impresa accreditata per fatto doloso o colposo di persone dallo stesso preposte allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto;
- a cose altrui derivanti da incendio di cose della impresa accreditata o da essa detenute (massimale non inferiore a 500.000,00 euro). La copertura assicurativa dovrà essere estesa a tutte le attività obbligatorie, accessorie, complementari e sussidiarie all'oggetto del servizio, nulla escluso per tutto il periodo del servizio.

L'esistenza di tale polizza non libera l'impresa accreditata dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

L'impresa accreditata dovrà stipulare la polizza entro giorni 10 dal ricevimento della comunicazione di iscrizione all'Albo mantenendola in vigore per tutta la durata dell'accREDITAMENTO; copia della stessa nonché delle quietanze di pagamento relative dovranno essere tempestivamente trasmesse all'Ufficio di PLUS dell'Unione dei Comuni.

Art.9 Tracciabilità dei flussi finanziari

Si applicano le disposizioni di cui alla legge 136/2010, in particolare per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata alla prevenzione di infiltrazioni criminali, a pena di nullità assoluta del contratto, l'aggiudicatario dovrà comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale acceso presso banche o presso la Società Poste italiane spa, dedicato alle transazioni relative al servizio in oggetto. La ditta dovrà inoltre, a pena di nullità, dichiarare di assumersi tutti gli obblighi relativi alla

tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 di cui alla L. 136/2010. Per le eventuali violazioni degli obblighi sopra descritti, si applicano le sanzioni previste dall'art. 6 della medesima legge.

Articolo 10 Domicilio delle Ditte accreditate

Le Ditte accreditate, ai fini dell'istituzione dell' "Albo fornitori accreditati per i servizi domiciliari" dovranno eleggere domicilio nel territorio del Comune di Macomer, presso la sede dell'Unione dei Comuni, anche presso lo studio di un professionista o gli uffici di società legalmente riconosciuta, i quali dovranno esprimere il loro consenso.

Art. 11 Divieti

In considerazione della particolare natura dell'accreditamento, e espressamente vietato l'avvalimento.

Art. 12 Foro competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente bando e competente il Foro di Oristano.

Art. 13 Pubblicazione

Il presente bando di accreditamento sarà pertanto pubblicato all'Albo Pretorio dell'Unione dei Comuni della Marghine con sede a Macomer e dei Comuni facenti parte e all'Albo pretorio delle sedi capofila del PLUS Alghero/Bonorva – Ghilarza/Bosa – Nuoro – Cagliari.

Gli interessati possono prendere visione ed estrarre copia del bando e degli allegati consultando il sito internet: www.unionemarghine.it

Le informazioni e le richieste di chiarimenti potranno essere inoltrate via mail al seguente indirizzo: plus@unionemarghine.it

Ai quesiti di maggiore rilievo saranno forniti chiarimenti scritti consultabili nel sito internet istituzionale: www.unionemarghine.it

Art. 14 Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del comma 1 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in ordine al procedimento instaurato dal presente bando si informa che:

1. il trattamento a cui saranno sottoposti i dati personali richiesti ha finalità amministrativa inerente al bando cui la ditta ha inteso partecipare;
2. il trattamento che potrà essere effettuato, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati; potrà consistere nella raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione ed elaborazione dei dati;
3. il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio se si intende partecipare al bando;
4. i soggetti attivi della raccolta dei dati sono le Amministrazioni Comunali dell'ambito territoriale del Marghine;

Tutte le comunicazioni inerenti il presente bando verranno trasmesse tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

Art. 15 - Procedura di ricorso

Il ricorso dovrà essere inoltrato nei termini previsti dalla normativa vigente.

Art. 16 Responsabile Unico del procedimento

La responsabile del procedimento è la dott.ssa Cristiana Simone

Ogni informazione potrà essere richiesta in orario di ufficio, nei giorni di Martedì e Giovedì mattina dalle ore 12.00 alle ore 13.00 al recapito telefonico 0785-222205 o tramite e-mail al seguente indirizzo: protocollo@pec.unionemarghine.it

**Il Responsabile
f.to Dr.ssa Cristiana Simone**



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)
Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it
C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

DISCIPLINARE PER L'ISTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COMPLEMENTARI

Art. 1 - Stazione appaltante

Denominazione: Unione dei Comuni Marghine.
Indirizzo: Corso Umberto I°, n.186 - Macomer
Numero telefonico: tel. 0785/222200 fax 0785/222216
E.mail: plus@unionemarghine.it.
Pec: protocollo@pec.unionemarghine.it
Sito Internet da cui scaricare bando e allegati: [www. www.unionemarghine.it](http://www.unionemarghine.it)

Art. 2 - Procedura di gara

La presente procedura ha come scopo la formazione di un Albo, di soggetti accreditati a svolgere il servizio di assistenza domiciliare per i Comuni dell' ambito del PLUS del distretto Macomer, ai sensi della legge 328/2000 e della L.R. 23/2005, preceduto da avviso pubblico.

Art. 3 - Criteri di iscrizione

Saranno inseriti nell'Albo i soggetti in possesso dei requisiti di cui all' art. 2 del Bando e che dichiarino di assumere tutti gli obblighi prescritti nel medesimo bando di gara e nella documentazione ad esso allegata.

Art 4 - Zone di accreditamento

L'accREDITAMENTO può essere richiesto con riferimento a tutti i Comuni dell'Ambito Marghine ossia:

- Bolotana, Borore, Bortigali, Birori, Dualchi, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia.

Art. 5 Soggetti ammessi

Possono partecipare al bando per l'istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati le Imprese, le Società, le Cooperative, i Raggruppamenti e i Consorzi di tali soggetti, le Associazioni riconosciute e non riconosciute, le Istituzioni private di Assistenza, le Fondazioni, le Istituzioni pubbliche di Assistenza e Beneficenza, gli altri organismi non aventi scopo di lucro, che non si trovino in una delle fattispecie previste come cause di esclusione ed in possesso dei requisiti minimi di cui all'art. 2 del bando di gara.

Tutti i soggetti sopra menzionati devono essere in ogni caso qualificabili come operatori economici.

I concorrenti che si trovino fra di loro in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 C.C. possono partecipare solo se dimostrano che la situazione non ha influito sulla formulazione dell'offerta.

Art. 6 - Cause di esclusione

Costituisce causa di esclusione la mancanza di uno o più requisiti di partecipazione alla gara previsti dal bando di accreditamento.

I soggetti partecipanti dovranno dimostrare l'insussistenza delle condizioni d'incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione indicate dall'articolo 80 del D Lgs n. 50/2016.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio le suddette condizioni dovranno essere dichiarate e dimostrate per tutti i componenti del raggruppamento o del consorzio indicati come esecutori del servizio.

Allegato A

Non è consentita la contemporanea partecipazione a più Raggruppamenti o Consorzi.

Non è consentita la contemporanea partecipazione di imprese fra loro in situazione di controllo formale o sostanziale.

Le cause di esclusione operano di diritto e non sono sanabili.

Resta ferma ogni altra causa di esclusione da comminarsi in base al codice dei contratti ai sensi dell'art. 46 comma 1bis ridefinito dal D.L. 70/2011 e in base alla normativa vigente.

Art. 7 Albo territoriale di Ambito

L'Albo territoriale di Ambito, in seguito denominato Albo, è composto dall'elenco degli operatori che hanno richiesto ed ottenuto l'accreditamento.

La formazione e la gestione dell'Albo sarà effettuata dall'Ufficio di Piano, in nome e per conto dei 10 Comuni, con vigenza dal momento dell'approvazione dell'Albo.

Dell'avvenuta iscrizione sarà data comunicazione ai soggetti erogatori ed ai Comuni dell'Ambito a cura dell'Ufficio di Piano.

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione dell'impegno a fornire gli interventi quali - quantitativi nel rispetto delle clausole e delle condizioni contenute nel presente bando e in tutti i suoi allegati.

L'Albo viene tenuto agli atti dell'Ufficio di Piano presso l'Ente capofila "Unione di Comuni Marghine" e pubblicato sul sito di Ambito: [www. unionemarghine.it](http://www.unionemarghine.it)

Art. 8 - Commissione accreditatrice

Un'apposita Commissione accreditatrice, nominata dal responsabile del Settore Servizi Sociali dell'Ufficio di Piano Locale dell'Unione di Marghine, verificherà la sussistenza dei requisiti richiesti, la regolarità delle dichiarazioni e dei documenti presentati.

A conclusione dei lavori, la Commissione definisce quali soggetti fra i richiedenti possiedono i requisiti necessari ai fini dell'accreditamento provvisorio per lo svolgimento dei servizi per cui si è richiesto l'accreditamento. La Commissione accreditatrice si riserva la facoltà di richiedere chiarimenti e/o integrazioni della documentazione fornita.

La Commissione svolgerà inoltre funzioni di vigilanza e controllo rispetto:

- al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio;
- alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione dall'albo;
- al rispetto degli standard del servizio e dei relativi obblighi assunti dal soggetto.

