

UFFICIO DI PIANO DEL DISTRETTO DI NUORO

BITTI, DORGALI , FONNI, GAVOI, LODINE, LULA, MAMOIADA, NUORO, OLIENA, OLLOLAI,
OLZAI, ONANI, ONIFERI, ORANI, ORGOSOLO, OROTELLI, ORUNE, OSIDDA, OTTANA, SARULE

Progetto di gestione servizio

“HOME CARE PREMIUM2019”

All. 1

**Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'esecuzione de Progetto di “Home Care
Premium 2019” e di altri Progetti e Misure Socio Assistenziali**

1. Prestazioni obbligatorie per l'esecuzione delle prestazioni integrative del progetto "Home Care Premium 2019" e di altri Progetti e Misure Socio Assistenziali

A. **Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio-sanitari ed educatori professionali**

Interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio sanitari ed educatori professionali. È escluso l'intervento di natura professionale sanitaria.

Per lo svolgimento delle prestazioni vengono indicate due figure specializzate: Operatori socio-sanitari ed Educatori professionali.

A1. Operatore Socio-Sanitario: si tratta di figure specializzate nell'assistenza diretta alla persona non autosufficiente attraverso interventi igienico/sanitari e sociali. Le prestazioni minime richieste, da svolgersi, su richiesta, anche in giorni festivi, sono le seguenti:

Aiuto per alzarsi dal letto, per la vestizione e svestizione, cura e igiene della persona, preparazione e/o somministrazione dei pasti, cura e igiene degli ambienti domestici.

Mobilizzazione: posizionare la persona seduta a letto, in poltrona, spostamenti con il letto e la sedia a rotelle.

Igiene corporea: aiuto nell'igiene personale in bagno, a letto, igiene dentale e delle protesi dentarie, intima, doccia e bagno nella vasca, cura, assistenza e igiene in caso di incontinenza urinaria e sfinterica;

Mangiare e bere: assistenza e supporto nella preparazione e somministrazione del pasto.

A2. Educatore professionale: figura specializzata nel sostegno nelle attività quotidiane rispetto ai bisogni del destinatario, affiancamento nei compiti educativi, sviluppo dell'autonomia personale legata alla cura della persona (igiene e alimentazione), alla ricerca e promozione di risorse e attività presenti sul territorio, l'inserimento sociale e la partecipazione del beneficiario alle reti comunitarie e sociale e/o sostegno in percorsi di assistenza scolastica.

I professionisti dovranno inoltre garantire, sulla base del bisogno riscontrato:

- Promozione dello sviluppo psico-fisico attraverso interventi educativi individualizzati e/o di gruppo; sviluppo dell'autonomia personale e delle capacità di apprendimento, relazione e socializzazione, favorire l'inserimento e la partecipazione scolastica dei minori e sostenerne l'integrazione assicurando la necessaria assistenza tramite stimoli di natura educativa; attività di educazione relazionale, sensoriale, comportamentale; sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo di codici comunicativi alternativi; sostegno alle relazioni con coetanei e adulti;
- Sviluppare l'acquisizione di nuove strategie di studio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici oltre che di maggiori capacità organizzative nello svolgimento dei compiti scolastici, sostegno al recupero scolastico.

- Prevenire la comparsa e/o il consolidamento di strategie o meccanismi errati e inefficaci; limitare i danni derivanti da reiterati fallimenti scolastici, causa di perdita di motivazione e bassi livelli di autostima; favorire la comprensione dei propri vissuti emotivi e le situazioni causa di ansia.
- Supporto, a livello familiare e genitoriale, della gestione delle difficoltà scolastiche oltreché interventi educativi a sostegno dei familiari nello svolgimento del loro ruolo;

B. Altri servizi professionali domiciliari

Servizi professionali resi, da psicologi, come supporto alla famiglia, da fisioterapisti, logopedisti.

B1. Psicologo: si tratta di un servizio che ha come obiettivo la predisposizione di progetti riabilitativi e di sostegno per fare acquisire capacità di autovalutazione del proprio percorso evolutivo in modo da ritrovare le proprie risorse e le proprie potenzialità, attraverso interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione, sostegno volti alla crescita personale attraverso miglioramenti delle strategie di comunicazione, della qualità di vita e dell'autostima.

