



Linee Guida

per l'Accreditamento dei fornitori degli interventi socioassistenziali domiciliari ed extra domiciliari e di inclusione sociale, in favore dei nuclei familiari in condizione di fragilità

Parte 1.

Definizione Prestazioni, tariffe, figure professionali, indicatori di performance

Parte 2.

Parametri di Qualità e fasi di erogazione per le prestazioni domiciliari ed extra domiciliari

Parte 1.

Definizione Prestazioni, tariffe, figure professionali, indicatori di performance

A. Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto della condizione di "Non Autosufficienza":

Codice	Servizi	Prestazione
A		
	Domiciliari	
A.1		Servizi di prossimità
A.2		Servizi di assistenza domestica di base
A.3		SAD Servizi di assistenza domiciliare di base alla persona
A.4		Servizi socio sanitari
A.5		Supporto fisioterapico
A.6		Servizi di manutenzione domicilio
A.7		Consegna pasti, alimenti e medicine a domicilio
A.8		Trasporto sociale con assistenza
A.9		Trasporto sociale carrozzato
A.10		Trasporto sociale barellato
A.11		Servizi professionali di cura alla persona a domicilio (parrucchieri, estetisti, etc.)
	Supporto alla domiciliarità	
A.12		Servizi Informativi
A.13		Servizio di consulenza per l'autonomia domestica
A.14		Servizi di incontro famiglia / assistente familiare
A.15		Servizi di assistenza fiscale e consulenza del lavoro
A.16		Servizi di somministrazione lavoro domestico assistenza familiare
A.17		Servizio di supporto e formazione al Care giver familiare
A.18		Servizi di supporto psicologico ai familiari care giver
	Accessibilità	
A.19		Fornitura ausili e presidi
A.20		Fornitura strumenti di domotica
A.21		Interventi di accessibilità domiciliare
	Servizi diurni semi residenziali	
A.22		Centri semi residenziali per anziani
	Strutture residenziali	
A.23		Casa famiglia per anziani
A.24		Comunità alloggio per anziani
	Assistenza domiciliare Indiretta	
A.25		Assistenza familiare con lavoro domestico
A.26		Persone disponibili a svolgere il ruolo di AdS

Requisito TP.1 di partecipazione

COD	Area	Fatturati o Volumi d'Affari Complessivi maturati nell'ultimo triennio	Anni Esperienza
A	Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto della condizione di "Non Autosufficienza"	80.000,00	Almeno 2

A.1 Servizi di Prossimità

Il servizio di aiuto personale, attraverso interventi di supporto alle eventuali esigenze di socializzazione e di indipendenza dei beneficiari effettuati, in via esclusiva, avvalendosi di **prestazioni volontaristiche**.

Il servizio di aiuto personale, è volto a facilitare l'autosufficienza e l'integrazione sociale delle persone ed è indirizzato prevalentemente ai seguenti ambiti:

- mobilità, comunicazione ed integrazione sociale nell'ambiente;
- accessibilità ai servizi individuali ed all'esercizio dei diritti di cittadinanza;
- vita di relazione e rapporti interpersonali;
- ricreazione, cultura, sport e turismo

Qualifica Professionale	Prestazione offerta da soggetti volontari		
Inquadramento	Volontario associato		
Tariffa	5,00 euro per intervento		
Unità di misura	Intervento		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi	15 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annue / numero operatori	8 H
	Continuità assistenziale	Numero ore operatore ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	70 %

A.2 Servizi di Assistenza domestica di base

Servizi di assistenza che prevedono la cura del domicilio ma non alla persona, con l'obiettivo di migliorare l'autonomia personale e le capacità di autosufficienza nella quotidianità per soggetti in condizione di non auto sufficienza mentale, fisica o sensoriale.

L'operatore di base ha diversi compiti domiciliari:

- ~ Assistenza e/o preparazione dei pasti
- ~ Assistenza al governo della casa, delle pulizie domestiche, delle funzioni di lavanderia della propria biancheria e indumenti
- ~ Assistenza alla mobilità extra domiciliare quotidiana anche per attività di socializzazione e per l'acquisto dei generi di primaria necessità
- ~ Eventuali attività extra domiciliare a favore della persona assistita

Qualifica Professionale	Operatore Ausiliario Non Formato		
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello A1		
Tariffa	16,80 euro/ora		
Unità di misura	ore / settimana		
	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	12 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.3 SAD Servizi di assistenza domiciliare di base alla persona

L'Assistente Familiare interviene a supporto di una o più delle seguenti ADL (Activity Daily Living):

1. Mobilità domestica. *Assistenza alla mobilità domestica nell'alzata e rimessa a letto, nella mobilità all'interno del domicilio durante la giornata, anche con l'ausilio di supporti.*
2. Igiene personale. *Assistenza alla cura della propria igiene personale, di fare il bagno/doccia.*
3. Toilette. *Assistenza all'uso della toilette, di pulirsi e rivestirsi. Continenza e incontinenza.*
4. Vestizione. *Assistenza alla vestizione.*
5. Alimentazione. *Assistenza alle fasi di alimentazione.*
6. Preparazione pasti. *Assistenza alla preparazione dei pasti per il proprio consumo.*
7. Assunzione farmaci. *Assistenza alla gestione di una corretta assunzione farmacologica.*
8. Faccende domestiche. *Assistenza al governo della casa, delle pulizie domestiche, delle funzioni di lavanderia della propria biancheria e indumenti.*
9. Riposo notturno. *Assistenza e monitoraggio durante il riposo notturno.*
10. Attività extra domiciliare. *Assistenza alla mobilità extra domiciliare quotidiana anche per attività di socializzazione e per l'acquisto dei generi di primaria necessità.*

