

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 D4: Disciplinare Tecnico - Servizio di preparazione e consegna pasti a domicilio

sommario

PREMESSA	2
DEFINIZIONI	2
PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio.....	4
Art. 2 - Destinatari	4
Art. 3 - Modalità di accesso	4
Art. 4 - Piano Individuale di Intervento (PII).....	4
Art. 5 - Scelta del Fornitore	5
Art. 6 - Giorni e orari di erogazione.....	5
PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	5
Art. 7 - Composizione del pasto	5
Art. 8 - Diete speciali	5
Art. 9 - Menù	6
Art. 10 - Qualità e sicurezza alimentare	6
Art. 11 - Confezionamento e trasporto	6
Art. 12 - Modalità di consegna	6
Art. 13 - Durata della consegna	7
Art. 14 - Requisiti strutturali del Fornitore.....	7
Art. 15 - Requisiti autorizzativi	7
Art. 16 - Requisiti di esperienza.....	7
Art. 17 - Figure professionali	7
Art. 18 - Formazione del personale.....	8
PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE	8
Art. 19 - Modalità di registrazione delle prestazioni.....	8
Art. 20 - Rendicontazione mensile	8
Art. 21 - Verifica e liquidazione	9
Art. 22 - Tariffa del servizio	9

Art. 23 - Compartecipazione del beneficiario/a.....	9
Art. 24 - Modalità di pagamento.....	9
PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI.....	9
Art. 25 - Obblighi generali del Fornitore.....	9
Art. 26 - Obblighi di documentazione.....	10
Art. 27 - Obblighi di comunicazione.....	10
Art. 28 - Indicatori di performance.....	10
Art. 29 - Strumenti di monitoraggio.....	10
Art. 30 - Sospensione del servizio.....	11
Art. 31 - Cessazione del servizio.....	11
Art. 32 - Inadempimenti del Fornitore e penalità.....	11
PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI.....	11
Art. 33 - Guide Operative.....	11
Art. 34 - Obblighi di riservatezza.....	12
Art. 35 - Riferimenti normativi.....	12
Art. 35 - Entrata in vigore.....	12
ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE.....	12
NOTE OPERATIVE GENERALI.....	12

PREMESSA

Il presente Disciplinare Tecnico definisce organizzazione, contenuti e modalità operative del Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio 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 condivisa con il beneficiario/a e la sua rete di riferimento, volta a garantire un'alimentazione adeguata, prevenire situazioni di malnutrizione, contrastare l'isolamento sociale e favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente domestico.

DEFINIZIONI

Termini specifici per il Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio:

- *Attività di consegna*: insieme delle operazioni comprendenti il trasporto del pasto al domicilio del Beneficiario/a, la consegna, l'eventuale ritiro dei contenitori, la relazione minima di verifica e la compilazione della documentazione prevista;
- *Beneficiario/a*: persona anziana, adulta o con disabilità, in condizione di fragilità o ridotta autonomia, destinataria del Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio;

