



AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI OPERATORI ECONOMICI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-EDUCATIVI NELL'AMBITO PLUS DISTRETTO DI ALGHERO

ALLEGATO D3: Disciplinare Tecnico - Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS)

SOMMARIO

PREMESSA	2
DEFINIZIONI	3
PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI	5
Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio.....	5
Art. 2 - Destinatari.....	5
Art. 3 - Figure professionali e requisiti di qualificazione.....	6
3.1 Figure professionali coinvolte	6
3.2 Requisiti di qualificazione.....	6
3.3 Organizzazione del Fornitore	6
PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	7
Art. 4 - Prestazioni obbligatorie	7
Art. 4.1 Modalità di erogazione comuni.....	8
Art. 4.2 Note generali	9
Art. 5 - Prestazioni accessorie	9
Art. 6 - Prestazioni migliorative.....	9
Art. 7 - Standard di qualità e livelli di servizio.....	10
Art. 7.1 Accessibilità e tempestività	10
Art. 7.2 Continuità e regolarità	10
Art. 7.3 Personalizzazione e partecipazione	10
Art. 7.4 Professionalità.....	11
Art. 7.5 Relazione e comunicazione	11
Art. 7.6 Sicurezza e igiene	11
Art. 7.7 Lavoro di rete e integrazione	11
Art. 7.8 Monitoraggio e miglioramento continuo.....	11
PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE.....	12
Art. 8 – Modalità di Accesso al servizio e Piano Educativo Individualizzato (PEI).....	12
Art. 8.1. Scelta del Fornitore da parte del Beneficiario/a	13

Art. 8.2. Modalità di accesso a piani personalizzati riferiti ad altri progetti/azioni in capo al PLUS	14
Art. 9 - Buono sociale/Voucher	14
Art. 10 - Tariffe e compartecipazione alla spesa	15
Art. 11 - Registrazione delle prestazioni	15
Art. 12 - Rendicontazione e pagamento	15
Art. 12.3. – Assenze non programmate del beneficiario/a e corrispettivo delle prestazioni	16
Art. 13 - Cause di sospensione del Buono sociale	17
PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI	17
Art. 14 - Obblighi specifici del Fornitore SASS.....	17
14.1 Altri obblighi a carico del Fornitore accreditato	19
Art. 15 - Carta dei Servizi.....	19
Art. 16 - Gestione dei reclami	20
Art. 17 - Monitoraggio, verifiche e controlli.....	20
Art. 18 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato.....	20
PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI	21
Art. 19 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SASS	21
Art. 20 - Rinvio al Disciplinare Generale.....	22
Art. 21 - Aggiornamenti e modifiche.....	22
Art. 22 - Validità e decorrenza	22
ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SASS	22
NOTE OPERATIVE GENERALI	23

PREMESSA

Il presente Disciplinare Tecnico definisce organizzazione, contenuti e modalità operative del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS) nell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero, in attuazione della L.R. 23/2005 e della L. 328/2000, in coerenza con il Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati e con l'Avviso pubblico di accreditamento.

Il documento si applica a tutti i Fornitori accreditati iscritti all'Albo distrettuale e agli Uffici Locali dei Comuni aderenti, quale riferimento unico per l'erogazione omogenea del servizio in tutto l'ambito territoriale.

Il servizio si fonda su una progettazione individualizzata (Piano Educativo Individualizzato - PEI) condivisa con il beneficiario/a, la famiglia e la rete di riferimento, volta a promuovere l'inclusione scolastica, l'autonomia e lo sviluppo delle potenzialità degli studenti con disabilità o in situazione di svantaggio.

Il SASS persegue la finalità di costruire un'offerta di servizi integrata distrettualmente, accessibile e standardizzata dentro politiche di salute condivise, garantendo il diritto allo studio attraverso interventi socio-educativi temporanei in ambito scolastico ed extrascolastico.

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare:

- i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli e i protocolli predisposti dal gruppo di lavoro sul SASS istituito presso il PLUS di Alghero;
- le eventuali Linee Guida e istruzioni operative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale;
- le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e misura.

DEFINIZIONI

Termini specifici per il SASS:

- *Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione / Educatore Professionale*: figura professionale qualificata che eroga le prestazioni di assistenza scolastica specialistica, operando in collaborazione con l'istituzione scolastica e con la rete dei servizi, al fine di favorire l'autonomia personale, la comunicazione, la partecipazione alle attività scolastiche e l'inclusione del Beneficiario/a;
- *Attività di back office*: attività non svolte a diretto contatto con il Beneficiario/a ma funzionali alla progettazione, gestione e valutazione degli interventi (programmazione, coordinamento con la scuola e i servizi, redazione e aggiornamento del PEI, compilazione di schede e report, partecipazione alle Équipe Multidisciplinari), entro il limite massimo del 10% del monte ore complessivamente autorizzato;
- *Beneficiario/a*: studente o studentessa con disabilità, bisogni educativi speciali o in situazione di svantaggio, destinatario/a delle prestazioni di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS);
- *Buono Sociale / Voucher*: titolo di spesa attraverso il quale il Comune autorizza e finanzia, in tutto o in parte, il servizio di assistenza scolastica specialistica previsto nel PII, indicando Fornitore accreditato, durata, monte ore e prestazioni autorizzate;
- *Comune Capoambito*: Comune capofila del PLUS Distretto di Alghero, titolare delle funzioni di indirizzo, coordinamento, organizzazione, monitoraggio e controllo del sistema di accreditamento e dell'erogazione del SASS nell'ambito territoriale;
- *Caregiver*: genitore, familiare o altra persona di riferimento che supporta il Beneficiario/a nella gestione quotidiana e nei rapporti con la scuola, il servizio e la rete dei servizi coinvolti;
- *Carta dei Servizi*: documento predisposto dal Fornitore accreditato contenente l'organizzazione del servizio SASS, le prestazioni offerte, gli standard qualitativi, le modalità di accesso, i diritti e doveri dell'utenza, le procedure per i reclami e i riferimenti di contatto.
- *Case Manager*: assistente sociale o operatore del Servizio Sociale competente, responsabile della valutazione del bisogno, della presa in carico, della definizione, validazione e del monitoraggio del progetto individuale;
- *Certificazione ai sensi della Legge 104/1992*: certificazione di handicap rilasciata ai sensi dell'art. 3, comma 1 o comma 3, della Legge n. 104/1992, presupposto per l'attivazione degli interventi di inclusione e sostegno;
- *Coordinatore del servizio*: figura individuata dal Fornitore accreditato, responsabile dell'organizzazione e della supervisione tecnica degli interventi di assistenza scolastica specialistica, nonché del raccordo operativo con il Servizio Sociale/Ufficio Locale, le istituzioni scolastiche e i case manager;
- *Diagnosi Funzionale*: documento sanitario che descrive le caratteristiche funzionali, i bisogni e le potenzialità dell'alunno con disabilità, redatto secondo la normativa vigente;
- *Équipe Multidisciplinare (EM)*: gruppo di lavoro composto dal case manager, dagli operatori del SASS, dal personale scolastico, dal Beneficiario/a e/o dai familiari di riferimento, nonché