Art. 9- Istituzione Albo dei soggetti accreditati

Conclusi i lavori della Commissione, il Responsabile del Settore Servizi Sociali dell'Ufficio di Piano Locale dell'Unione di Marghine, previa acquisizione e verifica della documentazione probatoria, con proprio provvedimento istituisce e approva l'Albo che viene conseguentemente pubblicato all'Albo pretorio online del l'Unione di Comuni Marghine e degli altri Comuni aderenti.

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione dell'impegno a fornire gli interventi quali - quantitativi nel rispetto delle clausole e delle condizioni contenute nel presente bando e in tutti i suoi allegati e nel Patto di Accreditamento.

Ai singoli soggetti che abbiano presentato domanda verrà comunicato l'esito della valutazione, tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata A/R, entro e non oltre otto giorni lavorativi dall'adozione del provvedimento.

Art 10 – Procedura di accreditamento e durata

I fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare un Patto di Accreditamento (ALL. E) con l'Unione dei Comuni in qualità di ente capofila del PLUS distretto Marghine.

La sottoscrizione del Patto non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli interventi e servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, che il cittadino utente esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

L'iscrizione all'Albo decorre dalla data del provvedimento di riconoscimento dell'accREDITAMENTO sino al 30.06.2017.

L'Ufficio di Piano è incaricato dell'istruzione delle istanze, della verifica dei requisiti tecnici al momento della richiesta di accreditamento e della stipulazione dei successivi patti di accreditamento nonché del permanere degli standard richiesti durante il periodo di vigenza dell'albo.

Il presente bando di accreditamento può essere prorogato per un ulteriore anno, su decisione Conferenza dei Servizi del Plus. In tal caso, l'operatore può richiedere il rinnovo del patto di accreditamento alla scadenza per ulteriori uno anno, previa verifica da parte dell'Ufficio di Piano della sussistenza e del mantenimento dei requisiti previsti per l'accREDITAMENTO.

Art. 11 - Cause di sospensione dall'Albo

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

Il fornitore accreditato può essere sospeso dall'Albo, fino ad un periodo massimo di 6 mesi, nel caso di mancanza temporanea anche di uno solo dei requisiti minimi di cui all' art. 2 del bando o eventuale comportamento scorretto accertato nei confronti dell'utenza.

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

Art. 12 - Cause di cancellazione dall'Albo

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

- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro;
- cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- mancato rispetto del prezzo massimo previsto dall'art. 17 dell'allegato B;
- mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla documentazione relativa alla procedura di accREDITAMENTO;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'Ufficio di Plus e/o dei Comuni competenti;
- rinuncia all'accREDITAMENTO da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni all'Ufficio di PLUS dell'Unione dei Comuni e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui al precedente art. 11;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accREDITAMENTO;

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

Il fornitore si impegna a comunicare la propria cancellazione dall'Albo agli utenti che hanno sottoscritto con lo stesso un contratto, garantendo comunque la fornitura degli interventi per il periodo di tempo necessario alla scelta di un altro fornitore.

Art.13 - Procedimento di sospensione e cancellazione dall'Albo

L'ufficio di PLUS qualora ritenga di essere in presenza di una delle fattispecie di cui all'art. 11 e all'art. 12, richiede la convocazione della Commissione accreditatrice affinché questa, accertatane la sussistenza, provveda ad una contestazione formale al soggetto interessato.

Eventuali opposizioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire all'Ufficio di PLUS c/o l'Unione dei Comuni – Corso Umberto n.186 - 08015- Macomer, con indicata la dicitura: "Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari - opposizioni/giustificazioni", entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di contestazione.

Tutta la documentazione relativa alle controdeduzioni del fornitore viene trasmessa alla Commissione perché assuma le decisioni definitive.

La Commissione esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato con atto del responsabile dell'Ufficio di PLUS dell'Unione.

Il responsabile provvede inoltre a sospendere o a cancellare dall'Albo il fornitore che sia risultato inadempiente e alla pubblicazione all'Albo pretorio on-line. Per le pubblicazioni e le comunicazioni si procede secondo quanto previsto all' art. 13 del bando.

Art. 14 - Istanze di riesame

Eventuali istanze di riesame da parte di soggetti che non abbiano ottenuto l'iscrizione all'Albo, devono pervenire in busta chiusa, siglata in ogni lembo, al “ L'Unione di Comuni Marghine – Ufficio protocollo – Corso Umberto, n. 186 – 08015 Macomer ”, con indicata la dicitura: "Istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare - SAD ", entro e non oltre 15 giorni dalla data di spedizione, tramite PEC o raccomandata A/R, in cui viene loro comunicata la decisione negativa della Commissione. La Commissione valuta e decide sulla richiesta di riesame entro i successivi 10 giorni.

A seguito della decisione di riammissione dei soggetti esclusi da parte della Commissione accreditatrice, il Responsabile del Settore Servizi Sociali dell'Ufficio di Piano Locale dell'Unione di Marghine, provvederà ad adottare un nuovo provvedimento dirigenziale che integri l'Albo con i soggetti riammessi. Per le pubblicazioni si procederà secondo quanto previsto all' art. 13 del bando.

L'esito del riesame è comunicato tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata A/R ai singoli soggetti che hanno inoltrato richiesta di riesame, entro e non oltre 8 giorni lavorativi dall'adozione del provvedimento.

Art. 15 - Altre informazioni

1. Tutte le dichiarazioni previste dal presente bando possono essere sottoscritte dal legale rappresentante o un procuratore, a condizione che la documentazione presentata contenga la relativa procura, in originale o copia conforme o copia autenticata o dichiarata conforme, pena l'esclusione. Il procuratore dovrà in questo caso produrre le dichiarazioni di cui all'art. 38 lettere b), c), ed m ter) del D.Lgs. 163/06, pena l'esclusione.
2. Il recapito del piego rimane ad esclusivo rischio del mittente ove, per qualsiasi motivo, lo stesso non giunga a destinazione in tempo utile.
3. Trascorso il termine fissato, non verrà riconosciuta valida nessuna domanda di partecipazione al bando, anche se sostitutiva o aggiuntiva di quella precedente.
4. Tutte le dichiarazioni rese in esecuzione della presente procedura, ai fini delle verifiche, saranno riferite alla data di presentazione della domanda.
5. La regolarità contributiva (DURC) dovrà essere riferita alla data di presentazione della domanda; tale regolarità dovrà inoltre essere dimostrata alla data di stipula del patto di accreditamento e dovrà permanere per tutta la durata dell'accREDITamento.
6. Tutte le dichiarazioni inerenti il possesso dei requisiti di ammissione e le cause di esclusione saranno verificate successivamente dagli uffici. In caso di accertata mancanza anche temporanea dei suddetti requisiti, verranno adottate le procedure di cui al presente bando e ai disciplinari allegati, fatta salva la possibilità di avviare i provvedimenti previsti dalla legge in caso di false dichiarazioni, ai sensi del DPR 445/2000.

Art. 16 - Materiale informativo e promozionale

Al fine di facilitare gli utenti nella scelta consapevole del proprio fornitore, le ditte accreditate metteranno a disposizione, per la visione da parte degli interessati, le proprie Carte dei Servizi domiciliari contenenti:

- informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte;
- indicazioni sull'accesso al servizio;
- standard di qualità e indicatori di qualità;
- modalità di gestione dei reclami;
- impegni verso i cittadini e codice etico.
- prestazioni migliorative e/ o aggiuntive previste in sede di partecipazione al Bando

Sul predetto materiale le ditte si impegnano ad affiancare al proprio logo identificativo anche la dicitura "PLUS Marghine".

Art. 17 – Monitoraggio e verifiche

Il rispetto degli standard del servizio e dei relativi obblighi da parte dei fornitori verrà appurato attraverso un sistema di monitoraggio e verifiche in itinere secondo quanto precisato nell'allegato D. Le informazioni prodotte con tale sistema dovranno essere trasmesse alla Commissione accreditatrice che provvederà a valutarle e ad elaborare i relativi atti, anche sulla base di quanto precisato negli articoli precedenti.

Art. 18 - Procedura di ricorso

Il ricorso dovrà essere inoltrato nei termini previsti dalla normativa vigente.

Il Responsabile
f.to Dr.ssa Cristiana Simone



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)
Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it
C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI

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 dei Comuni del Marghine – distretto di Macomer un Patto di Accreditamento (ALL. E).

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 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 negli Artt. 5 e 6 del Regolamento sovracomunale.

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, Dualchi, 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**

FASI	ATTORI	AZIONI
1. segnalazione del bisogno	Cittadino residente in uno dei comuni dell'Ambito Territoriale del Marghine con le caratteristiche indicate nell'art 3. La segnalazione può essere effettuata anche dai familiari.	Segnala il bisogno di assistenza domiciliare.
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: • bisogni assistenziali • risorse parentali e di rete Stesura del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) che indica: • le prestazioni voucherizzabili definite nell'art.14 "tipologia delle prestazioni"; • la capacità di partecipazione dell'utente al costo del servizio;
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. 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. Trasmette, via posta certificata, copia del PAI al Comune di residenza sottoscritto per accettazione. 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. 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 dell'articolo 7 del regolamento).

b) Interventi 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 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 7.00/21.00.

Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, 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

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 in orario giornaliero e notturno, facendo ricorso ad ore di assistenza aggiuntive.