La figura dello psicologo supporta il beneficiario nell'affrontare le difficoltà quotidiane legate alla disabilità, nell'ideare strategie di problem-solving ed incrementare il livello di assertività, elaborando le emozioni e sviluppando strategie per compensare le difficoltà legate alla condizione di non autosufficienza attraverso il potenziamento delle risorse della persona al fine di favorire il benessere e l'integrazione sociale.

B2. Fisioterapista: svolge un programma di riabilitazione teso al recupero ed alla conservazione delle abilità muscolari residue del beneficiario o al recupero delle funzionalità a seguito di traumi o patologie. Il professionista lavora a domicilio dell'utente attraverso cicli di sedute di terapie fisiche, tecniche manuali e protocolli riabilitativi finalizzati al recupero e al mantenimento della loro funzione motoria e del loro stato generale di benessere.

Supporta inoltre i familiari e i beneficiari nelle modalità di utilizzo degli ausili e degli strumenti di domotica acquistati.

B3. Logopedista: si tratta di un professionista il cui intervento ha lo scopo di educazione e rieducazione delle patologie che provocano disturbi della voce, del linguaggio scritto o orale, della deglutizione e di deficit cognitivi che possono inficiare la sfera della comunicazione.

Il professionista si occupa di tutti i versanti del linguaggio, al fine di portare il soggetto il più vicino possibile alla normalità, utilizzando le metodiche e gli accorgimenti più adatti a ciascun caso, tenendo conto del quadro clinico e della problematica che sottende o consegue ai disturbi.

La figura del logopedista si rivolge sia ai bambini che agli adulti: nel primo caso è un supporto fondamentale nello sviluppo e acquisizione del linguaggio, nel secondo aiuta l'adulto a trattare le disabilità comunicative che possono derivare da malattie neurologiche o traumatiche.

C. Servizi e strutture a carattere extradomiciliare

Interventi integrativi e complementari di natura non sanitaria, per la crescita delle capacità

relazionali o cognitive, il potenziamento delle abilità e la prevenzione della evoluzione della patologia degenerativa che incide sul livello di non autosufficienza, da svolgersi esclusivamente presso centri socio educativi riabilitativi diurni per disabili, centri diurni per anziani, centri di aggregazione giovanile, centri per l'infanzia.

Si tratta di strutture di natura non sanitaria a carattere diurno, in cui si svolgono attività volte al potenziamento delle abilità residue.

C1. Centri Socio-Educativi Diurni per disabili.

Ai sensi del punto D2 delle "Linee guida strutture sociali" allegate alla Delibera di G.R. n.53/7 del 29.10.2018: "Fermo restando quanto definito dall'art. 18 del DPR 4/2008, i Centri socio-educativi diurni sono strutture o moduli strutturali destinate a specifici gruppi di persone (minori, adulti e anziani, persone con disabilità o con disturbi mentali dagli esiti stabilizzati) che necessitano di attività di sostegno alla domiciliarità, di promozione della vita di relazione, di sviluppo di competenze personali e sociali, di attività educative indirizzate all'autonomia, di attività di socializzazione, espressive, occupazionali. Tali strutture operano mediante programmi di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi raccordati con i programmi e le attività di strutture educative, sociali, culturali esistenti nel territorio.

Nei centri socio-educativi diurni, indipendentemente dall'utenza ospitata, sono garantiti i seguenti servizi e prestazioni:

-attività socio-educative finalizzate all'acquisizione e al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e dell'autonomia personale; - assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane".

Sono oggetto di accreditamento per quest'area di intervento i centri socio-educativi diurni rivolti a persone disabili.

C2. Centri diurni per anziani. Ai sensi del punto D2 delle "Linee guida strutture sociali" allegate alla Delibera di G.R. n.53/7 del 29.10.2018: "Fermo restando quanto definito dall'art. 18 del DPR 4/2008, i Centri socio-educativi diurni sono strutture o moduli strutturali destinate a specifici gruppi di persone (minori, adulti e anziani, persone con disabilità o con disturbi mentali dagli esiti stabilizzati) che necessitano di attività di sostegno alla domiciliarità, di promozione della vita di relazione, di sviluppo di competenze personali e sociali, di attività educative indirizzate all'autonomia, di attività di socializzazione, espressive, occupazionali.

Tali strutture operano mediante programmi di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi raccordati con i programmi e le attività di strutture educative, sociali, culturali esistenti nel territorio.