Le prestazioni di servizio che verranno erogate sulla base del livello di assistenza scaturito dalla valutazione dei bisogni della persona, sono riconducibili a:

- **Accompagnamento:** viene attivato nel caso in cui la persona abbia difficoltà tali da richiedere la presenza fisica di un accompagnatore per lo svolgimento di attività essenziali;
- **Istruzioni:** viene attivato se la persona ha difficoltà ad intraprendere autonomamente le attività di vita quotidiana e va quindi stimolata per consentirle comunque di svolgerle, ritardando il verificarsi della condizione di dipendenza assistenziale.
- **sorveglianza e supervisione:** viene attivato se la persona possiede discrete autonomie nelle attività di vita quotidiana, ma necessita della presenza di una persona per compierle in sicurezza.
- **aiuto diretto parziale:** viene attivato se la persona ha una perdita significativa di autonomia nell'espletamento di alcune attività di vita quotidiana e necessita del supporto di una persona (operatore o familiare) che le svolga in parte al posto suo;
- **aiuto diretto totale:** viene attivato se la persona ha una perdita totale di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e si trova quindi in una condizione di dipendenza assistenziale che richiede la presenza continuativa di una persona (Familiare, operatore) in qualità di care giver.

Qualifica Professionale

a) OSS
b) assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST);
c) operatori socioassistenziali (OSA);
d) operatori tecnici ausiliari (OTA);
e) assistenti familiari (DGR 609/2007);
f) persone in possesso del diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi socio-sanitari e titoli equipollenti.
Possono altresì svolgere le funzioni di operatore, in un rapporto che non superi il 20 per cento dell'organico previsto, le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio, purché si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati entro un anno dall'avvio delle funzioni assistenziali.
Il mancato conseguimento del titolo entro due anni dall'iscrizione al corso fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi.

Inquadramento

CCNL Coop Sociali. Livello B 1

Tariffa		18,40 euro/ora iva inclusa	
Unità di misura		Ore / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	16 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.4 Servizi socio sanitari			
Supporto all'Assistenza Familiare diretta e supporto all'aiuto domestico alberghiero alla persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale; servizi semplici di supporto diagnostico e terapeutico; servizi finalizzati al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; servizi di supporto al personale sanitario e sociale nell'assistenza al beneficiario; supporto alla gestione dell'utente nel suo ambito di vita			
Qualifica Professionale		Operatore socio sanitario	
Inquadramento		Coop Sociali. Livello C2	
Tariffa		19,40 euro / ora	
Unità di misura		Ore / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.6 Servizi di manutenzione a domicilio

L'intervento deve garantire la "messa in sicurezza" del domicilio, all'interno e negli eventuali spazi esterni e la sua piena funzionalità degli impianti e degli elettrodomestici.

Ne sono ad esempio le verifiche relative:

- ai corridoi liberi tra intralci, ben illuminati, senza fili elettrici volanti che potrebbero far inciampare.
- alla localizzazione dei tappeti che, se non possono essere eliminati, devono essere senza pieghe e dotati di anti scivolo;
- alle scale fisse che devono essere dotate di anti scivolo e dotate di parapetto e corrimano.
- ai pavimenti devono essere in buono stato e senza dislivelli, ben illuminati;
- ai bagni devono avere tappetini anti scivolo nella vasca, nel piatto della doccia e sui pavimenti, sedili per vasca e doccia, maniglioni di supporto e anti caduta;
- al monitoraggio degli Impianti per il gas, con la verifica della conformità dell'impianto, la garanzia di ventilazione e areazione ambiente, la sostituzione periodica del tubo di gomma;
- le verifiche degli Impianti elettrici e della loro conformità
- la verifica della idonea funzionalità degli elettrodomestici.
- I sistemi di accesso al domicilio (chiavi, serrature, etc.).
- Lo sfalcio dell'erba;
- gli adempimenti ad eventuali Ordinanze comunali in tema di manutenzione del domicilio;
- igienizzazione dell'ambiente domestico.

Qualifica Professionale	Abitazioni normative per manutenzione impianti domestici		
Inquadramento			
Tariffa	25 euro ad intervento <u>Il costo delle eventuali dotazioni, sostituzioni, etc, sono a carico dell'utente.</u>		
Unità di misura	Intervento		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.7 Consegna pasti, alimenti e medicine a domicilio

Il servizio di consegna pasti/alimenti, del pranzo e/o della cena e di medicine, a domicilio, è un intervento collaterale all'assistenza domiciliare finalizzato a salvaguardare il singolo nei periodi di particolare bisogno, a contrastare l'istituzionalizzazione e sostenere anziani, inabili e adulti in situazioni di disagio sociale.

Si tratta prevalentemente di un intervento rivolto a situazioni di isolamento, di perdita di autonomia, di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale,

La consegna dei pasti, avviene dal lunedì alla domenica compresi, entro le seguenti fasce orarie:

- pranzo dalle 11:30 alle 13:00;
- cena dalle 18:30 alle 20:00.

con la possibilità di scelta tra menù diversi, la garanzia di menù personalizzati anche per esigenze dietetiche particolari e la preventiva adozione di soluzioni atte a garantire il servizio anche in caso di emergenze. E' prevista l'eventuale consegna contestuale di pranzo e cena.

Il servizio prevede la consegna/trasporto del pasto/alimenti/medicine ma non la fornitura il cui costo è a carico del beneficiario.

Il soggetto accreditato dovrà, in ogni caso, procedere con l'approvvigionamento del pasto presso strutture produttive autorizzate.