- da eventuali operatori sanitari e altri servizi coinvolti, finalizzato alla progettazione, verifica e valutazione del progetto individuale;
- *Familiare di riferimento*: soggetto individuato quale riferimento principale per la presa in carico, la comunicazione con il Servizio Sociale e la condivisione del progetto individuale; può coincidere con il caregiver;
 - *Fornitore accreditato*: soggetto iscritto all'Albo distrettuale dei Fornitori del PLUS, autorizzato all'erogazione del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS) secondo quanto previsto dall'Avviso pubblico e dal Patto di accreditamento;
 - *GLO – Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione*: organo scolastico preposto alla definizione, approvazione e verifica del PEI per gli alunni con disabilità certificata, nonché alla formulazione delle proposte relative alle misure di sostegno e inclusione;
 - *Intervento di assistenza scolastica di gruppo*: attività svolta dall'operatore SASS con più Beneficiari contemporaneamente, centrata sulla dinamica di gruppo e sull'inclusione sociale, realizzata in contesti scolastici o extrascolastici, nel rispetto di un rapporto operatore/Beneficiari non inferiore a 1:3, sulla base di un progetto coerente con i singoli PEI;
 - *Intervento di assistenza scolastica individuale*: attività di assistenza specialistica svolta dall'operatore SASS in rapporto uno a uno con il Beneficiario/a, prevalentemente in ambito scolastico, finalizzata allo sviluppo dell'autonomia personale, delle competenze comunicative e relazionali e alla partecipazione inclusiva alla vita scolastica, in coerenza con il PEI;
 - *Istituzione Scolastica*: scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo o secondo grado frequentata dal Beneficiario/a, coinvolta nella progettazione e attuazione del PEI;
 - *PEI – Piano Educativo Individualizzato*: documento di programmazione educativo-didattica redatto dall'istituzione scolastica ai sensi della normativa vigente, che costituisce il riferimento pedagogico per l'attuazione degli interventi di assistenza scolastica specialistica;
 - *PII – Piano Individuale di Intervento*: progetto personalizzato condiviso con il Beneficiario/a, la famiglia e la rete di riferimento, che definisce obiettivi, prestazioni autorizzate, modalità di intervento, durata, tempi, monte ore e criteri di verifica del servizio SASS;
 - *PLUS Distretto di Alghero*: ambito territoriale sovracomunale per la gestione associata dei servizi sociali e socio-educativi, ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
 - *Prestazioni accessorie*: prestazioni ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, richieste liberamente dalla famiglia e poste integralmente a carico del Beneficiario/a;
 - *Prestazioni migliorative*: prestazioni aggiuntive o di livello qualitativo superiore rispetto agli standard minimi richiesti, offerte dal Fornitore accreditato senza oneri aggiuntivi per il PLUS o per il Beneficiario/a;
 - *Prestazioni obbligatorie*: interventi di assistenza scolastica specialistica previsti nel PII e garantiti dal Fornitore accreditato, finanziati mediante Buono sociale/Voucher;
 - *Scheda giornaliera delle prestazioni*: documento di registrazione delle attività di assistenza scolastica effettuate, sottoscritto dall'operatore e, ove possibile, dal referente scolastico o dal familiare di riferimento, allegato alla rendicontazione;
 - *Servizio Sociale competente / Ufficio Locale*: struttura comunale o dell'Ambito PLUS territorialmente competente per la valutazione del bisogno, l'attivazione del servizio, l'emissione del Buono sociale/Voucher, il monitoraggio delle prestazioni e lo svolgimento delle attività di controllo;
 - *Software gestionale*: piattaforma informatica adottata dal PLUS per la registrazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione delle prestazioni del servizio SASS;

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS) è un servizio socio-educativo rivolto a studenti con disabilità o in situazione di svantaggio, volto a garantire e promuovere il diritto allo studio e a concorrere al pieno sviluppo della persona umana attraverso la positiva frequenza di un percorso di istruzione, in sinergia e raccordo con tutto il sistema di presa in carico presente.

L'intervento di assistenza specialistica è temporaneo e si fonda su un progetto personalizzato, definito nel PEI, caratterizzato da obiettivi chiari, specifici e raggiungibili, periodicamente verificati e rimodulati in funzione dell'andamento del percorso scolastico e educativo.

Il SASS opera in complementarità con l'attività didattica dell'insegnante di sostegno della scuola e con le eventuali attività riabilitative di competenza della ASL, come supporto specialistico alla piena inclusione scolastica e sociale, quando gli obiettivi del PEI richiedano tale supporto educativo.

Attraverso tali interventi, il servizio persegue finalità di inclusione scolastica e sociale, sviluppo dell'autonomia, promozione delle competenze comunicative e relazionali, contribuendo a ridurre i fattori di rischio di emarginazione e isolamento e a valorizzare le risorse del beneficiario/a e del suo contesto familiare, scolastico e comunitario.

Il SASS è finalizzato a:

- a) garantire il diritto allo studio degli studenti con disabilità o in situazione di svantaggio;
- b) favorire l'integrazione sociale, l'integrazione scolastica e la socializzazione;
- c) favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche ed extrascolastiche;
- d) promuovere e sviluppare le potenzialità di ogni alunno fornendo stimoli educativi per contribuire alla formazione della sua personalità;
- e) favorire percorsi di autonomia individuale, l'apprendimento di capacità relazionali, comunicative, interattive con gli altri e con l'ambiente;
- f) assicurare la necessaria assistenza nel rispetto dei diritti inalienabili di ciascuna persona quali la dignità umana e civile;
- g) sostenere lo sviluppo e il recupero delle risorse e potenzialità del beneficiario/a, con lo scopo di raggiungere più alti livelli di autonomia;
- h) contenere o limitare l'aggravamento di situazioni di difficoltà e/o disabilità.

Il servizio si attua mediante Piani Educativi Individualizzati (PEI) personalizzati e, ove previsto, tramite Buoni sociali/Voucher, secondo quanto stabilito dal Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati.

Gli interventi sono di carattere socio-educativo e si realizzano prevalentemente in ambito scolastico; restano di competenza della ASL le prestazioni a carattere sanitario e riabilitativo, mentre restano di competenza dell'istituzione scolastica le prestazioni a carattere didattico.

Art. 2 - Destinatari

Possono accedere al SASS i cittadini residenti o stabilmente dimoranti nei Comuni dell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero.

Sono destinatari del SASS:

- a) *alunni con disabilità*, in possesso di certificazione ai sensi dell'articolo 3, comma 1 e comma 3 della Legge 104/1992, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado pubbliche e/o parificate, che necessitano di assistenza finalizzata a favorirne l'autonomia e la comunicazione come previsto nella diagnosi funzionale di ciascun beneficiario/a;
- b) *alunni in situazione di svantaggio* a causa di particolari condizioni di disagio personale, socio-educativo, linguistico e culturale, adeguatamente descritte e sostenute da certificazioni

sanitarie, socio-sanitarie o sociali a cura dei Servizi sanitari e sociali territoriali, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado pubbliche e/o parificate.

Art. 3 - Figure professionali e requisiti di qualificazione

3.1 FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Il Fornitore accreditato deve garantire la presenza e la disponibilità delle seguenti figure professionali:

- a) *Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione o Educatore Professionale Socio-Pedagogico* con titolo abilitante riconosciuto dalla normativa vigente (Laurea in Scienze dell'Educazione L-19, Educatore Professionale Socio-Pedagogico, Educatore Professionale Socio-Sanitario L/SNT2 o titoli equipollenti): eroga le prestazioni di assistenza specialistica previste nel PEI, opera negli ambienti scolastici ed extrascolastici del beneficiario/a per sostenere, promuovere e sviluppare le potenzialità individuali, comunicative, relazionali e di autonomia;
- b) *Assistente Specialistico con formazione specifica*: per interventi specialistici (es. deficit sensoriali, disturbi dello spettro autistico, disturbi della comunicazione, gravi disabilità motorie) il Fornitore deve avvalersi di assistenti con formazione ed esperienza documentata nell'area specifica di intervento (es. Lingua dei Segni Italiana - LIS, comunicazione aumentativa alternativa - CAA, tecniche di mobilitazione);
- c) *Coordinatore del servizio*: organizza e supervisiona gli interventi di assistenza scolastica specialistica, garantisce il raccordo operativo con il PLUS, gli Uffici Locali, i case manager e le istituzioni scolastiche, cura la formazione e il supporto tecnico agli operatori impiegati, partecipa alle équipes multidisciplinari.

3.2 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE

Per ciascuna figura professionale impiegata, il Fornitore deve assicurare:

- a) *possesso del titolo di studio abilitante* o qualifica professionale richiesta dalla normativa vigente per l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione (Laurea L-19, L/SNT2, diploma di qualifica professionale specifico o titolo equipollente riconosciuto);
- b) *esperienza minima documentata* nel settore dell'assistenza scolastica specialistica o socio-educativa (almeno 8 mesi negli ultimi 5 anni);
- c) *formazione specifica* in materia di inclusione scolastica, disabilità, metodologie educative, relazione d'aiuto, comunicazione aumentativa alternativa, sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008), privacy e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679);
 - per interventi con alunni con disabilità sensoriale: formazione specifica in Lingua dei Segni Italiana (LIS) per sordi o tecniche tiflodidattiche per non vedenti;
 - per interventi con alunni con disturbi dello spettro autistico: conoscenza delle metodologie specifiche di intervento (es. ABA, TEACCH, CAA);
 - per interventi con alunni con gravi disabilità motorie: formazione specifica in tecniche di mobilitazione e ausili per la deambulazione;
- d) *assenza di condanne penali* ostative allo svolgimento di attività con minori (certificato del casellario giudiziale e certificato dei carichi pendenti);
- e) *coperture assicurative* obbligatorie (Responsabilità Civile verso terzi, infortuni, danni a cose).

