

**STANDARD PER SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DOMICILIARITA'-ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI-ANZIANI E INABILI- CENTRI DIURNI PER MINORI, ANZIANI E DISABILI- SERVIZIO TRASPORTO MINORI INABILI - MEDIAZIONE FAMILIARE**

**1. Prestazioni da garantire**

L'organizzazione si impegna a garantire le seguenti prestazioni nell'intero territorio distrettuale:

**A.1 Prestazioni principali e fondamentali per Assistenza Domiciliare Minori ,gestanti-ragazze madri - donne in difficoltà e Minori inabili:**

garantire l'espletamento di prestazioni socio-educative a favore di minori e relative famiglie (figura Educatore professionale e personale ASACOM), in particolare:

- a) Prestazioni di sostegno al minore nel rapporto con i genitori;
- b) Prestazioni di aiuto ai genitori nella comprensione degli atteggiamenti, comportamenti e dinamiche relazionali del minore;
- c) Prestazioni di sostegno scolastico e rapporti con la scuola per facilitarne l'inserimento;
- d) Prestazioni di accompagnamento presso istituzioni scolastiche secondo i percorsi e gli orari indicati dal Comune di Partinico e/o presso strutture a carattere socio-sanitario.

Le prestazioni sopraelencate:

- Si riferiscono a bambini e ragazzi cui necessiti un sostegno temporaneo all'interno del proprio nucleo familiare, anche su provvedimenti dell'autorità giudiziaria, nonché alle rispettive famiglie;
- Hanno lo scopo di migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, promuovere un percorso di cambiamento reale della famiglia, concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare, favorire il recupero di abilità individuali, aumentare le competenze sociali e sviluppare un sano rapporto con le regole civili e sociali, favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio, raggiungere un positivo inserimento nell'ambiente scolastico anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti, sostenere il nucleo familiare;
- Implicano la formulazione e l'attuazione di progetti educativi, formativi e socializzanti in favore di minori e rispettive famiglie in ottica di prevenzione del disagio di cura.

**A. 2 Prestazioni principali e fondamentali per i Servizi di Assistenza Domiciliare Anziani/ adulti Inabili (figura OSS):**

- a) Prestazioni di cura della persona:
  - Igiene/pulizia personale;
  - Bagno assistito o doccia;
  - Aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione;
  - Aiuto nell'assunzione di alimenti e bevande;
  - Aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad es. uso del telefono, di elettrodomestici, ecc...;
- b) Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche):
  - Mobilizzazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
  - Assistenza e collaborazione con eventuali familiari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche, misurazione della temperatura corporea;
  - Aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici, rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;

- Aiuto nell’uso di presidi o ausili sanitari;
- c) Prestazioni di assistenza e cura dell’ambiente domestico e dell’alloggio (figura OSA):
  - Pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell’ambiente anche attraverso l’utilizzo di elettrodomestici;
  - Manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dalla persona e dall’operatore nell’espletamento delle funzioni;
  - Riordino del letto e cambio della biancheria;
  - Lavaggio e stiratura della biancheria mediante l’uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell’assistito o suo recapito presso negozio specializzato;
  - Disbrigo di commissioni esterne (acquisto generi alimentari, medicinali, pratiche burocratiche e altro);
  - Preparazione e cottura alimenti;
  - Lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti.

Le prestazioni hanno lo scopo della permanenza degli anziani e dei disabili a domicilio onde evitare l’istituzionalizzazione.

### **A. 3 Prestazioni di centro diurno minori:**

Prestazioni educative nei confronti dei minori che prevedano, attraverso la condivisione con la famiglia del minore, la riabilitazione delle capacità genitoriali. Il centro diurno propone attività educative di base a tutti i minori coinvolti che si declinano in modo individualizzato in base al progetto educativo, svolte in locali del soggetto erogatore. Tutte le attività saranno programmate in base alle esigenze e agli obiettivi di ogni singolo minore e della sua famiglia definiti con il Servizio Sociale. In particolare:

- a) Costruzione di una forte relazione educativa;
- b) Sostegno relazionale del minore nei rapporti con il gruppo dei pari;
- c) Coinvolgimento del minore nella costruzione del progetto educativo in base all’età e alle caratteristiche personali del minore stesso;
- d) Affiancamento educativo nella sfera personale, cura di sé, igiene personale, sviluppo dell’autonomia, in base all’età, nella gestione delle attività quotidiane;
- e) Affiancamento educativo nella relazione con la scuola attraverso organizzazione del materiale scolastico, sviluppo di un metodo di studio, nello svolgimento dei compiti scolastici per casa e dello studio;
- f) Creazione di momenti/spazi di gioco libero, riposo e merenda in caso di orario prolungato di frequenza;
- g) Coinvolgimento dei genitori nella definizione e nello svolgimento del progetto educativo attraverso incontri educativi a cadenza regolare, mensile o in base al bisogno o agli obiettivi condivisi nel progetto educativo;
- h) Rafforzamento della rete formale ed informale del minore (scuola, associazione sportiva, parenti o altri riferimenti amicali, agenzie specialistiche socio-sanitarie, parrocchia);
- i) Mantenimento dei rapporti con i Servizi Sociali nella definizione e realizzazione del progetto in sinergia e nel rispetto della prassi operativa;
- j) Attività laboratoriali, espressive, ludico-ricreative e/o sportive e di approfondimento didattico-culturale delle attività scolastiche;
- k) Eventuale pasto (da comprendere nel voucher);
- l) Aiuto/educazione alla lettura personale, all’utilizzo del PC e alla fruizione consapevole di audiovisivi e videogiochi;
- m) Affiancamento del minore nelle realtà socio-educative, associative e ricreative del territorio, nelle uscite e attività esterne;
- n) Accompagnamento/trasporto nelle attività esterne e uscite.

Le prestazioni hanno la finalità di accompagnare il minore e la famiglia verso un’evoluzione della situazione, al fine di:

- Contrastare i rischi derivanti da situazioni familiari in cui i genitori siano impossibilitati o momentaneamente incapaci di assolvere al proprio ruolo, incrementando le capacità di coping ed educative genitoriali, riducendo il rischio di istituzionalizzazione;
- Stimolare nel minore una maturazione intellettuale, comportamentale, psicologica, relazionale e socializzante, per favorire la capacità di interagire in modo adeguato e positivo nel contesto familiare, nel mondo scolastico, nel tessuto sociale e comunitario di residenza;
- Favorire la frequenza, la motivazione ed il successo scolastico e connessa autostima del minore, rimuovendo/superando gli ostacoli culturali e psico-sociali che ne minano gli esiti didattici anche mantenendo costantemente rapporti con la scuola;
- Promuovere in collaborazione con l’assistente Sociale l’inserimento del minore e della famiglia, nella rete sociale/parentale/ amicale/ sportiva, con l’obiettivo di rendere autonoma la rete di supporto del minore.

### **A.3.1 Prestazioni di centro diurno anziani:**

Il Centro diurno per anziani è un servizio che offre un supporto a persone anziane non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono-bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, e finalizzato al mantenimento e al recupero delle risorse individuali degli ospiti e contribuiscono alla tenuta della rete familiare e dei caregiver.

Il centro diurno è una risorsa significativa per il mantenimento della qualità di vita dell’anziano a domicilio, tale da evitarne o ritardarne l’istituzionalizzazione.

L’organizzazione delle attività nel Centro diurno per anziani va improntata al rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti e al differente grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni degli stessi. Le attività sono svolte in locali del soggetto erogatore.

Le prestazioni previste sono:

- a) Mantenimento dei rapporti con i Servizi Sociali nella definizione e realizzazione del progetto in sinergia e nel rispetto della prassi operativa;
- b) supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato;
- c) igiene personale secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato;
- d) esercizi di stimolazione cognitiva, quando previsti nel piano di assistenza individualizzato;
- e) attivazione motoria di gruppo, secondo quanto previsto dal piano di assistenza individualizzato;
- f) supervisione per la corretta assunzione dei farmaci;
- g) animazione e socializzazione, comprese iniziative di coinvolgimento dei familiari e collegamento con il territorio;
- h) servizio di accompagnamento e trasporto secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato;
- i) laboratori ludico ricreativi;
- j) attività esterne/gite/escursioni.