Qualifica Professionale	Operatore ausiliari non formato		
Inquadramento	Coop Sociali. Livello A1		
Tariffa	6,00 euro per consegna se intra comunale 18,00 euro per consegna se extra comunale		
Unità di misura	Consegna		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Continuità assistenziale	Numero ore operatore ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	70 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.8 Trasporto sociale con assistenza

Il servizio di Trasferimento / Trasporto con assistenza è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto con assistenza si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio del Distretto, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa, culturale e lavorativa;

Qualifica Professionale	Autista Assistente		
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1 Assistente con qualifiche di cui al Punto A.3 Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1		
Tariffa	Euro 18,80 per operatore impiegato		
Unità di misura	Unità di Intervento: Servizio andata / ritorno		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo	
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero corse settimanali	10 min
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.9 Trasporto sociale carrozzato

Il servizio di Trasferimento / Trasporto "carrozzato" è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio del Distretto, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa, culturale e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni ed aggregative.

Il servizio prevede l'impiego di un mezzo idoneo per il trasporto di persone con ridotte funzionalità motorie che prevedano l'uso di "carozzina".

Qualifica Professionale	Autista Assistente		
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1 Assistente Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1		
Tariffa	25,00 euro per operatore impiegato		
Unità di misura	Unità di Intervento: Servizio andata / ritorno		
Indicatori di performance		Formula	
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero corse settimanali	10 min.
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.10 Trasporto sociale barellato

Il servizio di Trasferimento / Trasporto barellato è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio del Distretto, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa, culturale e lavorativa;

Il servizio prevede l'impiego di un mezzo idoneo per il trasporto di persone con ridotte funzionalità motorie che prevedano l'uso di "barella".

Qualifica Professionale	Autista Assistente		
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1 Assistente Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1		
Tariffa	35 euro per operatore impiegato		
Unità di misura	Unità di Intervento: Servizio andata / ritorno		
Indicatori di performance		Formula	
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero corse settimanali	10 [']
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %
		Valore Obiettivo	

A.11 Servizi professionali di cura alla persona a domicilio			
<p>I Servizi professionali di cura alla persona a domicilio hanno lo scopo di conservare la dignità dell'individuo e la sua "igiene estetica" personale.</p> <p>Sono economicamente sostenuti gli interventi, a domicilio, di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> · nel caso di parrucchiere: taglio, colore e piega; · nel caso di estetista: cera, pedicure e manicure; <p>Ogni altro eventuale intervento ulteriore rispetto a quelli sopra definiti sono ad integrale carico del soggetto beneficiario.</p>			
Qualifica Professionale		Abilitazioni professionali previste dalle vigenti normative	
Inquadramento			
Tariffa		25,00 euro a intervento	
Unità di misura		Intervento / mese	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero interventi settimanali	10 min.
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.12 Servizi Informativi di prossimità**Servizio offerto in convenzione con Enti di Patronato convenzionati**

Lo "Sportello" svolge un'attività di informazione e di orientamento sui servizi e sugli interventi socio-assistenziali, agevolazioni e aiuti economici erogati da Istituzioni pubbliche e private in favore della disabilità e non autosufficienza, con particolare riguardo a quelle erogate dal Consorzio e dai Comuni del Distretto.

Gli operatori del servizio aiutano gli utenti ad orientarsi fra i diversi Servizi sociali, informano sulle modalità di accesso ed eventualmente mettono a disposizione dei cittadini i moduli previsti per accedervi

Qualifica Professionale	Operatore dell'Ente di Patronato	
Inquadramento		
Tariffa	Servizio Gratuito	
Unità di misura	Accesso informativo	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

A.13 Servizi di consulenza per l'autonomia domestica			
Servizio di consulenza familiare per l'adattabilità del domicilio con l'inserimento di dotazioni e strumenti di domotica, adattabilità degli spazi e abbattimento di barriere architettoniche			
Qualifica Professionale		Terapista occupazionale / Fisioterapista	
Inquadramento			
Tariffa		Euro 50,00 per intervento consulenziale	
Unità di misura		Intervento consulenziale	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero interventi settimanali	10 min.
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.14 Servizi di incontro famiglia/assistente familiare

Attività di accoglienza e segretariato per le assistenti familiari, volta ad accertare il possesso dei requisiti e attitudini professionali.

Definizione del profilo psico attitudinale delle assistenti familiari per rilevare le specifiche competenze.

Attività di accoglienza e consulenza alle famiglie per l'inserimento dell'Assistente familiare domiciliare anche con la proposta di percorsi di formazione ad hoc rispetto allo specifico intervento.

Identificazione delle Assistenti familiari maggiormente idonee (almeno 3 candidature)

Eventuale mediazione interculturale

Attività di accompagnamento all'inserimento domiciliare.

Consulenza e assistenza relativa a stipula e gestione del rapporto di lavoro nonché agevolazioni fiscali e misure esistenti di welfare locale per le famiglie

Costante monitoraggio dell'attività.

Qualifica Professionale		Operatore Servizi per il lavoro	
Inquadramento			
Tariffa		130,00 euro	
Unità di misura		Intervento complessivo una tantum	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Contratti	Numero contratti sottoscritti / numero famiglie utenti per 100	80 %.
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

In fase di accreditamento dovrà essere indicata la o le sedi ove si svolge il servizio di incontro

A.15 Servizi di assistenza fiscale e consulenza del lavoro domestico

Servizi amministrativi per la gestione del rapporto di lavoro diretto tra beneficiario o suoi familiari e l'Assistente familiare:

- informazione, consulenza e assistenza sugli adempimenti contrattuali di legge;
- disbrigo pratiche per l'assunzione presso gli enti preposti (Inail, Inps) con compilazione relativa modulistica;
- redazione del contratto di lavoro;
- compilazione e consegna lettera assunzione;
- calcolo importo versamenti trimestrali all'Inps e relativi bollettini;
- elaborazione busta paga e calcolo tfr;
- aiuto nell'individuazione di un nuovo assistente familiare, in caso di cessazione del rapporto di lavoro;
- consulenza e assistenza per vertenza;
- rinnovo permesso di soggiorno / carta di soggiorno;
- istanza di ricongiungimento familiare.

