

## AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI OPERATORI ECONOMICI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-EDUCATIVI NELL'AMBITO PLUS DISTRETTO DI ALGHERO

### Allegato D1: Disciplinare Tecnico - Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

#### SOMMARIO

PREMESSA .....	2
DEFINIZIONI .....	2
PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio.....	3
Art. 2 - Destinatari .....	4
Art. 3 - Figure professionali e requisiti di qualificazione .....	4
3.1 Figure professionali coinvolte .....	4
3.2 Requisiti di qualificazione .....	5
3.3 Organizzazione del Fornitore.....	5
PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	5
Art. 4 - Prestazioni obbligatorie.....	5
Art. 5 - Prestazioni accessorie .....	6
Art. 6 - Prestazioni migliorative .....	7
Art. 7 - Standard di qualità e livelli di servizio .....	7
7.1 Accessibilità e tempestività .....	7
7.2 Continuità e regolarità.....	7
7.3 Personalizzazione e partecipazione.....	7
7.4 Professionalità .....	7
7.5 Relazione e comunicazione .....	8
7.6 Sicurezza e igiene.....	8
7.7 Monitoraggio e miglioramento continuo .....	8
PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE.....	8
Art. 8 - Accesso al servizio e Piano Individuale di Intervento (PII) .....	8
8.1 Durata minima degli accessi e modalità di rilevazione oraria .....	9
Art. 9 - Buono sociale/Voucher .....	9
Art. 10 - Tariffe e compartecipazione alla spesa .....	9
Art. 11 - Registrazione delle prestazioni.....	10

Art. 12 - Rendicontazione e pagamento .....	10
PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI.....	11
Art. 13 - Obblighi specifici del Fornitore SAD.....	11
Art. 14 - Carta dei Servizi.....	12
Art. 15 - Gestione dei reclami .....	12
Art. 16 - Monitoraggio, verifiche e controlli .....	13
Art. 17 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato .....	13
PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI.....	14
Art. 18 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SAD .....	14
Art. 19 - Rinvio al Disciplinare Generale .....	14
Art. 20 - Aggiornamenti e modifiche .....	14
Art. 21 - Validità e decorrenza .....	14
ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SAD .....	14
Note operative generali .....	15

## PREMESSA

Il presente Disciplinare Tecnico definisce organizzazione, contenuti e modalità operative del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) nell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero, in attuazione della L.R. 23/2005 e della L. 328/2000, in coerenza con il Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati e con l'Avviso pubblico di accreditamento.

Il documento si applica a tutti i Fornitori accreditati iscritti all'Albo distrettuale e agli Uffici Locali dei Comuni aderenti, quale riferimento unico per l'erogazione omogenea del servizio in tutto l'ambito territoriale.

Il servizio si fonda su una progettazione individualizzata (Piano Individuale di Intervento - PII) condivisa con il beneficiario e la sua rete di riferimento, volta a promuovere il benessere, l'autonomia e la qualità della vita nel contesto domiciliare.

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare:

- i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli e i protocolli predisposti dal gruppo di lavoro sul SAD istituito presso il PLUS di Alghero;
- le eventuali Linee Guida e istruzioni operative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale.

## DEFINIZIONI

Termini specifici per il SAD:

- *Beneficiario*: destinatario delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare SAD;
- *Buono Sociale / Voucher*: titolo di spesa con cui il Comune sostiene, in tutto o in parte, l'onere economico dell'intervento previsto dal PII;
- *Caregiver*: familiare o persona di riferimento che supporta il beneficiario nella gestione quotidiana e nei rapporti con il servizio;
- *Carta dei Servizi*: documento predisposto dal Fornitore contenente organizzazione del servizio, prestazioni offerte, standard qualitativi, modalità di accesso, diritti e doveri dell'utenza, reclami e contatti;

- *Case Manager*: assistente sociale responsabile della valutazione del bisogno, della presa in carico, della definizione e del monitoraggio del caso;
- *Coordinatore del servizio*: figura responsabile dell'organizzazione, del raccordo operativo con il Servizio Sociale e della supervisione tecnica degli operatori;
- *Familiare di riferimento*: soggetto individuato come riferimento principale per la presa in carico, la comunicazione e la condivisione del PII;
- *Fornitore accreditato*: soggetto iscritto all'Albo distrettuale autorizzato all'erogazione del servizio SAD secondo il Patto di accreditamento;
- *Operatore SAD*: figura professionale che eroga le prestazioni domiciliari, quali OSS, assistente domiciliare o altre figure equivalenti previste dalla normativa e dal Disciplinare;
- *PII – Piano Individuale di Intervento*: progetto personalizzato condiviso con il beneficiario e la sua rete di riferimento, contenente obiettivi, prestazioni autorizzate, tempi, durata e modalità di erogazione;
- *Prestazioni accessorie*: prestazioni ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, richieste liberamente dal beneficiario e a suo carico economico;
- *Prestazioni migliorative*: prestazioni aggiuntive o di livello superiore rispetto agli standard minimi, offerte dal Fornitore senza oneri aggiuntivi per il PLUS o per il beneficiario;
- *Prestazioni obbligatorie*: interventi socio-assistenziali compresi nel PII e garantiti dal Fornitore accreditato;
- *Scheda giornaliera delle prestazioni*: documento di registrazione degli interventi effettuati a domicilio, sottoscritto dall'operatore e, ove possibile, dal beneficiario o familiare di riferimento;
- *Servizio Sociale competente / Ufficio Locale*: struttura comunale o dell'Ambito PLUS competente per la valutazione del bisogno, l'attivazione, il monitoraggio e i controlli del servizio;
- *Software gestionale*: piattaforma informatica adottata dal PLUS per la registrazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione del servizio;

## PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio

Il SAD è un servizio socio-assistenziale erogato all'interno dell'ambiente di vita del soggetto, intendendo per ambiente non solo lo spazio fisico, ma l'intero contesto relazionale in cui egli vive e integra le attività della persona assistita e/o dei suoi caregiver (famigliari, assistenti privati, etc.), senza mai porsi nell'ottica della sostituzione. Il SAD mira a garantire lo svolgimento di attività socio-assistenziali, anche integrate a quelle socio-sanitarie qualora ve ne sia il bisogno, al fine di favorire l'autonomia e il benessere personale del beneficiario nel proprio ambiente di vita, evitando rischi di isolamento e di emarginazione e riducendo il ricorso al ricovero in strutture assistenziali e/o sanitarie. Il SAD opera nel rispetto della persona e della sua dignità e riservatezza, con particolare riguardo allo stato e al tipo di bisogno manifestato, alle prestazioni richieste e ricevute ed è finalizzato a:

- a) favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, prevenendo istituzionalizzazioni improprie;
- b) sostenere il beneficiario nelle attività quotidiane di cura della persona e della casa;
- c) promuovere il mantenimento e il recupero delle autonomie residue;
- d) supportare le famiglie e i caregiver nella gestione dei carichi di cura;
- e) prevenire l'isolamento attraverso il supporto relazionale/emotivo e la promozione di relazioni sociali;
- f) favorire l'integrazione con i servizi sanitari e socio-sanitari del territorio;
- g) favorire dimissioni protette da ospedali e strutture residenziali.

Il servizio viene erogato nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) e, in alcune condizioni, di seguito meglio specificate, nei giorni festivi. Il servizio si attua mediante Piani Individuali di Intervento (PII) personalizzati e, ove previsto, tramite Buoni sociali/Voucher, secondo quanto stabilito dal Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati.

Gli interventi sono di carattere socio-assistenziale; restano di competenza della ASL le prestazioni a carattere sanitario.

## **Art. 2 - Destinatari**

Possono accedere al SAD i cittadini residenti o stabilmente dimoranti nei Comuni dell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero, nonché cittadini stranieri e apolidi regolarmente soggiornanti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Sono destinatari prioritari del servizio:

- a) persone anziane (di norma con età superiore a 65 anni) sole o in coppia, parzialmente o totalmente non autosufficienti, con ridotta rete familiare o in condizioni di isolamento sociale;
- b) persone con disabilità fisica, psichica o sensoriale, temporanea o permanente, che necessitano di supporto per la gestione della vita quotidiana;
- c) nuclei familiari con minori in situazione di fragilità, disagio o rischio di emarginazione, con difficoltà nella conduzione familiare;
- d) persone o nuclei familiari per i quali sia riconosciuta la necessità di un intervento assistenziale domiciliare nell'ambito di specifiche misure e progetti gestiti dal PLUS (es. piani personalizzati ex L. 162/98, programma "Ritornare a casa", Home Care Premium, altre misure non prevedibili al momento della redazione del presente Disciplinare).

L'accesso al servizio avviene previa valutazione professionale del bisogno da parte del Servizio Sociale competente (case manager) e definizione del Piano Individuale di Intervento.

L'attivazione del servizio di assistenza domiciliare è subordinata alla presentazione della documentazione necessaria prevista dalla richiesta di attivazione dello stesso, compreso l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). L'accesso alle prestazioni SAD con interventi afferenti a misure specifiche (quali Pronto Intervento Sociale o altre misure non prevedibili al momento della redazione del presente Disciplinare) è possibile anche per utenti che, in condizioni di urgenza, non abbiano avuto la possibilità di presentare la documentazione richiesta per l'attivazione del servizio o in tutte quelle situazioni in cui il Servizio Sociale competente ritenesse necessario procedere, in ordine alla protezione del beneficiario, in caso di accertata situazione di abbandono che rende indifferibile ed urgente l'attivazione del servizio.

## **Art. 3 - Figure professionali e requisiti di qualificazione**

### **3.1 FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

Il Fornitore accreditato deve garantire la presenza e la disponibilità delle seguenti figure professionali:

- a) Operatore Socio-Sanitario (OSS) o figure equipollenti con titolo abilitante riconosciuto dalla normativa vigente: eroga le prestazioni di assistenza alla persona, cura dell'igiene personale, mobilitazione, supporto nelle attività quotidiane e cura dell'ambiente domestico;
- b) Assistente domiciliare o Operatore generico di supporto: affianca l'OSS per prestazioni a bassa complessità assistenziale (commissioni, accompagnamenti, compagnia, preparazione pasti semplici), ove previsto dal PII;
- c) Coordinatore del servizio: organizza e supervisiona gli interventi, garantisce il raccordo operativo con gli Uffici Locali e con i case manager, assicura la formazione e il supporto tecnico agli operatori impiegati.