Nei centri socio-educativi diurni, indipendentemente dall'utenza ospitata, sono garantiti i seguenti servizi e prestazioni:

-attività socio-educative finalizzate all'acquisizione e al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e dell'autonomia personale; - assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane".

Sono oggetto di accreditamento per quest'area di intervento i centri socio-educativi diurni rivolti a persone anziane.

C3. Centri di Aggregazione giovanile. Ai sensi del punto D1 delle “Linee guida strutture sociali” allegate alla Delib. G.R. n.53/7 del 29.10.2018: “Fermo restando quanto definito dall’art. 17 del DPR 4/2008, il Centro di Aggregazione Sociale ha finalità di prevenzione del disagio e di coinvolgimento attivo di persone con difficoltà relazionali. Tali finalità sono perseguite mediante attività educative destinate a diversi gruppi di interesse e in grado di favorire l’aggregazione, la socializzazione, la promozione culturale e sportiva, l’informazione su tematiche rilevanti per la comunità e il territorio quali, a titolo di esempio, le diversità etniche, culturali e religiose, l’acquisizione del senso civico, ecc. L’utenza è indifferenziata anche se è consigliata la partecipazione preferibilmente di ragazzi e giovani adulti con difficoltà comunicative e relazionali. Il numero degli utenti è in funzione della struttura”.

C4. Centri per l’infanzia. Ai sensi del punto D1 delle “Linee guida Strutture sociali” allegate alla Delibera di G.R. n.53/7 del 29.10.2018: “Le disposizioni citate si applicano nelle more della definizione del Sistema integrato di educazione e di istruzione per le bambine e i bambini in età compresa dalla nascita fino ai sei anni, in attuazione del decreto legislativo 65/2017, e compatibilmente con le disposizioni contenute nello stesso decreto. Il Sistema integrato è costituito dai servizi educativi per l’infanzia (3-36 mesi) e dalle scuole dell’infanzia (3-6anni), al fine di garantire ai bambini e alle bambine pari opportunità di educazione, istruzione, cura, relazione e gioco, superando disuguaglianze e barriere territoriali, economiche, etniche e culturali, nonché ai fini della conciliazione tra tempi di vita, di cura e di lavoro dei genitori, della promozione della qualità dell’offerta educativa e della continuità tra i vari servizi educativi e scolastici e la partecipazione delle famiglie”. Si tratta di un servizio educativo per l’infanzia organizzato per raccogliere i bambini fino ai 6 anni d’età. L’organizzazione deve prevedere la distinzione tra la fascia d’età area nido e la fascia d’età scuola d’infanzia. Purché siano strutturati spazi distinti da quelli della restante utenza, nonché specificatamente organizzati per i lattanti, è possibile che il servizio accolga i bambini dai 3 mesi d’età.

D. Sollievo domiciliare

A favore del nucleo familiare, per il recupero delle energie psico fisiche necessarie all’assistenza del beneficiario, interventi di sollievo domiciliare, diurna extra domiciliare e residenziale, qualora la necessità assistenziale non sia integralmente soddisfatta dai “servizi pubblici”, ma è integrata da uno o più familiari conviventi o non conviventi attraverso le cosiddette “cure familiari”.

Si tratta di servizi svolti da un operatore generico con formazione di base attraverso interventi volti all’igiene degli ambienti domestici e a favorire l’autonomia del beneficiario: piccoli interventi di igiene degli ambienti in cui vive in beneficiario, disbrigo pratiche e spesa, accompagnamento durante le passeggiate o compagnia.

Gli operatori coinvolti dovranno utilizzare dotazioni professionali adeguate quali abito da lavoro, calzature professionali, cuffia, guanti monouso, etc;

E. Trasferimento assistito

Servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per particolari necessità (visite mediche, accesso al centro diurno etc.), articolati in trasporto collettivo/individuale senza assistenza, con assistenza, con assistenza carrozzato e trasporto barellato.

L'operatore accreditato dovrà essere in possesso, degli automezzi necessari per l'espletamento del servizio. Gli stessi automezzi dovranno essere in possesso delle autorizzazioni necessarie per il trasporto dei disabili. Gli automezzi utilizzati per l'espletamento del servizio, dovranno essere rispondenti alle vigenti disposizioni di legge in materia per quanto riguarda tipologia, autorizzazioni e caratteristiche tecniche. Gli stessi dovranno risultare immatricolati e riconosciuti idonei e collaudati dall'Ispettorato della Motorizzazione Civile.

