

Piano Esercizio

**Spett.le
Comune di Selvazzano Dentro
Piazza Guido Puchetti, 1
35030 - Selvazzano Dentro (PD)**

APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.) E DI PASTI CALDI A DOMICILIO PER IL PERIODO DALL’01.01.2018 AL 31.12.2019

C.I.G. N°: 7235870CCF

PROGETTO DI PIANO DI ESERCIZIO

Io sottoscritto nato a il
nella mia qualità di, autorizzato a rappresentare legalmente la società
..... forma giuridica Codice
fiscale, partita IVA, con sede legale in
....., via, n°

(in caso di partecipazione in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti riportare le indicazioni di cui sopra per tutti i componenti) presa visione degli atti di gara, fornisco i seguenti dati riepilogativi del progetto di piano di esercizio.

Sono a conoscenza che la relazione, non dovrà superare le **15 facciate di testo** numerate in formato A4, scrittura times new roman altezza carattere 12, interlinea 1 e massimo 50 righe e debitamente sottoscritte dal responsabile.

Sono a conoscenza che le parti di relazione eccedenti le facciate indicate non saranno valutate dalla commissione anche se contenenti elementi soggetti a valutazione.

Il suddetto limite vale nei confronti del concorrente complessivamente considerato, per cui nel caso di raggruppamenti temporanei di imprese, tale limite dovrà essere considerato in senso assoluto.

CONDIZIONI DI PIANO DI ESERCIZIO

B.1**CONTINUITA' DEL SERVIZIO
E STABILITA' DEL
PERSONALE IMPIEGATO**

Modalità organizzativa, monitoraggio, sostituzione delle assenze, gestione delle relazioni strategiche di contenimento del turn-over, ampliamento fasce di servizio.

Il coordinatore dovrà essere persona diversa e distinta dal personale impiegato per lo svolgimento del servizio avente la qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S., ovvero O.A.A. e/o OTAA.

Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione del servizio in base ai seguenti indicatori:

1. Organigramma aziendale;
2. I tempi di sostituzione e attivazione concreta degli interventi nei momenti di criticità, la gestione delle emergenze;
3. Le strategie di gestione delle relazioni e delle eventuali conflittualità tra operatore e utente e tra operatori;
4. L'ampliamento delle fasce orarie di servizio in relazione alle richieste del cittadino;
5. Le strategie per il contenimento del turn-over e della lista d'attesa;
6. La riduzione dei tempi d'attesa tra la presentazione della domanda e l'erogazione del servizio;
7. Il miglioramento del servizio con attivazione di procedure volte a persone in parziale autosufficienza in risposta all'obiettivo di prevenire e/o ritardare l'aggravamento della situazione.

Tali indicatori andranno descritti dettagliatamente e in modo operativo e non astratto, specificando per ognuno: metodologie, attività, responsabilità, compiti, risorse, tempi e strumenti attivati.

**B.1B
STRUMENTI DI
VALUTAZIONE E
MONITORAGGIO**

Il concorrente dovrà indicare il monitoraggio, auditing interno, autocontrollo, autovalutazione e valutazione delle attività, con la predeterminazione di indicatori idonei ad accertare l'efficacia e il miglioramento continuo del servizio sia nei confronti della Stazione Appaltante che ai fini di soddisfacimento degli utenti

Dovranno essere prodotti gli strumenti (schede, tabelle, modelli, report, ecc.) che la Ditta concorrente intende utilizzare suddivisi per i seguenti indicatori:

- 1) strumenti di valutazione della qualità erogata
- 2) strumenti di valutazione della qualità percepita
- 3) strumenti di valutazione dell'efficacia del servizio

in base all'art. 18 del regolamento vigente, anche mediante relazioni mensili sull'attività svolta per singolo utente e questionario annuale di gradimento somministrato all'utenza con lettura ed elaborazione dei dati rilevati.