3.3 ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE

Il Fornitore deve disporre di:

- a) sede operativa nell'ambito territoriale o facilmente raggiungibile, con recapito telefonico e posta elettronica;
- b) équipes territoriale stabile di assistenti specialistici, per garantire continuità educativa e relazionale;

- c) sistema di reperibilità per emergenze e sostituzioni urgenti;
- d) coordinamento tecnico-organizzativo per la gestione dei PEI e il raccordo con i servizi del territorio e le istituzioni scolastiche;
- e) sistema di supervisione professionale per gli operatori impiegati;
- f) strumenti e metodologie per la documentazione educativa e la valutazione degli interventi.

PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Art. 4 - Prestazioni obbligatorie

Sono prestazioni obbligatorie del SASS tutte quelle previste nel Piano Educativo Individualizzato, riconducibili alle seguenti macro-aree di intervento:

A) AREA DELL'AUTONOMIA PERSONALE E DEL RECUPERO FUNZIONALE - Riferimento ICF: D4, D5, D6

Prestazioni:

1. Sostegno alle abilità pratiche di base e alle abilità motorie;
2. Utilizzo di apparecchi e ausili per la mobilità e l'autonomia;
3. Mobilitazione e spostamenti all'interno dell'ambiente scolastico;
4. Vestirsi/svestirsi in autonomia o con supporto;
5. Utilizzo autonomo dei servizi igienici;
6. Aiuto nell'assunzione di farmaci (su prescrizione medica e in coordinamento con il personale scolastico);
7. Affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico;
8. Sostegno e supporto nella cura dell'igiene personale e del vestiario;
9. Promozione dell'autonomia personale adeguata all'età e alle potenzialità del beneficiario/a.

B) AREA DELLA COMUNICAZIONE E DELL'APPRENDIMENTO - Riferimento ICF: D3, D1, D2

Prestazioni:

1. Aiuto, sostegno, affiancamento nella comunicazione verbale e non verbale;
2. Utilizzo di sistemi di comunicazione aumentativa alternativa (CAA);
3. Mediazione comunicativa tra l'alunno e insegnanti/compagni;
4. Predisposizione di contesti e situazioni che facilitino l'attenzione e la concentrazione nella codifica dei messaggi e nelle risposte;
5. Aiuto nello sviluppo della capacità di lettura, scrittura e calcolo (in affiancamento all'attività didattica dell'insegnante);
6. Supporto nell'utilizzo di ausili e tecnologie assistive per l'apprendimento;
7. Interventi specifici rispetto a disturbi cognitivi e/o di apprendimento (in coordinamento con gli insegnanti);
8. Facilitazione nell'accesso ai materiali didattici e alle attività di classe.

C) AREA DELL'ALIMENTAZIONE - Riferimento ICF: D5

Prestazioni:

1. Affiancamento e sostegno all'utilizzo di forchetta, coltello, bicchiere;
2. Affiancamento e sostegno all'assunzione del cibo;
3. Imboccare (quando necessario);
4. Spezzettare il pane, tagliare la carne e preparare il cibo;
5. Assistenza e vigilanza all'alimentazione nel corso della refezione scolastica;
6. Promozione dell'autonomia nell'alimentazione.

D) AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE E VITA DI RELAZIONE - Riferimento ICF: D7, D9

Prestazioni:

1. Promozione di interventi volti a favorire la partecipazione alle iniziative della classe, sia didattiche sia ludiche aggregative;
2. Facilitare la socializzazione e l'integrazione nel contesto di gruppo, nelle relazioni con i pari e con gli insegnanti;
3. Sostegno al rispetto delle regole sociali e di contesto scolastico;
4. Supporto nell'integrazione nell'ambiente scolastico e nelle attività ricreative;
5. Supporto nella integrazione e nella gestione delle relazioni con i gruppi di pari;
6. Promozione della partecipazione ad attività aggregative e di socializzazione in ambito scolastico;
7. Mediazione con il contesto scolastico in situazioni di conflittualità o isolamento.

E) AREA VITA EXTRASCOLASTICA - Riferimento ICF: D7, D8, D9**Prestazioni:**

1. Promozione di interventi volti a favorire la partecipazione alle iniziative extrascolastiche;
2. Organizzazione e accompagnamento in gite e uscite sul territorio;
3. Analisi bisogni e di eventuali barriere che ostacolano la buona realizzazione delle esperienze promosse;
4. Facilitare l'integrazione nel gruppo dei pari nei contesti extrascolastici;
5. Promuovere l'integrazione nel contesto extrascolastico;
6. Accompagnamento in attività sportive, ricreative, culturali organizzate dalla scuola;
7. Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento.

F) AREA DELLA PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA (ATTIVITÀ DI BACK OFFICE)

Limite massimo: 10% del monte ore totale

Prestazioni:

1. Partecipazione ai momenti di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe;
2. Partecipazione agli incontri istituzionali con i servizi del territorio e con la famiglia (GLO - Gruppo di Lavoro Operativo);
3. Collaborazione alla predisposizione e attuazione dei PEI;
4. Partecipazione ai momenti di verifiche periodiche;
5. Riunioni con operatori sociali, sanitari e scolastici coinvolti;
6. Partecipazione alle Équipe Multidisciplinari;
7. Attività di coordinamento ed équipe interna;
8. Stesura e aggiornamento del PEI in collaborazione con scuola, famiglia e servizi;
9. Stesura relazioni e report di progetto;
10. Compilazione documentazione professionale (registri presenze, schede di osservazione);
11. Attività di progettazione e verifica degli interventi.

Art. 4.1 Modalità di erogazione comuni

Le prestazioni obbligatorie devono essere erogate nel rispetto delle modalità operative, dei tempi e delle condizioni definite nel PEI, nonché in conformità alle indicazioni fornite dal case manager e dall'istituzione scolastica.

Ciascuna prestazione deve essere svolta garantendo:

- il rispetto della dignità, dell'intimità e delle preferenze del beneficiario/a;
- la promozione dell'autonomia residua e il coinvolgimento attivo;
- l'approccio educativo orientato agli obiettivi del PEI;

- la documentazione puntuale degli interventi effettuati;
- il lavoro di rete con i servizi sanitari, sociali, scolastici e le risorse del territorio.

Gli interventi possono essere erogati mediante:

- *Interventi educativi individuali*: attività svolta a diretto contatto con i singoli beneficiari, comprensive di attività indirette e strumentali al raggiungimento degli obiettivi;
- *Interventi educativi di gruppo*: attività di gruppo nel rispetto di un rapporto operatore/beneficiari non inferiore a 1/3.

Art. 4.2 Note generali

Tutte le tipologie di prestazioni sopra specificate possono essere effettuate, sulla base del Piano Educativo Individualizzato (PEI), da uno o più operatori coincidenti con la Figura Professionale Abilitata (FPA) con l'eventuale supporto parziale di altre persone (familiari, assistenti private, personale scolastico) e/o con l'uso di idonee attrezzature o di altri ausili.

Sulla base del PEI possono essere previste più tipologie di intervento in uno stesso accesso.

I giorni, il numero degli operatori e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel PEI e stabiliti dall'Ufficio Locale in coordinamento con l'istituzione scolastica.

Le fasce orarie degli interventi sono stabilite nel PEI e concordate con la scuola. In casi eccezionali su motivata richiesta potranno essere concordati con la famiglia, la scuola o con il Fornitore orari diversi.

Art. 5 - Prestazioni accessorie

Il Fornitore può proporre prestazioni accessorie, ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, rese su libera scelta del beneficiario/a e interamente a suo carico economico, quali a titolo esemplificativo:

- a) utilizzo di ausili e tecnologie assistive di proprietà del Fornitore.
- b) interventi specialistici inerenti la professione (es. comunicazione aumentativa alternativa avanzata, tecniche specifiche per disabilità sensoriali);
- c) servizi di trasporto e accompagnamento per attività non previste nel PEI o organizzate dalla scuola;
- d) attività sportive, di animazione e socializzazione aggiuntive;
- e) supporto educativo domiciliare integrativo (es. sostegno compiti, attività educative pomeridiane);
- f) laboratori pratico-esperienziali (artigianali, artistici, espressivi);
- g) attività culturali e ricreative organizzate dal Fornitore;
- h) soggiorni educativi e campi estivi;
- i) mediazione linguistico-culturale per beneficiari stranieri;

L'elenco completo delle prestazioni accessorie e le relative tariffe devono essere chiaramente indicati nella Carta dei Servizi del Fornitore e resi noti al beneficiario/a prima dell'avvio del servizio.