Il servizio di trasporto dovrà avvenire in osservanza delle leggi e disposizioni vigenti in materia, in particolare del Codice della Strada. Gli automezzi utilizzati per il servizio dovranno essere idonei allo scopo, tenuti in perfetta efficienza, ordine e pulizia, ed in possesso dei requisiti previsti dalla legge in materia di circolazione stradale, muniti di polizza di assicurazione R.C.A., con particolare riferimento alla garanzia per i terzi trasportati.

L'operatore accreditato dovrà riconoscere e porre a suo esclusivo carico tutti gli obblighi inerenti all'assicurazione del personale occupato nell'esecuzione del servizio, assumendo in proprio le responsabilità civili e penali in caso di infortuni e danni arrecati nell'esercizio dello stesso e ottemperare agli obblighi verso i propri dipendenti relativamente alle norme in materia di assicurazioni sociali e alle disposizioni legislative in materia di lavoro operanti per il settore.

Il personale di guida (autista) deve essere provvisto di patente conforme a quanto disposto dalla vigente normativa per la tipologia dell'automezzo utilizzato per il servizio.

Nello specifico, i servizi oggetto di accreditamento sono i seguenti:

- E1. Trasporto collettivo senza assistenza;
- E2. Trasporto collettivo con assistenza;
- E3. Trasporto collettivo con assistenza carrozzato;
- E4. Trasporto individuale senza assistenza;
- E5. Trasporto individuale con assistenza;
- E6. Trasporto individuale con assistenza carrozzato;
- E7. Trasporto barellato;

L'operatore accreditato si impegnerà a fornire:

- Autista con patente di guida corrispondente al mezzo e alla tipologia di trasporto;
- Operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento (E2, E3, E5, E6, E7);
- Perfetta conoscenza della tipologia, motivo, destinazione del trasporto e dei tempi di eventuale attesa;
- Assistenza alla salita e discesa dal mezzo (per tutte e sette le tipologie sopra elencate).

F. Pasto

Servizio di consegna a domicilio, esclusa fornitura.

I mezzi di trasporto adibiti alla consegna dei pasti devono possedere tutti i requisiti igienico sanitari previsti dalle norme vigenti in materia. Il personale coinvolto nella consegna del pasto dovrà inoltre garantire la massima puntualità e professionalità nell'espletamento della prestazione.

G. Supporti

Sono considerati supporti ai sensi dell'art. 20 lett. G del bando HCP2019:

G I. le protesi e gli ausili inerenti le menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici anti decubito e terapeutici, cuscini jericho e cuscini anti decubito per sedie a rotelle o carrozzine eccetera);

G II. Gli apparecchi per facilitare la percezione uditiva o la masticazione e altri apparecchi da tenere in mano, da portare sulla persona o da inserire nell'organismo, per compensare una deficienza o una infermità;

G III. le poltrone e i veicoli simili per invalidi, anche con motore o altro meccanismo di propulsione, compresi i servo scala e altri mezzi simili adatti al superamento di barriere architettoniche per soggetti con ridotte o impedito capacità motorie;

G IV. strumentazioni tecnologiche ed informatiche per la sicurezza dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane;

G V. ausili, attrezzature e arredi personalizzati che permettono di risolvere le esigenze di fruibilità della propria abitazione;

G VI. Attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio e riabilitazione nel proprio alloggio, qualora la gravità della disabilità non consenta lo svolgimento di tali attività in sedi esterne;

G VII. l'adattamento di veicoli ad uso privato, utilizzati per la mobilità di beneficiari gravemente disabili, per la modifica degli strumenti di guida;

G VIII. La realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche in edifici già esistenti adibiti ad abitazioni private;

G IX. Qualsiasi altra fornitura ed installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature (ausili) o strumenti tecnologici di domotica, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, tali da ridurre il grado di non autosufficienza, il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione.

Il supporto può essere riconosciuto al beneficiario del PAI nel limite massimo del 10% del budget individuale annuale.

Il beneficiario dovrà trasmettere all'Ufficio di Piano almeno due preventivi, rilasciati dall'operatore accreditato/operatori accreditati, per la tipologia di supporto previsto dal PAI. Il Case Manager, verificata l'adeguatezza del preventivo ricevuto e autorizza la

fornitura del presidio.