B.1C CONTROLLO	<p>Il concorrente dovrà descrivere con precisione le strategie aziendali attuate per verificare l'esatta corrispondenza del servizio richiesto sia in termini di tipologia e qualità della prestazione sia in termini di controllo dell'orario effettivamente svolto dall'operatore per ogni utente del servizio. La Ditta dovrà anche evidenziare i mezzi e gli strumenti attivati per il controllo.</p> <p>Verranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'efficienza dei mezzi del controllo ai fini della tempestività dello stesso; - l'efficacia della metodologia utilizzata, cioè i risultati che raggiunge rispetto all'obiettivo posto.
B.1D CONOSCENZA DEL TERRITORIO INTESA COME METODOLOGIA DI RACCORDO CON IL TERRITORIO E CON L'ENTE	<p>La Ditta concorrente dovrà descrivere le modalità del lavoro di rete con espresso riferimento alle risorse e alle sinergie che intende concretamente attivare nella comunità locale di riferimento allo scopo di migliorare la qualità e l'efficacia del servizio e la soddisfazione dell'utenza.</p> <p>Saranno valutate anche proposte di accordi/convenzioni/collaborazioni che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non comportino costi aggiuntivi per la stazione appaltante; - rispettino le finalità del servizio stesso riportate nel capitolato speciale d'appalto; - siano utili per l'utenza; - esplicitino modalità operative di coinvolgimento dei soggetti della rete, numero, tipologia dei soggetti coinvolti e durata.
B.1E FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEGLI OPERATORI (PROGRAMMA, MODALITÀ, TEMPI)	<p>Il Concorrente dovrà presentare il progetto formativo che intende attivare ogni anno dettagliando finalità, obiettivi, formatori impiegati, azioni e risorse, n. di ore di formazione; se si intenda attuare una formazione permanente degli operatori, attinente al servizio in gara, oltre il limite minimo di 10 ore pro-capite per gli OSS, previsto nel capitolato, al fine di migliorare l'approccio dell'operatore con l'utente.</p>
B.1.F ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO PROPOSTO	<p>Il concorrente dovrà indicare le modalità della sua proposta organizzativa che permetta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'attivazione del servizio in tempi brevi, la reperibilità 24h su 24h; 2) la sostituzione temporanea degli operatori in base all'art. 16 del vigente regolamento; 3) sistema informatizzato, comprensivo del sistema hardware e software, (o sistema equivalente) da utilizzare, a partire dalla data di avvio del presente appalto, per la complessiva gestione del servizio di assistenza domiciliare e pasti caldi a domicilio secondo le moderne tecnologie in uso. <p>Saranno valutate le modalità operative utilizzate per la rilevazione delle prestazioni, sia presso il domicilio</p>

	<p>dell'utente che extra domicilio, ai fini della loro contabilizzazione e della connessa fatturazione o di rilevazioni statistiche.</p> <p>Il sistema deve essere articolato e funzionale anche quale interfaccia tra la Ditta con il DEC (Direttore Esecuzione Contratto) del Comune;</p> <p>4) modalità di identificazione del personale in base al vigente regolamento (art. 16), con equipaggiamento del personale idoneo a garantire la riconoscibilità, la stagionalità e l'integralità: fornitura di divisa invernale ed estiva (come da indicazioni espresse in capitolato): realizzata con stemmi comunali ben visibili, la Ditta dovrà indicare modalità e tempi di consegna delle divise;</p> <p>5) collegamento con il Servizio Educativo Domiciliare comunale;</p> <p>6) modulistica, auto con scritte come da capitolato anche equipaggiate per il trasporto dei pasti mediante contenitori termici a norma (la Ditta dovrà indicare la modalità individuata di trasporto dei pasti), gestione della comunicazione del servizio con l'utenza in base ad una proposta presentata alla stazione appaltante ed in riferimento al vigente regolamento.</p> <p>7) introduzione di nuovi strumenti tecnologici e informatizzazione delle procedure di segreteria con stesura di calendari di servizio settimanali, calendari operatori, ecc.</p> <p>8) organizzazione di un corso per assistenti familiari.</p> <p>Tali indicatori andranno descritti dettagliatamente e in modo operativo e non astratto, specificando per ognuno: metodologie, attività, responsabilità, compiti, risorse, tempi e strumenti attivati.</p>
<p>B. 2 PROPOSTE MIGLIORATIVE E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</p>	<p style="text-align: center;">MIGLIORIE DEL SERVIZIO</p> <p>Rientrano in questa voce tutte le proposte di integrazione e miglioramento a costo invariato per il Comune delle prestazioni contrattuali richieste, compresa l'erogazione gratuita per tutta la durata del servizio dei beni di consumo di seguito indicati</p>
<p>B.2A CORSO ASSISTENTI FAMILIARI</p>	<p>Organizzazione e realizzazione di un corso assistenti familiari a totale carico della Ditta affidataria.</p>
<p>B.2B PERSONALIZZAZIONE DELLA STRUMENTAZIONE</p>	<p>Il concorrente dovrà indicare le modalità di personalizzazione della strumentazione e delle divise ecc. con il logo del Comune di Selvazzano Dentro ed il blasone</p>
<p>B.2C FORNITURA PASTI GRATUITI</p>	<p>Fornitura pasti gratuiti da utilizzare o defalcare dalle fatture: il concorrente dovrà esporre la propria offerta migliorativa in termini di numero di pasti gratuiti e modalità di conversione economica in caso di non utilizzo, anche in parte, degli stessi.</p>

DATA

FIRMA

DATA

FIRMA

N.B. si ricorda che la presente documentazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente.

In caso di raggruppamento di imprese o consorzio ordinario di concorrenti non ancora costituiti, le firme dovranno essere apposte su tutta la documentazione dai legali rappresentanti di ciascuna impresa raggruppata o consorziata.

In caso di firma congiunta le firme dovranno essere apposte dai legali rappresentanti firmatari congiunti dell'impresa.