### 3.2 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE

Per ciascuna figura professionale impiegata, il Fornitore deve assicurare:

- a) possesso del titolo di studio abilitante o qualifica professionale richiesta dalla normativa vigente (per OSS: attestato di qualifica di Operatore Socio-Sanitario o titolo equivalente riconosciuto);
- b) esperienza minima documentata nel settore dell'assistenza domiciliare o socio-assistenziale (almeno 12 mesi continuativi negli ultimi 5 anni per OSS; almeno 6 mesi per operatori generici);
- c) formazione specifica in materia di assistenza domiciliare, tecniche di igiene e cura della persona, sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008), privacy e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679);
- d) idoneità sanitaria alla mansione;
- e) assenza di condanne penali ostative allo svolgimento di attività in contesti di vulnerabilità;
- f) coperture assicurative obbligatorie (Responsabilità Civile verso terzi, infortuni, danni a cose).

### 3.3 ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE

Il Fornitore deve disporre di:

- a) sede operativa nell'ambito territoriale o facilmente raggiungibile, con recapito telefonico e posta elettronica;
- b) équipe territoriale stabile di operatori, per garantire continuità assistenziale;
- c) sistema di reperibilità per emergenze e sostituzioni urgenti;
- d) coordinamento tecnico-organizzativo per la gestione dei PII e il raccordo con i servizi del territorio.

## PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

### Art. 4 - Prestazioni obbligatorie

Sono prestazioni obbligatorie del SAD tutte quelle previste nel Piano Individuale di Intervento, riconducibili alle seguenti macroaree di intervento:

#### A) CURA DELLA PERSONA

1. Alzata e messa a letto (con diversi livelli di complessità: alta, media, bassa), comprensiva di svestizione, igiene intima, cambio ausili, mobilitazione, vestizione;
2. Igiene personale completa: bagno/doccia a letto o in vasca, lavaggio e igiene capelli, igiene del cavo orale, cura di barba/unghie, igiene degli arti;
3. Igiene intima (in bagno o a letto);
4. Mobilitazione e posizionamento assistiti, utilizzo di ausili prescritti, allineamento posturale;
5. Supporto nell'assunzione di pasti e, nei limiti delle competenze non sanitarie, verifica dell'assunzione dei farmaci prescritti;
6. Applicazione di protesi, ortesi, tutori e altri ausili;
7. Gestione di ausili elettromedicali che non richiedono competenze infermieristiche.

#### B) CURA DELL'AMBIENTE DOMESTICO

1. Igiene ambientale ordinaria degli spazi di vita utilizzati dal beneficiario (cucina, camera, bagno);
2. Riordino dei locali;
3. Rifacimento del letto e cambio biancheria;

4. Lavaggio e stiratura di biancheria personale e della casa, ove previsto dal PII.

#### C) SUPPORTO QUOTIDIANO E SOCIALE

1. Preparazione dei pasti a domicilio del beneficiario;
2. Accompagnamento presso presidi sanitari, uffici pubblici, servizi territoriali, attività sociali;
3. Commissioni esterne: spesa alimentare, acquisto farmaci, pagamento utenze, disbrigo pratiche;
4. Compagnia e sostegno relazionale, con particolare attenzione a persone sole o isolate;
5. Controlli e verifiche: vigilanza sulle condizioni generali del beneficiario e segnalazione tempestiva di criticità o variazioni significative al case manager e ai servizi competenti.

È altresì previsto l'ampliamento dell'erogazione del servizio di accreditamento, per le prestazioni relative al SAD, nei giorni festivi. Sarà pertanto possibile prevedere l'erogazione delle suddette prestazioni sette giorni su sette, solamente per beneficiari che necessitano di interventi complessi e presentano:

- *Condizioni temporanee di urgenza ed emergenza* (dimissioni, aggravamento della condizione sanitaria) che richiedano immediate prestazioni di cura e assistenza, in attesa di una ridefinizione dell'organizzazione e della gestione del carico assistenziale familiare e indiretto;
- *Condizioni socio-sanitarie complesse* con bisogni assistenziali elevati, che forniscano sostegno e sollievo al caregiver come unico referente di cura del beneficiario dell'intervento, laddove non sia previsto un turnover assistenziale familiare,
- *Convivenza di coniugi anziani o figli disabili e/o* con condizioni sanitarie complesse con bisogni assistenziali elevati, senza presenza di altri familiari di riferimento;
- *Persone sole* senza nessuna rete familiare e informale

L'attivazione di servizi domiciliari durante i festivi sarà subordinata ad un'attenta valutazione da parte del Servizio Sociale, che dovrà tener conto della presenza di familiari di riferimento, caregiver o parenti diretti tenuti all'obbligo di assistenza familiare (art. 570 e 591 c.p.), che possano occuparsi anche parzialmente, in modo diretto o indiretto, del carico assistenziale. Il servizio SAD richiesto verrà pertanto attivato qualora risulti appropriato e integrato ad altre forme assistenziali nell'ambito di un più ampio ed adeguato progetto individuale a domicilio.

Si precisa altresì che nei giorni festivi potranno essere erogate prestazioni essenziali di cura e di assistenza al beneficiario, tra le quali:

- a. Alzata
- b. Messa a letto
- c. Igiene della persona parziale o completa
- d. Preparazione e somministrazione del pasto nel domicilio della persona

*Le prestazioni obbligatorie devono essere erogate nel rispetto delle modalità operative, dei tempi e delle condizioni definite nel PII, nonché in conformità alle indicazioni fornite dal case manager. Ciascuna prestazione deve essere svolta garantendo il rispetto della dignità, dell'intimità e delle preferenze del beneficiario, promuovendone l'autonomia residua e il coinvolgimento attivo.*

#### **Art. 5 - Prestazioni accessorie**

Il Fornitore può proporre prestazioni accessorie, ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, rese su libera scelta del beneficiario e interamente a suo carico economico, quali a titolo esemplificativo:

- a) pulizie straordinarie dell'ambiente domestico;

- b) piccola manutenzione domestica (riparazione utensili, sostituzione lampadine, piccole riparazioni);
- c) riparazioni di piccola sartoria;
- d) lavanderia centralizzata;
- e) trasporto aggiuntivo non previsto dal PII;
- f) consegna pasti pronti a domicilio;
- g) prestazioni infermieristiche, ove il Fornitore disponga di personale qualificato.