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' ASA/OSS incaricata dall'Ente 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):

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso vengono calcolate sulla base dei seguenti intervalli di ISEE:

FASCIA	FASCE ISEE			
	PERCENTUALE DI COMPARTECIPAZIONE			
	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.

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

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 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 domiciliari che potranno essere previste nel Voucher Sociale sono meglio dettagliate nell'allegato C.

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 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 dell'allegato C 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 e dell'allegato C, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

- € 19,30 all'ora per interventi di alta intensità (operatori con titolo di Assistente domiciliare e dei servizi tutelari o Operatore Socio Sanitario (OSS) – categoria C1);
- € 16,80 all'ora per interventi di bassa intensità (operatori generici – categoria A1).
- € 21,00 per ogni ora di servizi professionali e domiciliari (educatore professionale)

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. 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 Vouchers 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 le fatture in base alla normativa vigente, direttamente al Comune di residenza dei beneficiari (servizi di SAD o L.162/98). La fattura 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.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

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 dell'allegato C, 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 chilometri 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'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione. In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l'Ufficio di 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 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.

Il Responsabile
f.to Dr.ssa Cristiana Simone



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)
Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it
C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

**ELENCO DELLE PRESTAZIONI OBBLIGATORIE
PER L'ISTITUZIONE E
IL FUNZIONAMENTO DELL'ALBO DEI SOGGETTI
ACCREDITATI NELL'AMBITO DEGLI
INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI.**

NOTE GENERALI

Tutte le tipologie di prestazioni di seguito specificate, possono, sulla base del progetto assistenziale individualizzato, essere effettuate da un operatore Addetto all'assistenza con l'eventuale supporto parziale di un altro operatore o di altre persone (familiari, assistenti private, ...) e/o con l'uso del sollevatore o di altri ausili.

Sulla base del progetto assistenziale individualizzato possono essere previste più tipologie di intervento in uno stesso accesso.

I giorni, il numero degli operatori e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel PAI e stabiliti dall'Operatore Sociale.

Fasce orarie degli interventi: ore 7.00 – 21.00. In casi eccezionali su motivata richiesta potranno essere concordati con la famiglia o con il servizio orari diversi.

Prevedere la co-presenza di due persone in caso di particolare impegno fisico su richiesta dell'A.S. comunale e con adeguamento economico in termini di n° di voucher riconosciuti.

ISTRUZIONI OPERATIVE ESTESE A TUTTI GLI INTERVENTI DOMICILIARI

1. Accesso all'abitazione (con tesserino di riconoscimento):

- saluto;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente o attraverso il colloquio con il familiare;
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;

2. Preparazione dell'operatore:

- indossare un camice pulito;
- in particolari situazioni igieniche o in presenza di specifiche prescrizioni, indossare camici monouso;
- lavarsi le mani o utilizzare l'igienizzante prima di mettere i guanti monouso e ad intervento ultimato;
- riporre il camice monouso usato nell'apposito contenitore di raccolta rifiuti;

3. Preparazione ambiente:

- controllo del microclima (aprire tapparelle, verificare che la temperatura dell'ambiente sia adeguata tenendo conto che si potrebbe procedere alla svestizione della persona) e dell'illuminazione;

4. Preparazione materiale necessario:

- verificare la presenza di strumenti/materiale/ausili necessari per l'intervento sia nella camera che nel bagno, accertarne l'idoneità e posizionarli nei punti dove se ne prevede l'utilizzo;
- verificare che gli indumenti puliti necessari per il cambio siano pronti;
- tenere ben presente che gli ausili, se prescritti, devono essere utilizzati;

5. Congedo dalla persona e dalla famiglia:

- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e la famiglia;
- fornire informazioni;
- dare suggerimenti sul compito di cura;
- garantire sostegno e supporto alla persona e alla famiglia;

6. Comunicazioni/informazioni operatore e famiglia:

- dove è possibile, è opportuno trasmettere ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione o l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- compilazione della scheda di lavoro quale strumento di lavoro per l'operatore e confronto con la famiglia e le altre figure professionali che si occupano della persona;

7. Comunicazioni/informazioni fornitore accreditato e servizio:

- in assenza di familiari o di altri riferimenti, nel caso in cui durante gli interventi venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va segnalata e trasmessa all'operatore sociale del comune di residenza e al referente della cooperativa.

1. ALZATA

1.A Alzata di alta complessità assistenziale	
Rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni della deambulazione.	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Favorire la minzione	Mettere la padella per favorire la minzione se l'utente è continente;
Svestizione parte intima del corpo	Preparazione all'igiene, allineamento posturale al letto, svestizione parte inferiore del corpo;
Cambio del panno	In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto su indicazioni del personale sanitario. Eventualmente annotare caratteri della diuresi e della minzione e riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona eventuali anomalie;
Igiene intima a letto	Con padella e bricco; Proteggere il letto con traversa monouso o tela cerata; igiene delle parti intime procedendo in maniera antero-posteriore; igiene dei glutei, risciacquo con acqua pulita, asciugare tamponando, controllare la cute, le pieghe cutanee, segnalare e annotare eventuali anomalie dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo delle zone a rischio.
Lavaggio gambe e piedi – igiene dei piedi	Utilizzo di bacinella, sapone, telo spugna, verificare il livello dell'acqua e la temperatura, provvedere all'igiene delle gambe e dei piedi prestando particolare attenzione alla zona tra le dita, risciacquare accuratamente, asciugare tamponando, controllare la cute soprattutto tra le dita e sui talloni, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo, tagliare le unghie se necessario;
A seconda delle capacità residue della persona l'igiene intima può avvenire in bagno: accompagnare la persona in bagno, preparare l'acqua e verificare che sia della temperatura giusta, spiegare alla persona come deve collaborare, controllare le zone a rischio (pieghe inguinali e addominali), procedere nell'igiene delle parti intime (dalla parte anteriore a quella posteriore), asciugare con cura e mettere la crema nelle zone a rischio, procedere ad eventuale massaggio preventivo.	
Vestizione parte inferiore del corpo	Far indossare panno/proteggislip/urocontrol se necessario, assicurarsi che il cambio degli indumenti sia adeguato alla temperatura (non sono adeguati indumenti che possono fare pieghe e creare irritazioni della pelle);
Trasferimento della persona dal letto alla carrozzina, eventuale uso del sollevatore da utilizzare secondo le indicazioni del fisiatra, posizionamento in carrozzina, assunzione della postura corretta, mettere le scarpe, trasferimento dalla stanza da letto al bagno per procedere all'igiene della parte superiore del corpo. Posizionare la persona davanti al lavandino	
Svestizione parte superiore del corpo	Prima di procedere assicurarsi che ci sia il cambio pronto e, che sia adatto alla persona. Far togliere gli indumenti e se sporchi posizzarli nell'apposito contenitore;
Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto	Supervisionare o aiutare la persona in base al grado di autonomia, controllo della cute e delle pieghe cutanee, segnalare eventuali alterazioni dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere al massaggio preventivo sulle zone a

	rischio;
Aiuto nell'igiene orale e nella pulizia delle protesi	Supervisionare e aiutare la persona impegnata nella propria igiene orale e nell'igiene di eventuali protesi;
Barba uomo-donna, pettinare	Barba uomo: posizionare telo di protezione, preparare due brocche di acqua, una per inumidire e l'altra per sciacquare, procedere alla rasatura, sciacquare sempre con acqua pulita, asciugare tamponando. Pettinare;

**1.B Alzata di media complessità assistenziale
Rivolta alla persona allettata.**

Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Favorire la minzione	Mettere la padella per favorire la minzione se l'utente è continente;
Svestizione parte intima del corpo	Preparazione all'igiene, allineamento posturale al letto, svestizione parte inferiore del corpo;
Cambio del panno	In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto. Eventualmente annotare i caratteri della diuresi e della minzione, riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona allettata eventuali anomalie;
Igiene intima a letto	Con padella e bricco; Proteggere il letto con traversa monouso o tela cerata; igiene delle parti intime procedendo in maniera antero-posteriore; igiene dei glutei, risciacquo con acqua pulita, asciugare tamponando, controllare la cute, le pieghe cutanee, segnalare e annotare eventuali anomalie dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo delle zone a rischio;
Lavaggio gambe e piedi	Utilizzo di bacinella, sapone, telo spugna, verificare il livello dell'acqua e la temperatura, provvedere all'igiene delle gambe e dei piedi prestando particolare attenzione alla zona tra le dita, risciacquare accuratamente, asciugare tamponando, controllare la cute soprattutto tra le dita e sui talloni, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo, tagliare le unghie se necessario;
Vestizione parte inferiore del corpo	Far indossare panno/proteggislip/urocontrol se necessario, assicurarsi che il cambio degli indumenti sia adeguato alla temperatura e alla posizione della persona nel letto (non sono adeguati indumenti che possono fare pieghe e creare irritazioni della pelle);
Svestizione parte superiore del corpo	Prima di togliere i vestiti alla persona, assicurarsi che siano pronti gli indumenti del cambio, sfilare l'abbigliamento e riporlo successivamente nel contenitore della biancheria sporca;
Igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto	Utilizzare bacinelle diverse da quella usata per l'igiene intima, utilizzare acqua tiepida, sapone neutro e telo spugna, prestando particolare attenzione al controllo della cute e delle pieghe cutanee, mettere la crema e procedere al

