Progetto di gestione del servizio
"Pasti Caldi a Domicilio"

Disciplinare per lo svolgimento del servizio "Pasti Caldi a Domicilio".

Sommario

Art. 1 Descrizione del servizio Pasti Caldi a domicilio 3
Art.2 Definizione dei rapporti con l'ente accreditante 3
Art.3 Utilizzo dell'Albo da parte dei Comuni di Ales Terralba 3
Art. 4 Fruitori del Servizio 4
Art.5 Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente 4
Art.6 Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi 4
Art.7 Buono Servizio 5
Art.8 Cause di cessazione e di sospensione del buono servizio 5
Art.9 Costo del servizio 6
Art.10 Compartecipazione da parte dell'utenza 6
Art.11 Registrazione delle prestazioni rese 7
Art.12 Modalità di pagamento dei buoni di servizio 7
Art.13 Obblighi dell'operatore accreditato nei confronti del cittadino utente 7
Art.14 Penalità 8
Art.15 Vigilanza e controllo 9

Art. 1 Descrizione del servizio Pasti Caldi a domicilio

Il servizio Pasti caldi a domicilio è oggetto del presente Disciplinare di esecuzione del servizio per la sua gestione mediante l'istituto dell'accreditamento di cui alla Legge n. 328/2000 e della L.R. n. 23/2005.
Il servizio Pasti Caldi a domicilio è rivolto a persone non autosufficienti, generalmente anziani e/o persone in condizioni di particolare stato di necessità e bisogno residenti nell'ambito dei comuni aderenti al PLUS del distretto sociosanitario di Ales – Terralba. Il servizio consiste nella preparazione del pasto (pranzo) presso il Centro cottura messo a disposizione dall'operatore economico e consegna del pasto a domicilio dell'utente per n. 7/7 giorni a settimana dal **lunedì** alla **domenica**, nei giorni feriali e festivi.

Art.2 Definizione dei rapporti con l'ente accreditante

Gli operatori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con il Comune di Mogoro il Patto di Accreditamento. La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte degli operatori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. Il cittadino utente e/o un suo familiare, esprime il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore, quale condizione necessaria per l'erogazione del servizio stesso.
Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati e nella documentazione tecnica.

Art.3 Utilizzo dell'Albo da parte dei Comuni di Ales Terralba

Al fine di attivare sinergie ed integrazioni tra i servizi Comunali del Distretto di Ales Terralba e quelli del PLUS e di ottimizzare e omogeneizzare i livelli dei servizi in termini qualitativi, di efficienza e di efficacia, è prevista la possibilità di utilizzo dell'albo dei soggetti accreditati a fornire il servizio Pasti Caldi a Domicilio anche da parte dei comuni interessati. Questi ultimi, provvedono a sottoscrivere specifico accordo con il Comune di Mogoro, in qualità di ente gestore del PLUS e di soggetto accreditante. La stipula del patto di accreditamento con il Comune di Mogoro comporta l'impegno del soggetto accreditato a garantire stessi livelli quali-quantitativi del servizio e alle medesime condizioni anche verso i singoli comuni convenzionati per l'utilizzo dell'albo.
L'ente accreditante mette a disposizione dei comuni del PLUS l'albo in oggetto. L'intera gestione del servizio, compresa quella amministrativa e finanziaria, sarà in capo ad ogni singolo comune che farà ricorso all'albo.

Art. 4 Fruitori del Servizio

I beneficiari del servizio Pasti caldi a domicilio sono persone residenti nel Distretto socio sanitario di Ales Terralba e, nello specifico, si tratta di anziani , di persone sole e di soggetti a rischio di emarginazione che siano impossibilitati a provvedere alla propria alimentazione a causa della sussistenza di una condizione di grave disagio o di non autosufficienza .

Art.5 Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente

Il sistema di accreditamento garantisce all'utente e alla sua famiglia il diritto di partecipare attivamente alla formulazione del progetto assistenziale riconoscendo la possibilità 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 tra gli operatori accreditati sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Assistente Sociale di riferimento e l'Ufficio di Piano mettono a disposizione degli interessati:

a) l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo;
b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

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

1. informazioni chiare e complete circa l'offerta del servizio, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte;
2. indicazioni sull'accesso al servizio;

- standard di qualità e indicatori di qualità;
- strumenti di verifica della qualità;
- modalità di gestione dei reclami;
- impegni verso i cittadini e codice etico.