*L'elenco completo delle prestazioni accessorie e le relative tariffe devono essere chiaramente indicati nella Carta dei Servizi del Fornitore e resi noti al beneficiario prima dell'avvio del servizio. Le tariffe delle prestazioni accessorie devono essere in linea con i prezzi di mercato e non superiori a quelle praticate in regime di libera contrattazione.*

#### **Art. 6 - Prestazioni migliorative**

Il Fornitore può offrire prestazioni migliorative, ovvero prestazioni aggiuntive o di qualità superiore rispetto agli standard obbligatori, senza maggiori oneri per il PLUS o per il beneficiario, quali a titolo esemplificativo:

- a) maggiore durata degli interventi;
- b) maggiore frequenza settimanale degli accessi;
- c) utilizzo di ausili o materiali di proprietà del Fornitore;
- d) attività di animazione o socializzazione;
- e) supporto psicologico o educativo complementare.

*Le prestazioni migliorative devono essere descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi e nel materiale informativo messo a disposizione dell'utenza.*

*Tali prestazioni costituiscono un'offerta volontaria del Fornitore e non modificano le condizioni economiche fissate nel Buono sociale o nel PII.*

#### **Art. 7 - Standard di qualità e livelli di servizio**

Il Fornitore è tenuto a garantire i seguenti standard qualitativi minimi:

##### **7.1 ACCESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ**

- a) attivazione del servizio entro i termini stabiliti nel PII (di norma entro 5 giorni lavorativi per attivazioni ordinarie; entro 24-48 ore per situazioni di urgenza);
- b) reperibilità telefonica in orari definiti per informazioni e segnalazioni.

##### **7.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ**

- a) rispetto di giorni, orari e frequenza concordati nel PII;
- b) garanzia di continuità dell'operatore di riferimento, per favorire la relazione di fiducia;
- c) tempestiva sostituzione in caso di assenza programmata o improvvisa dell'operatore.

##### **7.3 PERSONALIZZAZIONE E PARTECIPAZIONE**

- a) ogni intervento da realizzarsi è inserito in un PII condiviso con il beneficiario e famiglia;
- b) revisione periodica del PII (almeno semestrale o secondo necessità);
- c) coinvolgimento attivo del beneficiario nelle scelte che lo riguardano.

##### **7.4 PROFESSIONALITÀ**

- a) utilizzo esclusivo di personale qualificato e formato;
- b) aggiornamento professionale continuo (sulla base di quanto indicato nel Disciplinary Generale dei Servizi Accreditati);
- c) supervisione tecnica degli operatori da parte del coordinatore.

#### 7.5 RELAZIONE E COMUNICAZIONE

- a) rispetto della dignità, riservatezza e autodeterminazione del beneficiario;
- b) comunicazione chiara, comprensibile e rispettosa con il beneficiario e famiglia;
- c) ascolto attivo di bisogni, preferenze e reclami.

#### 7.6 SICUREZZA E IGIENE

- a) uso di dispositivi di protezione individuale (DPI) quando necessario;
- b) rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza;
- c) segnalazione immediata di situazioni di rischio o criticità.

#### 7.7 MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

- a) raccolta sistematica di dati quantitativi (ore erogate, utenti, accessi);
- b) rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti;
- c) partecipazione alle attività di verifica e valutazione del PLUS;
- d) attuazione di piani di miglioramento sulla base degli esiti del monitoraggio.

### PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE

#### Art. 8 - Accesso al servizio e Piano Individuale di Intervento (PII)

L'accesso al SAD avviene secondo la seguente procedura:

- a) presentazione di domanda da parte dell'interessato o del familiare, congiunto o Amministratore di sostegno all'Ufficio Locale competente;
- b) valutazione professionale del bisogno da parte del Servizio Sociale (case manager);
- c) definizione del Piano Individuale di Intervento (PII) condiviso con il beneficiario, il familiare di riferimento e, ove presente, il caregiver;
- d) emissione del Buono sociale/Voucher, ove previsto;
- e) scelta del Fornitore accreditato da parte del beneficiario, secondo le modalità previste dal Disciplinare Generale;
- f) sottoscrizione del PII e avvio del servizio.

La proposta di erogazione del SAD può pervenire direttamente dal Servizio Sociale territoriale competente o da altri soggetti della rete (istituzioni, soggetti del Terzo Settore e del Volontariato) impegnati in ambito sociale, socio-sanitario e sanitario che, per loro attività, intercettino persone in condizioni di bisogno.

