



**PLUS**

**Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino**

**All. A)**

## **REQUISITI DI QUALIFICAZIONE PER IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI: INDICATORI - REQUISITI - STANDARD**

**Il presente documento descrive gli indicatori e gli standard necessari per ottenere o mantenere l'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari.**

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo per ciascuna area di intervento		
1	Capacità organizzative e gestionali	Qualifica professionale degli operatori	Disponibilità operatori con qualifiche professionali in relazione all'area di intervento.	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto a dimostrare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione il possesso dello standard minimo di organico, che dovrà comunque garantire per tutto il triennio, mediante presentazione della seguente documentazione :</p> <p>a) elenco nominativo degli operatori che intende impiegare nel servizio, suddiviso per area di intervento;</p> <p>b) dichiarazione degli operatori , redatta secondo il modello 6 allegato all'Avviso in merito a titoli di studio, culturali ed esperienza professionale.</p> <p>Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione dovrà essere costituito da un gruppo di lavoro di base composto dal coordinatore e dalla somma degli operatori indicati nel prospetto, per le specifiche aree di intervento in cui ci si intende accreditare.</p> <p>Il fornitore dovrà disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e dovrà comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.</p>		
				<b>Interventi Socio-Assistenziali</b>	<b>Interventi socio-educativi a favore della disabilità</b>	<b>Servizio Educativo Territoriale (SET)</b>
				1 coordinatore		
				4 assistenti domiciliari qualificati 2 figure professionali a scelta coerenti con la sezione di intervento e servizio	1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente con la sezione di intervento e servizio	1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente cfon la sezione di intervento e servizio

Il personale impiegato negli interventi domiciliari dovrà dimostrare il possesso dei seguenti titoli/ esperienza professionale:

**A) Per interventi e servizi socio-assistenziali:**

- Qualifica di operatore socio-sanitario (OSS o OSSS);
- Diploma di assistente specializzato rilasciato dallo Stato o di qualificazione professionale conseguita attraverso corsi riconosciuti dallo Stato o dalla Regione. Sia il titolo di studio che la qualificazione professionale debbono abilitare specificatamente alle funzioni assistenziali in favore delle persone fragili;

- Diploma della scuola dell'obbligo con minimo due anni di esperienza nell'assistenza domiciliare. In caso di avvio da parte dello Stato o della Regione di percorsi di riqualificazione professionale con rilascio di apposito titolo che abiliti alle funzioni assistenziali, il fornitore si impegna a promuovere la partecipazione del proprio personale.

#### **B) Per interventi e servizi socio-educativi a favore della disabilità**

- Diploma universitario di Educatore Professionale;
- Diploma di Laurea in Pedagogia;
- Diploma di Laurea in Scienze dell'educazione;
- Qualifica post diploma di Educatore Professionale riconosciuto dallo Stato o dalla Regione.

Per l'ammissibilità dei titoli inerenti la professione di educatore e pedagogo si rinvia alla Legge n.205 del 27/12/2017, art. 1 da comma 594 – 601 (gazzetta ufficiale n.302 del 29.12.2017 entrata in vigore il 1.1.2018).

In aggiunta a tutte le tipologie di percorsi formativi sopra elencati gli educatori dovranno dimostrare almeno 12 mesi di esperienza lavorativa documentabile, anche non continuativa, in qualità di educatore in servizi socio-educativi rivolti alla disabilità.

#### **C) Servizio Educativo Territoriale**

- Diploma universitario di Educatore Professionale;
- Diploma di Laurea in Pedagogia;
- Diploma di Laurea in Scienze dell'educazione;
- Qualifica post diploma di Educatore Professionale riconosciuto dallo Stato o dalla Regione.

Per l'ammissibilità dei titoli inerenti la professione di educatore e pedagogo si rinvia alla Legge n.205 del 27/12/2017, art. 1 da comma 594 – 601 (gazzetta ufficiale n.302 del 29.12.2017 entrata in vigore il 1.1.2018).

In aggiunta a tutte le tipologie di percorsi formativi sopra elencati gli educatori dovranno dimostrare almeno 12 mesi di esperienza lavorativa documentabile, anche non continuativa, in qualità di educatore in servizi di educativa territoriale (come tale si intende un servizio di sostegno ed appoggio educativo rivolto ai minori in difficoltà e alle loro famiglie, finalizzato a contenere il disagio e l'emarginazione degli stessi, favorire il reinserimento sociale, prevenire eventuali rischi di devianza e ridurre i casi di istituzionalizzazione).

Conoscenza del modello teorico operativo "Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione ( PIPPI), la cui documentazione è pubblicata sul sito del Comune di Sassari.