Qualifica Professionale	Ente in possesso delle Autorizzazioni e abilitazioni amministrative		
Inquadramento			
Tariffa	20,00 euro/mese		
Unità di misura	Servizio su base mensile.		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

In fase di accreditamento dovrà essere indicata la o le sedi ove si svolge il servizio di assistenza

A.16 Servizi di somministrazione assistenza familiare

Selezione degli Assistenti familiari coerentemente ai requisiti professionali e formativi richiesti per la specifica mansione.

Presentazione del lavoratore domestico all'utente/famiglia entro 5 giorni dalla richiesta dell'utente, che abbia sottoscritto il contratto di somministrazione ed adempiuto ai relativi obblighi (24 ore in caso d'urgenza).

Assunzione del lavoratore domestico entro il tempo massimo di 7 giorni dalla richiesta dell'utente che abbia sottoscritto il contratto di somministrazione ed adempiuto ai relativi obblighi (48 ore in caso d'urgenza).

Garantire, di norma, una possibilità di scelta tra più lavoratori, fatto salvo l'intervento in urgenza.

Sostituire, su richiesta del beneficiario, della sua famiglia o dei servizi sociali il lavoratore domestico, per assenze superiori a 3 giorni, con personale idoneo disponibile o in alternativa garantire il recupero delle ore non fruite.

Sostituire, su richiesta del beneficiario, della sua famiglia o dei servizi sociali il lavoratore domestico che si valuti palesemente non adeguato alle finalità del presente avviso.

Applicare ai lavoratori il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Domestico sulla disciplina del rapporto di lavoro domestico vigente.

Fornire all'utente le fatturazioni mensili, e su esplicita richiesta di questo anche la documentazione relativa alla retribuzione e ai contributi corrisposti al lavoratore domestico assunto.

Proporre la modulistica da utilizzare per effettuare la richiesta e la contrattualistica.

Qualifica Professionale	Assistente Familiare iscritta nel Registro di cui al Punto		
Inquadramento	CCNL lavoro domestico: Livello C Super		
Tariffa	13,50 euro / ora		
Unità di misura	Ora / mese		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	16 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.17 Servizi di supporto formazione e informazione in favore dei familiare care giver.			
Servizi di formazione operativa, a domicilio, in favore dei familiari care giver per la miglior gestione delle ADL.			
Qualifica Professionale		OSS	
Inquadramento		CCNL Cooperativa Sociale: Livello C 2	
Tariffa		19,80 euro/ora iva inclusa	
Unità di misura		Ore	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.18 Servizi di supporto psicologico ai familiari care giver			
Il Servizio è finalizzato a fornire supporto e sostegno a persone/ nuclei familiari fragili.			
Attua, tra gli altri:			
<ul style="list-style-type: none"> - Interventi di prevenzione e sostegno; - Interventi volti alla comprensione e risoluzione delle situazioni in cui le condizioni personali e la relazione con gli altri possono costituire fonte di disagio e di difficoltà; - Interventi volti alla crescita personale e al benessere psicofisico. 			
Qualifica Professionale		Psicologo iscritto all'Ordine Professionale	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello E2	
Tariffa		26,17 euro/ora	
Unità di misura		Ora / mese	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza psicologica complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.19 Fornitura di ausili e presidi

La fornitura e l'installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature (ausili), **non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti**, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, intese sia dal punto di vista tecnico sia da quello relazionale, tali da ridurre il grado di non autosufficienza e il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione ulteriore.

Sono positivamente considerate, tra gli altri e a titolo meramente esemplificativo e non esaustivi:

le protesi e gli ausili inerenti le menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini jericò e cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine eccetera);

gli apparecchi per facilitare l'audizione ai sordi e altri apparecchi da tenere in mano, da portare sulla persona o da inserire nell'organismo, per compensare una deficienza o una infermità;

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

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

La fornitura deve prevedere l'installazione a domicilio, la formazione dei caregiver, l'assistenza, la manutenzione e le garanzie previste dalle vigenti normative.

Qualifica Professionale	Eventuali Autorizzazione normative		
Inquadramento			
Tariffa	Libero Sconto su Valore di mercato superiore o uguale al 10 % da inserire nella piattaforma di accreditamento		
Unità di misura	Fornitura		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

In fase di accreditamento è necessario indicare la sede dell'esercizio commerciale di vendita

A.20 Fornitura strumenti di domotica

La fornitura e l'installazione a domicilio di strumenti tecnologici di domotica, **non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti**, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, intese sia dal punto di vista tecnico sia da quello relazionale, tali da ridurre il grado di non autosufficienza e il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione ulteriore.

Sono positivamente considerate, tra gli altri e a titolo meramente esemplificativo e non esaustivi:

strumentazioni tecnologiche ed informatiche per il controllo dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane;
dotazioni di telecontrollo e tele soccorso;
attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio e riabilitazione nel proprio alloggio, qualora la gravità della disabilità non consenta lo svolgimento di tali attività in sedi esterne;

La fornitura deve prevedere l'installazione a domicilio, la formazione dei care giver, l'assistenza, la manutenzione e le garanzie previste dalle vigenti normative.