Le finalità sono:

- promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio;
- offrire alla persona un’alternativa alla vita a domicilio provvedendo alla miglior qualità della vita possibile;
- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il piano assistenziale individualizzato, attraverso un’assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all’organizzazione delle attività e la conoscenza sul tipo di assistenza erogata;

- valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l’attività, per favorire rapporti dell’utente con l’esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio;
- promuovere l’integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria.

### **A.3.2 Prestazioni di centro diurno Inabili:**

Il centro diurno è un servizio territoriale a carattere diurno, rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere socio-educativo, per la promozione della socializzazione e l’aumento e/o il mantenimento delle abilità residue, ed è rivolto a persone con disabilità in età post-scolare. Le attività sono svolte in locali del soggetto erogatore.

Le prestazioni previste sono:

- a) Attività nell’area delle autonomie personali volte a favorire e garantire aspetti legati alla cura della persona, le attività cognitive, la relazione (comunicazione verbale e non), l’espressione delle emozioni e dei sentimenti.
- b) Attività nell’area delle autonomie sociali volte a favorire la conoscenza del territorio, dei servizi territoriali e a promuovere la partecipazione attiva e la collaborazione con le associazioni del territorio (progetti con le scuole, tirocini, eventi di promozione culturale e ricreative rivolte al territorio).
- c) Attività socio ricreative espressive ordinarie: pittura, animazione musicale, animazione teatrale, danza, attività ludico motoria, attività di cucina, canto, relazioni con animali di compagnia, utilizzo di strumenti di comunicazione, o altra attività socio ricreativa espressiva ordinaria condivisa nella programmazione del centro diurno.
- d) Attività occupazionali e di laboratorio: favorire la comprensione di alcuni aspetti fondamentali del vivere lavorativo: impegno, affidabilità, attenzione, rispetto delle regole e delle prassi, collaborazione, capacità di stare in gruppo, gestione dello stress.

Le finalità sono:

- costruire percorsi individualizzati per la persona con disabilità (da qui in poi solo “persona”);
- favorire i legami e le reti nel contesto sociale di appartenenza;
- sostenere la famiglia nei passaggi vitali della stessa;
- promuovere processi di inclusione della persona nella propria Comunità;
- favorire, nel Territorio, la diffusione di una cultura dell’accoglienza;
- migliorare il livello di benessere delle proprie Comunità;
- rappresentare una risorsa per il Territorio.

### **B. Prestazioni per il servizio trasporto:**

il servizio dovrà essere articolato secondo le seguenti modalità:

#### **relative al mezzo:**

- con mezzo di trasporto normale (autovettura- minibus max 15 posti): i mezzi dovranno essere rispondenti alle caratteristiche fissate dalla normativa vigente, in ogni caso idonei per poter essere utilizzati in sicurezza sulla rete stradale di linea o per il servizio o per il servizio di noleggio con conducente. Tutti i mezzi in dotazione dovranno essere muniti dei dispositivi di sicurezza per i trasportati previsti dalla vigente normativa. Durante il periodo di utilizzo i mezzi dovranno essere adeguati e/o sostituiti nel rispetto delle normative vigenti.

- Con mezzo attrezzato per il trasporto dei disabili (mezzi con particolari sistemi di sollevamento, ecc...);

**riferite agli operatori:**

- Autista del mezzo e accompagnatore.

**Relative alla frequenza degli interventi:**

- Servizio occasionale (con frequenza limitata nel tempo: es. cicli di terapie non superiori ai 3 mesi);
- Servizio continuativo, ovvero connesso alla partecipazione in modo stabile e per lunghi periodi per accompagnamento presso istituzioni scolastiche

I soggetti accreditati che effettuano il servizio trasporto garantiscono lo svolgimento dello stesso, tenendo conto che il bisogno può manifestarsi per tutto l’anno (ad eccezione delle festività civili e religiose), dal lunedì al sabato, nella fascia oraria compresa dalle 7.00 alle 20.00.

Resta inteso che, salvo o in quanto applicabile per il centro diurno, tutte le prestazioni suindicate si considerano al domicilio della persona (es. per il trasporto, valgono dal domicilio della persona alla destinazione e ritorno).