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

Gli utenti interessati dovranno presentare le domande di partecipazione presso l'Ufficio di Servizio Sociale del proprio Comune di residenza. Il Servizio Sociale Comunale trasmette all'Ufficio di Piano la domanda di accesso presentata dal cittadino, la relativa documentazione, la scheda di valutazione sociale e in casi particolari, eventuale certificato medico dove venga prescritta una dieta specifica.
Sulla base dei criteri individuati nel Regolamento del servizio Pasti caldi, l'Ufficio di Piano effettuerà la valutazione della domanda presentata.
L'ufficio di Piano, in caso di ammissione al Servizio pasti caldi, provvede ad attivare il servizio attraverso comunicazione scritta e consegna del buono al beneficiario o suo tutore tramite la Ditta prescelta. Il buono dev'essere restituito, tramite la ditta prescelta o il servizio sociale comunale, all'Ufficio di Piano firmato dal beneficiario per accettazione.

Art.7 Buono Servizio

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di attivare il servizio e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario, è il Buono servizio. Il buono servizio, che può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'accreditamento, autorizza il cittadino a fruire del servizio ed è titolo valido per il suo acquisto. Esso contiene i seguenti elementi:

a) il n. del Buono con la data di emissione;
b) la durata del Buono;
c) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
d) il fornitore prescelto dall'utente;
e) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
f) il n. di ore autorizzate;
g) la quota a carico dell'utente;
h) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono.

Il Buono di servizio ha durata massima di 12 mesi. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Art.8 Cause di cessazione e di sospensione del buono servizio

Il servizio "Pasti caldi a domicilio" può essere **sospeso** nei seguenti casi:

3. Richiesta del beneficiario o dei suoi familiari;
4. Temporaneo ricovero ospedaliero o in strutture residenziali o di riabilitazione;
5. Soggiorno temporaneo dell'utente presso parenti;
6. Morosità per il mancato pagamento della quota di compartecipazione del servizio (corrispondente a n.2 mensilità) per oltre 30 giorni dall'emissione da parte della ditta;
7. Ripetute assenza ingiustificate del beneficiario al momento degli interventi non comunicate preventivamente al servizio;
8. È prevista, inoltre, la sospensione d'ufficio del servizio in caso di rilevazione di comprovati atteggiamenti lesivi verso gli operatori.

Il servizio "Pasti caldi a domicilio" **cessa** nei seguenti casi:

1. Rinuncia da parte della famiglia o dell'utente stesso;
2. Ricovero definitivo presso strutture residenziali;
3. Decesso dell'utente;
4. Qualora vengano meno le condizioni che avevano determinato l'ammissione al servizio;
5. Qualora la sospensione del servizio non porti a risoluzione delle situazioni di cui ai punti 4,6 e 7.

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

Il beneficiario ha la possibilità, in caso di insoddisfazione debitamente motivata, di richiedere la modifica del fornitore scelto. Tale richiesta deve essere presentata contestualmente, tramite e-mail o via PEC, alla ditta accreditata, all'ufficio di piano e al servizio sociale comunale almeno dieci giorni lavorativi prima, senza incorrere in penalità. In questo caso, si provvederà all'emissione di nuovo buono a favore del nuovo fornitore/ditta che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.
Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al servizio prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto tramite email o via PEC, almeno dieci giorni lavorativi prima, alla Ditta accreditata, all'ufficio di piano e al servizio sociale comunale. Tale rinuncia comporta l'interruzione del servizio.
Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione del servizio già autorizzato, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'Ufficio di piano, al fornitore e al Servizio Sociale Comunale la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 12:00 del giorno prima.
Se la richiesta di variazione del Fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono, sarà cura dell'Ufficio di Piano verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.
Qualora la comunicazione della sospensione del servizio non dovesse avvenire in maniera tempestiva per più volte nell'arco del tempo di validità del Buono servizio, l'Ufficio di Piano di concerto con il servizio sociale territoriale valuterà la situazione al fine di adottare gli interventi più opportuni (es. interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc..).
Il Servizio Sociale Comunale che viene a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica per contatto telefonico e per e-mail/PEC al fornitore e all'Ufficio di Piano l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.
Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.
In caso di decesso dell'utente, il familiare di riferimento o il Servizio Sociale Comunale dovrà darne tempestiva comunicazione scritta al Fornitore e all'Ufficio di Piano.