Il PII costituisce lo strumento di programmazione, gestione e monitoraggio dell'intervento personalizzato e contiene almeno:

- dati anagrafici del beneficiario e del familiare di riferimento;
- esito della valutazione del bisogno e livello di complessità assistenziale;
- obiettivi specifici dell'intervento;
- prestazioni autorizzate (tipologia, frequenza, durata);
- giorni e orari di erogazione del servizio;
- numero e qualifica degli operatori coinvolti;
- durata complessiva del progetto e monte ore/accessi previsti;
- costo totale e quota di compartecipazione del beneficiario, se dovuta;
- nominativo del case manager responsabile del monitoraggio;
- nominativo del coordinatore e degli operatori del Fornitore.

Il PII deve essere sottoscritto dal case manager, dal beneficiario o dal familiare di riferimento e dal rappresentante del Fornitore accreditato. La mancata sottoscrizione da parte del beneficiario comporta la non attivazione del servizio, salvo situazioni eccezionali motivate e documentate dal case manager.

Il PII è soggetto a verifica periodica (almeno semestrale) e può essere aggiornato in qualsiasi momento in caso di variazione dei bisogni, delle condizioni socio-sanitarie o sanitarie del beneficiario.

Il Fornitore ha l'obbligo di comunicare qualsiasi variazione che implichi una rivalutazione del PII e preveda una rivalutazione degli interventi erogati.

#### **8.1 DURATA MINIMA DEGLI ACCESSI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE ORARIA**

Gli accessi al servizio sono programmati con una durata minima di 30 minuti. È ammessa la rilevazione di una frazione aggiuntiva di 15 minuti esclusivamente in aggiunta a una prestazione complessiva pari o superiore a 30 minuti e solo qualora tale articolazione sia espressamente prevista nel Progetto Individualizzato di Intervento (PII).

La rilevazione delle prestazioni effettivamente svolte deve essere effettuata in formato orario, con indicazione dell'ora di inizio e dell'ora di fine dell'intervento, e la relativa contabilizzazione avviene in sessantesimi, esclusivamente per multipli di 15 minuti. Non sono ammesse registrazioni o contabilizzazioni espresse in durate diverse (ad esempio 35, 40, 46 minuti).

Ogni rilevazione non conforme non sarà riconosciuta ai fini della rendicontazione.

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

Il Buono sociale è lo strumento attraverso il quale il Comune si impegna a sostenere, in tutto o in parte, l'onere finanziario dell'intervento previsto dal PII.

Il Buono sociale contiene:

- numero identificativo e data di emissione;
- tipologia del servizio (SAD) e modalità di attivazione (ordinaria, urgente, straordinaria);
- misura finanziaria di riferimento (ordinario, Fondo Povertà, HCP, etc.)
- eventuale CUP e CIG di riferimento;
- sede territoriale competente e Comune di residenza del beneficiario;
- beneficiario del servizio e familiare di riferimento;
- Fornitore accreditato prescelto;
- durata del Buono e periodo di validità;
- prestazioni autorizzate, ore/accessi complessivi;
- costo totale dell'intervento;
- quota di compartecipazione del beneficiario, se prevista;
- firme di validazione (case manager, responsabile del Servizio Sociale, beneficiario/familiare, rappresentante del Fornitore).

Il Buono sociale è strettamente collegato al PII e ne segue la durata e le eventuali modifiche.

#### **Art. 10 - Tariffe e compartecipazione alla spesa**

Le tariffe orarie per le prestazioni obbligatorie del SAD sono determinate dal PLUS e approvate dal Consiglio Intercomunale, differenziate per figura professionale impiegata (Operatore Generico, Operatore Socio-Sanitario, Coordinatore).

Le tariffe si intendono comprensive di tutti i costi di gestione, organizzazione, personale, spostamenti, oneri di legge, IVA se e in quanto dovuta.

La compartecipazione del beneficiario e alla spesa è determinata dai Comuni in base alla capacità economica del nucleo familiare (ISEE) secondo criteri uniformi applicati in tutto l'Ambito PLUS.

Sono previste esenzioni o riduzioni per determinate fasce ISEE, secondo quanto stabilito annualmente dal Consiglio Intercomunale.

La quota di compartecipazione è eccezionalmente non dovuta qualora l'intervento sia promosso direttamente dall'Assistente Sociale in ordine alla protezione del beneficiario, in caso di accertata situazione di abbandono che rende indifferibile ed urgente l'attivazione del servizio.

#### **Art. 11 - Registrazione delle prestazioni**

Il Fornitore deve adottare una scheda giornaliera delle prestazioni per ogni beneficiario, nella quale vanno indicati:

- data dell'intervento;
- tipologia delle prestazioni erogate;
- orario di inizio e fine dell'intervento;
- numero di accessi effettuati;
- firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione;
- firma del beneficiario o del familiare di riferimento, ove possibile;
- eventuali prestazioni non rese e relativa motivazione.

La scheda deve essere redatta in duplice copia: una rimane presso il domicilio del beneficiario, una è custodita dal Fornitore.

Il Fornitore si impegna ad assolvere all'obbligo formativo attraverso l'utilizzo del software gestionale adottato dal PLUS Alghero, al fine di adeguare tutte le attività e i processi legati all'erogazione, gestione e rendicontazione degli interventi SAD.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento la suddetta documentazione per verifiche e controlli.

#### **Art. 12 - Rendicontazione e pagamento**

Entro il giorno 10 di ogni mese successivo al periodo di rendicontazione, il Fornitore deve:

- caricare gli accessi e le prestazioni erogate nel software gestionale del PLUS;
- allegare la scheda giornaliera delle prestazioni compilata e firmata;
- allegare il report mensile degli utenti presi in carico;
- allegare eventuali altri documenti previsti dalle Guide operative del servizio/misura per cui è stato emesso il Buono.