Qualifica Professionale	Eventuali Autorizzazioni normative		
Inquadramento			
Tariffa	Libero Sconto su Valore di mercato superiore o uguale al 10 % da inserire su piattaforma di accreditamento		
Unità di misura	Fornitura		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

In fase di accreditamento è necessario indicare la sede dell'esercizio commerciale di vendita

A.21 Interventi di accessibilità domiciliare			
La realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche in edifici già esistenti adibiti ad abitazioni private;			
Qualifica Professionale		Abilitazioni	
Inquadramento			
Tariffa		Libero Sconto su Valore di mercato superiore o uguale al 10 % da inserire su piattaforma di accreditamento	
Unità di misura		Lavori	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero lavori certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.22 Centro semi residenziale per anziani

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è a ciclo diurno e non residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento	
Unità di misura	Accesso giornaliero	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

In fase di accreditamento dovrà essere indicato l'indirizzo della struttura proposta

A.23 Casa famiglia per anziani

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Ospitalità su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

In fase di accreditamento dovrà essere indicato l'indirizzo della struttura proposta

A.24 Comunità alloggio per anziani

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Ospitalità su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

In fase di accreditamento dovrà essere indicato l'indirizzo della struttura proposta

A.25 Assistenza familiare per il lavoro domestico.			
Realizzazione Registro degli Assistenti alla Persona. DGR 223/2016			
Si veda la descrizione delle attività di cui al Punto A.3			
Qualifica Professionale		<p>Gli operatori che forniscono assistenza le persone in condizioni di disabilità grave e/o di non autosufficienza, devono essere in possesso di uno dei seguenti titoli professionali:</p> <p>a) operatore sociosanitario (OSS); b) assistente domiciliare e dei servizi tutelari (ADEST); c) operatore socioassistenziale (OSA); d) operatore tecnico ausiliario (OTA); e) assistente familiare (DGR 607/2009); f) diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari. Possono altresì svolgere le funzioni di operatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali per persone con disabilità e/o per persone anziane, si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati entro un anno dall'iscrizione al presente registro. Il mancato conseguimento del titolo entro due anni dall'iscrizione al corso fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi.</p>	
Inquadramento		CCNL Lavoro Domestico Livello C Super	
Tariffa			
Unità di misura		Ore settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

Per l'iscrizione al Registro, sarà verificato il possesso dei seguenti requisiti:

- cittadinanza italiana o di altri stati dell'Unione Europea o per gli extracomunitari, regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro;
- possesso di idoneità psico-fisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria;
- per gli stranieri: superamento del test di lingua italiana di livello A2 di cui alla normativa vigente. ^[L]_[SEP]

A.26 Persone disponibili a svolgere il ruolo di AdS

La figura dell'**Amministratore di Sostegno** è stata introdotta dal nostro ordinamento dalla Legge 6 del 2004, per assistere, anche con l'eventuale riconoscimento di una indennità, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente.

Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa	Equo indennizzo definito dal Giudice Tutelare	
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B. Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto della condizione di "Disabilità":

B		
	Domiciliari e scolastici	
B.1		Servizi assistenza educativa e alla comunicazione
B.2		Servizi per minori affetti da autismo
B.3		Servizi LIS
B.4		Servizi educativi di base
B.5		Servizi educativi professionali
B.6		Servizi di logopedia
B.7		Interventi di adattabilità veicoli
B.8		Trasporto senza assistenza
B.9		Fornitura supporti per l'apprendimento e il lavoro
	Diurni Extra Domiciliari	
B.10		Centri Semi residenziale per adulti con disabilità
B.11		Centro Diurno per persone con disabilità
B.12		Centri per Attività sportive per disabili
B.13		Servizi di orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo Legge 68/1999
	Residenziali	
B.14		Casa famiglia per adulti con disabilità
B.15		Comunità alloggio per adulti con disabilità
B.16		Strutture per il Dopo di noi

Requisito TP.1 di partecipazione

COD	Area	Fatturati o Volumi d'Affari Complessivi maturati nell'ultimo triennio	Anni Esperienza
B	Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto della condizione di "Disabilità":	80.000,00	Almeno 2

B.1 Servizi assistenza educativa e alla comunicazione – Assistenza scolastica per studenti in condizione di disabilità

Servizi di assistenza specialistica *ad personam* in favore di studenti con disabilità per favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.

L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico.

Descrizione dei Servizi.

Le attività sono prevalentemente di supporto alle seguenti funzioni:

- 1) sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale, domestica e comunitaria, abilità sociali;
- 2) facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;
- 3) ridurre la presenza di comportamenti problematici manifestati dal minore;
- 4) potenziare le competenze dei familiari, degli insegnanti e degli altri interlocutori significativi per favorire la gestione quotidiana del giovane beneficiario;
- 5) individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;
- 6) facilitare la gestione del tempo libero del minore mediante la realizzazione di attività che rispondano ai suoi specifici interessi;
- 7) favorire l'integrazione sociale del minore all'interno del gruppo classe e dei suoi contesti di vita, compreso l'allargamento della sua rete sociale;
- 8) favorire il sollievo dei familiari dal carico di cura.

Le attività dovranno essere funzionali al raggiungimento degli obiettivi descritti sopra e dovranno essere scelte nel rispetto dei seguenti principi:

rispetto dei pre-requisiti dell'utente;

rispetto dei livelli di motivazione e di interesse dell'utente e dei suoi familiari;

congruenza con le risorse presenti nel contesto di vita;

utilità per la vita quotidiana del minore e dei suoi familiari;

coerenza e sinergia con le attività didattiche svolte a scuola;

collaborazione con il personale docente e non docente della scuola.