	massaggio preventivo sulle zone a rischio;
Igiene del cavo orale (per l'allettato)	Posizionare la persona (se possibile in posizione ortopnoica, altrimenti in posizione supina con il capo ripiegato su un lato), porre la traversa sotto il mento, preparare la soluzione in una ciotola, inumidire i diversi tamponi nella soluzione e afferrarli con la pinza in modo da avvolgere completamente la sua estremità, pennellare accuratamente la cavità orale aiutandosi con l'abbassalingua (lingua, sottolingua, palato duro e molle, tasche delle guance), ripetere la procedura cambiando i tamponi fino ad ottenere la pulizia completa, far eseguire i risciacqui con il collutorio, se le labbra sono screpolate o secche applicare la sostanza emolliente;
Eventuale igiene stoma	Togliere il sacchetto pieno e riporlo in apposito contenitore, detergere la zona con acqua tiepida e sapone neutro, utilizzando garze non sterili, risciacquare con acqua tiepida e fisiologica, asciugare tamponando con telo di cotone, osservare la cute e segnalare eventuali alterazioni dell'integrità cutanea, applicare alla cute crema base e togliere eventuali residui di colla, applicare sacchetto pulito, verificando che la misura dello stesso sia della misura giusta;
Barba uomo-donna, pettinare	Barba uomo: posizionare telo di protezione, rinfrescare e ammorbidire la pelle, procedere alla rasatura, sciacquare con acqua pulita, asciugare tamponando. Pettinare;
Eventuale pulizia protesi	Pulizia della protesi;
Indossare eventuale busto	Verificare che non vi siano lesioni cutanee, dolore o gonfiore, detergere e applicare la crema nella zona interessata, applicare il busto secondo le indicazioni dello specialista e verificarne la funzionalità, fornire alla persona informazioni necessarie, posizionare la persona distesa sul letto e aiutarla a mettersi su un fianco, posizionare il busto per metà piegato al livello giusto, far ruotare la persona dall'altro lato e distendere il busto, richiudere il busto con lacci o strip, cercando di procurare il giusto sostegno, chiedere alla persona se l'effetto è quello desiderato, mettere la persona in una posizione comoda e sicura;
Vestizione parte superiore del corpo	Assicurarsi che siano pronti gli indumenti puliti per il cambio. Procedere alla vestizione con delicatezza e senza far fare alla persona movimenti innaturali e dolorosi;
Eventuale igiene dei capelli a letto	Mettere la persona distesa supina, in una posizione semiinclinata, mettere un cuscino sotto le spalle, verificare la presenza della traversa di gomma a protezione del materasso, posizionare il lavatesta o bacinella, sorreggere il capo con una mano e con l'altra inumidire i capelli, detergere i capelli con lo shampoo, risciacquare con cura e asciugare con telo, togliere il supporto e asciugare con il phon;
Eventuale medicazione a piatto	Posizionare la persona in una posizione comoda e sicura, ma che favorisca l'intervento dell'operatore, eliminare il materiale sporco e

	introdurlo in apposito contenitore, detergere la parte interessata con tamponi di garza sterile e fisiologica, disinfettare con soluzione antisettica, asciugare con tamponi di garza sterile, fissare la garza con cerotti anallergici ai bordi (prestare attenzione se la cute è fragile e se sono presenti edemi), osservare la cute circostante e segnalare se sono presenti eventuali peggioramenti dell'integrità, applicare la crema base;
Postura e mobilizzazione come parte integrante di ogni intervento	VEDI MOBILIZZAZIONE COMPLESSA
Allineamento posturale	Deve rispettare le esigenze e le caratteristiche della persona, consentire il riposo e il rilassamento, non provocare dolore, non ostacolare la respirazione e la circolazione, tenere il rachide e gli arti in posizioni intermedi e non forzate, tenere i vari segmenti in posizioni diverse da quelle indotte, variare frequentemente la postura;
Ri-posizionamento degli ausili/protesi	Verificare che non vi siano lesioni cutanee, dolore o gonfiore, detergere e applicare la crema nelle zone interessate, applicare la protesi-ortesi-tutore secondo le indicazioni dello specialista e verificarne la funzionalità, fornire alla persona le indicazioni necessarie per l'utilizzo, lasciare la persona in una posizione comoda e sicura;
Riattaccare catetere	Riposizionare catetere;
Rifacimento del letto	A seconda delle possibilità di movimento della persona occorre scegliere il modo migliore per rifare il letto, è opportuno che la persona venga lasciata nella posizione desiderata e che il rifacimento del letto sia effettuato con delicatezza e in modo celere. Mettere la persona sul fianco, raccogliere separatamente la traversa e la tela cerata (arrotolandoli) e avvicinarli al massimo alla persona, stesso procedimento con il lenzuolo inferiore, inserire il lenzuolo di sotto, tendervi sopra la tela cerata, la traversa pulita e raccoglierla vicino alla persona, girare la persona sull'altro fianco, facendo attenzione alla corretta posizione della testa, togliere la traversa usata e il lenzuolo di sotto e posizionarli nel contenitore della biancheria, tirare e fermare separatamente traversa e lenzuolo di sotto, la persona può girarsi di nuovo sulla schiena, posizionare i cuscini, metter il lenzuolo di sopra e le coperte, fare la risvolta doppia in alto e rimboccare in fondo, predisporre la piega dei piedi;
Detersione, disinfezione e riordino del materiale usato	Pulizia e disinfezione degli strumenti utilizzati, riposizionamento del materiale utilizzato, mettere panni sporchi nel contenitore apposito, buttare oggetti nella spazzatura;
Riordino camera e bagno	Se necessario riordinare la camera e il bagno;

1.C Alzata di bassa complessità assistenziale Rivolta alla persona parzialmente autonoma, in grado di deambulare con sostegno.	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Valutare le capacità residue della persona, qualora siano sufficienti per essere autonoma nell'igiene della propria persona, l'operatore sarà una figura di supporto e sostegno in tutte le attività che riguardano l'alzata. Aiutare la persona nell'assumere la posizione seduta e fornire gli ausili necessari (tripode, bastone), fornire le informazioni necessarie sulle attività che si andranno a svolgere, aiutare la persona a deambulare fino in bagno utilizzando gli ausili prescritti (l'utilizzo degli stessi deve essere in linea con la prescrizione dello specialista).	
Favorire la minzione	Aiutare la persona a posizionarsi per la minzione;
Aiutare la persona nella svestizione parte intima del corpo	Fare in modo che non vengano compiuti movimenti dolorosi o bruschi, assicurarsi la presenza di un cambio pulito;
Cambio del panno	In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto. Eventualmente annotare caratteri della diuresi e della minzione e riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona eventuali anomalie;
Igiene intima in bagno	Chiedere alla persona di collaborare nell'igiene delle parti intime, procedere in maniera antero-posteriore; igiene dei glutei, risciacquo con acqua pulita, asciugare tamponando, controllare la cute, le pieghe cutanee, segnalare e annotare eventuali anomalie dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo delle zone a rischio;
Vestizione parte inferiore del corpo	Procedere con la svestizione e se necessario far indossare panno - proteggislip ourocontrol;
Svestizione parte superiore del corpo	Nella vestizione fare in modo che non vengano compiuti movimenti dolorosi o bruschi, assicurarsi la presenza di un cambio pulito;
Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto	Supervisionare o aiutare la persona in base al grado di autonomia, controllo della cute e delle pieghe cutanee, segnalare eventuali alterazioni dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere al massaggio preventivo sulle zone a rischio;
Aiuto nell'igiene orale e nella pulizia delle protesi	Supervisionare e aiutare la persona impegnata nella propria igiene orale e nell'igiene di eventuali protesi;
Barba uomo-donna, pettinare	Aiuto nella rasatura se necessario;
Indossare eventuale busto	Verificare che non vi siano lesioni cutanee, dolore o gonfiore, detergere e applicare la crema nella zona interessata, applicare il busto secondo le indicazioni dello specialista e verificarne la funzionalità, fornire alla persona informazioni necessarie, posizionare la persona distesa sul letto e aiutarla a mettersi su un fianco, posizionare il busto per metà piegato al livello giusto, far ruotare la persona dall'altro lato e distendere il busto, richiudere il busto con lacci o strip, cercando di procurare il giusto sostegno, chiedere alla persona se l'effetto è quello desiderato, mettere la persona in una posizione comoda e sicura;
Vestizione parte superiore del corpo	Nella vestizione fare in modo che non vengano compiuti movimenti dolorosi o bruschi,