- *Buono Sociale / Voucher*: titolo di spesa attraverso il quale il Comune autorizza e finanzia, in tutto o in parte, il servizio previsto dal PII, indicando Fornitore accreditato, durata, frequenza delle consegne e condizioni economiche;
- *Comune Capoambito*: Comune capofila del PLUS Distretto di Alghero, titolare delle funzioni di indirizzo, coordinamento, organizzazione, monitoraggio e controllo del sistema di accreditamento e dell'erogazione del servizio nell'ambito territoriale;
- *Caregiver*: familiare o altra persona di riferimento che supporta il Beneficiario/a nella gestione quotidiana e nei rapporti con il servizio e con i Servizi Sociali;
- *Carta dei Servizi*: documento predisposto dal Fornitore accreditato contenente l'organizzazione del servizio, le prestazioni garantite, gli standard di qualità, le modalità di accesso, i diritti e doveri dell'utenza, le procedure per la presentazione dei reclami e i riferimenti di contatto.
- *Case Manager*: assistente sociale o operatore del Servizio Sociale competente, responsabile della valutazione del bisogno, della presa in carico, della definizione, validazione e del monitoraggio del PII;
- *Dieta speciale*: regime alimentare personalizzato, prescritto dal medico o motivato da condizioni sanitarie specifiche del Beneficiario/a (es; diabete, insufficienza renale, disfagia, celiachia, allergie, intolleranze alimentari), cui il Fornitore è tenuto ad attenersi rigorosamente;
- *Familiare di riferimento*: soggetto individuato quale riferimento principale per la presa in carico, la comunicazione con i servizi e la condivisione del Piano Individuale di Intervento (PII); può coincidere con il caregiver;
- *Fornitore accreditato*: soggetto iscritto all'Albo distrettuale dei Fornitori del PLUS, autorizzato all'erogazione del Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio secondo quanto previsto dall'Avviso pubblico e dal Patto di accreditamento;
- *HACCP*: sistema di autocontrollo igienico-sanitario applicato dal Fornitore in tutte le fasi di approvvigionamento, preparazione, confezionamento, trasporto e consegna dei pasti, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale;
- *Menù*: programma alimentare predisposto dal Fornitore, articolato su base almeno mensile e validato dall'ASL competente, contenente le indicazioni delle pietanze, delle porzioni e degli allergeni;
- *Operatore addetto alla consegna*: personale incaricato dal Fornitore della distribuzione dei pasti a domicilio, formato in materia di sicurezza alimentare, relazione con persone fragili e gestione delle situazioni di criticità;
- *Pasto completo*: insieme di alimenti preparati e consegnati al Beneficiario/a comprendente almeno primo piatto, secondo piatto, contorno, pane, frutta e acqua, conformemente alle linee guida nutrizionali vigenti;
- *PII – Piano Individuale di Intervento*: progetto personalizzato condiviso con il Beneficiario/a e la sua rete di riferimento, che definisce obiettivi, tipologia di pasto, frequenza delle consegne, eventuali diete speciali, durata del servizio e modalità di monitoraggio;
- *PLUS Distretto di Alghero*: ambito territoriale sovracomunale per la gestione associata dei servizi sociali, ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
- *Scheda giornaliera di consegna*: documento di registrazione della consegna del pasto, contenente data, orario, tipologia di pasto, eventuali segnalazioni e firma dell'operatore e, ove possibile, del Beneficiario/a o del Familiare di riferimento;
- *Servizio Sociale competente / Ufficio Locale*: struttura comunale o dell'Ambito PLUS territorialmente competente per la valutazione del bisogno, l'attivazione del servizio, la

definizione del PII, il monitoraggio delle prestazioni e lo svolgimento delle attività di verifica e controllo;

- *Software gestionale*: piattaforma informatica adottata dal PLUS per la registrazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione delle prestazioni del servizio;

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio

Il Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio è un intervento socio-assistenziale rivolto a cittadini residenti nei Comuni dell'ambito territoriale del PLUS di Alghero, in condizione di fragilità, anziani o con disabilità, che necessitano di un supporto alimentare per garantire un'alimentazione adeguata, continuativa e qualitativamente idonea.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- prevenzione della malnutrizione*: garantire un'alimentazione equilibrata, completa e qualitativamente adeguata ai bisogni nutrizionali del beneficiario/a
- contrasto all'isolamento*: favorire un momento di contatto umano quotidiano attraverso la consegna personalizzata
- sostegno alla domiciliarità*: evitare l'istituzionalizzazione precoce mantenendo la persona nel proprio ambiente di vita;
- alleggerimento del carico assistenziale*: offrire sollievo alla rete familiare e ai caregiver;
- tutela della dignità e dell'autonomia*: rispettare le preferenze alimentari, le abitudini culturali e le prescrizioni medico-dietetiche del beneficiario/a;
- integrazione con la rete dei servizi*: coordinamento con SAD, servizi sanitari e altri interventi territoriali.