Le attività connesse all'intervento sopra descritto, possono essere:

prestazioni socio-educative a scuola

accompagnamento in visite didattiche

assistenza alla mensa

prestazioni socio-educative al domicilio o nel territorio

interventi di sollievo al domicilio

Qualifica Professionale		Operatore educativo per l'assistenza e la comunicazione	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello C1	
Tariffa		18,80 euro	
Unità di misura		ore / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

B.2 Servizi per minori affetti da autismo

Come Scheda B.1 con specifica professionalità verso soggetti affetti da autismo

B.3 Servizi LIS

Come Scheda B.1 per assistenza "ai ciechi, ai sordomuti ed ai sordi pre-linguali, al fine di supportare l'integrazione scolastica, di ogni ordine e grado, sia a domicilio che presso centri socio-educativi a carattere diurno, mediante personale in possesso del diploma di specializzazione polivalente possibilmente con l'indirizzo all'educazione scolastica dei ciechi, sordomuti e sordi prelinguali, per persone non udenti e non vedenti in condizione di handicap di gravità art. 3 comma 3 L.104/'92

B.4 Servizi educativi di base			
Il servizio offre una risposta assistenziale ai bisogni delle persone con disabilità, anche minori, al fine di favorirne l'autonomia, l'indipendenza, l'inclusione sociale, la prevenzione del disagio e del rischio di emarginazione, offrendo altresì sostegno e sollievo alle loro famiglie nel compito di accudimento			
Qualifica Professionale		Educatore di base	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello C1	
Tariffa		18,80 euro / ora	
Unità di misura		Ore / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	12 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

B.5 Servizi educativi professionali			
<p>Supporto domiciliare per la realizzazione di progetti educativi per lo sviluppo di abilità sociali e di vita (cura proprio corpo, salute, dell'ambiente), per favorire la soluzione di problemi che l'utente incontra nell'attività scolastica, ludica, di relazione, di aggregazione; per far acquisire capacità di autovalutazione del proprio percorso evolutivo, per incrementare l'autostima. L'educatore nel caso di minore supporta il beneficiario a domicilio, nel fare i compiti, nelle attività ludiche, nelle attività sportive.</p> <p>I servizi di sostegno alle funzioni genitoriali promuovono iniziative rivolte a sostenere le famiglie, offrendo ai genitori opportunità di ascolto, di scambio e di confronto, che favoriscano l'esercizio delle funzioni genitoriali, in condizioni di tranquillità, benessere e consapevolezza.</p>			
Qualifica Professionale		L'educatore professionale deve essere in possesso del diploma di Laurea nella "Classe delle Lauree in Scienze dell'educazione e Scienze della formazione", così come previsto dal decreto ministeriale dell'Università della Ricerca Scientifica e tecnologica del 4 agosto 2000. Sono altresì validi i corsi di Laurea in Pedagogia.	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello D2	
Tariffa		21,80 euro/ora	
Unità di misura		ora / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore educatore ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

B.6 Servizi di logopedia			
Servizio di educazione e rieducazione dei disturbi della comunicazione e del linguaggio nelle diverse fasce d'età: evolutiva, adulta e senile.			
Qualifica Professionale		Logopedista.	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello D2 SAN	
Tariffa		23,00 euro/ora	
Unità di misura		ora / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore logopedista ordinario / numero ore intervento complessivo per 100	90 %

B.7 Interventi di adattabilità veicoli			
L'adattamento di veicoli ad uso privato, utilizzati per la mobilità di beneficiari gravemente disabili, per la modifica degli strumenti di guida.			
Qualifica Professionale		Eventuali Autorizzazioni normative	
Inquadramento			
Tariffa		Libero Sconto su Valore di mercato superiore o uguale al 10 % da inserire su piattaforma di accreditamento	
Unità di misura		Fornitura	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

In fase di accreditamento è necessario indicare la sede dell'Officina di intervento

B.8 Trasporto senza assistenza

Il servizio di Trasferimento/Trasporto senza assistenza è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, quali studio e lavoro, e rendere possibile la fruizione delle prestazioni socio assistenziali al di fuori del domicilio. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico, facilitando la partecipazione dei cittadini con difficoltà alla vita sociale, riducendo il rischio di esclusione ed emarginazione.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa, culturale e lavorativa;

Il servizio è previsto senza assistenza, con l'impiego del solo autista.

Qualifica Professionale	Autista		
Inquadramento	Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1		
Tariffa	20,00 euro		
Unità di misura	Unità di Intervento: Servizio andata / ritorno		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero corse settimanali	10 min.

B.9 Fornitura supporti per l'apprendimento e il lavoro			
<p>La fornitura e l'installazione a domicilio o sul luogo di lavoro di attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio nel proprio alloggio o presso il luogo di lavoro.</p> <p>La fornitura deve prevedere l'installazione a domicilio, la formazione dei care giver, l'assistenza, la manutenzione e le garanzie previste dalle vigenti normative.</p>			
Qualifica Professionale		Eventuali Autorizzazioni normative	
Inquadramento			
Tariffa		Libero Sconto su Valore di mercato superiore o uguale al 10 % da inserire su piattaforma di accreditamento	
Unità di misura		Fornitura	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.10 Centri semi residenziali per adulti con disabilità

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è a ciclo diurno e non residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Accesso giornaliero	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B.11 Centri diurno per persone con disabilità

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è a ciclo diurno e non residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Accesso giornaliero	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B.12 Centri per attività sportive per disabili		
Centri e strutture che possano offrire un progetto socio assistenziale individuale per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità. Ne sono esempio i Centri di Ippoterapia e i Centri Sportivi terapeutici e riabilitativi		
Qualifica Professionale	Autorizzazioni e qualifiche eventualmente previste dalle vigenti normative	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Costo orario o mensile	
Unità di misura	Ora / mese	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B.13 Servizi di orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo Legge 68 / 1999

Servizio in favore di persone in possesso dei requisiti previsti dalla Legge 68/1999 che risultino disoccupate e aspirino ad una occupazione conforme alle proprie capacità lavorative.