L'Ufficio Locale verifica e valida l'avvenuta erogazione delle prestazioni tramite l'apposita sezione del software gestionale.

Il Comune Capoambito, preso atto delle verifiche effettuate dall'Ufficio Locale, emette il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate.

Il Fornitore, ricevuto il Certificato di regolarità, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, emette fattura elettronica con indicazione obbligatoria del Codice Identificativo di Gara (CIG) e la carica nell'apposita sezione del software gestionale.

Il superamento di 90 giorni solari (60 giorni a chiusura dell'ultima mensilità dell'anno solare) dalla data in cui la prestazione è stata eseguita e certificata, senza emissione della fattura costituisce grave inadempimento.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, il Comune Capoambito procede alla liquidazione parziale della fattura per le ore certificate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio. In tali casi il Fornitore deve produrre le relative note di credito/debito per chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato alla regolarità contributiva (DURC) e al rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di tracciabilità dei flussi finanziari (L. 136/2010 e s.m.i.).

**ART. 12.1 – ASSENZE NON PROGRAMMATE DEL BENEFICIARIO/A E CORRISPETTIVO DELLE PRESTAZIONI**

Le assenze improvvise del Beneficiario/a (malattia certificata, emergenze familiari, cause di forza maggiore) che impediscono l'erogazione dell'intervento previsto nel PII sono regolate come segue, al fine di garantire un equilibrio tra tutela del Beneficiario/a e sostenibilità del servizio da parte del Fornitore accreditato.

- a) *Comunicazione tempestiva dell'assenza*: il Familiare di riferimento o il Beneficiario/a, se in grado, è tenuto a comunicare l'assenza almeno 2 o 3 ore prima dell'orario concordato per l'intervento del giorno medesimo, utilizzando i recapiti indicati nella Carta dei Servizi del Fornitore (telefonata, SMS, messaggistica istantanea). Il Fornitore registra l'assenza nella scheda giornaliera delle prestazioni e nel software gestionale entro il giorno successivo.
- b) *Assenze comunicate e giustificate*: quando l'assenza è comunicata entro i tempi previsti di cui al punto a) ed è giustificata (es. certificato medico, dichiarazione del Familiare di riferimento), nessun corrispettivo è dovuto al Fornitore per le ore non svolte, poiché non si realizza l'intervento previsto nel PII e l'organizzazione operativa può essere riorganizzata.
- c) *Assenze non comunicate tempestivamente*: per assenze non comunicate entro i tempi previsti di cui al punto a), con conseguente spostamento a vuoto o impossibilità di riorganizzare il servizio, il Fornitore ha diritto al 50% del corrispettivo orario previsto nel Buono sociale, a parziale copertura dei costi di trasferta, preparazione e organizzazione sostenuti. Tale facoltà è riconosciuta per un massimo di 3 assenze non comunicate per trimestre per ciascun Beneficiario/a; oltre tale soglia l'Ufficio Locale procede a verifica della situazione e può proporre la rimodulazione o la sospensione del PII/Buono sociale.
- d) *Assenze prolungate*: in caso di assenze prolungate, il Familiare di riferimento o il Beneficiario/a deve informare il Fornitore e/o l'Ufficio Locale entro 24 ore, al fine di valutare la sospensione temporanea del Buono sociale secondo quanto previsto dagli articoli relativi alla sospensione del servizio. Per il periodo di sospensione non è dovuto alcun corrispettivo al Fornitore.
- e) *Verifica, eccezioni e documentazione*: il case manager può esentare dall'applicazione del corrispettivo ridotto nei casi in cui vengano prodotte idonee giustificazioni successive (es. certificati medici retroattivi, eventi di forza maggiore documentati). Tutte le assenze devono risultare nella documentazione professionale (schede giornaliera, report mensili) allegata alla rendicontazione per la validazione da parte dell'Ufficio Locale.
- f) *Divieto di rendicontare ore non erogate*: resta fermo il divieto per il Fornitore di rendicontare ore non effettivamente erogate; eventuali irregolarità accertate comportano l'applicazione delle penalità previste dal Disciplinary Generale dei Servizi in Accreditamento.

**PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI****Art. 13 - Obblighi specifici del Fornitore SAD**

Il Fornitore accreditato è tenuto a:

**VERSO IL BENEFICIARIO**

- eseguire gli interventi secondo quanto previsto nel PII e nel Buono sociale, nel rispetto di modalità, tempi e condizioni concordate;
- garantire continuità assistenziale e puntualità nell'erogazione delle prestazioni;
- assicurare la sostituzione tempestiva dell'operatore in caso di assenza;
- comunicare preventivamente al beneficiario e al familiare di riferimento eventuali variazioni organizzative significative;
- rispettare la dignità, la riservatezza e l'autodeterminazione del beneficiario in ogni fase dell'intervento;
- consegnare al beneficiario, prima dell'avvio del servizio, copia della Carta dei Servizi e dei protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute.