Art.9 Costo del servizio

Il Costo del Servizio sarà onnicomprensivo di coordinamento, costo dei contenitori, trasporto, IVA e ogni altro onere incluso e corrisponde a € 9.45. Tale costo prevede una compartecipazione dell'utenza calcolata in proporzione al valore dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;

Art.10 Compartecipazione da parte dell'utenza

La quota di compartecipazione al costo del servizio da parte dell'utenza viene determinata moltiplicando il numero di pasti fruiti nel mese di riferimento per la tariffa corrispondente alla percentuale di contribuzione dovuta in relazione all'importo del proprio ISEE in corso di validità.

Per la determinazione della percentuale di compartecipazione al costo del servizio viene utilizzata la metodologia dell'interpolazione lineare (vedi Regolamento pasti caldi, art.9)

Il pagamento della quota a carico degli utenti beneficiari avviene direttamente a favore del soggetto fornitore accreditato prescelto e in caso di mancata presentazione dell'attestazione ISEE o per ISEE superiori a € 25.000,00 la compartecipazione dovuta sarà pari al 100% del costo del servizio.
Il pagamento del bollettino dovrà avvenire entro i 30 giorni dall'emissione da parte della ditta.
In caso di mancato pagamento di n. 1 bollettino di quota di contribuzione (corrispondente a n. 2 mensilità di servizio), il Servizio verrà revocato o pagato per intero dal Comune di residenza del beneficiario, previa valutazione da parte del Servizio sociale professionale.

Art.11 Registrazione delle prestazioni rese

Il Fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate: la data, il numero dei pasti consegnati, 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 ed una custodita dal fornitore. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ogni qualvolta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

Art.12 Modalità di pagamento dei buoni di servizio

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidata al fornitore con cadenza mensile a seguito di presentazione della fattura. Il Fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare all'Ufficio di Piano, via e mail in file excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun beneficiario, del numero delle prestazioni erogate e la scheda giornaliera delle prestazioni erogate a favore dei singoli utenti.
Tale rendicontazione è necessaria per consentire all'Ufficio di Piano di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal Fornitore. Il Fornitore a seguito del rilascio della dichiarazione di regolarità trasmetterà la fattura, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, inviandola direttamente al protocollo del Comune di Mogoro in Via Leopardi 8 09095 Mogoro (OR).

Art.13 Obblighi dell'operatore accreditato nei confronti del cittadino utente

Il Fornitore accreditato:
- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo la consegna e la preparazione dei pasti;

- si impegna ad erogare il servizio secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono di servizio, garantendo gli standard quali-quantitativi previsti dal bando e dai suoi allegati;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio così come stabilito dall'art. 14 del Bando;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato; contestualmente comunicherà eventuali scostamenti all'Ufficio di Piano, perché possa monitorare e valutare l'esecuzione dell'intervento assistenziale.
- Si impegna responsabilmente ad assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono di servizio i medesimi standard di qualità e di intervento che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte ad una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 10.

Art.14 Penalità

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono di servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati. In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Ufficio di Piano ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate. L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Dirigente del Settore Politiche Sociali del Comune Ente Gestore trasmessa al Fornitore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, l'Ente gestore procedente provvederà ad applicare le penalità e, se necessario, ad indicare il termine entro il quale il Fornitore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.
Il Fornitore provvederà al versamento degli importi entro 30 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, diversamente l'Ente gestore procederà alla cancellazione dello stesso dall'Albo dei soggetti accreditati.
Le penalità previste sono le seguenti:

a) € 300,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza. Tale penale viene applicata nel caso in cui il Fornitore, avvisato dall'Amministrazione competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Responsabile del PLUS, nel caso in cui il comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente, si ripeta per più di una volta. La non sostituzione dell'operatore entro 5 giorni dal secondo accertamento, comporta una penale di € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione.
b) € 300,00 per indisponibilità del Fornitore all'esecuzione delle prestazioni verso gli utenti che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso;

c) € 200,00 per mancata erogazione per più di una volta delle prestazioni previste dal Buono di servizio non supportata da impedimenti oggettivi.
d) € 100,00 - per mancato rispetto per più di tre volte in un anno della fascia oraria di erogazione delle prestazioni prevista dal Buono di servizio, non supportata da impedimenti oggettivi.
e) € 100,00 – per mancato rispetto del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report.

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

Art.15 Vigilanza e controllo

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

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza a quanto previsto nel buon di servizio; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre secondo le modalità precedentemente indicate.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi del servizio erogato.

Il Responsabile del PLUS

_____