Art. 2 - Destinatari

Sono destinatari del servizio:

- Persone anziane sole o in coppia, con ridotta autonomia nella preparazione dei pasti;
- Persone con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali che limitano l'autonomia alimentare;
- Persone temporaneamente non autosufficienti a seguito di traumi, interventi chirurgici o dimissioni protette;
- Nuclei familiari con presenza di componenti fragili e scarsa capacità organizzativa;
- Persone in condizione di isolamento sociale, prive o con ridotta rete familiare;
- Persone con prescrizioni dietetiche particolari (es. diabete, insufficienza renale, disfagia, celiachia, intolleranze alimentari).

Art. 3 - Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite:

- Segnalazione da parte del Servizio Sociale comunale¹
- Richiesta diretta del beneficiario/a o del familiare di riferimento
- Segnalazione da parte di altri servizi territoriali (es. servizi sanitari, Ospedale, Case Manager)

L'attivazione del servizio è subordinata alla valutazione del bisogno da parte dell'Assistente Sociale referente e alla predisposizione del Piano Individuale di Intervento (PII).

Art. 4 - Piano Individuale di Intervento (PII)

Il PII è lo strumento attraverso il quale viene definito e personalizzato l'intervento. Esso contiene:

¹ L'Ufficio Locale, laddove il servizio sia in gestione associata, oppure, nelle gestioni a diretta regia del PLUS, tale operazione sarà a cura del case manager incaricato.

- Dati anagrafici del beneficiario/a;
- Dati del familiare di riferimento e/o caregiver;
- Nominativo del Medico di Medicina Generale;
- Obiettivi dell'intervento;
- Tipologia di pasto richiesto (pranzo, cena, o entrambi);
- Frequenza settimanale delle consegne (da 1 a 6 giorni/settimana);
- Orario di consegna concordato;
- Eventuali diete speciali o prescrizioni mediche;
- Durata del servizio e modalità di monitoraggio;
- Quota di compartecipazione economica del beneficiario/a (se prevista).

Il PII viene condiviso e sottoscritto dall'Assistente Sociale referente del caso, dal beneficiario/a (o dal familiare di riferimento) e dal Fornitore accreditato.

Art. 5 - Scelta del Fornitore

Il beneficiario/a ha diritto di scegliere liberamente il Fornitore accreditato tra quelli iscritti all'Albo, sulla base delle informazioni disponibili (Carta dei Servizi, ambito territoriale coperto, eventuali specializzazioni dietetiche).

In caso di rinuncia alla scelta o impossibilità da parte del beneficiario/a, l'Ufficio Locale procede all'individuazione del Fornitore secondo i criteri stabiliti dal Disciplinary Generale.

Art. 6 - Giorni e orari di erogazione

Il servizio deve essere garantito:

- Giorni*: dal lunedì al sabato (la domenica è facoltativa e può essere offerta come prestazione migliorativa);
- Fascia oraria di consegna*: tra le ore 11:30 e le ore 13:30 per il pranzo; tra le ore 18:00 e le ore 20:00 per la cena (se prevista);
- Puntualità*: il pasto deve essere consegnato entro la fascia oraria concordata nel PII.

È prevista l'eventuale consegna contestuale di pranzo e cena, purché vari nella composizione delle pietanze.

PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Art. 7 - Composizione del pasto

Ogni pasto completo deve comprendere:

- Primo piatto*: pasta, riso, minestra o zuppa
- Secondo piatto*: carne, pesce, uova, legumi o formaggio
- Contorno*: verdure cotte o crude
- Pane*: quantità adeguata (circa 80-100 grammi)
- Frutta o dolce*: frutta fresca di stagione o cotta (secondo prescrizione)
- Acqua*: naturale o frizzante (almeno 500 ml)

Il menù deve essere vario, equilibrato e conforme alle linee guida nutrizionali per la popolazione adulta e anziana.

