



**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>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), la dichiarazione relativa al possesso dello standard minimo di organico, indicando:</p> <p>a) l'elenco nominativo degli operatori da impiegare nel servizio;</p> <p>b) i curricula in formato europeo degli stessi operatori, con specificazione del titolo di studio, della qualifica professionale e dell'esperienza maturata;</p> <p>c) il prospetto riepilogativo con indicazione, per ciascuna figura professionale, del numero di addetti da impiegare.</p> <p>Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione che dovrà essere garantito sarà costituito da un gruppo di lavoro di base composto da almeno dieci operatori che ricomprendano tutte le figure professionali sopra richieste, tra cui almeno un coordinatore.</p> <p>Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve 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 coordinatore 1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente con la sezione di intervento e servizio	1 coordinatore 1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente con 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.

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.

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).

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;
- 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.

Tale requisito è comprovato dal curriculum redatto in formato europeo e sottoscritto dall'interessato, che deve essere allegato alla domanda di

accreditamento.

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

Il fornitore deve garantire continuamente 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.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali
2	Capacità organizzative/gestionali	Protocolli operativi per ogni singola prestazione di natura socio-assistenziale obbligatoria di cui al documento “Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari”	Esistenza di protocolli operativi contenenti la descrizione delle procedure operative per ciascuna prestazione	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, i Protocolli operativi da utilizzare nello svolgimento delle prestazioni domiciliari assistenziali elencate nel documento “Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari”.</p> <p>Tali Protocolli operativi dovranno precisare per ciascuna prestazione obbligatoria, le indicazioni e le norme comportamentali da seguire, le procedure e le metodologie operative, il materiale, le divise e i presidi igienico-sanitari da utilizzare eventualmente.</p> <p>Non sono tenuti alla presentazione dei suddetti Protocolli i Fornitori già accreditati nel triennio 2013/14/15 dal PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso, Stintino.</p>

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 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 del Servizio	Illustrazione dei principali criteri e modalità operative	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, 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 del servizio (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.). La descrizione non dovrà superare le 40 righe.</p> <p>Dovrà, inoltre, indicare il tasso di turnover del personale impegnato nei servizi socio-assistenziali e socio-educativi gestiti dal fornitore negli ultimi due anni (in relazione al presente bando si fa riferimento agli anni 2014 e 2015; qualora il fornitore abbia svolto servizi di assistenza domiciliare il dato dovrà essere riferito al servizio suddetto).</p> <p>Il tasso di turn over dovrà essere calcolato in base alla seguente formula:  turnover = numero operatori dimissionari / numero medio degli operatori in servizio  dove:  - il numero degli operatori dimissionari è dato dal numero degli operatori che hanno terminato il rapporto di lavoro con la sola esclusione del collocamento a riposo (pensione);  - il numero medio degli operatori in servizio è dato dalla somma degli operatori in servizio in ogni singolo mese degli ultimi due anni diviso 24 mesi.</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><b>1.</b> attivazione del servizio entro tot. giorni dall'invio del buono provvisorio da parte del fornitore nella modalità ordinaria;</p> <p><b>2.</b> attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente;</p> <p><b>3.</b> attivazione del servizio entro tot. minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	<p><b>1.</b> 4 giorni</p> <p><b>2.</b> entro le 24 ore</p> <p><b>3.</b> 30 minuti</p>	<b>1.</b> 3 giorni	<b>1.</b> 3 giorni
				Il fornitore è tenuto a dichiarare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, il rispetto degli standard minimi o di eventuali standard migliorativi.		

Nella propria Carta dei Servizi e nella Scheda sintetica di presentazione dei servizi, il fornitore potrà liberamente prevedere standard migliori, con tempi di attivazione inferiori a quanto sopra definito.



N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali (Anziani)
5	Capacità organizzative/gestionali	Servizio di pronta reperibilità dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì*	Illustrazione delle modalità per la gestione del servizio	Attivazione entro 30 minuti dalla chiamata
				Il fornitore è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, 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.

Le Ditte dovranno:

- trasmettere preventivamente, secondo le modalità indicate dall'Ente, i nominativi dei referenti e i recapiti telefonici da contattare;
- comunicare, in caso di chiamata, all'assistente sociale in turno di reperibilità, l'attivazione del piano di intervento.

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.

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).

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 entro e non oltre il 31/12 di ogni anno.	Predisposizione di almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi	Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi, privilegiando le seguenti tematiche:		
				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.

La proposta progettuale allegata alla domanda di accreditamento dovrà essere realizzata entro il 31/12/2017.