Il Servizio si pone l'obiettivo di consentire alle persone diversamente abili e agli iscritti alle liste della L. 68, attraverso percorsi personalizzati d'informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso imprese private ed enti pubblici, sia mediante lo strumento del tirocinio formativo, sia mediante un servizio di collocamento mirato.

Il percorso prevede le seguenti fasi:

- colloquio di presa in carico;
- ricerca opportunità di inserimento in tirocinio;
- analisi delle posizioni e mansioni richieste dalle aziende;
- individuazione delle opportunità di inserimento lavorativo e/o formativo;
- mediazione tra aziende e candidato per l'inserimento.

Qualifica Professionale			
Inquadramento			
Tariffa	euro 127,45 per ogni Percorso attivato		
Unità di misura	Percorso		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo	
Efficacia/Qualità	Numero percorsi attivati / numero utenti complessivi	70 %	

In fase di accreditamento dovrà essere indicata la o le sedi presso cui il servizio erogato

B.14 Casa Famiglia per adulti con disabilità

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B.15 Comunità alloggio per adulti con disabilità

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

B.16 Strutture per il Dopo di NOI

I Servizi e le strutture extra domiciliari, sono inserite nel progetto socio assistenziale individuale **per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e rallentamento alla degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.**

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

C. Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto delle famiglie, delle donne, dei minori:

C		
	Domiciliari	
C.1		Servizi educativi per minori
C.2		Sostegno alla genitorialità
C.3		Servizi di mediazione dei conflitti
C.4		Persone disponibili a svolgere il ruolo di tutore (per minori)
	Diurni Extra domiciliari	
C.5		Servizi e attività di natura culturale, ricreativa e sportiva
C.6		Asilo Nido
C.7		Centro Diurno per minori
C.8		Ludoteca
C.9		Spazio neutro / incontri protetti
C.10		Gruppi genitori
	Residenziali	
C.11		Casa famiglia per minori
C.12		Gruppo appartamento per minori
C.13		Comunità educativa di pronta accoglienza
C.14		Casa famiglia per donne in difficoltà
C.15		Comunità alloggio per donne in difficoltà
C.16		Comunità di pronta accoglienza per donne in difficoltà
C.17		Famiglie disponibili all'affido
C.18		Famiglie d'appoggio

Requisito TP.1 di partecipazione

COD	Area	Fatturati o Volumi d'Affari Complessivi maturati nell'ultimo triennio	Anni Esperienza
C	Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto delle famiglie, delle donne, dei minori	40.000,00	Almeno 2

C.1 Servizi educativi per minori

Il servizio svolge per i minori funzioni di supporto educativo- psicologico e di prevenzione del disagio, effettua interventi finalizzati all'acquisizione delle abilità personali e sociali e favorisce la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali. Le prestazioni consistono, in particolare, in attività di tipo sociale ed educativo attraverso la promozione e il sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative, attività di sostegno alla funzione educativa genitoriale. Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste, inoltre, nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere e sostenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione dal rischio di allontanamento sia per favorire il rientro in famiglia di minori già istituzionalizzati.

Sostiene e affianca la famiglia nella sua azione educativa e previene il disagio, offrendo una risposta assistenziale per fasce di età, di tipo flessibile. Ha pertanto lo scopo di dare, anche con il coinvolgimento e la collaborazione della famiglia, oltre ad una risposta ai bisogni di sostegno al benessere psicologico, fisico e relazionale, opportunità di socializzazione, di aggregazione, di gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva in un ambito protetto e guidato.

Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo-assistenziale.

Le prestazioni, effettuate compatibilmente all'età e agli impegni scolastici dei minori, sono svolte in ambito domiciliare e nel contesto di vita allargato del minore e consistono nel sostegno diretto al minore e nel sostegno ai genitori, laddove risultino carenti o in grave difficoltà a svolgere i compiti genitoriali, e si articolano in relazione al piano personalizzato educativo-assistenziale prevalentemente in:

attività di accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, di aiuto e sostegno nell'apprendimento e nel percorso scolastico/ formativo;

attività di sviluppo e sostegno all'autonomia personale e sociale, al benessere psichico, fisico e relazionale; attività di aiuto e sostegno alla cura e all'accudimento degli spazi e delle attività di vita quotidiana;

attività di supporto e sostegno alla partecipazione ad attività sportive, ricreative e culturali, ad attività laboratoriali e di integrazione sociale;

attività di rinforzo e sostegno alla figura genitoriale;

altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

Il servizio presenta un duplice aspetto: è uno strumento di prevenzione, ma anche un mezzo di gestione di tematiche gravi e complesse che coinvolgono sia il minore sia la sua famiglia.

L'Educatore svolge funzioni dirette ad aiutare il ragazzo nello studio, ad accompagnarlo nelle attività inerenti il tempo libero, nella crescita e nell'acquisizione di regole, ad orientare e supportare la famiglia nei propri compiti educativi.

L'operatore domiciliare ha anche il compito di aiutare materialmente la famiglia in difficoltà, nei casi più gravi occupandosi anche della casa, dell'igiene della persona e di tutte quelle attività che vengono svolte nell'ambito della famiglia.