Art. 8 - Diete speciali

Il Fornitore deve essere in grado di garantire diete speciali prescritte dal medico, tra cui:

- Dieta per diabete*
- Dieta iposodica (per ipertensione, scompenso cardiaco)*
- Dieta ipoproteica (per insufficienza renale)*

- Dieta per disfagia (omogeneizzata, frullata, cremosa)*
- Dieta per celiachia (senza glutine)*
- Dieta per intolleranze e allergie alimentari*
- Dieta a consistenza modificata (morbida, semiliquida)*
- Dieta vegetariana o vegana (su richiesta motivata)*

Per ogni dieta speciale, il Fornitore deve attenersi rigorosamente alle prescrizioni mediche e alle linee guida dietetiche specifiche.

Art. 9 - Menù

Il Fornitore deve predisporre un menù mensile, articolato su 4 settimane, con rotazione delle pietanze per garantire varietà alimentare.

Il menù deve:

- essere approvato preventivamente dall'ASL competente;
- rispettare le porzioni standard per tipologia di utenza;
- indicare gli allergeni presenti secondo la normativa vigente (Reg. UE 1169/2011);
- essere affisso e consultabile presso la sede del Fornitore;
- essere comunicato ai beneficiari/e con anticipo (consegna mensile del menù a domicilio o via e-mail).

Variazioni stagionali del menù sono consentite previa nuova approvazione.

Art. 10 - Qualità e sicurezza alimentare

Il Fornitore deve:

- essere in possesso di autorizzazione sanitaria rilasciata dall'ASL competente per la produzione e distribuzione pasti;
- applicare il sistema di autocontrollo HACCP in tutte le fasi (approvvigionamento, stoccaggio, preparazione, confezionamento, trasporto, consegna);
- utilizzare materie prime fresche, di qualità, preferibilmente a km zero e di stagione;
- garantire la tracciabilità delle derrate alimentari utilizzate;
- effettuare controlli microbiologici periodici su alimenti e superfici;
- conservare campioni di ogni pasto preparato (campionatura) per almeno 72 ore;
- rispettare la catena del freddo e del caldo durante il trasporto;
- utilizzare contenitori monouso e/o termocontenitori idonei al contatto alimentare.

Art. 11 - Confezionamento e trasporto

I pasti devono essere confezionati in:

- contenitori monouso sigillati, idonei al contatto con alimenti caldi, con indicazione della data di preparazione e del beneficiario/a destinatario;
- contenitori termici riutilizzabili (in alternativa), regolarmente igienizzati secondo protocollo HACCP;
- il trasporto deve avvenire con:
 - mezzi idonei, dotati di contenitori termici che mantengano la temperatura dei cibi caldi $\geq 65^{\circ}\text{C}$ e dei cibi freddi $\leq 10^{\circ}\text{C}$;
 - automezzi igienicamente idonei, puliti e sanificati regolarmente;
- operatori formati in possesso di attestato HACCP.

Art. 12 - Modalità di consegna

La consegna avviene direttamente al domicilio del beneficiario/a e prevede:

- identificazione dell'operatore: tesserino di riconoscimento visibile;

- salute e presentazione: relazione cortese e rispettosa;
- consegna del pasto: verifica della corretta identificazione del beneficiario/a destinatario;
- ritiro del contenitore della consegna precedente (se previsto riutilizzo);
- registrazione della consegna: firma del beneficiario/a o del familiare su scheda giornaliera;
- monitoraggio del benessere: segnalazione tempestiva all'Ufficio Locale di eventuali situazioni di criticità rilevate (beneficiario/a assente, in condizioni di salute precarie, necessità di intervento urgente).

Art. 13 - Durata della consegna

Ogni accesso di consegna ha una durata media di 10-15 minuti, comprensiva di:

- tempo di relazione con il beneficiario/a;
- consegna del pasto;
- ritiro contenitori;
- compilazione documentazione.

Art. 14 - Requisiti strutturali del Fornitore

Il Fornitore deve disporre di:

- cucina autorizzata per la preparazione pasti (centro cottura), in regola con le normative igienico-sanitarie vigenti;
- locali idonei per lo stoccaggio delle derrate alimentari (magazzino, celle frigorifere, congelatori);
- attrezzature professionali per la cottura, il confezionamento e la conservazione degli alimenti;
- automezzi idonei per il trasporto, dotati di contenitori termici;
- sede operativa nell'ambito territoriale del PLUS o in zone limitrofe che garantiscano tempi di consegna adeguati.