La funzione di **coordinamento** tecnico del servizio deve essere svolta da un operatore provvisto di Diploma universitario di Educatore Professionale, Diploma di Laurea in Pedagogia; Diploma di Laurea in Scienze dell'educazione; Qualifica post diploma di Educatore Professionale riconosciuto dallo Stato o dalla Regione, con esperienza di coordinamento di almeno 2 anni in servizi con caratteristiche di complessità analoghe a quelli in affidamento viene richiesta inoltre la conoscenza del modello teorico operativo " Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione ( PIPPI). Qualora invece il fornitore intenda accreditarsi esclusivamente nell'ambito degli interventi di natura socio-assistenziale, la funzione può essere svolta anche da un operatore provvisto di Diploma di Laurea in area psico-socio-educativa con esperienza di coordinamento di almeno 2 anni in servizi con caratteristiche di complessità analoghe a quelli in affidamento.

Per l'ammissibilità dei titoli inerenti la professione di educatore e pedagogo si rinvia alla Legge n.205 del 27/12/2017, art. 1 da comma 594 – 601 (gazzetta ufficiale n.302 del 29.12.2017 entrata in vigore il 1.1.2018).

Il Coordinatore è deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori, individuando il personale più idoneo alla gestione del singolo caso;
- garantisce il buon funzionamento del servizio svolto dagli operatori, verificando il rispetto dei tempi, la corretta erogazione degli interventi previsti, l'aggiornamento e la trasmissione periodica e puntuale a ciascun Comune della documentazione indicata nel presente Avviso;
- garantisce e coordina per il Comune di Sassari il servizio di pronta reperibilità;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti degli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni accreditanti e partecipa agli incontri organizzati dagli stessi per la verifica sull'andamento dei servizi e degli interventi;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il fornitore deve garantire continuativamente l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori. Il fornitore deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi. L'Amministrazione si riserva di verificare attraverso gli uffici competenti (Ufficio del Lavoro, INPS, INAIL, ecc.) la regolarità dei contratti di lavoro e dei versamenti dovuti a favore del personale impiegato nel servizio.

Il personale impiegato dovrà essere fisicamente idoneo, di provata capacità, onestà e moralità. Il Comune, si riserva il diritto di contestare al fornitore l'inidoneità e/o l'operato di uno o più operatori. In tal caso lo stesso dovrà garantire i dovuti interventi anche mediante la sostituzione dell'operatore/i contestati con altro operatore idoneo avente i requisiti richiesti.

Il fornitore è tenuto ad organizzare il proprio personale garantendo la continuità assistenziale e la salvaguardia del rapporto operatore-utente, fattori determinanti nella qualità.

Il personale utilizzato avrà un rapporto di lavoro esclusivamente con la ditta aggiudicataria e pertanto nessun rapporto intercorrerà, sotto tale profilo, con l'Amministrazione, restando quindi ad esclusivo carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri contrattuali, assicurativi e previdenziali relativi alla gestione del personale stesso.

Il personale temporaneamente assente per ferie, malattia, sciopero od altro motivo, dovrà essere tempestivamente sostituito dal fornitore con personale avente gli stessi requisiti di quello già impiegato, garantendo il servizio senza alcuna soluzione di continuità. Per la dimostrazione dei requisiti dei sostituti (titolo di studio, culturali e di esperienza) il fornitore dovrà trasmettere via PEC all'indirizzo dell'Amministrazione, prima dell'inserimento in servizio, il Mod. 5 debitamente compilato e sottoscritto dal professionista.

Durante l'esecuzione del servizio, qualora si dovesse intervenire per la sostituzione del personale inizialmente impiegato o dovesse rendersi necessaria l'assunzione di personale aggiuntivo, il fornitore dovrà impiegare soggetti idonei per le mansioni da svolgere e in possesso dei requisiti richiesti, dando immediata comunicazione via PEC all'indirizzo dell'Amministrazione. Di tutto il personale assunto in aggiunta e/o in sostituzione, il fornitore si impegna a trasmettere il Mod. 6 compilato e sottoscritto dai professionisti entro cinque giorni dalla entrata in servizio.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali
2	Capacità organizzative/gestionali	Protocolli operativi per ogni singola prestazione di natura socio-assistenziale obbligatoria (All. E) anche in relazione alla gestione dell'emergenza da Covid-19.	Esistenza di protocolli operativi contenenti la descrizione delle procedure operative per ciascuna prestazione	<b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad allegare i Protocolli operativi da utilizzare nello svolgimento delle prestazioni domiciliari assistenziali elencate nel documento "Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari". Tali Protocolli operativi dovranno precisare, per la gestione dell'emergenza da Covid-19, le indicazioni e le norme comportamentali da seguire, le procedure e le metodologie operative, il materiale, i dispositivi di sicurezza, le divise e i presidi igienico-sanitari da utilizzare eventualmente. Viene allegato, a mero titolo esemplificativo, uno schema tipo per la redazione dei Protocolli Operativi (APPENDICE I).