**C. Mediazione familiare (assistenti sociali, psicologi, avvocati e sociologi con attestati professionali specifici)**

La **mediazione familiare** è un intervento professionale rivolto alle coppie e finalizzato a riorganizzare le relazioni familiari in presenza di una volontà di separazione e/o di divorzio tramite solitamente un professionista qualificato che fa da mediatore e facilitatore nel dialogo e nel processo decisionale (decision making). Obiettivo centrale della mediazione familiare è il raggiungimento della co-genitorialità (o [bigenitorialità](#)), ovvero la salvaguardia della responsabilità genitoriale individuale nei confronti dei figli, in special modo se minori.

Prestazioni previste:

- favorire la soluzione dei conflitti di coppia sia di tipo emotivo (affidamento dei figli, continuità genitoriale, comunicazione della separazione al nucleo familiare, etc.) che più strettamente materiale (divisione dei beni, determinazione dell’assegno di mantenimento, assegnazione della casa coniugale, etc.);
- recuperare la capacità di gestire, in comune accordo, il rapporto con i figli, tutelandone le loro esigenze;
- salvaguardare il rapporto di affetto dei figli nei confronti di entrambi i genitori,
- promuovere il loro benessere psico-fisico e migliorarne la qualità di vita.

**2. Impegni assunti dal soggetto erogatore**

Sono assunti i seguenti impegni principali:

- Il soggetto accreditato intende provvedere con la propria organizzazione all’esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio- a seguito di commessa di attivazione del servizio- tutte le responsabilità attinenti la loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- All’inizio dell’attività il soggetto erogatore sottoscriverà con la persona apposito “Contratto per la fornitura di servizi socio-assistenziali”, comprensivo di diritto di recesso da parte della persona con preavviso non superiore a 3 giorni; nonché la scheda-progetto personalizzato che all’uopo verrà fornita dal Servizio Sociale del Comune interessato, da utilizzare per ogni soggetto preso in carico (dati anagrafici, riferimenti per contattare la persona, natura dei problemi, tempi di attivazione del Piano Assistenziale, obiettivi di cura, indirizzi assistenziali);
- Nello svolgimento delle attività affidate il soggetto erogatore garantirà regolarità e puntualità, utilizzando operatori in possesso dell’adeguata professionalità richiesta, impegnandosi- per tutta la durata delle prestazioni commissionate con il voucher- ad assicurare la continuità delle prestazioni con i medesimi operatori, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/persona;

- L'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati continuativamente sarà comunicata tempestivamente alla persona e al Servizio Sociale. L'erogatore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti, anche per le assenze di 1 solo giorno, salvo motivate e documentate causa di forza;
- Il personale incaricato sarà adeguatamente informato dei rischi propri del servizio, nonché delle cautele da adottare. Al personale verrà fornito ogni strumento e/o attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali qualora l'espletamento delle mansioni lo richieda. In particolare, l'erogatore ottempererà alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi; nonché comunicando il nominativo del responsabile del servizio protezione e prevenzione ai sensi del d. lgs. 626/1994 e s. m. i;
- Il personale verrà sottoposto, a cura e spese dell'erogatore, ai controlli sanitari previsti per le categorie professionali dalla normativa vigente. In ogni momento il Comune può disporre o richiedere l'accertamento del possesso di tali requisiti. Laddove tali requisiti siano prioritariamente ascrivibili all'operatore utilizzato, il soggetto erogatore vigilerà sul persistere degli stessi per tutta la durata della prestazione;
- Entro 30 giorni dall'attivazione del servizio, l'erogatore invierà al Comune di Partinico l'elenco nominativo del personale assegnato ai servizi per ogni tipologia di prestazione. Ogni variazione in merito verrà comunicata all'Ufficio competente;
- L'erogatore garantisce l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni oggetto del presente documento; in particolare, si impegna ad accertare il possesso di un idoneo mezzo proprio da parte dell'operatore incaricato o provvedere alla sua dotazione con mezzo di proprietà del soggetto erogatore;
- In ogni caso l'operatore garantirà l'utilizzo di attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente;
- L'erogatore si impegna ad assicurarsi contro ogni danno causato a persone o cose. La polizza prevedrà espressamente i danni causati alle persone beneficiarie dei servizi ovvero a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate. Rimane ferma l'intera responsabilità del soggetto erogatore;
- Trattandosi di servizi di pubblico interesse, l'erogatore assicurerà e garantirà l'erogazione delle prestazioni sempre ed in ogni caso, nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti essenziali.