Art. 15 - Requisiti autorizzativi

Il Fornitore deve essere in possesso di:

- iscrizione alla Camera di Commercio per attività coerenti con la fornitura di pasti;
- autorizzazione sanitaria ASL per la produzione e distribuzione pasti;
- certificazione del sistema HACCP con documentazione aggiornata;
- polizza assicurativa RCT (Responsabilità Civile verso Terzi) con massimale adeguato;
- certificazione ISO 9001 o equivalente (preferenziale).

Art. 16 - Requisiti di esperienza

Il Fornitore deve dimostrare:

- esperienza documentata di almeno 2 anni nell'erogazione di servizi di refezione collettiva e/o consegna pasti a domicilio;
- referenze da parte di enti pubblici o privati.

Art. 17 - Figure professionali

Il servizio prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

Figura Professionale	Qualifica	Compiti
<i>Cuoco</i>	Qualifica professionale	Preparazione pasti
	Attestato HACCP	Supervisione cucina

Figura Professionale	Qualifica	Compiti
<i>Aiuto cuoco</i>	Formazione specifica	Supporto preparazione
	Attestato HACCP	Porzionatura e confezionamento
<i>Dietista / Nutrizionista</i>	Laurea in Dietistica o	Predisposizione menù
	Scienze della Nutrizione	Diete speciali
<i>Autista/Operatore consegna</i>	Patente B	Trasporto e consegna pasti
	Attestato HACCP	Relazione con beneficiario/a
<i>Responsabile qualità</i>	Formazione HACCP	Supervisione sistema qualità
	Esperienza settore	Controlli e verifiche

Art. 18 - Formazione del personale

Tutto il personale deve:

- essere in possesso di attestato HACCP in corso di validità;
- partecipare ad aggiornamenti annuali in materia di sicurezza alimentare (minimo 8 ore/anno);
- ricevere formazione specifica sulle modalità relazionali con beneficiari/e fragili e anziani;
- essere formato sulle procedure di segnalazione delle situazioni di criticità.

Il personale addetto alla consegna deve inoltre:

- conoscere le modalità di gestione delle emergenze (es. beneficiario/a che non risponde);
- essere formato sulla comunicazione efficace con persone anziane o con disabilità.

PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE

Art. 19 - Modalità di registrazione delle prestazioni

Ogni consegna deve essere registrata attraverso:

Scheda giornaliera di consegna (cartacea), compilata al momento della consegna, contenente:

- data e ora della consegna;
- nominativo del beneficiario/a;
- tipologia di pasto consegnato;
- eventuali segnalazioni;
- firma dell'operatore;
- firma del beneficiario/a o del familiare.

Software gestionale del PLUS (entro 7 giorni dalla consegna):

- caricamento dei dati di consegna;
- allegato della scheda giornaliera scannerizzata;
- segnalazioni eventuali.

Art. 20 - Rendicontazione mensile

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

- caricare sul software gestionale tutti i dati relativi alle consegne del mese precedente;
- allegare il report mensile riepilogativo per beneficiario/a (numero pasti consegnati, tipologia, eventuali sostituzioni);

- allegare le schede di gradimento compilate;
- allegare eventuali comunicazioni scritte inviate ai beneficiari/e o all'Ufficio Locale.

Art. 21 - Verifica e liquidazione

L'Ufficio Locale, laddove il servizio sia in gestione associata, verifica la correttezza delle prestazioni erogate e convalida la rendicontazione sul software; nelle gestioni a diretta regia del PLUS tale operazione sarà a cura del case manager incaricato.

Il Comune Capofila, preso atto delle verifiche, emette il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate.

Il Fornitore, ricevuto il Certificato, emette fattura entro il giorno 15 del mese successivo e la carica sul software gestionale.