Nel caso di situazioni emergenziali, il fornitore dovrà garantire gli interventi al cittadino/utente, adeguando il modello organizzativo e gestionale alle direttive che nel tempo e nel luogo saranno emanate.

La commissione, in fase di verifica della documentazione pervenuta, valuterà se i Protocolli hanno le caratteristiche minime sopra descritte, richiedendo se necessario integrazioni nei tempi perentori stabiliti dalla commissione stessa.

Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:

- Il Comune di Sassari, in qualità di ente capofila del PLUS, avrà cura di pubblicare sul proprio sito istituzionale i Protocolli Operativi;
- le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.

In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare all'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento, qualora essi ne facciano richiesta, una copia dei Protocolli relativi alle prestazioni indicate nel Buono di servizio emesso.

N	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
3	Capacità organizzative/gestionali	Turnover aziendale e continuità assistenziale	Relazione che illustri i principali criteri e modalità operative per la prevenzione del turnover aziendale e per garantire la continuità assistenziale. La descrizione non dovrà superare le 40 righe.	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad allegare al momento della presentazione della domanda di iscrizione, un documento in cui dettagli le azioni messe in atto per consentire la prevenzione del turnover aziendale (supervisione, forme di gratificazione, sistemi premianti, modalità di inserimento in azienda per i neo-assunti, prevenzione del burn out; etc.) e la continuità assistenziale (costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio e/o per utenti; modalità individuate per garantire l'immediata copertura del servizio nel caso di personale assente senza preavviso; etc.).</p> <p>Nella relazione il fornitore dovrà specificare come intende conseguire i risultati attesi previsti nel documento Monitoraggio (ALL.F) per il presente requisito, :</p> <p>1) Tasso di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare = <b>&lt; ai due anni precedenti</b></p> <p>2) Rotazione operatori / utente: = <b>&lt; 3 operatori per utente</b></p> <p>3) <b>&gt; 80%</b> di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p>		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
4	Capacità organizzative/gestionali	Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00	<p>1. attivazione del servizio entro tot. giorni dall'invio del buono provvisorio da parte del fornitore nella modalità ordinaria;</p> <p>2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente;</p> <p>3. attivazione del servizio entro tot. minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	1. 4 giorni	1. 3 giorni	1. 3 giorni
				2. entro le 24 ore		
				3. 30 minuti		
				<b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto a dichiarare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, il rispetto degli standard minimi o di eventuali standard migliorativi.		

Il fornitore potrà liberamente prevedere standard migliori, con tempi di attivazione inferiori a quanto sopra definito illustrandoli nella propria Carta dei Servizi e nella Scheda anagrafica e delle prestazioni

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali (Anziani)
5	Capacità organizzative/gestionali	Servizio di pronta reperibilità per i giorni festivi <u>fine settimana:</u> dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì* <u>festivi infrasettimanali:</u> dalle ore 19:00 del giorno antecedente alla festività sino alle ore 8:00 del giorno successivo alla festività medesima.	Relazione sulle modalità per la gestione del servizio	Attivazione entro 30 minuti dalla chiamata
				<b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un documento in cui illustri le modalità per la gestione del servizio e a dichiarare il rispetto dello standard minimo.

\* Il servizio di pronta reperibilità riguarderà solo il Comune di Sassari. Per la sua attivazione è previsto un sistema di turnazioni fra i Fornitori accreditati, definito successivamente all'approvazione dell'Albo con apposito atto dirigenziale.

Il servizio di pronta reperibilità si propone di offrire una risposta concreta a situazioni impreviste ed imprevedibili che si verifichino dalle ore 19,00 del venerdì fino alle ore 8 del lunedì successivo e nei giorni festivi infrasettimanali dalle ore 19:00 del giorno antecedente alla festività sino alle ore 8:00 del giorno successivo alla festività medesima.

Il servizio offre una prima risposta di bassa soglia all'emergenza, che richieda l'immediato intervento, in ragione di un danno grave e probabile sui soggetti interessati (abbandono, violenza, maltrattamento, gravissimo conflitto).