### **3. Requisiti del personale impiegato dal soggetto erogatore**

il servizio verrà realizzato dall'erogatore mediante propri operatori adeguatamente preparati per il tipo di utenza, come segue:

#### A) assistenza domiciliare minori e minori disabili:

- Idoneità fisica alla mansione;
- Possesso del titolo di Educatore professionale con le seguenti capacità:
  - sapersi relazionare correttamente con la persona e la famiglia;
  - lavorare in equipe con altri operatori e con altre professionalità;
  - rispettare il programma predisposto dal Servizio Sociale professionale del Comune;
  - individuare e segnalare situazioni di rischio della persona.

#### B) assistenza all'Autonomia e comunicazione

- le figure professionali saranno richieste, in funzione del progetto da erogare, fra le seguenti:
  - a) operatore specializzato in possesso almeno dei seguenti titoli: Laurea in scienze della formazione primaria, Psicologia, Pedagogia, Scienza della Formazione, Laurea breve in

## ALLEGATO “Standard servizi”

Tecnico della riabilitazione psichiatrica, in Terapista della Neuro Psicomotricità dell'età evolutiva, Logopedia; Diploma di istruzione superiore unitamente ad un titolo professionale ottenuto per effetto del superamento di corsi di formazione professionali di 1° o 2° livello o della durata di almeno 900 ore di lezione o in alternativa attestato di frequenza ad un corso LIS di durata almeno biennale; Diploma di istruzione superiore unitamente ad un titolo specifico rilasciato a seguito di corso di formazione professionale relativo al sistema di scrittura e lettura in BRAILLE; Operatori laureati in possesso di specifici attestati formativi e documentate esperienze circa le tecniche cognitive comportamentali (ABA, PECS, TEACCH);

- con le seguenti competenze e capacità:
  - sapersi relazionare correttamente con la persona e la famiglia;
  - lavorare in equipe con altri operatori e con altre professionalità;
  - rispettare il programma predisposto dal Servizio Sociale professionale del Comune;
  - individuare e segnalare situazioni di rischio della persona.

### C) assistenza domiciliare anziani e disabili:

- Idoneità fisica alla mansione;
- Possesso dell'attestato OSA o OSS e delle seguenti specifiche competenze e capacità:
  - sapersi relazionare correttamente con la persona e la famiglia;
  - lavorare in equipe con altri operatori e con altre professionalità;
  - rispettare il programma predisposto dal Servizio Sociale professionale del Comune;
  - individuare e segnalare situazioni di rischio della persona.

### D) centro diurno minori e disabili:

- tutti i requisiti di cui al punto A;

### E) trasporto per minori disabili

- Idoneità fisica alla mansione;
- autista del mezzo in possesso della patente categoria D max 15 posti e categoria B max 9 posti;
- accompagnatore con capacità di:
  - sapersi relazionare correttamente con la persona e la famiglia;
  - rispettare il programma predisposto dal Servizio Sociale professionale del Comune;
  - individuare e segnalare situazioni di rischio della persona.

### F) Mediazione familiare

- Idoneità fisica alla mansione;
- Possesso del titolo di studio (laurea in servizio sociale, psicologia, sociologia, giurisprudenza (avvocato) in possesso di attestati qualificanti specifici in mediazione familiare) e delle seguenti specifiche competenze e capacità:
  - sapersi relazionare correttamente con la persona e la famiglia;
  - lavorare in equipe con altri operatori e con altre professionalità;
  - rispettare il programma predisposto dal Servizio Sociale professionale del Comune;
  - individuare e segnalare situazioni di rischio della persona.

Per ciascuna tipologia di servizio, il personale sarà in numero adeguato all'articolazione dell'orario di lavoro, e possederà i requisiti fisico-sanitari che lo rendano idoneo alle prestazioni proprie del servizio.