Per gli anni successivi, in assenza di nuove indicazioni da parte dell'Ente accreditante, le Ditte dovranno attenersi alle tracce progettuali sopra indicate e trasmettere, entro il 31/01 di ogni anno (a partire dal 2018) il proprio progetto di rete.

L'implementazione del progetto, in seguito alla validazione da parte dell'Ente, dovrà avvenire entro il 31/12 di ogni anno.

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

Per l'anno 2016/2017, successivamente alla istituzione dell'Albo dei fornitori accreditati, una commissione appositamente nominata sceglierà, tra le proposte progettuali di rete presentate, tre progetti che saranno presentati nel corso di un convegno pubblico organizzato dall'Ente accreditante al fine di promuovere le “migliori pratiche”.

I tre progetti saranno individuati sulla base dei seguenti criteri:

- rispondenza al bisogno in termini di efficacia;
- rappresentatività rispetto all'utenza servita;
- innovazione
- numero e tipologia dei soggetti della rete coinvolti.

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	Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, 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
8	Capacità organizzative/gestionali	Servizio Telesoccorso e Telecontrollo	Attivazione servizio di Telesoccorso e Telecontrollo	Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, a dichiarare l'attivazione del servizio di Telesoccorso e Telecontrollo secondo le modalità sotto indicate.

\* Il servizio Telesoccorso e Telecontrollo è previsto solo per i Comuni di Sassari e Porto Torres.

Il servizio, rivolto ai cittadini soli, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza, dovrà essere articolato nella duplice funzione di Telesoccorso, per fronteggiare in primo luogo situazioni d'emergenza che richiedono un intervento immediato volto al soccorso al domicilio dell'utente e di Telecontrollo, per assicurare un'azione di prevenzione socio-sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche e di sostegno psico-relazionale degli utenti, nonché di verifica del corretto impiego dell'apparecchiatura.

Il fornitore accreditato dovrà attivare il servizio, fornendo in comodato d'uso gratuito all'utente un apparato di telesoccorso (unità domiciliare), da collegare alla linea telefonica fissa dell'utente, e un telecomando. All'utente dovranno essere fornite tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dell'apparecchiatura e del servizio.

L'unità domiciliare è dotata di dispositivo “viva voce”; potrà funzionare anche in assenza di corrente elettrica per un massimo di 2 giorni.

Il telecomando è in materiale impermeabile e antiurto; consente di inviare segnali, all'interno delle mura domestiche, in un raggio di massimo 80 mt. in linea d'aria dall'apparecchio di telesoccorso.

Il fornitore accreditato, anche tramite altro esecutore, deve dotarsi di tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione del servizio. In particolare si avvarrà di una Centrale d'Ascolto telefonica e telematica, di apparecchiature di telesoccorso (Unità domiciliari) e di quant'altro fosse necessario per una puntuale esecuzione degli interventi.

Dovrà eseguire le seguenti prestazioni:

- fornitura in comodato gratuito, installazione, attivazione e manutenzione, al domicilio dell'utente, dell'apparecchiatura necessaria per il collegamento in tempo reale alla centrale operativa 24 ore su 24 ;
- compilazione di una scheda personale per ogni utente nella quale dovranno essere riportati, oltre ai dati anagrafici, sociali e sanitari dell'utente stesso, anche quelli relativi alle persone (parenti, vicini, amici, volontari etc.) da avvisare in caso di necessità. La scheda dovrà prevedere l'autorizzazione da parte del beneficiario dell'intervento all'utilizzazione dei propri dati personali ai sensi della L.196/03 e alla richiesta del soccorso per proprio nome e

per proprio conto.

- ricezione delle richieste d'intervento o di soccorso provenienti dai cittadini ammessi a beneficiare del servizio;
- attivazione dei soccorritori per soddisfare le esigenze manifestate dagli utenti al momento dell'attivazione del servizio e/o per prestare ai medesimi il soccorso più idoneo sulla scorta delle informazioni e degli elementi in possesso dell'affidatario.
- effettuazione, almeno una volta la settimana, di telefonate di controllo agli utenti collegati, nel giorno e nelle ore concordate con gli stessi al momento dell'attivazione del servizio. Tale compito sarà limitato alle sole ore diurne.
- raccordo costante con l'Assistente Sociale responsabile del caso, per segnalazioni inerenti gli utenti beneficiari del servizio.
- tenuta, per ogni chiamata d'allarme pervenuta, per tutta la durata del servizio, della documentazione attestante gli interventi predisposti (data, ora motivo della chiamata, struttura o servizio/i immediatamente attivati).