Art. 22 - Tariffa del servizio

La tariffa per ogni pasto completo consegnato è pari a € 9,00 (IVA inclusa).

La tariffa comprende:

- costo delle materie prime
- preparazione del pasto
- confezionamento
- trasporto e consegna a domicilio
- costi di gestione amministrativa e documentale
- costi del personale

Art. 23 - Compartecipazione del beneficiario/a

Ove previsto dal Regolamento Comunale, o dalle indicazioni del PLUS, il beneficiario/a può essere tenuto a compartecipare al costo del servizio in base alla propria capacità economica (ISEE).

La quota di compartecipazione viene versata direttamente dal il beneficiario/a al Fornitore.

Il Comune Capofila rimborsa al Fornitore la quota residua a carico dell'Ente, previa rendicontazione e verifica delle prestazioni erogate.

Art. 24 - Modalità di pagamento

Il pagamento avviene secondo le modalità previste dal Disciplinare Generale e dal Patto di Accreditamento, previa:

- a) verifica e convalida da parte dell'Ufficio Locale²;
- b) emissione del Certificato di regolarità delle prestazioni;
- c) emissione di fattura da parte del Fornitore;
- d) liquidazione da parte del Comune Capofila entro i termini previsti dalla normativa vigente.

PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI

Art. 25 - Obblighi generali del Fornitore

Il Fornitore si impegna a:

- a) erogare il servizio secondo quanto previsto nel PII e nel presente Disciplinare;
- b) rispettare gli standard qualitativi e le procedure HACCP;
- c) garantire la puntualità nelle consegne;
- d) assicurare continuità del servizio, anche in caso di assenza del personale;

² L'Ufficio Locale, laddove il servizio sia in gestione associata, oppure, nelle gestioni a diretta regia del PLUS, tale operazione sarà a cura del case manager incaricato.

- e) comunicare tempestivamente all'Ufficio Locale eventuali problematiche o impossibilità di consegna;
- f) sostituire immediatamente pasti non conformi o non graditi (su segnalazione motivata);
- g) rispettare la privacy del beneficiario/a secondo il GDPR.

Art. 26 - Obblighi di documentazione

Il Fornitore deve:

- a) tenere un registro giornaliero delle consegne con firma del beneficiario/a o del familiare;
- b) redigere una scheda di gradimento mensile per ogni beneficiario/a;
- c) conservare la documentazione HACCP (campionatura, controlli, sanificazioni);
- d) compilare le schede di segnalazione per situazioni di criticità;
- e) utilizzare il software gestionale fornito dal PLUS per la registrazione delle prestazioni.

Art. 27 - Obblighi di comunicazione

Il Fornitore deve:

- Segnalare immediatamente all'Assistente Sociale referente eventuali situazioni di emergenza rilevate presso il beneficiario/a
- Comunicare tempestivamente variazioni del menù dovute a cause di forza maggiore
- Informare l'Ufficio Locale di assenze prolungate del beneficiario/a (oltre 2 giorni consecutivi senza preavviso)
- Redigere relazioni periodiche sull'andamento del servizio (ogni 6 mesi)

Art. 28 - Indicatori di performance

Il servizio è monitorato attraverso i seguenti indicatori:

Indicatore	Formula	Valore Obiettivo
<i>Puntualità consegna</i>	$\text{Consegne puntuali} / \text{Totale consegne} \times 100$	$\geq 95\%$
<i>Qualità del pasto</i>	$\text{Valutazioni positive} / \text{Totale valutazioni} \times 100$	$\geq 90\%$
<i>Regolarità del servizio</i>	$\text{Pasti non consegnati (non motivati)} / \text{Totale} \times 100$	$\leq 2\%$
<i>Adeguatezza dieta</i>	$\text{Aderenza prescrizioni} / \text{Totale diete speciali} \times 100$	$\geq 98\%$
<i>Formazione operatori</i>	$\text{Ore formazione annua} / \text{Numero operatori}$	$\geq 8 \text{ H/anno}$

Art. 29 - Strumenti di monitoraggio

il monitoraggio viene effettuato attraverso:

- questionari di gradimento somministrati al beneficiario/a o al familiare (con cadenza trimestrale);
- verifiche a campione da parte dell'ufficio locale o del plus (visite domiciliari, controlli sulla qualità del pasto);
- verifiche ispettive asl sulla conformità igienico-sanitaria;
- report mensili del fornitore sull'andamento del servizio;
- riunioni periodiche di coordinamento tra fornitore, ufficio locale e plus (almeno semestrali).