Ogni operatore inserito consegnerà la documentazione sull'attività svolta, nei modi e nei termini stabiliti dal Servizio Sociale del Comune accludendo il foglio-firma inerente ogni intervento

effettuato. Verrà assicurata dall'erogatore-per i servizi a favore dei minori, qualora valutato necessario dal Servizio Sociale anche su richiesta della persona la sostituzione degli operatori incaricati che non adempiano correttamente i compiti previsti dal presente documento d'impegno.

#### **4. Coordinatore/Responsabile tecnico**

Il soggetto erogatore designerà un coordinatore-referente, che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, predisposizione programmi operativi del personale, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

#### **5.Impegni degli operatori del soggetto erogatore**

Gli operatori del soggetto erogatore effettueranno le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi inoltre terranno una condotta personale irreprensibile nei confronti delle persone assistite. Il personale dipendente del soggetto erogatore manterrà il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia vanto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale.

#### **6. Attrezzature e materiale**

Per l'espletamento di servizi di assistenza domiciliare, il soggetto erogatore fornisce tutte le seguenti attrezzature e/o materiali:

- guanti monouso;
- camice da lavoro;
- mascherine di protezione;
- prodotti per la protezione e la sanificazione degli ambienti e mezzi contro il Covid-19;
- cartellino di riconoscimento per gli operatori.

Il materiale per le pulizie ordinarie delle abitazioni delle persone rimangono a carico delle stesse.

Per le pulizie straordinarie e in casi eccezionali segnalati dal servizio sociale professionale competente, mezzi e materiale verranno forniti dal soggetto erogatore.

Per il trasporto: mezzi, carburante, dotazione dei mezzi stessi saranno forniti dall'erogatore, a norma di legge.

#### **7. Dimensioni e modalità organizzative del servizio**

Si assume che le persone dei servizi accreditati sono individuati dal servizio sociale competente.

Il servizio sociale competente definirà nel documento progettuale pertinente:

- i Piani di Assistenza Individualizzato: potranno essere modificati in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno;
- Le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la loro quantificazione.

Le modalità organizzative per l'assistenza domiciliare e per i centri diurni per anziani, minori e disabili saranno garantite:

- Di norma dal lunedì al sabato, comprensivi prefestivi;
- In orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 alle ore 20.00, eccetto in situazioni di gite che prevedano il pernottamento;
- Nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi della persona e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
- Da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
- Prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi.



### **8. Standard tecnico-organizzativi**

Al fine di garantire l’affidabilità per l’esecuzione dei servizi, il soggetto erogatore assicura di possedere congrua esperienza e consistenza economica e di avvalersi di adeguati contingenti di personale qualificato.

### **9. Prezzo e ammontare di riferimento delle prestazioni**

Per tutta la durata del patto di accreditamento, l’erogatore si impegna a produrre le prestazioni così come individuate nell’Avviso.

Il soggetto erogatore accetta che, per ogni servizio, il riscontrato mancato rispetto dei predetti standard comporta la decadenza dell’accreditamento.

La fatturazione dei servizi svolti dovrà prevedere un report dettagliato delle prestazioni effettuate, comprensivo di data ed orario di svolgimento, nonché siglato dalla persona per conferma (genitori per i minori).

### **10. Vigilanza e controlli**

Il comune procederà in qualsiasi momento a controlli ordinari al fine consentire la vigilanza ed il controllo da parte dei Servizi Sociali per gli interventi attivi in merito:

- Al permanere dei requisiti generali e specifici di accreditamento;
- Al regolare e buon funzionamento del servizio;
- All’efficacia ed all’efficienza alla gestione;
- All’adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- Al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori dipendenti; anche convocando presso gli uffici- senza titolo a corrispettivo- il referente organizzativo ovvero i singoli operatori in ordine agli inadempimenti riscontrati.

L’erogatore si impegna all’adozione tempestiva dei provvedimenti necessari e per l’immediata rimozione della situazione pregiudizievole al buon funzionamento dei servizi, qualora informato dal Servizio Sociale, intendendosi che detto ufficio è altresì tenuto ad informare le persone, al fine di valutare la permanenza o meno della libera scelta effettuata a favore dell’erogatore.

Infine, al fine di garantire la qualità dei servizi erogati, il soggetto erogatore si impegna a somministrare in itinere ed ex post un questionario di valutazione della qualità (customer satisfaction).