Dovrà provvedere:

- al controllo costante dell'efficienza e alla manutenzione ordinaria delle apparecchiature;
- alla riparazione o alla sostituzione, a proprie spese, degli apparati guasti o non correttamente funzionanti, entro cinque giorni lavorativi successivi al ricevimento della segnalazione;
- alla eventuale riprogrammazione dell'unità domiciliare;
- alla sostituzione, a proprie spese, della batteria del telecomando, qualora sia necessario;
- al ritiro dell'apparecchiatura installata a propria cura e spese in caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un utente.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
9	Requisiti strutturali	Territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente.		Il fornitore è tenuto ad indicare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, 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.		
			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)
10	Requisiti di qualità	Formazione di tutti gli operatori impegnati nei servizi oggetto dell'accREDITamento	Presentazione del Piano di formazione	<p>Il fornitore è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), a presentare il proprio Piano di formazione che dovrà privilegiare le tematiche sottoindicate. Il Piano di formazione dovrà dettagliare: gli obiettivi, i contenuti, gli operatori coinvolti, il calendario dell'attività.</p>		
				<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) metodologia del lavoro di equipe;</p> <p>4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari;</p> <p>5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con particolari patologie (demenze e malattie terminali) e dei loro</p>	<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) metodologia del lavoro di equipe;</p> <p>4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari;</p> <p>5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti, con particolari patologie (ritardo mentale, disturbi di personalità e patologie</p>	<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di nuclei con particolari fragilità educative.</p>



N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo	
				familiari; 6) approfondimento degli effetti psico-sociali dei processi di invecchiamento.	psichiatriche, disturbo pervasivo dello sviluppo, ADHD) e dei loro familiari.

**Per l'anno 2016:**

Tutti i fornitori che intendano accreditarsi nel Servizio Educativo Territoriale, dovranno partecipare alla formazione organizzata dall'Ente accreditante avente ad oggetto “Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione)”. I costi di tale formazione dovranno essere ripartiti tra l'Ente, che intende farsi carico del 50% della spesa, e le Ditte accreditate che contribuiranno per la rimanente parte in relazione al numero dei partecipanti.

**Per l'anno 2017:**

I fornitori che si accreditano per la prima volta dovranno svolgere 30 ore complessive di formazione annuale, ripartite equamente fra le sezioni di Intervento accreditate, di cui 20 di formazione esterna a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

I fornitori già accreditati nel triennio 2013/14/15 dal PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso, Stintino, dovranno svolgere 5 ore di formazione annuale per ciascuna sezione di Intervento accreditata a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

**Anno 2018 e ss.**

I fornitori che si accreditano per la prima volta dovranno svolgere 30 ore complessive di formazione annuale, ripartite equamente fra le sezioni di Intervento accreditate, di cui 20 di formazione esterna a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

Qualora i fornitori che si accreditano per la prima volta intendano iscriversi all'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.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 formativo dovrà essere validato dall'Ente accreditante e dovrà essere realizzato entro il I° trimestre dell'anno di iscrizione all'Albo.

Tutti i fornitori già iscritti all'Albo sono tenuti ad eseguire annualmente 5 ore di formazione annuale per ciascuna Area di Intervento accreditata a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

In assenza di nuove indicazioni da parte dell'Ente accreditante, dovranno attenersi alle tracce progettuali sopra indicate e trasmettere, entro il 31/01 di ogni anno (a partire dal 2018), il proprio piano di formazione. L'implementazione del piano di formazione, in seguito alla validazione da parte dell'Ente, dovrà avvenire entro il 31/12 di ogni anno.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
11	Requisiti di qualità	Carta dei servizi	Carta dei servizi	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, la propria Carta dei servizi.</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>Non sono tenuti alla presentazione della Carta dei servizi i Fornitori già accreditati nel triennio 2013/14/15 dal PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso, Stintino.</p>		
			Scheda sintetica di presentazione dei servizi.	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, la propria Scheda sintetica di presentazione dei servizi socio-assistenziali.</p> <p>Tali schede dovranno essere redatte secondo il format allegato al bando di accreditamento</p>	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, la propria Scheda sintetica di presentazione dei servizi educativi.</p> <p>Tali schede dovranno essere redatte secondo il format allegato al bando.</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)
12	Requisiti di qualità	Gestione dei reclami e/o disservizi.	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi.	<p>Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, 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)
13	Requisiti di qualità	Indagine di soddisfazione dei cittadini	Illustrazione di procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction	<p>Il fornitore è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento.</p> <p>Non sono tenuti ad illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction i Fornitori già accreditati nel triennio 2013/14/15 dal PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso, Stintino.</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>		