Le Ditte dovranno:

- trasmettere preventivamente, secondo le modalità indicate dall'Ente, i nominativi dei referenti e i recapiti telefonici da contattare;
- intervenire in caso di chiamata da parte della Centrale Operativa individuata dal Settore Politiche, Servizi e Coesione Sociale;
- attivare gli interventi necessari per rimuovere lo stato di emergenza;
- comunicare, al servizio sociale comunale entro la mattinata del primo giorno lavorativo, l'eventuale attivazione del piano di intervento.
- trasmettere a conclusione del turno di reperibilità mensile, la documentazione contabile per la liquidazione del servizio svolto e degli eventuali interventi effettuati, secondo le tariffe indicate all'art. 16 del Disciplinare D.1



N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
6	Capacità organizzative / gestionali	Sviluppo e realizzazione di iniziative, in collaborazione con la rete dei soggetti operanti sul territorio, al fine di potenziare i servizi e gli interventi a favore dei diversi destinatari, da realizzarsi nel triennio secondo il cronoprogramma presentato dal fornitore.	Predisposizione di almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, almeno una proposta progettuale. In caso di presentazione di unica proposta, questa dovrà coprire tutto il triennio. Nel caso di presentazione di più proposte, dovranno essere indicate le rispettive coperture temporali fermo restando la copertura totale del triennio. Le proposte progettuali dovranno essere corredate dal relativo cronoprogramma. Le proposte progettuali dovranno svilupparsi in una delle tre sezioni in cui il fornitore intende accreditarsi, privilegiando le seguenti tematiche:</p>		
				1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative di cui potranno beneficiare anche i familiari di riferimento; 3) gestione di situazioni di emergenza climatica; 4) supporto per l'accesso al sistema dei servizi sanitari, sociali, etc.; 5) interventi di “aiuto leggero” come: compagnia, disbrigo pratiche, piccole commissioni, visite presso parenti e amici.	1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative di cui potranno beneficiare anche i familiari di riferimento; 3) creazione di sinergie nuove improntate al rafforzamento della rete di riferimento del nucleo; 4) favorire l'accesso e la collaborazione strutturata col sistema dei servizi sanitari, sociali, scolastici e socio-educativi, etc.;	1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 3) creazione di sinergie nuove improntate al rafforzamento della rete di riferimento del nucleo; 4) favorire l'accesso e la collaborazione strutturata col sistema dei servizi sanitari, sociali, scolastici e socio-educativi, etc.;

La proposta progettuale dovrà sviluppare i seguenti punti:

- soggetti del territorio che si intendono coinvolgere;
- attività da realizzare nel periodo di riferimento e cronoprogramma;
- obiettivi che si intendono raggiungere;
- numero, tipologia di utenza destinataria dell'intervento e criteri di selezione dei partecipanti ed eventuali costi a carico dei beneficiari;
- protocolli e accordi eventualmente già stipulati con tali soggetti della rete.

Il Comune di Sassari, in qualità di ente capofila del PLUS, avrà cura di pubblicare sul proprio sito istituzionale i progetti di rete proposti.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi socio-educativi a favore della disabilità
7	Capacità organizzative/gestionali	Metodologie di intervento del lavoro individuale e di gruppo	Proposta progettuale	<b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un progetto in cui illustri la metodologia e gli strumenti che intende adottare nella presa in carico di minori e adulti disabili e relativi nuclei, anche differenziando i percorsi sulla base dei bisogni specifici legati alla patologia.

Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:

- Il Comune di Sassari, in qualità di ente capofila del PLUS, avrà cura di pubblicare sul proprio sito istituzionale la proposta progettuale sulle Metodologie di intervento presentata dal fornitore;
- le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SE)
8	Requisiti strutturali	Territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente.		<b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad indicare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, l'ubicazione delle sedi, i giorni e gli orari di apertura, i recapiti telefonici; dovrà inoltre dichiarare il rispetto degli standards di accesso sotto indicati. Il fornitore è tenuto altresì a comunicare eventuali modifiche apportate nel corso del servizio (es trasferimenti di sede, modifiche degli orari e/o dei giorni di apertura, ecc)		
			1. accesso	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche
			2. orario apertura	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane
			3. linea dedicata	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze

Per i Comuni di Sorso, Porto Torres e Stintino, il fornitore accreditato potrà rispettare gli standard minimi sopra indicati, prevedendo per ciascun Comune, come soluzione alternativa all'apertura dello sportello informativo, un Referente che, a richiesta del cittadino, si rechi al suo domicilio per garantire il servizio di informazione.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
9	Requisiti qualità	di Formazione di tutti gli operatori impegnati nei servizi oggetto dell'accreditamento	Presentazione del Piano Triennale della formazione dei dipendenti.	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione a presentare il proprio Piano di formazione triennale che dovrà privilegiare le tematiche sottoindicate.</p> <p>Il Piano di Formazione potrà essere aggiornato per gli anni seguenti al 2022 entro il 31 Gennaio.</p> <p>Il Piano di formazione dovrà dettagliare: gli obiettivi, i contenuti, gli operatori coinvolti e il calendario dell'attività.</p>		
				1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target; 3) metodologia del lavoro di equipe; 4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari; 5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con particolari patologie (demenze e malattie terminali) e dei loro familiari; 6) approfondimento degli effetti psico-sociali dei processi di invecchiamento.	1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target; 3) metodologia del lavoro di equipe; 4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari; 5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti, con particolari patologie (ritardo mentale, disturbi di personalità e patologie psichiatriche, disturbo pervasivo dello sviluppo, ADHD) e dei loro familiari. 6) utilizzo dello strumento ICF – Classificazione Internazionale del funzionamento della disabilità e della salute. 7) sviluppo, l'implementazione e l'utilizzo di piattaforme on line	1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target; 3) le teorie, i metodi e gli strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.P.I. 4) sviluppo, l'implementazione e l'utilizzo di piattaforme on line per la gestione degli interventi educativi a distanza rivolti ai nuclei in carico al servizio

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
					per la gestione degli interventi educativi a distanza rivolti ai nuclei in carico al servizio	

Tutti i fornitori dovranno svolgere nel triennio almeno 15 ore complessive di formazione per ciascuna area accreditata, a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

I fornitori che si accreditano per l' area Servizio Educativo Territoriale, dovranno presentare anche un Piano di formazione avente ad oggetto le teorie, i metodi e gli strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione), la cui durata, i contenuti e le modalità dovranno essere rispondenti al progetto ministeriale (vedi Disciplinare per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari - Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità e Servizio Educativo Territoriale). Il piano di formazione dovrà essere realizzato entro il 1° Trimestre di iscrizione all'Albo.

I fornitori che si accreditano per l'area degli **Interventi socio-educativi a favore della disabilità** dovranno ricomprendere nel Piano di Formazione un modulo dedicato alla conoscenza dello strumento "ICF - Classificazione Internazionale del funzionamento della disabilità e della salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità"

Eventuali aggiornamenti o variazioni al Piano formativo triennale dovranno essere trasmesse entro il 31/01 di ogni anno.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
10	Requisiti di qualità	Carta dei servizi	Carta dei servizi	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, la propria Carta dei servizi.</p> <p>Il fornitore è tenuto a ripresentare la carta dei Servizi ogni qualvolta subisca modifiche.</p> <p>La Carta dei servizi dovrà contenere le seguenti caratteristiche minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, comprese le prestazioni migliorative e le prestazioni accessorie offerte;</li> <li>• indicazioni sull'accesso al servizio;</li> <li>• standard di qualità e indicatori di qualità;</li> <li>• modalità di gestione dei reclami;</li> <li>• impegni verso i cittadini e codice etico.</li> </ul> <p>Viene allegato, a mero titolo esemplificativo, uno schema tipo per la redazione, all'interno della Carta dei servizi, degli standard di qualità e indicatori di qualità (APPENDICE II) .</p>		

La commissione, in fase di verifica della documentazione pervenuta, valuterà se le Carte hanno le caratteristiche minime sopra descritte, richiedendo se necessario integrazioni nei tempi perentori stabiliti dalla commissione stessa.

Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:

- Il Comune di Sassari, in qualità di ente capofila del PLUS, avrà cura di pubblicare sul proprio sito istituzionale le Carte dei servizi dei fornitori accreditati e le schede sintetiche dei servizi;
- qualora l'utente sia impossibilitato all'accesso al sito web, l'Amministrazione accreditante si impegna a consegnare una copia della scheda sintetica dei servizi.
- i fornitori accreditati si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferrirà presso le loro sedi.

In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare, su richiesta dell'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento, una copia della propria Carta dei servizi.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
11	Requisiti di qualità	Gestione dei reclami e/o disservizi.	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi.	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un documento che illustri procedure e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi.</p> <p>Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.</p> <p>Ogni anno il fornitore si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.</p>		



N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
12	Requisiti di qualità	Indagine di soddisfazione dei cittadini	Illustrazione di procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction	<p><b>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo</b> è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento.</p> <p>Il fornitore si impegna a effettuare, ogni anno (entro il 31 dicembre), una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari.</p> <p>I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi all'Amministrazione competente a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) congiuntamente all'elenco degli utenti coinvolti nella rilevazione della customer satisfaction.</p>		