	assicurarsi la presenza di un cambio pulito;
Eventuale medicazione a piatto	Posizionare la persona in una posizione comoda e sicura, ma che favorisca l'intervento dell'operatore, eliminare il materiale sporco e introdurlo in apposito contenitore, detergere la parte interessata con tamponi di garza sterile e fisiologica, disinfettare con soluzione antisettica, asciugare con tamponi di garza sterile, fissare la garza con cerotti anallergici ai bordi (prestare attenzione se la cute è fragile e se sono presenti edemi), osservare la cute circostante e segnalare se sono presenti eventuali peggioramenti dell'integrità, applicare la crema base;
Postura e mobilizzazione come parte integrante di ogni intervento differenziale	VEDI MOBILIZZAZIONE;
Allineamento posturale (eventuale)	Deve rispettare le esigenze e le caratteristiche della persona, consentire il riposo e il rilassamento, non provocare dolore, non ostacolare la respirazione e la circolazione, tenere il rachide e gli arti in posizioni intermedie e non forzate, tenere i vari segmenti in posizioni diverse da quelle indotte, variare frequentemente la postura;
Ri-posizionamento degli ausili/protesi	Verificare che non vi siano lesioni cutanee, dolore o gonfiore, detergere e applicare la crema nelle zone interessate, applicare la protesi-ortesi-tutore secondo le indicazioni dello specialista e verificarne la funzionalità, fornire alla persona le indicazioni necessarie per l'utilizzo, lasciare la persona in una posizione comoda e sicura;
Riattaccare catetere	Riposizionare il catetere se necessario;
Rifacimento del letto (vuoto)	Mettere due sedie rivolte verso il fondo del letto, allontanare il comodino, piegare la coperta dall'alto verso il basso a appoggiarla sulla sedia (il lato a contatto con chi usa il letto va piegato verso l'interno per prevenire la diffusione di germi), prendere i guanciali e metterli rovesciati sulla coperta, staccare le lenzuola dal materasso, piegare il lenzuolo superiore in tre parti, deporre il lenzuolo sulla sedia, cambiare la traversa, se presente ripiegare allo stesso modo la tela cerata, piegare il lenzuolo inferiore in tre parti, scuoterlo e tornare alla testata del letto, rimboccare il lenzuolo inferiore, fissarlo in fondo al letto, tirare la tela cerata, mettere sopra la traversa, fissare il lenzuolo superiore, battere ogni guancia e rimetterlo a posto, mettere la coperta;
Detersione, disinfezione e riordino del materiale usato	Tutti gli strumenti devono essere puliti e disinfettati, riposizionati in luogo apposito;
Riordino camera e bagno	Riassetto e pulizia dell'ambiente domestico se necessario

2. MESSA A LETTO

Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
2.A Messa a letto di elevata complessità assistenziale Rivolta alla persona in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione	Trasferimento nella stanza da bagno se possibile (utilizzo della carrozzina, o deambulazione assistita e/o con ausili prescritti), posizionare la persona davanti al lavandino, assistere la persona nell'igiene del viso, mani, cavo orale, riaccompagnare la persona in camera, rimessa a letto che verrà eseguita manualmente o con l'utilizzo di ausili se prescritto, svestizione parte inferiore del corpo. Togliere panno. In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto. Annotare caratteri della diuresi e della minzione, riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona eventuali anomalie. Procedere all'igiene intima (vedi intervento di igiene intima a letto). Rifacimento del letto. Lasciare la persona in posizione comoda e sicura. Situazioni particolari di medicazione a piatto, far indossare il busto o integrazioni dell'igiene della persona vedere singola prestazione.
2.B Messa a letto di media complessità assistenziale persona allettata	Posizionare la persona nel letto (posizione supina), togliere cuscini o altri oggetti che potrebbero rendere difficile l'operazione. Igiene parte superiore del corpo a letto (vedi intervento di alzata). Rivestire la persona nella parte superiore del corpo. Svestizione parte inferiore del corpo. Togliere panno. In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto. Eventualmente annotare caratteri della diuresi e della minzione, riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona eventuali anomalie. Procedere all'igiene intima (vedi intervento di igiene intima a letto). Rifacimento del letto. Lasciare la persona in posizione comoda e sicura. Situazioni particolari di medicazione a piatto, far indossare il busto o integrazioni dell'igiene della persona vedere singola prestazione.
2.C Messa a letto semplice Persona parzialmente autonoma in grado di deambulare con sostegno	Le operazioni di igiene della persona avverranno nella stanza da bagno (vedere alzata di bassa complessità assistenziale). Accompagnare la persona al letto, aiuto nella messa a letto (prima da seduta poi aiuto nell'alzare le gambe), verifica e controllo del comfort ambientale (finestre, gas, luce, ordine del letto, presenza traversa, coperte, ecc, telesoccorso).

3. CURA DELLA PERSONA

3.A Igiene intime in bagno elevata complessità assistenziale	
Rivolta alla persona in carrozzina.	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Valutare le capacità residue della persona, qualora siano sufficienti per essere autonoma nell'igiene della propria persona, l'operatore sarà una figura di supporto e sostegno in tutte le attività che riguardano l'alzata. Aiutare la persona nell'assumere la posizione seduta e fornire gli ausili necessari (tripode, bastone), fornire le informazioni necessarie sulle attività che si andranno a svolgere, aiutare la persona a deambulare fino in bagno utilizzando gli ausili prescritti (l'utilizzo degli stessi deve essere in linea con la prescrizione dello specialista).	
Favorire la minzione	Aiutare la persona a posizionarsi per la minzione
svestizione parte intima del corpo	Supervisionare o se necessario aiutare la persona nella svestizione parte intima del corpo
Cambio del panno	In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto su indicazioni del personale sanitario. Eventualmente annotare caratteri della diuresi e della minzione riferire alle altre figure professionali che si occupano della persona allettata eventuali anomalie
Igiene intima in bagno	Chiedere alla persona di collaborare nell'igiene delle parti intime, procedere in maniera antero-posteriore; igiene dei glutei, risciacquo con acqua pulita, asciugare tamponando, controllare la cute, le pieghe cutanee, segnalare e annotare eventuali anomalie dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo delle zone a rischio
Vestizione parte inferiore del corpo	Far indossare panno/proteggislip/urocontrol se necessario

3.B Igiene intime a letto media complessità assistenziale	
Rivolta alla persona allettata	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Svestizione parte intima del corpo	Preparazione all'igiene, allineamento posturale al letto, svestizione parte inferiore del corpo;
Cambio del panno	In presenza di catetere, controllare la diuresi e se necessario svuotare il sacchetto. Eventualmente annotare caratteri della diuresi e della minzione sul riferire alle altre figure professionali o familiari che si occupano della persona eventuali anomalie;
Igiene intima a letto	Con padella e bricco; Proteggere il letto con traversa monouso o tela cerata; igiene delle parti intime procedendo in maniera antero-posteriore; igiene dei glutei, risciacquo con acqua pulita, asciugare tamponando, controllare la cute, le pieghe cutanee, segnalare e annotare eventuali anomalie dell'integrità cutanea, mettere la crema e procedere nel massaggio preventivo delle zone a rischio;
Vestizione parte inferiore del corpo	Far indossare panno/proteggislip/urocontrol se necessario, assicurarsi che il cambio degli indumenti sia adeguato alla temperatura e alla posizione della persona nel letto (non sono

	adeguati indumenti che possono fare pieghe e creare irritazioni della pelle);
--	---

3.C Igiene dei capelli a letto	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Igiene dei capelli a letto	Mettere la persona distesa supina, in una posizione semi-inclinata, mettere un cuscino sotto le spalle, verificare la presenza della traversa di gomma a protezione del materasso, posizionare il lavatesta o bacinella, sorreggere il capo con una mano e con l'altra inumidire i capelli, detergere i capelli con lo shampoo, risciacquare con cura e asciugare con telo, togliere il supporto e asciugare con il phon;

3.D Igiene dei capelli in bagno	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Igiene dei capelli in bagno	Posizionare il lavatesta in bagno e luna sedia dove far accomodare la persona, preparare due brocche di acqua, una per inumidire e l'altra per sciacquare, coinvolgere la persona nelle operazioni che si andranno a svolgere, inumidire i capelli, mettere lo shampoo, fare in modo che non vada negli occhi, sciacquare, asciugare con telo e phon, rimuovere gli strumenti utilizzati (lavatesta). Avere l'attenzione di comprendere che la posizione del lavatesta potrebbe essere sgradevole per la persona, pertanto le operazioni del lavaggio devono essere delicate ma celeri;

3.E Igiene dei piedi (pedicure)	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Pedicure	Preparare la bacinella, verificare che la temperatura dell'acqua sia adeguata per l'ammollo, mettere i piedi all'interno della bacinella, osservare eventuali alterazioni dell'integrità cutanea, massaggiare, togliere i piedi dall'acqua, asciugare tamponando con cura soprattutto fra le dita dei piedi, mettere la crema e segnalare eventuali anomalie della cute, tagliare le unghie se necessario;

3.F Manicure	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Manicure	Utilizzo di bacinella, sapone, telo spugna, verificare il livello dell'acqua e la temperatura, mettere prima una mano poi l'altra in ammollo, controllare l'integrità cutanea, togliere la mano dall'acqua, asciugare con cura, mettere la crema, tagliare le unghie e procedere con l'altra mano;

3.G Igiene stomia	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Igiene stoma	Togliere il sacchetto pieno e riporlo in apposito contenitore, detergere la zona con acqua tiepida e sapone neutro, utilizzando garze non sterili, risciacquare con acqua tiepida e fisiologica, asciugare tamponando con telo di cotone, osservare la cute e segnalare eventuali alterazioni dell'integrità cutanea, applicare alla cute crema base e togliere eventuali residui di colla, applicare sacchetto pulito, verificando che la misura dello stesso sia della misura giusta;