Le tariffe delle prestazioni accessorie devono essere in linea con i prezzi di mercato e non superiori a quelle praticate in regime di libera contrattazione.

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta del Beneficiario/a e/o Familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo al beneficiario/a del servizio.

Il Fornitore può integrare l'elenco delle prestazioni accessorie anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Comune Capoambito.

Art. 6 - Prestazioni migliorative

Il Fornitore può offrire prestazioni migliorative, ovvero prestazioni aggiuntive o di qualità superiore rispetto agli standard obbligatori, senza maggiori oneri per il PLUS o per il beneficiario/a, quali a titolo esemplificativo:

- a) maggiore durata degli interventi educativi;
- b) maggiore frequenza settimanale degli accessi;
- c) utilizzo di strumenti, ausili o materiali educativi di proprietà del Fornitore;
- d) attività di animazione, laboratori o attività di gruppo aggiuntive;
- e) supporto psicologico o pedagogico complementare (ove il Fornitore disponga di personale qualificato);
- f) servizio di coordinamento e raccordo potenziato con la rete dei servizi e la scuola;
- g) formazione e supporto ai familiari e agli insegnanti su tematiche educative;
- h) utilizzo di metodologie innovative (es. robotica educativa, tecnologie assistive avanzate, pet therapy);
- i) disponibilità di operatori con competenze linguistiche specifiche (LIS, lingue straniere);
- j) attività di sensibilizzazione e formazione nelle classi sull'inclusione e la disabilità.

Le prestazioni migliorative devono essere descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi e nel materiale informativo messo a disposizione dell'utenza.

Tali prestazioni costituiscono un'offerta volontaria del Fornitore e non modificano le condizioni economiche fissate nel Buono sociale o nel PEI.

Il Fornitore deve indicare nella propria Carta dei Servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PEI e/o del Beneficiario/a.

Art. 7 - Standard di qualità e livelli di servizio

Il Fornitore è tenuto a garantire i seguenti standard qualitativi minimi:

Art. 7.1 Accessibilità e tempestività

- a) attivazione del servizio entro i termini stabiliti nel PEI (di norma entro 5 giorni lavorativi dall'emissione del voucher provvisorio);
- b) reperibilità telefonica in orari scolastici per informazioni e segnalazioni;
- c) incontro di presentazione dell'assistente specialistico alla famiglia e alla scuola entro 3 giorni dall'emissione del voucher provvisorio.

Art. 7.2 Continuità e regolarità

- a) rispetto di giorni, orari e frequenza concordati nel PEI e con la scuola;
- b) garanzia di continuità dell'assistente specialistico di riferimento, per favorire la relazione educativa di fiducia e la stabilità dell'intervento;
- c) tempestiva sostituzione in caso di assenza programmata o improvvisa dell'operatore (entro 24 ore per interventi ordinari; entro 12 ore per interventi urgenti);
- d) comunicazione preventiva al beneficiario/a, alla famiglia, alla scuola e all'Ufficio Locale di eventuali variazioni organizzative significative.

Art. 7.3 Personalizzazione e partecipazione

- e) ogni intervento inserito in un PEI condiviso con beneficiario/a, famiglia, scuola e servizi di riferimento;
- f) fase di osservazione educativa preliminare (di norma 30 giorni con voucher provvisorio);
- g) revisione periodica del PEI (quadrimestrale o secondo necessità e in coordinamento con le verifiche del PEI scolastico);
- h) coinvolgimento attivo del beneficiario/a e della famiglia nelle scelte che li riguardano;
- i) partecipazione alle Équipe Multidisciplinari e ai Gruppi di Lavoro Operativo (GLO) convocati dal case manager o dalla scuola.

Art. 7.4 Professionalità

- a) utilizzo esclusivo di personale qualificato e formato (assistenti all'autonomia e alla comunicazione, educatori professionali con titolo riconosciuto);
- b) garantire la formazione continua e l'aggiornamento professionale del personale educativo (come previsto dal Disciplinare Generale – Allegato A) con particolare attenzione alle tematiche relative all'inclusione scolastica e alla disabilità e alle tecniche di intervento;
- c) supervisione professionale periodica degli operatori da parte del coordinatore o supervisore esterno qualificato;
- d) partecipazione a gruppi di lavoro, tavoli tecnici e attività formative convocate dal PLUS o dalle istituzioni scolastiche.

Art. 7.5 Relazione e comunicazione

- a) rispetto della dignità, riservatezza e autodeterminazione del beneficiario/a in ogni fase dell'intervento educativo;
- b) comunicazione chiara, comprensibile e rispettosa con beneficiario/a, famiglia e personale scolastico;
- c) ascolto attivo di bisogni, preferenze e feedback;
- d) costruzione di una relazione educativa basata sulla fiducia e sull'alleanza;
- e) coinvolgimento e informazione del familiare/caregiver e degli insegnanti sulle modalità e gli obiettivi degli interventi.

Art. 7.6 Sicurezza e igiene

- a) rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (D.lgs. 81/2008);
- b) rispetto rigoroso delle norme sulla privacy e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679);
- c) segnalazione immediata di situazioni di rischio, pericolo o criticità al case manager e alla scuola;
- d) adozione di protocolli per la gestione di situazioni di emergenza o crisi in ambito scolastico;
- e) rigoroso rispetto delle norme di tutela dei minori e prevenzione di ogni forma di abuso.

Art. 7.7 Lavoro di rete e integrazione

- a) collaborazione attiva con tutti i servizi coinvolti nel progetto del beneficiario/a (servizi sociali, sanitari, scolastici, riabilitativi);
- b) partecipazione alle riunioni di coordinamento e verifica convocate dall'Ufficio Locale, dal Comune Capoambito o dall'istituzione scolastica;
- c) condivisione costante delle informazioni e del percorso educativo con gli insegnanti di sostegno e curricolari;
- d) attivazione e mantenimento di rapporti di collaborazione con enti, istituzioni, associazioni del territorio finalizzati all'integrazione e all'inclusione sociale del beneficiario/a;
- e) partecipazione ai Gruppi di Lavoro Operativo (GLO) per la definizione e verifica del PEI scolastico.

Art. 7.8 Monitoraggio e miglioramento continuo

- a) raccolta sistematica di dati quantitativi (ore erogate, beneficiari, accessi, tipologia interventi);
- b) documentazione qualitativa degli interventi (schede di osservazione, relazioni educative, valutazione obiettivi PEI);

- c) rilevazione periodica del livello di soddisfazione dei beneficiari e delle famiglie;
- d) partecipazione alle attività di verifica e valutazione del PLUS;
- e) attuazione di piani di miglioramento sulla base degli esiti del monitoraggio e delle segnalazioni ricevute.

PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE

Art. 8 – Modalità di Accesso al servizio e Piano Educativo Individualizzato (PEI)

L'accesso al servizio avviene su istanza trasmessa al Servizio sociale del Comune di residenza il quale, previa valutazione professionale del bisogno e raccordo con l'Istituto scolastico di riferimento, valuta la richiesta, tenuto conto dei bisogni dell'alunno e della disponibilità di risorse, secondo le seguenti modalità:

- a) *presentazione della richiesta* da parte dei genitori o gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- b) *valutazione della richiesta da parte del case manager* (assistente sociale incaricato);
- c) *in caso di esito positivo*, il case manager consegna al beneficiario/a il modulo di scelta del Fornitore, che dovrà essere compilato e riconsegnato entro 7 giorni;
- d) successivamente alla scelta, *viene emesso il Buono sociale/voucher*;
- e) *l'Ufficio Locale contatta il Fornitore* e stabilisce la data dell'incontro di presentazione dell'assistente specialistico alla famiglia e alla scuola;
- f) *avvio del servizio previa sottoscrizione del Buono sociale* da parte del cittadino beneficiario/a e/o del familiare di riferimento (la mancata sottoscrizione indica la non condivisione e comporta la non attivazione del Piano, salvo situazioni particolari valutate dall'assistente sociale).