#### VERSO IL PLUS E I COMUNI

- collaborare con il case manager alla definizione, attuazione e verifica del PII;
- partecipare alle riunioni di coordinamento, ai tavoli tecnici e alle attività formative convocate dal PLUS;
- segnalare tempestivamente al case manager e all'Ufficio Locale ogni criticità, variazione significativa delle condizioni del beneficiario o situazione di rischio;
- Comunicare preventivamente al case manager qualsiasi variazione in merito all'erogazione degli interventi (tipologia delle prestazioni erogate, organizzazione oraria, frequenza e accessi, operatore assegnato);
- utilizzare correttamente il software gestionale adottato dal PLUS per la registrazione, gestione e rendicontazione delle prestazioni;
- fornire tutte le informazioni e la documentazione richieste per le attività di monitoraggio, verifica e controllo;
- mantenere aggiornata la Carta dei Servizi e comunicare tempestivamente eventuali modifiche organizzative.

#### VERSO IL PERSONALE

- applicare integralmente i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di settore e le relative disposizioni integrative;
- rispettare le norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- garantire la formazione continua e l'aggiornamento professionale del personale (come previsto dal Disciplinare generale);
- assicurare adeguate coperture assicurative per gli operatori (RC professionale, infortuni, malattia);
- garantire supervisione tecnica e supporto agli operatori da parte del coordinatore del servizio.

#### **Art. 14 - Carta dei Servizi**

Il Fornitore deve predisporre e rendere disponibile la propria Carta dei Servizi, contenente almeno:

- presentazione del soggetto accreditato (forma giuridica, sede, contatti);
- principi e valori ispiratori dell'azione;
- modalità organizzative del servizio SAD;
- figure professionali impiegate e loro qualifiche;
- prestazioni obbligatorie, accessorie e migliorative offerte;
- modalità di accesso e attivazione del servizio;
- standard qualitativi garantiti;
- procedure per la gestione dei reclami;
- diritti e doveri degli utenti.

La Carta dei Servizi deve essere aggiornata periodicamente e resa disponibile presso la sede del Fornitore, presso gli Uffici Locali e sul sito web del PLUS.

#### **Art. 15 - Gestione dei reclami**

Il Fornitore deve dotarsi di una procedura strutturata per la gestione dei reclami presentati dagli utenti o dai loro familiari, garantendo:

- accessibilità e semplicità nella presentazione del reclamo (verbale, scritta, via mail);
- presa in carico immediata e protocollazione del reclamo;

- risposta scritta motivata entro 10 giorni dalla ricezione;
- comunicazione immediata all'Ufficio Locale di ogni reclamo ricevuto, con indicazione delle azioni intraprese.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di effettuare accertamenti diretti presso il beneficiario o il Fornitore in caso di reclami gravi o reiterati.

#### **Art. 16 - Monitoraggio, verifiche e controlli**

Il PLUS, attraverso il Comune Capoambito e gli Uffici Locali, svolge attività periodiche di monitoraggio e verifica sulla corretta erogazione del servizio, mediante:

- visite domiciliari a campione;
- controllo della documentazione (schede prestazioni, report mensili);
- interviste agli utenti e ai familiari;
- verifica della qualificazione del personale impiegato;
- accesso agli atti amministrativi e gestionali del Fornitore;
- Corrispondenza delle prestazioni erogate con il Piano Individuale di Intervento (PII).

Il Fornitore è tenuto a collaborare pienamente alle attività di monitoraggio e a fornire tempestivamente ogni informazione o documento richiesto.

Gli esiti delle verifiche sono comunicati al Fornitore e, in caso di rilevazione di inadempimenti, viene avviata la procedura di contestazione prevista dal Disciplinare Generale.

#### **Art. 17 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato**

Il Fornitore accreditato è obbligato a utilizzare in modo esclusivo ed integrale il software gestionale informatizzato adottato dal PLUS Alghero per tutte le operazioni relative alla gestione del servizio SAD, ivi comprese:

- registrazione delle prestazioni erogate;
- caricamento delle schede giornaliere e dei report mensili;
- gestione dei Piani Individuali di Intervento (PII) e dei Buoni sociali;
- rendicontazione delle ore fatturabili;
- indicazione del Codice Identificativo di Gara (CIG) e CUP (ove previsto) assegnato per il servizio SAD;
- comunicazione con gli Uffici Locali e il Comune Capoambito.

Il Fornitore deve:

- garantire l'accesso al software gestionale da parte del proprio personale autorizzato;
- formare adeguatamente gli operatori all'utilizzo del sistema;
- rispettare i tempi di caricamento dei dati stabiliti dal disciplinare (entro il 7° giorno del mese successivo);
- assicurare la completezza, correttezza e tempestività delle informazioni inserite.

Il Comune Capoambito provvede a:

- fornire formazione iniziale e assistenza tecnica sull'utilizzo del software;
- garantire la manutenzione, l'aggiornamento e la sicurezza del sistema, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679);
- comunicare eventuali variazioni funzionali o procedure operative del software con almeno 15 giorni di preavviso.

La mancata o irregolare compilazione del software gestionale, l'omessa indicazione del CIG o l'inserimento di dati incompleti o non corretti costituiscono inadempimento grave, con applicazione delle penali previste dal Disciplinare Generale, inclusa la sospensione della liquidazione dei corrispettivi fino alla regolarizzazione.

*Il Fornitore si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni sensibili contenute nel sistema gestionale e a utilizzare i dati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione del servizio SAD*

## **PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 18 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SAD**

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare Tecnico:

1. i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli, i protocolli e le procedure predisposti dal gruppo di lavoro sul SAD istituito presso il PLUS Alghero, anche se emanati successivamente alla data di approvazione del presente atto;
2. le Linee Guida, le istruzioni operative e le circolari interpretative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale;
3. i modelli di PII, Buono sociale, schede di registrazione e rendicontazione adottati dal PLUS;
4. le eventuali integrazioni e aggiornamenti approvati dal Comune Capoambito, sentiti i Comuni e i soggetti interessati.