3.H Applicazione protesi-ortesi-tutori-busto	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Applicazione protesi – ortesi - tutori- busto	Verificare che non vi siano lesioni cutanee, dolore o gonfiore, detergere e applicare la crema nella zona interessata, applicare il busto secondo le indicazioni dello specialista e verificarne la funzionalità, fornire alla persona informazioni necessarie, posizionare la persona distesa sul letto e aiutarla a mettersi su un fianco, posizionare il busto per metà piegato al livello giusto, far ruotare la persona dall'altro lato e distendere il busto, richiudere il busto con lacci o strip, cercando di procurare il giusto sostegno, chiedere alla persona se l'effetto è quello desiderato, mettere la persona in una posizione comoda e sicura;

3.I Applicazione apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Applicazione di apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica	Eseguire l'applicazione secondo le istruzioni fornite dai tecnici, segnalare ai tecnici eventuali disfunzioni (tempestivamente), fornire alla persona informazioni e rassicurazioni necessarie, mettere la persona in posizione comoda e sicura;

3. L Bagno a letto	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Bagno a letto – Persona allettata	Togliere dal letto i cuscini di posizionamento, le coperte e il copriletto, procedere al lavaggio dei capelli (vedere modalità del lavaggio capelli a letto), in presenza di catetere pinzarlo e se necessario cambio del sacchetto o svuotamento dello stesso, piegare il lenzuolo superiore fino all'altezza della vita, svestire la parte superiore

	del corpo, coprire il torace con il telo da bagno, lavare viso, occhi (dall'interno all'esterno), orecchie, collo, torace e ascelle, fare attenzione alle pieghe della cute, rilevare eventuali alterazioni della cute e successivamente procedere con crema base e massaggio preventivo. Tenere ben presente che man mano che si lava la persona va sciacquata con acqua pulita e si asciuga tamponando. Lavare ed asciugare le braccia una per volta ed eseguire il maniluvio nella bacinella (vedi intervento della manicure). Far sedere la persona oppure (se non è possibile la posizione seduta) farla ruotare su un fianco per procedere alla detersione della schiena. Asciugare tamponando e procedere alla verifica dell'integrità della cute, mettere crema base e procedere al massaggio preventivo. Procedere all'igiene orale (vedi procedura dell'igiene del cavo orale nella persona allettata). Radere barba (mentre si procede la persona va man mano risciacquata con acqua pulita e subito asciugata tamponando). Rivestire la parte superiore del corpo e procedere alla svestizione della parte inferiore per procedere con il lavaggio dei piedi e pedicure (vedi intervento specifico sopra riportato), lavare l'addome, lavare e asciugare ben l'ombelico, risciacquare sempre con acqua pulita man mano che si lava la persona e asciugare tamponando. Procedere con l'igiene intima (vedi intervento dell'igiene intima a letto). Applicare panno, salvaslip, urocontrol, rivestire. Alzare la persona se si alza ed eventualmente metterla in carrozzina. Pettinare. Rifare il letto, pulire e riordinare l'ambiente;
--	--

3.M Bagno in vasca o doccia	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Bagno in vasca o doccia - Persona che può essere accompagnata in bagno	Riscaldare preventivamente l'ambiente se ritenuto freddo/umido, staccare eventuali stufette utilizzate, pulire la vasca, posizionare il tappetino antiscivolo, asse, eventuali maniglioni, metter l'acqua nella vasca facendo particolare attenzione alla temperatura. Accompagnare la persona nella stanza da bagno con la carrozzina o con eventuali ausili se prescritti, aiutarla nella svestizione parte inferiore, aiutare la persona a sedersi sull'asse della vasca o della doccia, completare la svestizione (parte superiore del corpo), aiutare la persona ad entrare con le gambe nella doccia/vasca, riporre la biancheria sporca nei contenitori, regolare la temperatura dell'acqua della doccia (farla sentire alla persona), non lasciare mai la persona da sola nella vasca o nella doccia, aiutare la persona a

	lavarsi procedendo dalla testa ai piedi, far alzare la persona per procedere all'igiene intima (sempre dalla parte anteriore a quella posteriore). Risciacquare sempre di volta in volta con acqua pulita. Far alzare la persona e procedere all'asciugatura del corpo (tamponando e non sfregando) controllare l'integrità cutanea, mettere la crema base e procedere al massaggio preventivo. Aiutare la persona ad uscire dalla vasca, aiutarla alla vestizione. Eventualmente farla sedere in carrozzina. Procedere all'igiene del cavo orale (se è in grado di farla da sola essere figura di supporto e aiuto), pettinare, barba uomo-donna. Mettere la persona in posizione comoda e sicura. Detergere e disinfettare l'ambiente, riordinare.
--	--

4. MOBILIZZAZIONE

MOBILIZZAZIONE	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
PREMESSA: si considera un vero e proprio intervento quando non è effettuato durante l'alzata e la cura della persona. Può essere rivolta alla persona non autosufficiente e gravemente compromessa sul piano fisico o alla persona parzialmente autosufficiente; per la complessità e finalità dell'intervento è da eseguirsi sempre su indicazione del fisiatra o del fisioterapista. Per "mobilizzazione" si intende tutto ciò che è mantenimento o recupero della funzionalità muscolo-scheletriche. La mobilizzazione ha lo scopo di: - prevenire lesioni secondarie come retrazioni muscolo-tendinee, ipotrofie, lesioni cutanee, osteoporosi, danni alle cartilagini; - mantenere lo schema corporeo; - favorire il mantenimento della capacità di deambulare. Si può, quindi, attuare con persone allettate, in carrozzina o deambulanti e consiste nell'eseguire movimenti attivi, assistiti e passivi, limitatamente ad esercizi corretti di flessione, estensione, abduzione, adduzione, intra - extra rotazione, allineamenti posturali. Sono compresi interventi di: - mobilizzazione complessa a letto o in carrozzina; - mobilizzazione semplice; - esercizi di deambulazione assistita; - trasferimenti letto-carrozzina e viceversa; - utilizzo di ausili (statica, sollevatore, deambulatori). L'operatore che effettua questo tipo di intervento deve essere sostenuto da un corretto ottimismo e contribuire a rafforzare l'autostima della persona, attraverso la volontà di migliorare, instaurando un buon rapporto interpersonale. Deve: - cercare la massima autonomia possibile; - evitare movimenti che favoriscono l'insorgere di elementi patologici (spasticità, schemi errati di movimento); - istruire i familiari per dare continuità al progetto; - attraverso manovre corrette, cercare di ridurre al massimo il proprio impegno fisico.	
Deambulazione assistita complessa all'interno e all'esterno dell'abitazione	Preparare gli ausili necessari (girello, tripode, bastone) e verificare il funzionamento e l'adeguatezza, verificare che la persona indossi calzature adatte e che l'ambiente consenta l'attuazione dell'intervento, informare la persona circa l'intervento che si andrà a fare e sollecitare la sua collaborazione, eseguire gli esercizi come da progetto e verificarne l'effetto,

	riaccompagnare la persona in poltrona e verificare il gradimento dell'intervento, consigliare al familiare eventuali modifiche da apportare all'ambiente (come rimuovere un tappeto), trasmettere ai familiari tutte le informazioni possibili per dare continuità all'intervento;
Deambulazione assistita semplice all'interno e all'esterno dell'abitazione	Preparare gli ausili necessari (girello, tripode, bastone) e verificare il funzionamento e l'adeguatezza, verificare che la persona indossi calzature adatte e che l'ambiente consenta l'attuazione dell'intervento, informare la persona circa l'intervento che si andrà a fare e sollecitare la sua collaborazione, eseguire gli esercizi come da progetto e verificarne l'effetto, riaccompagnare la persona in poltrona e verificare il gradimento dell'intervento, consigliare al familiare eventuali modifiche da apportare all'ambiente (come rimuovere un tappeto), trasmettere ai familiari tutte le informazioni possibili per dare continuità all'intervento;

5. CURA DELLA CASA

5. Cura della casa	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Igiene ambientale ordinaria	Si intendono interventi finalizzati non solo all'igiene ambientale, ma anche ad un controllo della situazione e ad uno stimolo al mantenimento delle capacità residue della persona. Coinvolgere sempre la persona a collaborare, stimolare la cura dell'ambiente, assegnare compiti anche quando l'operatore non è presente dopo attenta valutazione delle capacità residue e in totale sicurezza per l'utenza. Areare i locali, riordinare stanza da letto, cucina, bagno, altre stanze, rifacimento letto, cambio biancheria, pulire e igienizzare cucina, bagno, camera da letto andito, soggiorno, spazzare e lavare pavimenti, lavare i vetri, spolverare i muri, detergere e disinfettare gli strumenti utilizzati e riporli in luogo apposito;