Nel dettaglio le fasi del processo sono le seguenti:

Fase 1 – Segnalazione e presa in carico

- a) *Modalità di accesso*: presentazione della richiesta da parte della famiglia all'Ufficio Locale del Comune di residenza, corredata da:
 - diagnosi funzionale (art. 4 D.lgs. 66/2017);
 - profilo dinamico funzionale (PDF);
 - PEI scolastico o PDP;
 - eventuali relazioni specialistiche (neuropsichiatra infantile, logopedista, psicologo, ecc.);
 - Consenso informato all'attivazione del servizio e modulo di scelta del Fornitore;
- b) *Valutazione multidimensionale* del bisogno effettuata dal case manager (assistente sociale dell'Ufficio Locale) sulla base di:
 - funzionamento dell'alunno in contesti scolastici;
 - risorse e barriere ambientali;
 - rete di supporto familiare e scolastica;
 - priorità e compatibilità con le risorse disponibili.
- c) Consegna del modulo di scelta del fornitore e restituzione del modulo compilato entro 7 giorni.

Fase 2 – Attivazione voucher provvisorio e osservazione scolastica

- a) Emissione del Buono sociale provvisorio (durata massima 30 giorni, 30 ore totali) per la fase di osservazione scolastica e progettazione.
- b) Avvio dell'osservazione entro 7 giorni dalla firma del buono provvisorio.

- c) Incontro di presentazione dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione alla famiglia e alla scuola, a cura dell'Ufficio Locale e sottoscrizione del voucher provvisorio da parte del case manager e della famiglia.

Fase 3 – Co-progettazione del PEI SASS

Il PEI del SASS è costruito in coerenza e complementarità con il PEI scolastico, attraverso un processo partecipativo tra scuola, famiglia, case manager e Fornitore accreditato.

Deve specificare almeno:

- dati anagrafici dell'alunno e del familiare di riferimento;
- quadro sintetico del funzionamento scolastico (autonomia personale, comunicazione, relazioni, partecipazione alle attività);
- obiettivi generali e specifici espressi in termini SMART (Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Rilevanti, Temporizzati), collegati alle 6 aree di intervento SASS;
- risultati attesi e indicatori di verifica (es. % di autonomia acquisita, frequenza interazioni positive);
- prestazioni autorizzate (tipologia intervento, area ICF, % back office max 10%);
- numero, durata e distribuzione settimanale degli accessi (giorni, fasce orarie scolastiche);
- modalità di intervento (individuale/gruppo, in classe/fuori classe, compresenza con docenti);
- luoghi di erogazione (aule, spazi comuni, uscite, attività extrascolastiche correlate);
- qualifica operatori del Fornitore e ruoli;
- durata del progetto (anno scolastico o periodo definito) e monte ore totale;
- tempi di verifica (semestrale, scrutini, emergenze);
- costo totale e compartecipazione beneficiario/a;
- nominativi case manager, coordinatore Fornitore e assistente referente.

Fase 4 – Condivisione, sottoscrizione e avvio definitivo

- a) Discussione del PEI SASS in équipe multidisciplinare (GLO scolastica ampliata): case manager, Dirigente/referente inclusione, docenti di sostegno/classe, famiglia, assistente SASS, eventuali specialisti.
- b) Sottoscrizione del PEI e del Buono definitivo da parte di: case manager, Dirigente scolastico/delegato, rappresentante Fornitore, assistente referente, famiglia.
- c) Emissione Buono sociale definitivo e avvio interventi secondo PEI.

La mancata sottoscrizione da parte della famiglia comporta la non-attivazione del servizio.

Fase 5 – Verifica, monitoraggio e aggiornamento

- a) Verifica periodica almeno quadrimestrale, documentata con verbale condiviso.
- b) Aggiornamento PEI SASS in caso di: cambiamenti bisogni alunno, nuove certificazioni, variazioni PEI scolastico, emergenze.
- c) Nuovo Buono sociale per ogni modifica sostanziale.

Per piani personalizzati finanziati da fondi specifici(es. progetti PON per l'inclusione scolastica, fondi regionali/nazionali specifici per alunni con BES/DSA), si applicano le indicazioni degli Enti finanziatori integrate nel presente disciplinare

Art. 8.1. Scelta del Fornitore da parte del Beneficiario/a

Il SASS riconosce al Beneficiario/a il diritto di scegliere il Fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio Fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Ufficio Locale mette a disposizione del Beneficiario/a e/o del suo Familiare di riferimento:

- a) l'elenco dei Fornitori accreditati;
- b) la Carta dei servizi di ciascun Fornitore;
- c) la Graduatoria di merito, come disciplinata nel "Disciplinare Generale dei Servizi in Accredimento".

Qualora il Beneficiario/a e/o suo Familiare di riferimento rinuncino alla scelta diretta del Fornitore accreditato, l'Ufficio Locale procede d'ufficio a individuare il Fornitore iscritto all'Albo in base all'indicazione della Commissione Etica.

Il PLUS di Alghero predispone sul proprio sito istituzionale (www.plusalghero.it) una sezione dedicata al sistema dell'accredimento, nella quale per ciascun fornitore accreditato viene pubblicata la documentazione utile alla scelta consapevole (scheda sintetica, carta dei servizi, protocolli operativi, progetti, prestazioni migliorative e accessorie).

Prima dell'avvio del servizio, il Fornitore prescelto deve consegnare al beneficiario/a e/o al suo familiare di riferimento una copia dei Protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute.

ART. 8.2. Modalità di accesso a piani personalizzati riferiti ad altri progetti/azioni in capo al PLUS

Per interventi inseriti in specifiche misure e progetti gestiti dal PLUS (es. Fondo Povertà, Home Care Premium, piani personalizzati ex L.R. 20/1997 e L.R. 162/98, voucher di servizi inseriti nei Patti per l'Inclusione Sociale, REIS, ADI, altre misure regionali, nazionali o europee), i tempi e le modalità di accesso possono essere disciplinati dalle disposizioni degli Enti finanziatori, nonché dalle indicazioni che verranno fornite dal Comune Capoambito.

Per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia alle indicazioni che verranno fornite dagli Enti in occasione dell'avvio o proroga dei programmi, attraverso le specifiche "Guide Operative".

Art. 9 - Buono sociale/Voucher

Il Buono sociale è lo strumento attraverso il quale si riconosce la necessità di un intervento educativo personalizzato agevolato e attraverso il quale il Comune si impegna nei confronti del Beneficiario/a a sostenere in tutto o in parte l'onere finanziario necessario per la fruizione dell'intervento stesso.

Il Buono rappresenta titolo valido che, a seguito e sulla base di un PEI, autorizza il Beneficiario/a a fruire di interventi di assistenza scolastica specialistica agevolata.

Il Comune Capoambito, l'Ufficio Locale e gli Uffici Sovracomunali garantiscono le attività di amministrazione, verifica, vigilanza e controllo per l'emissione del Buono.

Esso deve contenere:

- a) il numero del buono con la data di emissione;
- b) la tipologia del servizio autorizzato (SASS);
- c) la modalità di attivazione: ordinaria provvisoria, ordinaria definitiva, urgente, straordinaria;
- d) la sede territoriale e/o il Comune competente;
- e) il fornitore prescelto dal beneficiario/a;
- f) la durata del buono;
- g) il beneficiario del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- h) la qualifica degli operatori;
- i) prestazioni giornaliere/periodiche autorizzate;
- j) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del buono;
- k) il costo totale dell'intervento;

- l) le firme delle parti interessate (assistente sociale referente del caso, referente del Fornitore, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento) e la validazione da parte del Responsabile di Servizio Sociale del Comune competente.

Art. 10 - Tariffe e compartecipazione alla spesa

Le tariffe orarie per le prestazioni obbligatorie del SASS sono determinate dal PLUS e approvate dal Consiglio Intercomunale SET e SASS, differenziate per tipologia di intervento e figura professionale impiegata.

Le tariffe si intendono comprensive di tutti i costi di gestione, organizzazione, personale, spostamenti sul territorio, coordinamento, supervisione, oneri di legge, IVA se e in quanto dovuta.

La compartecipazione del beneficiario/a alla spesa, laddove prevista, è determinata dai Comuni in base alla capacità economica del nucleo familiare (ISEE) secondo criteri uniformi applicati in tutto l'Ambito PLUS, ove previsto dalle specifiche misure; possono essere previste esenzioni o riduzioni per fasce ISEE basse, secondo quanto stabilito annualmente dal Consiglio Intercomunale.