I documenti di cui al comma 1 sono pubblicati sul sito istituzionale del PLUS ([www.plusalghero.it](http://www.plusalghero.it)) nella sezione dedicata all'accreditamento e comunicati ai Fornitori tramite posta elettronica certificata (PEC).

### **Art. 19 - Rinvio al Disciplinare Generale**

Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare Tecnico SAD, si rinvia:

- a) al Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati del PLUS di Alghero;
- b) all'Avviso pubblico di accreditamento e relativi allegati;
- c) alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali e socio-assistenziali;
- d) ai principi generali dell'ordinamento giuridico.

### **Art. 20 - Aggiornamenti e modifiche**

Il presente Disciplinare Tecnico può essere aggiornato con determinazione del Comune Capoambito, sentiti i Comuni aderenti e, ove opportuno, i Fornitori accreditati, nei seguenti casi:

- e) adeguamento a nuove disposizioni normative nazionali o regionali;
- f) modifiche organizzative del sistema di accreditamento;
- g) necessità di miglioramento del servizio emerse dal monitoraggio e dalla valutazione;
- h) introduzione di nuove prestazioni o modalità operative.

Gli aggiornamenti e le modifiche sono comunicati ai Fornitori con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di entrata in vigore, salvo disposizioni cogenti che richiedano applicazione immediata.

### **Art. 21 - Validità e decorrenza**

Il presente Disciplinare Tecnico del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) entra in vigore alla data di approvazione dell'Avviso pubblico di accreditamento e ha la medesima durata dell'Albo dei soggetti accreditati.

Le disposizioni del presente atto si applicano a tutti i Fornitori accreditati per il servizio SAD, a decorrere dalla data di sottoscrizione del Patto di Accreditamento.

Alla scadenza, il presente Disciplinare può essere rinnovato, modificato o sostituito con deliberazione del Consiglio Intercomunale del PLUS, secondo le esigenze di programmazione e organizzazione del servizio.

## **ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SAD**

Le prestazioni obbligatorie del SAD sono articolate nelle seguenti macrocategorie:

MACRO-CATEGORIA	PRESTAZIONI PRINCIPALI	LIVELLI DI COMPLESSITÀ
1. ALZATA	Svestizione, cambio ausili, igiene intima a letto, lavaggio gambe/piedi, vestizione, mobilizzazione, rifacimento letto	Alta / Media / Bassa
2. MESSA A LETTO	Svestizione, igiene intima, cambio ausili, vestizione per la notte, posizionamento, rifacimento letto	Alta / Media / Bassa
3. IGIENE PERSONALE COMPLETA	Bagno/doccia (a letto o in vasca), lavaggio capelli, igiene orale, cura barba/unghie, gestione protesi	Completa / Parziale
4. IGIENE INTIMA	Igiene intima in bagno o a letto, cambio pannolone, cura dell'igiene perineale	-
5. MOBILIZZAZIONE	Deambulazione assistita, trasferimenti (letto-carrozzina), cambio postura, utilizzo ausili	Complessa / Semplice
6. CURA AMBIENTE DOMESTICO	Pulizia ordinaria ambienti vita, riordino locali, rifacimento letto, cambio biancheria	Ordinaria
7. PREPARAZIONE E ASSUNZIONE PASTI	Preparazione pasti a domicilio, imboccamento o supporto nell'assunzione, aiuto nell'assunzione farmaci	-
8. LAVAGGIO/STIRATURA BIANCHERIA	Lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa	A domicilio
9. ACCOMPAGNAMENTO	Accompagnamento a visite mediche, uffici pubblici, attività sociali	Lungo / Breve
10. COMMISSIONI	Spesa alimentare, acquisto farmaci, pagamento utenze, disbrigo pratiche	-
11. COMPAGNIA	Presenza attiva, ascolto, stimolazione cognitiva, socializzazione	-
12. CONTROLLI E VERIFICHE	Vigilanza condizioni beneficiario, preparazione/verifica assunzione farmaci, segnalazione criticità	-

### Note operative generali

(comuni a tutte le prestazioni):

Ogni accesso prevede: identificazione con tesserino, salute, informazione beneficiario sull'intervento, preparazione ambiente e materiali necessari, esecuzione prestazione, verifica gradimento, comunicazione con famiglia, compilazione scheda giornaliera;

- Utilizzo obbligatorio di dispositivi di protezione individuale (camice, guanti monouso, altri DPI secondo necessità);
- Rispetto rigoroso delle norme igienico-sanitarie;
- Promozione dell'autonomia residua del beneficiario in ogni fase dell'intervento;
- Coinvolgimento e informazione del familiare/caregiver sulle modalità di esecuzione delle prestazioni;
- Segnalazione immediata al case manager di variazioni significative delle condizioni del beneficiario o situazioni di rischio.

Le modalità applicative, organizzative, gestionali e operative dell'intero servizio saranno ulteriormente specificate nel Documento di gestione e nelle Linee guida operative predisposti per ciascun servizio, quali strumenti di supporto e di integrazione del presente Disciplinary, condivisi con il gruppo di lavoro sul SASS.

La Responsabile del Settore Socio Assistenziale e PLUS Alghero  
**Dr.ssa Giusi Popolla**