L'operatore accreditato si impegna a fornire al beneficiario del progetto ausili funzionanti, in perfette condizioni e forniti di garanzia valida.

H. Percorsi di integrazione scolastica

H1. Servizi di assistenza scolastica specialistica.

Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico attraverso l'apporto di specialisti quali psicologo, educatore, pedagogo. Gli operatori dovranno inoltre:

- Adottare strategie volte a favorire l'inserimento e la partecipazione scolastica del minore, sostenerne l'integrazione e assicurare la necessaria assistenza tramite stimoli di natura educativa;
- sviluppare l'acquisizione di nuove strategie di studio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici oltreché di maggiori capacità organizzative nello svolgimento dei compiti scolastici;
- limitare i danni derivanti da reiterati fallimenti scolastici, causa di perdita di motivazione e bassi livelli di autostima.
- Supporto, a livello familiare e genitoriale, della gestione delle difficoltà scolastiche, sostegno al recupero scolastico;
- proposta di attività educative per favorire l'integrazione nel gruppo dei pari e/o partecipazione all'attività del gruppo classe;
- azione di mediazione, sollecitazione e integrazione nella comunicazione tra il minore, il gruppo dei pari, il personale docente e altre figure adulte.

I. Servizi per minori affetti da autismo

Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.

Il richiedente dovrà meglio specificare nello schema progettuale sintetico la metodologia operativa, le tecniche e strategie utilizzate oltreché le qualifiche professionali degli operatori coinvolti.

L. Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili

Servizi sportivi rivolti a non autosufficienti per potenziare le diverse abilità e favorire la crescita del livello di autonomia, di autostima, di capacità relazionali e di gestione dell'emotività.

M. Servizi di mediazione interculturale;

N. Attuazione di tirocini finalizzati all'inclusione sociale;

O. Formazione mirata all'inserimento lavorativo

2. Qualifiche e requisiti di esperienza degli operatori.

A. Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio-sanitari ed educatori professionali:

A1. Operatore Socio-Sanitario: attestato di qualifica di Operatore socio-sanitario conseguito a seguito dello specifico corso di formazione professionale e un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nel settore socio-assistenziale nell'ambito della disabilità e non autosufficienza.

A2. Educatore professionale: possesso del titolo di educatore professionale e di adeguata esperienza documentata di almeno 12 mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza;

B. Altri servizi professionali domiciliari

B1. Psicologo: possesso del titolo di Laurea in Psicologia, regolarmente iscritto all'Albo degli Psicologi e con un'esperienza (in qualità di Psicologo/a) di almeno 12 mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza;

B2. Fisioterapista: laurea di primo livello di fisioterapista (Classe L/SNT2 Classe delle lauree in professioni sanitarie della riabilitazione) ovvero diploma universitario di fisioterapista o equipollente e delle professioni sanitarie all'interno degli Ordini dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione (Ordini TSRM PSTRP) ed un'esperienza di almeno 12 mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza.

B3. Logopedista: diploma di laurea di primo livello di logopedista (Classe L/SNT2 Classe delle lauree in professioni sanitarie della riabilitazione) ovvero diploma universitario di logopedista o equipollente e abilitazione all'esercizio della professione mediante l'iscrizione all'Albo delle professioni sanitarie all'interno degli Ordini dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione (Ordini TSRM PSTRP) ed un'esperienza di almeno 12 mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza.

D. Sollievo.

D.1. Sollievo Domiciliare: assistente domiciliare o operatore socio-assistenziale addetto all'assistenza di base con un'esperienza di almeno 12 mesi nell'assistenza a persone disabili e non autosufficienti.

H. Percorsi di integrazione scolastica

Psicologo: si veda quanto riportato nella sezione 2-B. B1

Educatore: si veda quanto riportato nella sezione 2-A. A2

Pedagogista: laurea magistrale classe LM-50 programmazione e gestione dei servizi educativi, LM- 57scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua, LM-85 scienze pedagogiche o LM-93 teorie e metodologie dell'e-learning e della media education e ed equipollenti e un'esperienza di almeno 12 mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza.

Altro operatore qualificato: con specifica qualifica inerente il supporto specifico al beneficiario per facilitare la sua integrazione scolastica.