Il Beneficiario/a, dove previsto, partecipa ai costi delle prestazioni erogate in proporzione alla propria capacità economica. I parametri di partecipazione del Beneficiario/a alla spesa delle prestazioni vengono determinati e aggiornati su indicazione del Consiglio Intercomunale. I criteri e le modalità di partecipazione del Beneficiario/a alla spesa delle prestazioni sono applicati uniformemente in tutto l'Ambito.

Art. 11 - Registrazione delle prestazioni

Il Fornitore adotta una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo Beneficiario/a nella quale devono essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel PEI, l'ora di inizio e fine intervento, il numero degli accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma del Beneficiario/a o Familiare di riferimento o del referente scolastico.

Devono inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda deve essere redatta in duplice copia: una deve rimanere presso la scuola o presso il domicilio del Beneficiario/a e una custodita dal Fornitore.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

Entro il giorno 10 di ogni mese successivo al periodo di rendicontazione, il Fornitore deve, avvalendosi della sezione del software di gestione dedicata allo scopo:

- caricare gli accessi;
- allegare la scheda giornaliera delle prestazioni, compilata e firmata;
- allegare il report mensile dei beneficiari presi in carico;
- allegare eventuali altri documenti previsti dalle "Guide operative" del servizio per cui è stato emesso il buono.

Le modalità di registrazione dovranno adattarsi al sistema di gestione informatizzato adottato dal PLUS, secondo le indicazioni operative specifiche emanate dal Comune Capoambito e alle Guide Operative per ciascuna tipologia di intervento e misura (gestione ordinaria, Fondo Povertà, HCP, piani personalizzati, ecc.)

Art. 12 - Rendicontazione e pagamento

Entro il giorno 10 di ogni mese successivo al periodo di rendicontazione, il Fornitore deve, avvalendosi del software gestionale adottato dal PLUS:

- a) caricare gli accessi e le prestazioni erogate nel software gestionale del PLUS;
- b) allegare la scheda giornaliera delle prestazioni compilata e firmata;

- c) allegare il report mensile dei beneficiari presi in carico;
- d) allegare eventuali altri documenti previsti dalle "Guide Operative" del servizio/misura per cui è stato emesso il Buono (es. relazioni educative, verbali équipe, documentazione specifica).

L'Ufficio Locale verifica e valida l'avvenuta erogazione delle prestazioni tramite l'apposita sezione del software gestionale.

Il Comune Capoambito, preso atto delle verifiche effettuate dall'Ufficio Locale, emette il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate.

Il Fornitore, ricevuto il Certificato di regolarità, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, emette fattura elettronica con indicazione obbligatoria del Codice Identificativo di Gara (CIG) e la carica nell'apposita sezione del software gestionale.

Ulteriori indicazioni di dettaglio verranno fornite attraverso le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e di servizio in cui potranno essere confermate o modificate le indicazioni di cui sopra in base alle esigenze della misura/finanziamento per cui sono emessi i Buoni; queste "Guide Operative" costituiranno parte integrante e sostanziale del presente documento.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, il Comune Capoambito procede alla liquidazione parziale della fattura per le ore certificate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio. In tali casi il Fornitore deve produrre le relative note di credito/debito per chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato alla regolarità contributiva (DURC) e al rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di tracciabilità dei flussi finanziari (L. 136/2010 e s.m.i.).

ART. 12.3. – ASSENZE NON PROGRAMMATE DEL BENEFICIARIO/A E CORRISPETTIVO DELLE PRESTAZIONI

Le assenze improvvise dell'alunno (malattia certificata, emergenze familiari, cause di forza maggiore) che impediscono l'erogazione dell'intervento SASS programmato nel PEI sono regolate come segue, per garantire equità tra beneficiario/a e Fornitore accreditato.

- a) *Assenza comunicata entro le 24 ore* antecedenti la prestazione: non è riconosciuto alcun corrispettivo al Fornitore;
- b) *Assenza comunicata nella medesima giornata* prevista per la prestazione: al Fornitore sarà riconosciuto un corrispettivo forfettario pari a un'ora di servizio, indipendentemente dalla durata prevista dal Buono Sociale. Tale importo dovrà essere registrato dal Fornitore sia nel foglio presenze giornaliero sia nel sistema gestionale, avendo cura di specificare la motivazione dell'assenza del Beneficiario;
- c) *Assenza dovuta a motivi personali, familiari o di salute*: in caso di assenza temporanea per motivi personali, familiari o di salute, di durata inferiore a 15 giorni, le prestazioni non erogate possono essere recuperate entro i 60 giorni successivi, in relazione all'effettivo bisogno del beneficiario e previa riorganizzazione delle attività con l'istituto scolastico di riferimento. La compresenza con il personale scolastico è ammessa fino al 50% delle ore non erogate. Qualora l'assenza intervenga a meno di 60 giorni dalla scadenza del Buono sociale, il recupero delle ore è subordinato all'autorizzazione del case manager o dell'assistente sociale di riferimento;
- d) *Assenze preventivamente comunicate di durata compresa tra i 16 e i 30 giorni consecutivi*: per queste assenze, il Fornitore ha diritto a recuperare le prestazioni del buono sociale non erogate durante il periodo di assenza. Il recupero deve avvenire entro i 60 giorni successivi al termine dell'assenza ed è riconosciuto entro il limite massimo del 50% delle ore complessivamente non fruiti. È inoltre ammessa la compresenza con il personale scolastico per l'inclusione, fino a un massimo del 50% delle ore di prestazione non erogate. Se l'assenza si verifica nei 60 giorni precedenti la scadenza del buono sociale, il riconoscimento delle ore è subordinato all'autorizzazione del case manager o dell'assistente sociale di riferimento;
- e) *Assenze non comunicate*: le disposizioni di cui sopra si applicano, per ciascun Beneficiario o Beneficiaria, a un massimo di tre assenze non comunicate per trimestre. Oltre tale limite,

l'Ufficio Locale procede a una verifica specifica e può proporre la rimodulazione del PEI o la sospensione del servizio;

- f) *Assenze prolungate superiori a 31 giorni.* in caso di assenza prolungata, il Familiare di riferimento o il Beneficiario/a deve informare il Fornitore e/o l'Ufficio Locale entro 24 ore, al fine di valutare l'eventuale sospensione temporanea del Buono sociale, secondo quanto previsto dalle norme sulla sospensione del servizio. Per l'intero periodo di sospensione non è dovuto alcun corrispettivo al Fornitore

Resta fermo che il Fornitore non può rendicontare ore non effettivamente erogate e che ogni irregolarità accertata comporta l'applicazione delle penalità previste dal Disciplinare Generale dei Servizi in Accreditamento; inoltre, per tutti gli interventi e le eventuali variazioni del PEI, permane l'obbligo di informare e concordare preventivamente ogni attività con l'assistente sociale o il case manager di riferimento.

Art. 13 - Cause di sospensione del Buono sociale

Il Buono sociale può essere sospeso nei seguenti casi:

- a) su richiesta del Beneficiario/a e/o del Familiare di riferimento per temporanee esigenze personali o familiari (es. periodi di ricovero ospedaliero, assenze prolungate);
- b) per chiusura temporanea dell'istituzione scolastica (es. festività, sospensione attività didattiche);
- c) su segnalazione del Fornitore qualora il Beneficiario/a opponga rifiuto reiterato e immotivato all'erogazione del servizio;
- d) su decisione dell'Ufficio Locale in caso di grave inadempienza del Fornitore;
- e) su decisione dell'Autorità Giudiziaria o dei servizi competenti in caso di provvedimenti di allontanamento o altre misure di tutela.

La sospensione del Buono non comporta la sua cancellazione e può essere riattivato al cessare delle cause che hanno determinato la sospensione, previa comunicazione all'Ufficio Locale.

Durante il periodo di sospensione, il Fornitore non ha diritto ad alcun corrispettivo.

PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI

Art. 14 - Obblighi specifici del Fornitore SASS

Il Fornitore accreditato è tenuto a:

VERSO IL BENEFICIARIO/A

- eseguire gli interventi secondo quanto previsto nel PEI e nel Buono sociale, nel rispetto di modalità, tempi e condizioni concordate;
- garantire continuità educativa e relazionale, favorendo la stabilità dell'assistente specialistico di riferimento;
- assicurare la sostituzione tempestiva dell'operatore in caso di assenza (entro 24 ore per interventi ordinari; entro 12 ore per interventi urgenti);
- comunicare preventivamente al beneficiario/a, al familiare di riferimento e alla scuola eventuali variazioni organizzative significative;
- rispettare la dignità, la riservatezza e l'autodeterminazione del beneficiario/a in ogni fase dell'intervento educativo;
- costruire una relazione educativa basata sulla fiducia, sull'ascolto e sulla partecipazione attiva del beneficiario/a;
- consegnare al beneficiario/a, prima dell'avvio del servizio, copia della Carta dei Servizi e dei protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute;

- favorire il coinvolgimento attivo del beneficiario/a e della famiglia nella definizione e verifica del PEI.

VERSO IL PLUS, I COMUNI E LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE

- collaborare con il case manager e con l'istituzione scolastica alla definizione, attuazione e verifica del PEI;
- partecipare alle Équipe Multidisciplinari e ai Gruppi di Lavoro Operativo (GLO) convocati per la valutazione e verifica degli interventi;
- partecipare alle riunioni di coordinamento, ai tavoli tecnici e alle attività formative convocate dal PLUS o dalle istituzioni scolastiche;
- segnalare tempestivamente al case manager, all'Ufficio Locale e alla scuola ogni criticità, variazione significativa delle condizioni del beneficiario/a o situazione di rischio;
- segnalare immediatamente situazioni di pregiudizio, pericolo o sospetto abuso secondo i protocolli vigenti;
- utilizzare correttamente il software gestionale adottato dal PLUS per la registrazione, gestione e rendicontazione delle prestazioni;
- fornire tutte le informazioni e la documentazione richieste per le attività di monitoraggio, verifica e controllo;
- mantenere aggiornata la Carta dei Servizi e comunicare tempestivamente eventuali modifiche organizzative;
- produrre relazioni educative periodiche sugli interventi in corso (almeno trimestrali o secondo quanto previsto dal PEI);
- collaborare alle attività di valutazione e miglioramento del sistema di accreditamento;
- condividere costantemente con gli insegnanti di sostegno e curricolari le informazioni e il percorso educativo dell'alunno.

VERSO IL PERSONALE

- applicare integralmente i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di settore e le relative disposizioni integrative;
- rispettare le norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- garantire la formazione continua e l'aggiornamento professionale del personale educativo (come previsto dal Disciplinare Generale – Allegato A);
- assicurare adeguate coperture assicurative per gli operatori (RC professionale, infortuni, malattia);
- garantire supervisione professionale periodica agli operatori da parte del coordinatore o di supervisore esterno qualificato;
- curare il benessere organizzativo e prevenire il burn-out degli operatori;
- costituire gruppi di lavoro stabili per territorio per favorire continuità e conoscenza del contesto.

VERSO LA RETE TERRITORIALE

- attivare e mantenere rapporti di collaborazione con enti, istituzioni, associazioni, altre agenzie del territorio (scuole, servizi sanitari, servizi sociali, associazioni sportive e culturali, volontariato);
- favorire l'integrazione del SASS con gli altri servizi già attivi a favore dei beneficiari assistiti in un'ottica di lavoro di rete.

14.1 ALTRI OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE ACCREDITATO

Il Fornitore inoltre deve garantire la figura di un Coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del Fornitore nei confronti dell'Ufficio Locale e delle istituzioni scolastiche;
- aggiorna l'Ufficio Locale in merito ai PEI attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli eventuali incontri organizzati dal Comune Capoambito o dall'Ufficio Locale per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con enti, istituzioni, associazioni, altre agenzie del territorio finalizzati alla integrazione del SASS con gli altri servizi.

Il Fornitore è tenuto a garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con il beneficiario/a che è fattore determinante della qualità;
- la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio;
- l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- l'applicazione integrale dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro;
- il periodico aggiornamento formativo del personale impiegato;
- l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità;
- la predisposizione della Carta dei Servizi, mettendola a disposizione dell'utenza.

Il Fornitore deve illustrare al Beneficiario/a le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi, per i quali si impegna a dare risposta entro 10 giorni e a comunicare immediatamente all'Ufficio Locale le segnalazioni pervenute.

La ditta accreditata accetta che l'attività gestionale-amministrativa relativa alla produzione, gestione e contabilizzazione sia svolta attraverso il sistema di gestione informatico adottato dal PLUS di Alghero. Tale sistema permette di acquisire e registrare tutte le informazioni necessarie alla gestione degli interventi;

La ditta accreditata si impegna a formare i propri operatori circa l'utilizzo del sistema di gestione informatico e ad impiegarlo secondo la formazione ricevuta;

La ditta accreditata si impegna a registrare, tramite i propri operatori, ogni intervento e a tenerlo aggiornato attraverso il sistema di gestione informatico.

Art. 15 - Carta dei Servizi

Il Fornitore deve predisporre e rendere disponibile la propria Carta dei Servizi, contenente almeno:

- presentazione del soggetto accreditato (forma giuridica, sede, contatti, orari, referenti);
- principi e valori ispiratori dell'azione educativa (mission, vision, approccio metodologico);
- modalità organizzative del servizio SASS;
- figure professionali impiegate, loro qualifiche ed esperienze;
- prestazioni obbligatorie, accessorie e migliorative offerte;
- modalità di accesso e attivazione del servizio;
- standard qualitativi garantiti e impegni assunti;
- procedure per la gestione dei reclami e segnalazioni;
- diritti e doveri dei beneficiari;
- modalità di tutela della privacy e trattamento dei dati personali;
- protocolli operativi per le diverse tipologie di intervento;
- eventuali progetti specifici, metodologie innovative, esperienze significative.

La Carta dei Servizi deve essere aggiornata periodicamente e resa disponibile presso la sede del Fornitore, presso gli Uffici Locali, sul sito web del PLUS nella sezione dedicata all'accreditamento e consegnata al beneficiario/a/famiglia prima dell'avvio del servizio.

Art. 16 - Gestione dei reclami

Il Fornitore deve dotarsi di una procedura strutturata per la gestione dei reclami presentati dai beneficiari o dai loro familiari, garantendo:

- accessibilità e semplicità nella presentazione del reclamo (verbale, scritta, via mail, tramite modulo dedicato);
- presa in carico immediata e protocollazione del reclamo;
- risposta scritta motivata entro 10 giorni dalla ricezione;
- comunicazione immediata all'Ufficio Locale di ogni reclamo ricevuto, con indicazione delle azioni intraprese e degli esiti;
- tracciabilità dei reclami ricevuti e delle azioni correttive adottate.

Il Fornitore deve illustrare al Beneficiario/a le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi, consegnando materiale informativo chiaro e comprensibile.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di effettuare accertamenti diretti presso il beneficiario/a o il Fornitore in caso di reclami gravi o reiterati, e di avviare procedure di verifica straordinaria.

Art. 17 - Monitoraggio, verifiche e controlli

Il Comune Capoambito, l'Ufficio Locale e le istituzioni scolastiche si riservano la facoltà di effettuare controlli e verifiche sul servizio erogato, attraverso:

- visite presso le sedi scolastiche durante l'erogazione del servizio;
- richiesta di documentazione e relazioni periodiche;
- colloqui con i beneficiari, le famiglie, gli insegnanti e gli operatori;
- verifiche amministrative sulla corretta gestione dei Buoni sociali;
- monitoraggio degli obiettivi definiti nei PEI;
- valutazione della qualità del servizio attraverso questionari di soddisfazione.

Il Fornitore è tenuto a collaborare con le attività di controllo e verifica, fornendo tempestivamente la documentazione richiesta e garantendo l'accesso ai luoghi di erogazione del servizio..

Gli esiti delle verifiche sono comunicati al Fornitore e, in caso di rilevazione di inadempimenti, viene avviata la procedura di contestazione prevista dal presente Disciplinare e dal Disciplinare Generale.

Il Comune Capoambito può istituire una Commissione di merito per la valutazione continuativa della qualità del servizio erogato dai Fornitori accreditati e per l'aggiornamento della Graduatoria di merito.

Art. 18 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato

Il Fornitore accreditato è obbligato a utilizzare in modo esclusivo ed integrale il software gestionale informatizzato adottato dal PLUS di Alghero per tutte le operazioni relative alla gestione del servizio SASS, ivi comprese:

- registrazione delle prestazioni erogate;
- caricamento delle schede giornaliera e dei report mensili;
- gestione dei Piani Educativi Individualizzati (PEI) e dei Buoni sociali;
- rendicontazione delle ore fatturabili;
- indicazione del Codice Identificativo di Gara (CIG) assegnato per il servizio SASS;
- caricamento della documentazione educativa richiesta (relazioni, verbali, altri documenti);
- comunicazione con gli Uffici Locali e il Comune Capoambito.