6. CONTROLLI E VERIFICHE

6. Controlli e verifiche	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Preparazione e aiuto nell'assunzione dei farmaci	Informarsi circa le condizioni di salute della persona, annotare sempre le condizioni di salute dell'utenza, controllare la data di scadenza dei farmaci, preparare i farmaci da somministrare subito, preparare in altri contenitori (scrivere sopra l'orario) i farmaci che la persona dovrà assumere in altre fasce orarie della giornata,

	spiegare alla persona il criterio con cui sono stati posizionati i farmaci che dovrà assumere nell'arco della giornata, informare il medico prima che i farmaci siano terminati per nuove prescrizioni, osservazione della persona prima, durante e dopo l'assunzione dei farmaci, chiedere alla persona eventuali disturbi, annotarli e segnalarli al medico;
Vigilanza e controllo	Le operazioni di vigilanza e controllo riguardano: le condizioni abitative, le condizioni di salute della persona, le condizioni di cura, le condizioni alimentari e il sostegno psicologico. La vigilanza e il controllo hanno senso se eventuali anomalie vengono segnalate tempestivamente alla famiglia, al medico, all'assistente sociale, all'infermiere, all'ADI, a tutte quelle figure professionali che si occupano della stessa utenza. Condizioni abitative: controllare l'ordine, la pulizia, che vengano pagate le bollette, perdite di rubinetti, sicurezza dell'ambiente (gas, telesoccorso), condizioni igieniche degli ambienti. Condizione di salute della persona: che stia bene, che non assuma alcool o altre sostanze nocive, che prenoti le visite e che le faccia, che abbia i farmaci prescritti e che non siano scaduti, che sia stato contattato il medico per una nuova prescrizione quando i farmaci sono terminati. Condizione alimentari della persona: che assuma cibo e acqua, che l'alimentazione sia adeguata, che venga fatta la spesa, che ci sia il cibo pronto o che sia in grado di farsi da mangiare, che non abbia in frigo alimenti vecchi o scaduti. Condizione di cura della persona: che sia pulita, che indossi abiti puliti, che possa lavarli o farli lavare. Condizioni psicologiche della persona: favorire la comunicazione e l'assunzione di un ruolo attivo nell'interazione, ascoltare la persona, comprendere cosa sta chiedendo, comprendere la modalità di espressione dei bisogni primari;

7. PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA

7. Preparazione del pasto nel domicilio della persona	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
La persona che non sceglie di avere i pasti a domicilio, ma l'aiuto dell'operatore nella preparazione del pasto, deve essere adeguatamente stimolata alla scelta degli alimenti da cucinare, in base non solo al gradimento ma anche ad una attenta valutazione della dieta, soprattutto dove prescritta. La persona se collaborante avrà un ruolo attivo nella preparazione del pasto e nell'allestimento della tavola, ovviamente con il supporto dell'operatore.	
Preparazione del pasto a domicilio della persona	Valutare attentamente i cibi da cucinare (freschezza e coerenza con una dieta variata soprattutto se prescritta), preparazione della tavola, somministrazione del cibo, riordino di stoviglie e dell'ambiente, informazioni sul gradimento della collaborazione.

Preparazione e aiuto all'assunzione del pasto (domiciliare)	Lavarsi le mani, aprire il contenitore e estrarre le monoporzioni, se è presente anche la porzione del pasto serale riporla in frigorifero, allestire la tavola (nel rispetto dell'ordine, della pulizia e di tutto ciò che va utilizzato per assumere il pasto), chiedere alla persona che cosa intende mangiare per prima, se richiesto o se previsto utilizzare stoviglie di ceramica, aprire la monoporzione, far accomodare la persona (eventuale aiuto nel posizionare la persona al tavolo, anche attraverso l'utilizzo di ausili per la deambulazione o se utilizza la carrozzina), rimanere fino alla fine del pasto, eventuale aiuto nell'assunzione del pasto, favorire l'assunzione di liquidi, aiutare a bere, lavare le stoviglie utilizzate e riordinare la tavola, informarsi sul gradimento del pasto, segnalare eventuali problemi nell'assunzione del cibo e eventuali intolleranze alimentari, controllo del frigorifero, controllo dell'ambiente (gas, telesoccorso e spazzatura).
---	---

8. LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA A DOMICILIO

8. Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio	Si effettua solo ed esclusivamente quando l'abitazione è provvista degli elettrodomestici necessari. Individuare la biancheria da lavare ed eventualmente metterla in ammollo, introdurre la biancheria nella lavatrice, selezionare il programma, mettere l'adeguata quantità di detergente, azionare la macchina. Prima di allontanarsi verificare il corretto funzionamento. Predisporre l'asciugatura. Verifica della qualità del lavaggio. Per la stiratura: individuare gli indumenti da stirare, leggere le istruzioni relative al materiale dell'indumento (che sia compatibile con l'operazione di stiratura), procedere all'operazione, verificare la qualità della stiratura, raccogliere dall'utenza eventuali richieste, riporre l'indumento stirato a seconda delle indicazioni fornite;

9. ACCOMPAGNAMENTO

9. ACCOMPAGNAMENTO	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Accompagnamento complesso lungo – anziano in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione	Informarsi sulle condizioni dell'anziano e andarlo a conoscere prima dell'accompagnamento (se non si conosce già), verificare dove abita, l'orario dell'accompagnamento e il luogo da raggiungere, verificare la presenza della documentazione necessaria, prendere accordi precisi con la persona da accompagnare, aiutare la persona a prepararsi se necessario, verificare che abbia preso le chiavi per rientrare in casa, aiutare la persona ad effettuare gli spostamenti per raggiungere il mezzo (adeguata valutazione del mezzo necessario per lo spostamento in

	base alle possibilità della persona), aiuto nel raggiungimento del luogo desiderato, se necessario affiancare la persona nella commissione. L'anziano orientato può effettuare autonomamente la commissione, altrimenti è necessario accompagnarlo. In questo caso: informarsi sull'esito della visita e riferirlo ai familiari. Riaccompagnare la persona al domicilio, assicurarsi che entri nell'abitazione, lasciare la persona in sicurezza;
Accompagnamento complesso breve – anziano in carrozzina o con gravi limitazioni nella deambulazione	Informarsi sulle condizioni dell'anziano e andarlo a conoscere prima dell'accompagnamento (se non si conosce già), verificare dove abita, l'orario dell'accompagnamento e il luogo da raggiungere, verificare la presenza della documentazione necessaria, prendere accordi precisi con la persona da accompagnare, aiutare la persona a prepararsi se necessario, verificare che abbia preso le chiavi per rientrare in casa, aiutare la persona ad effettuare gli spostamenti per raggiungere il mezzo (adeguata valutazione del mezzo necessario per lo spostamento in base alle possibilità della persona), aiuto nel raggiungimento del luogo desiderato, se necessario affiancare la persona nella commissione. L'anziano orientato può effettuare autonomamente la commissione, altrimenti è necessario accompagnarlo. In questo caso informarsi sull'esito della visita e riferirlo ai familiari. Riaccompagnare la persona al domicilio, assicurarsi che entri nell'abitazione, lasciare la persona in sicurezza;

9. COMMISSIONI

9. COMMISSIONI	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Si effettua nei casi: spesa senza accompagnamento, ritiro e trasporto di ausili, segretariato (prenotazioni CUP, ritiro ricette, acquisto farmaci, commissioni relative a invalidi civili e Commissioni patronati). Informarsi sulle condizioni di salute della persona, verificare dove abita, ricevere istruzioni, assicurarsi che le istruzioni ricevute corrispondano effettivamente alle volontà della persona, prendere accordi precisi, riportare alla persona l'oggetto della commissione, il resto del denaro utilizzato, documentazione fiscale, informazioni specifiche in merito;	

10. COMPAGNIA

10. COMPAGNIA	
Prestazione legata all'intervento	Descrizione prestazione
Persona sola, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza	Compagnia;

Il Responsabile
f.to Dr.ssa Cristiana Simone



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)
 Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it
 C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

Monitoraggio e verifiche

Requisito	Tempi verifica	Modalità	Soggetti
Rispetto dello standard minimo di personale e assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza con garanzia di figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza	Ogni 6 mesi o a seguito di segnalazione da parte dei Comuni	Presentazione, da parte del Fornitore, del prospetto aggiornato con l'indicazione delle figure professionali impegnate nell'esecuzione del servizio e il numero dei buoni servizio gestiti	Ufficio PLUS
Attivazione del Servizio entro 24 ore dalla richiesta del servizio per situazioni urgenti	Ogni volta che si attiva un intervento urgente	Verifica costante da parte del Servizio sociale competente attraverso il ricevimento delle comunicazione di attivazione dell'intervento da parte della ditta Fornitrice.	Servizi sociali dei Comuni
Formazione degli operatori	Ogni 6 mesi	Presentazione, da parte del Fornitore, di una relazione contenente l'oggetto della formazione, l'elenco nominativo dei partecipanti, l'indicazione dell'Ente di formazione, delle date, dei luoghi e degli orari di svolgimento.	Ufficio PLUS
Carta dei Servizi		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente del rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi	Servizi sociali dei Comuni
Reclami e disservizi	Ogni 6 mesi	Relazione, da parte del Fornitore, sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.	Ufficio PLUS
		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente, anche attraverso le segnalazioni e i reclami riferiti ai Fornitori, pervenuti al Comune.	Servizi sociali dei Comuni
Soddisfazione dei titolari dei buoni servizio	Annuale	Relazione, da parte del Fornitore, sui questionari di gradimento dei titolari dei buoni servizio	Ufficio PLUS