L. Servizi per minori affetti da autismo:

Possesso di figure all'interno di servizi specializzate nell'analisi e nel trattamento globale del minore affetto da disturbo dello spettro autistico, da specificare nel dettaglio nella proposta progettuale. Dovranno essere indicate nel dettaglio le qualifiche dei professionisti coinvolti all'interno del documento progettuale.

M. Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili.

Professionisti in possesso della laurea triennale classe L22 – lauree in scienze delle attività motorie e sportive/istruttori con qualifica/specializzazione previste dalla normativa vigente e adeguata esperienza documentata di almeno 12mesi nel settore della disabilità e non autosufficienza anche attraverso rapporto 1 a1.

N. Servizio di mediazione culturale.

Professionisti in possesso di specifica qualifica di mediatore interculturale o laurea e conoscenza ottimale di almeno due lingue

O. Servizio di formazione e tirocini formativi

Da individuarsi a seconda del progetto di formazione e di inserimento in tirocinio formativo.

3. Standard di qualità minimi richiesti nella realizzazione del servizio.

L'operatore inserito nell'Albo dei soggetti accreditati ad erogare le prestazioni integrative del progetto Home Care Premium 2019 dovrà inoltre garantire una serie di parametri che certifichino la qualità del servizio svolto.

Rapporti con l'utente:

- L'individuazione di figure professionali, tra quelle segnalate, adeguatamente formate in relazione al singolo bisogno, al fine di assicurare al beneficiario un servizio quanto più possibile specifico per le proprie esigenze e necessità;

- Garantire un servizio puntuale nel rispetto delle necessità della persona, anche in termini di flessibilità degli orari;
- Coinvolgere il beneficiario in ogni fase di programmazione ed erogazione dell'intervento, al fine di garantire un intervento quanto più possibile personalizzato e adeguato al bisogno;
- garantire l'identificabilità del proprio personale con abito da lavoro identificativo e badge con foto;
- garantire l'affidabilità e l'immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà procedere con la presentazione di sé e dell'intervento, utilizzando un linguaggio adeguato alla tipologia dell'utente.

Rapporti con l'Ufficio di Piano dell'Ambito Distrettuale di Nuoro:

Ogni operatore accreditato dovrà individuare un referente per interfacciarsi e relazionarsi con l'Ufficio di Piano, il cui nominativo e qualifica professionale dovranno essere comunicati prima dell'avvio del servizio. Il referente si occuperà di:

- Raccordarsi costantemente e tenere informati gli operatori del PLUS sull'andamento del servizio;
- Trasmettere entro il 30 di ogni mese la scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI della tipologia delle prestazioni erogate e del numero delle ore complessivamente erogate, al fine di consentire all'Ufficio di Piano l'inserimento e verifica puntuale delle ricevute mensili.
- Trasmettere mensilmente le giornaliere degli operatori controfirmate dall'utente;
- Trasmettere una relazione trimestrale sull'andamento complessivo del servizio erogato, con indicazione degli obiettivi raggiunti e programmati;
- Trasmettere tempestivamente i Curriculum Vitae dei professionisti eventualmente individuati ad integrazione e potenziamento di quelli già previsti successivamente all'iscrizione all'Albo, al fine di permettere all'Ufficio di Piano di verificare il possesso dei requisiti previsti dalla presente procedura di accreditamento e autorizzarne l'inserimento nel servizio.

Monitoraggio e valutazione.

- Utilizzo di strumenti e strategie volte al monitoraggio costante del servizio, confrontando obiettivi attesi e risultati raggiunti;
- Coinvolgimento del beneficiario rispetto alla presentazione dei risultati raggiunti e programmati.
- Elaborazione della valutazione finale.

SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi che l'operatore economico dovrà redigere e presentare all'Ambito Distrettuale di Nuoro dovrà essere redatta tenendo conto almeno del seguente schema:

| Tipo | Tipologia di dati della carta dei servizi | Descrizione offerta dall'Operatore Economico |
|------|--|--|
| A | Informazioni chiare e complete circa l'offerta del servizio; | |
| B | il prezzo per i servizi/prestazioni/supporti offerto; | |
| C | standard di qualità e indicatori di qualità; | |
| D | strumenti di verifica della qualità; | |
| E | modalità e tempi di gestione dei reclami; | |
| F | impegni verso i cittadini | |
| G | codice etico dell'operatore economico. | |

Nuoro, 31.07.2019

Il Dirigente
F.to Dr.ssa Maria Dettori