Il Fornitore deve:

- garantire l'accesso al software gestionale da parte del proprio personale autorizzato (coordinatore, educatori);
- formare adeguatamente gli operatori all'utilizzo del sistema attraverso la partecipazione ai percorsi formativi organizzati dal Comune Capoambito;
- rispettare i tempi di caricamento dei dati stabiliti dal disciplinare (entro il settimo giorno del mese successivo per schede e report; secondo scadenze specifiche per relazioni e altra documentazione);
- assicurare la completezza, correttezza e tempestività delle informazioni inserite;
- utilizzare il sistema per tutta la gestione del servizio, evitando modalità alternative o parallele di registrazione.

Il Comune Capoambito provvede a:

- fornire formazione iniziale e assistenza tecnica sull'utilizzo del software;
- garantire la manutenzione, l'aggiornamento e la sicurezza del sistema, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679);
- comunicare eventuali variazioni funzionali o procedure operative del software con almeno 15 giorni di preavviso, salvo urgenze tecniche;
- rilasciare "Guide Operative" specifiche per l'utilizzo del sistema nelle diverse tipologie di intervento.

La mancata o irregolare compilazione del software gestionale, l'omessa indicazione del CIG, CUP (ove previsto) o l'inserimento di dati incompleti, non corretti o non tempestivi costituiscono inadempimento grave, con applicazione delle penalità previste dall'art. 15 del presente Disciplinare e dal Disciplinare Generale, inclusa la sospensione della liquidazione dei corrispettivi fino alla regolarizzazione.

Il Fornitore si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni sensibili contenute nel sistema gestionale e a utilizzare i dati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione del servizio SASS, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 19 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SASS

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare Tecnico:

1. i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli, i protocolli e le procedure predisposti dal gruppo di lavoro sul SASS istituito presso il PLUS di Alghero, anche se emanati successivamente alla data di approvazione del presente atto;
2. le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e servizio (SASS ordinario, Fondo Povertà, HCP, progetti ministeriali, progetti regionali, altri progetti), che conterranno tutte le informazioni di dettaglio relative alle procedure da adottare;
3. le Linee Guida, le istruzioni operative e le circolari interpretative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale;
4. i modelli di PEI, Buono sociale, schede di registrazione, relazioni educative e rendicontazione adottati dal PLUS;
5. i protocolli operativi per le diverse aree di intervento (tutela minori, salute mentale, dipendenze, inclusione sociale, ecc.);
6. le eventuali integrazioni e aggiornamenti approvati dal Consiglio Intercomunale SET e SASS, sentiti i Comuni e i soggetti interessati.

I documenti di cui al comma 1 sono pubblicati sul sito istituzionale del PLUS (www.plusalghero.it) nella sezione dedicata all'accreditamento e comunicati ai Fornitori tramite posta elettronica certificata (PEC).

Il gruppo di lavoro SASS, composto da rappresentanti del Comune Capoambito, degli Uffici Locali, dei Fornitori accreditati e, ove opportuno, di altri stakeholder, si riunisce periodicamente per:

- monitorare l'andamento del servizio e l'applicazione del presente Disciplinare;
- elaborare documenti operativi, protocolli e strumenti di lavoro;
- proporre miglioramenti organizzativi e metodologici;
- favorire lo scambio di buone pratiche e l'integrazione tra i diversi attori del sistema.

Art. 20 - Rinvio al Disciplinare Generale

Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare Tecnico SASS, si rinvia:

- a) al Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati del PLUS di Alghero;
- b) all'Avviso pubblico di accreditamento e relativi allegati;
- c) alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali e socio-educativi (L. 328/2000, L.R. 23/2005, L. 205/2017 - disciplina della professione di educatore professionale socio-pedagogico, L. 328/2000 art. 12 bis sull'accREDITamento);
- d) ai principi generali dell'ordinamento giuridico e alle norme di deontologia professionale degli educatori.

Art. 21 - Aggiornamenti e modifiche

Il presente Disciplinare Tecnico può essere aggiornato con determinazione del Comune Capoambito, sentiti i Comuni aderenti e, ove opportuno, i Fornitori accreditati, nei seguenti casi:

- a) adeguamento a nuove disposizioni normative nazionali o regionali;
- b) modifiche organizzative del sistema di accreditamento;
- c) necessità di miglioramento del servizio emerse dal monitoraggio e dalla valutazione;
- d) introduzione di nuove prestazioni, modalità operative o progetti specifici;
- e) aggiornamenti metodologici e professionali nel campo dell'educativa territoriale;
- f) indicazioni provenienti da Enti finanziatori di specifici progetti o misure.

Gli aggiornamenti e le modifiche sono comunicati ai Fornitori con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di entrata in vigore, salvo disposizioni cogenti che richiedano applicazione immediata o indicazioni urgenti provenienti da Enti finanziatori.

Art. 22 - Validità e decorrenza

Il presente Disciplinare Tecnico del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS) entra in vigore alla data di approvazione dell'Avviso pubblico di accreditamento e ha la medesima durata dell'Albo dei soggetti accreditati.

Le disposizioni del presente atto si applicano a tutti i Fornitori accreditati per il servizio SASS, a decorrere dalla data di sottoscrizione del Patto di Accreditamento.

Alla scadenza, il presente Disciplinare può essere rinnovato, modificato o sostituito con deliberazione del Consiglio Intercomunale del PLUS, secondo le esigenze di programmazione e organizzazione del servizio.

ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SASS

Le prestazioni obbligatorie del SASS sono articolate nelle seguenti macro-categorie:

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
Autonomia personale e recupero funzionale (ICF D4, D5, D6)	Sostegno abilità pratiche, utilizzo ausili, mobilitazione, cura igiene personale, utilizzo servizi igienici, assunzione farmaci	Individuale / Di gruppo

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
Comunicazione e apprendimento (ICF D3, D1, D2)	Supporto comunicazione verbale e non verbale, CAA, mediazione comunicativa, attenzione e concentrazione, supporto apprendimento, tecnologie assistive	Individuale / Di gruppo
Alimentazione (ICF D5)	Affiancamento utilizzo posate, supporto assunzione cibo, assistenza refezione, promozione autonomia alimentare	Individuale / Di gruppo
Socializzazione e vita di relazione (ICF D7, D9)	Partecipazione attività di classe, facilitazione socializzazione, integrazione nel gruppo, rispetto regole, mediazione conflitti	Individuale / Di gruppo
Vita extrascolastica (ICF D7, D8, D9)	Partecipazione attività extrascolastiche, accompagnamento gite e uscite, integrazione contesti extrascolastici, attività sportive e culturali	Individuale / Di gruppo
Programmazione scolastica (back office - max 10%)	Partecipazione GLO, programmazione con insegnanti, stesura e verifica PEI, coordinamento servizi, relazioni e report	Coordinamento

NOTE OPERATIVE GENERALI

- a) Accesso al luogo di realizzazione del PEI, con tesserino di riconoscimento;
- b) Predisposizione e aggiornamento PEI in collaborazione con l'Ufficio Locale, l'Istituzione Scolastica e i Servizi Sanitari;
- c) Cura, compilazione e aggiornamento degli strumenti di registrazione di propria competenza (Registro Presenze, Relazioni, Moduli assegnati);
- d) Partecipare al lavoro di rete dei servizi coinvolti;
- e) Presenziare alle riunioni di coordinamento e ai Gruppi di Lavoro Operativo (GLO);
- f) Curare la comunicazione, l'alleanza educativa e la partecipazione al PEI con i Beneficiari, i loro Familiari e gli insegnanti;
- g) Condividere costantemente con gli insegnanti di sostegno e curricolari le informazioni e il percorso educativo dell'alunno;
- h) Rispettare i regolamenti scolastici e le indicazioni del dirigente scolastico;
- i) Collaborare attivamente all'integrazione dell'alunno nel contesto classe.

Le modalità applicative, organizzative, gestionali e operative dell'intero servizio saranno ulteriormente specificate nel Documento di gestione e nelle Linee guida operative predisposti per ciascun servizio, quali strumenti di supporto e di integrazione del presente Discipinare, condivisi con il gruppo di lavoro sul SASS.

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