Il Responsabile
f.to Dr.ssa Cristiana Simone



UNIONE DI COMUNI MARGHINE

Corso Umberto, n. 186, 08015 Macomer (NU)

Tel 0785/222200 – Fax 0785/222216 – E-Mail info@unionemarghine.it

C.F. 93033380911

Ambito Distretto Territoriale MARGHINE

PATTO DI ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI

Premesso che

Con propria determinazione n. 104 del 18/05/2016, di indizione della procedura aperta per l'istituzione dell'albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari nei comuni appartenenti all'ambito del Marghine distretto Macomer, con la quale è stato approvato il Bando per l'istituzione dell'albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari e i seguenti allegati:

1. Disciplinare per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari (All.A);
2. Disciplinare per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari (All.B);
3. Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari (All.C);
4. Monitoraggio e verifica (All.D);
5. Patto di accreditamento per l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari (All.E);

Con propria determinazione n. ____ del _____ a seguito di istruttoria da parte di un'apposita commissione giudicatrice, è stato istituito e approvato l'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari;

avvia, a decorrere dal un sistema sperimentale di accreditamento dei servizi domiciliari, istituendo un Albo Provvisorio di soggetti accreditati a cui sono iscritti, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, i fornitori interessati per la gestione dei servizi domiciliari per gli 10 comuni dell' ambito Marghine - distretto di Macomer;

Tutto ciò premesso,

In riferimento alla legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali L. 328/2000 e alla L.R. 23/2005,

tra

L'Unione dei Comuni Marghine – Ente Capofila del PLUS distretto di Macomer

rappresentato da _____ nato a _____

(____) il _____, Codice fiscale n. _____

_____, in qualità di Responsabile dell'Ufficio di PLUS del distretto Macomer dell' Unione dei Comuni, C.F. n. _____

e

Il Fornitore “ _____ ”, con sede legale in _____

_____ Via _____

Codice Fiscale/Partita IVA _____ legalmente rappresentato da _____

_____, nato/a a _____

Prov. _____ il _____, C.F. n. _____

, residente in (_____) Via _____ n. _____

Pec _____ e mail _____

Tel. _____ Fax attivo autorizzato: _____

e

i Comuni di

Birori, rappresentato da
Bolotana, rappresentato da
Borore b, rappresentato da
Bortigali, rappresentato da
Dualchi, rappresentato da
Lei, rappresentato da
Macomer, rappresentato da
Noragugume, rappresentato da
Silanus, rappresentato da
Sindia, rappresentato da

si conviene e stipula quanto segue

Art. 1 - Obblighi reciproci

L'Ufficio di Plus del distretto di Macomer (Ente capofila):

come sopra rappresentato e in virtù degli atti sopra indicati, preso atto delle risultanze istruttorie della commissione accreditatrice, iscrive il fornitore _____, in quanto in possesso dei requisiti richiesti, nell'Albo dei soggetti accreditati per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari riferiti alle seguenti aree territoriali _____.

A seguito della suddetta iscrizione, legittima il fornitore all'offerta degli interventi e servizi domiciliari e/o pasti a domicilio nel pieno rispetto dei patti e condizioni contenuti nel Bando di accreditamento e in tutti i suoi allegati (All.A, All.B, All.C, All.D, All.E), e autorizza lo stesso, qualora prescelto dal cittadino utente e/o dal suo familiare di riferimento, alla erogazione dei suddetti servizi secondo i livelli quali- quantitativi e le procedure indicate nel Buono servizio emesso a suo favore.

I Comuni del distretto di Macomer:

- si impegnano, qualora delegati dai titolari dei buoni servizio, a corrispondere al fornitore l'importo relativo alle prestazioni fatturate dallo stesso all'utente titolare del buono servizio, secondo le tariffe e con le modalità disposte dall'All. B;
- effettuano le verifiche e i monitoraggi sul mantenimento dei requisiti dichiarati in sede di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e sulla compiuta attuazione degli impegni assunti in tale sede, secondo la cadenza temporale e le modalità disposte dall'All.D.

Il fornitore accreditato:

- ❖ a seguito della sua iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, s'impegna all'offerta degli interventi e servizi domiciliari nel rispetto di tutti i patti e le condizioni contenuti nel Bando di accreditamento degli interventi e servizi domiciliari e negli allegati di seguito elencati:
 - Disciplinare per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari (All.A);
 - Disciplinare per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari (All.B);
 - Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari (All.C);
 - Monitoraggio e verifica (All.D);
 - Patto di accreditamento per l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari (All.E);
- ❖ se prescelto dal cittadino utente e/o dal suo familiare di riferimento con le modalità disciplinate dall'All.B, non potrà rifiutare l'esecuzione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) a favore dello stesso e dovrà procedere alla erogazione dei servizi domiciliari nei tempi e con le modalità prescritti dai sopra richiamati documenti e secondo i livelli quali-quantitativi e le procedure indicate nel Buono servizio;

- ❖ si impegna ad eseguire a favore dell'utente richiedente, le prestazioni accessorie proposte in sede di accreditamento o in un momento successivo, secondo le tariffe indicate dallo stesso fornitore;
- ❖ si impegna ad applicare per le prestazioni obbligatorie di cui all'All. C rese a favore del cittadino utente, le tariffe previste dall'art. 17 dell' All.B;
- ❖ qualora sia contattato direttamente da cittadini che intendano fruire delle prestazioni avvalendosi del sistema dell'Assistenza domiciliare attraverso i Piani Individualizzati di cui alla L. 162/1998 - gestione indiretta, è tenuto ad assicurare anche agli stessi, pur non beneficiari di Buono di servizio, i medesimi standard di qualità e degli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate all'art. 17 dell' All.B;
- ❖ si impegna a vigilare sugli interventi e i servizi resi dal proprio personale, a garantire per tutto il tempo di vigenza dell'Albo il mantenimento dei requisiti dichiarati in sede di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e a dare compiuta attuazione agli impegni dichiarati in tale sede, secondo la cadenza temporale e le modalità disposte dall'art. 23 dell' All.B.

Art. 2 - Validità

La validità del presente Patto è strettamente connessa alla vigenza dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari, disciplinato dall'All.A.

Nel caso di proroga dell'Albo, l'ufficio di PLUS dell'Unione dei Comuni Marghine, previa comunicazione scritta, almeno trenta giorni prima della scadenza del presente Patto, estenderà la validità dello stesso per tutto il periodo della proroga.

Art. 3 - Cause di sospensione dall'Albo

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

Il fornitore accreditato può essere sospeso dall'Albo, fino ad un periodo massimo di 6 mesi, nel caso di mancanza temporanea anche di uno solo dei requisiti minimi di cui all' art. 2 del bando o eventuale comportamento scorretto accertato nei confronti dell'utenza.

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

Art. 4 - Cause di cancellazione dall'Albo

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

- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro;
- cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- mancato rispetto del prezzo massimo previsto dall'art. 17 dell'allegato B;
- mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla documentazione relativa alla procedura di accreditamento;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'Ufficio di Plus e/o dei Comuni competenti;
- rinuncia all'accREDITamento da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni all'Ufficio di PLUS dell'Unione dei Comuni e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui l'art. 12 dell'allegato B;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accREDITamento;

Il soggetto escluso non potrà ripresentare domanda di accreditamento per un anno dalla data dell' esclusione. Il fornitore si impegna a comunicare la propria cancellazione dall'Albo agli utenti che hanno sottoscritto con lo stesso un contratto, garantendo comunque la fornitura degli interventi per il periodo di tempo necessario alla scelta di un altro fornitore.

Art. 5 Polizze assicurative

Il fornitore ha stipulato in data _____ la polizza assicurativa n° _____ con la Compagnia _____ regolarmente iscritta all'Albo delle imprese dell'ISVAP (ramo "responsabilità civile generale"), a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno che l'impresa stessa possa arrecare all'utenza, ai propri dipendenti e collaboratori, nonché a terzi in relazione alle prestazioni previste nell'elenco delle prestazioni domiciliari (allegato C), il cui massimale non è inferiore ad euro 500.000,00 per sinistro/persona/cose.

La polizza include la copertura espressa per i seguenti danni:

- responsabilità civile dell'impresa accreditata per fatto doloso o colposo di persone dallo stesso preposte allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto;
- a cose altrui, derivanti da incendio di cose della impresa accreditata o da essa detenute (massimale non inferiore ad euro 500.000,00).

La copertura assicurativa è estesa a tutte le attività obbligatorie, accessorie, complementari e sussidiarie all'oggetto del servizio, nulla escluso per tutto il periodo del servizio.

L'esistenza di tale polizza non libera l'impresa accreditata dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Art. 6 - Soluzione delle controversie

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in pendenza del presente Patto è competente il Foro di Oristano.

Art. 7 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 il fornitore è designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio.

Il fornitore dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento.

Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente Patto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

Letto, confermato e sottoscritto

Per l'Unione dei Comuni, Ente capofila Il Responsabile del PLUS

Per i Comuni interessati I responsabili dei Servizi sociali

Per il Fornitore Accreditato Il Legale Rappresentante