Art. 30 - Sospensione del servizio

Il servizio può essere sospeso temporaneamente nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero del beneficiario/a (su comunicazione del familiare o del servizio sociale);
- assenza temporanea del beneficiario/a dal domicilio (es. trasferimento temporaneo presso familiari);
- sospensione richiesta dal beneficiario/a per motivi personali;
- sospensione disposta dall'Ufficio Locale per verifiche o modifiche del PII.

La sospensione deve essere comunicata tempestivamente al Fornitore (almeno 24 ore prima). Durante il periodo di sospensione non sono dovuti pagamenti.

Art. 31 - Cessazione del servizio

Il servizio cessa nei seguenti casi:

- conclusione del PII per raggiungimento degli obiettivi o scadenza dei termini;
- decesso del beneficiario/a;
- ricovero definitivo in struttura residenziale;
- trasferimento del beneficiario/a in altro Comune;
- rinuncia volontaria del beneficiario/a al servizio;
- revoca del servizio da parte dell'Ufficio Locale per venir meno dei requisiti di accesso.

La cessazione deve essere comunicata formalmente tra le parti e registrata sul software gestionale.

Art. 32 - Inadempimenti del Fornitore e penalità

Costituiscono inadempimento da parte del Fornitore:

- Mancata consegna del pasto senza giustificato motivo
- Consegna oltre la fascia oraria concordata (ritardi superiori a 30 minuti)
- Pasti non conformi agli standard qualitativi o alle prescrizioni dietetiche
- Mancato rispetto delle norme HACCP
- Mancata comunicazione tempestiva di situazioni di emergenza
- Comportamenti scorretti o lesivi della dignità del beneficiario/a da parte degli operatori
- Omessa o ritardata rendicontazione

Per quanto riguarda le penalità applicabili in caso di inadempimento, si rimanda integralmente a quanto previsto dal Disciplinare Generale.

PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 33 - Guide Operative

Il presente Disciplinare può essere integrato con Guide Operative specifiche predisposte dal PLUS e dai gruppi di lavoro sui servizi in accreditamento, contenenti ulteriori indicazioni di dettaglio su:

- procedure operative standard;
- modulistica da utilizzare;
- protocolli di comunicazione e segnalazione;
- modalità di utilizzo del software gestionale.

Le Guide Operative costituiscono parte integrante del presente Disciplinare.

Art. 34 - Obblighi di riservatezza

Il Fornitore e il personale impiegato sono tenuti al rispetto della privacy dei beneficiari secondo il Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

È vietata la divulgazione di informazioni personali, sanitarie o economiche relative ai beneficiari.

Art. 35 - Riferimenti normativi

Il servizio è erogato nel rispetto della normativa vigente, tra cui:

- L. 328/2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali);
- L.R. 23/2005 (Sistema integrato dei servizi alla persona);
- Regolamento CE 852/2004 (Igiene dei prodotti alimentari);
- Regolamento UE 1169/2011 (Informazioni sugli alimenti ai consumatori);
- D.lgs. 81/2008 (Sicurezza sul lavoro);
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR - Protezione dati personali);
- Linee Guida INRAN per una sana alimentazione;
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica e assistenziale (Ministero della Salute).

Art. 35 - Entrata in vigore

Il presente Disciplinare Tecnico è adottato dal PLUS Distretto di Alghero ed entra in vigore dalla data di approvazione dell'Avviso Pubblico di Accreditamento e rimarrà valido per tutta la durata dell'accreditamento.

ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE

Il Servizio di Preparazione e Consegna Pasti a Domicilio prevede l'erogazione delle seguenti prestazioni obbligatorie:

1. preparazione pasto completo (primo, secondo, contorno, pane, frutta, acqua);
2. confezionamento in contenitori idonei e igienicamente sicuri;
3. trasporto con mezzi attrezzati per mantenimento temperatura;
4. consegna al domicilio del beneficiario/a entro fascia oraria concordata;
5. predisposizione e gestione diete speciali prescritte (diabete, iposodica, ipoproteica, disfagia, celiachia, intolleranze);
6. elaborazione menù mensile approvato ASL;
7. gestione sistema HACCP completo (dalla preparazione alla consegna);
8. tracciabilità delle derrate e campionatura pasti;
9. relazione con il beneficiario/a e monitoraggio del benessere;
10. segnalazione tempestiva situazioni di emergenza;
11. registrazione documentale delle consegne;
12. rendicontazione mensile attraverso software gestionale.

NOTE OPERATIVE GENERALI

1. Accesso al domicilio del beneficiario/a
 - Presentarsi con tesserino di riconoscimento ben visibile
 - Salutare e identificare correttamente il beneficiario/a destinatario
 - Informare il beneficiario/a sul contenuto del pasto consegnato
 - Mantenere un atteggiamento cortese, rispettoso e professionale
2. Preparazione dell'operatore

- Indossare abbigliamento pulito e idoneo
 - Lavarsi le mani prima della consegna o utilizzare gel igienizzante
 - Verificare l'integrità dei contenitori e la temperatura del pasto
 - Portare con sé la documentazione necessaria (scheda di consegna)
3. Consegna del pasto
- Verificare la corrispondenza tra pasto confezionato e destinatario
 - Consegnare il pasto verificando la temperatura adeguata
 - Ritirare i contenitori della consegna precedente (se riutilizzabili)
 - Verificare che il beneficiario/a sia in grado di consumare il pasto o informare il familiare
 - Segnalare immediatamente eventuali anomalie (beneficiario/a assente, in difficoltà, situazioni di emergenza)
4. Compilazione documentazione
- Compilare la scheda giornaliera di consegna in ogni sua parte
 - Raccogliere la firma del beneficiario/a o del familiare di riferimento
 - Annotare eventuali segnalazioni o osservazioni
 - Conservare copia della documentazione presso la sede del Fornitore
5. Comunicazione con il beneficiario/a e la famiglia
- Fornire informazioni chiare sul contenuto del pasto e sulle modalità di conservazione (se necessario)
 - Raccogliere eventuali feedback sul gradimento o richieste di variazione
 - Fornire supporto e ascolto, mantenendo un clima di fiducia
 - Rispettare sempre la dignità, la privacy e le abitudini del beneficiario/a
6. Comunicazione con il Servizio Sociale
- In presenza di situazioni di emergenza (beneficiario/a che non risponde, caduto, in evidente difficoltà), contattare immediatamente l'Assistente Sociale referente e il numero di emergenza 118
 - In caso di assenza prolungata e ingiustificata del beneficiario/a (oltre 2 giorni), informare tempestivamente l'Ufficio Locale
 - Segnalare tempestivamente variazioni nelle condizioni del beneficiario/a o nell'organizzazione del servizio
 - Compilare le schede di segnalazione previste e trasmetterle secondo le procedure indicate
7. Rispetto delle procedure HACCP
- Rispettare scrupolosamente tutte le fasi del protocollo HACCP
 - Verificare costantemente la temperatura dei pasti durante il trasporto
 - Utilizzare esclusivamente contenitori idonei e puliti
 - Assicurare la tracciabilità di ogni consegna
 - Segnalare tempestivamente qualsiasi non conformità al Responsabile Qualità

Eventuali ulteriori informazioni e dettagli operativi saranno forniti mediante specifiche Guide Operative, quali strumenti di supporto al presente Disciplinare.

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