Qualifica Professionale	Educatore di base	
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello C1	
Tariffa	18,80 euro / ora	
Unità di misura	Ore / settimana	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo

Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Risultati scolastici	Miglioramento risultati scolastici	+ 1
	Attività culturali	Numero attività culturali ricreative sportive svolte dal minore	1
	Formazione	Ore complessive formazione annue / numero operatori	16 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza per 100	90 %

C.2 Sostegno alla genitorialità			
<p>Intervento psicologico di accompagnamento per gli adulti che, per motivi diversi (cambiamenti fisiologici legati alle varie fasi del ciclo di vita dei figli, eventi critici, separazione, problematiche personali o dei figli ecc...) vivono delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale.</p> <p>I percorsi di sostegno genitoriale mirano a comprendere e migliorare la relazione con i figli, gli stili educativi e comunicativi in famiglia per favorire una crescita migliore dei figli stessi.</p> <p>I percorsi psicologici di sostegno alla genitorialità si prefiggono di supportare i genitori nel loro ruolo, di promuovere la consapevolezza dell'importanza di tale compito e di accrescere e rafforzare le competenze educative dei genitori stessi.</p>			
Qualifica Professionale		Psicologo iscritto all'Ordine Professionale	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello E2	
Tariffa		26,17 euro/ora	
Unità di misura		Ora / mese	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annue / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore operatore ordinario / numero ore assistenza per 100	90 %

C.3 Servizi di mediazione dei conflitti		
<p>Servizi di supporto nel superamento dei contrasti familiari, conflitti inter personali, di vicinato e/o tra persone di diversa età o cultura.</p> <p>Interventi di aiuto e sostegno al nucleo familiare per la gestione e risoluzione dei conflitti a tutela del percorso socio assistenziale in favore del soggetto non auto sufficiente. Ad esempio, risoluzione conflitti tra i figli sulla gestione della condizione di disabilità di un genitore</p> <p>Sensibilizza il nucleo sul tema della disabilità e sulle sue conseguenze, esamina le esigenze di ogni componente e indirizza verso una soluzione comune.</p>		
Qualifica Professionale	Mediatore professionale con formazione specifica	
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello E2	
Tariffa	26,17 euro/ora	
Unità di misura	ora / mese	
	Indicatori di performance	Formula
Efficacia/Qualità		
		Valore Obiettivo

C.4 Persone disponibili a svolgere il ruolo di tutore per minori		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

C.5 Centri diurni per attività di natura culturale ricreativa e sportiva			
<p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a: DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 23 DICEMBRE 2004, N. 1304¹</p> <p>"Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni."</p> <p>Ultimo aggiornamento: Deliberazione della Giunta regionale 27 ottobre 2015, n. 573</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna		
Unità di misura	Accessi diurni		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.6 Nidi d'infanzia			
<p>Il nido d'infanzia è un servizio socioeducativo che accoglie quotidianamente e in maniera continuativa bambini di età compresa fra i tre ed i trentasei mesi, concorrendo con le famiglie alla loro crescita, cura, formazione e socializzazione e agevolando l'accesso al lavoro dei genitori, con particolare riferimento alle madri.</p> <p>Il nido d'infanzia stimola, in particolare, le attività cognitive, affettive e sociali del bambino attraverso l'attuazione del progetto educativo.</p> <p>Per requisiti e servizi si rimanda integralmente a quanto previsto dalle Disposizioni in materia di servizi socioeducativi per la prima infanzia". DGR 269 del 05 06 2016</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento.		
Unità di misura	Ospitalità "all inclusive" su base mensile full time o part time		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

In fase di accreditamento è necessario compilare la scheda analitica prevista per tale tipologia di servizio per ciascuna struttura proposta

C.7 Centro diurno per minori			
Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:			
DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 23 DICEMBRE 2004, N. 1304 ¹			
"Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni."			
Ultimo aggiornamento: Deliberazione della Giunta regionale 27 ottobre 2015, n. 573			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna		
Unità di misura	Accessi giornalieri		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.8 Ludoteca			
Per requisiti e servizi si rimanda integralmente a quanto previsto da L.R. 11 Luglio 2002, n. 18 Tutela del gioco infantile e disciplina delle ludoteche			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna		
Unità di misura	Accessi giornalieri		
	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.9 Spazio neutro / incontri protetti			
Qualifica Professionale			
Inquadramento			
Tariffa			
Unità di misura			
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.10 Gruppi genitori		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

C.11 Casa famiglia per minori			
<p>L'intervento è residenziale.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.</p> <p>DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.12 Gruppo appartamento per minori			
<p>L'intervento è residenziale.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.</p> <p>DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.13 Comunità educativa di pronta accoglienza			
<p>L'intervento è residenziale.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.</p> <p>DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.14 Casa famiglia per donne in difficoltà			
L'intervento è residenziale. Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a: Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004. DGR 124 del 24 03 2015. "Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.15 Comunità alloggio per donne in difficoltà			
<p>L'intervento è residenziale.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.</p> <p>DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.16 Comunità di pronta accoglienza per donne in difficoltà			
<p>L'intervento è residenziale.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.</p> <p>DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."</p>			
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile		
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

C.17 Famiglie disponibili all'affido		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

C.18 Famiglie d'appoggio		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D. Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto dell'inclusione sociale:

D		
	Domiciliari	
D.1		Servizi di mediazione interculturale
D.2		Servizi educativi per adulti in difficoltà
	Extra Domiciliari	
D.3		Servizi di istruzione di base
D.4		Servizi di accoglienza e prima informazione
D.5		Servizi di orientamento di primo livello
D.6		Servizi di orientamento specialistico
D.7		Servizi di incontro domanda/offerta e accompagnamento al lavoro
D.8		Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale
D.9		Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa
D.10		Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità.
D.11		Sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità.
D.12		Avviamento a una esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.
D.13		Servizi per l'avvio di tirocini finalizzati all'inclusione sociale, l'autonomia e la riabilitazione a favore delle persone prese in carico da servizi sociali professionali e/o sanitari competenti
D.14		Servizi di formazione mirata all'inserimento lavorativo
D.15		Centro diurno per anziani
D.16		Centro diurno per persone con problematiche psico sociali
	Residenziali	
D.17		Casa di riposo per anziani
D.18		Casa albergo per anziani
D.19		Casa famiglia per persone con problematiche psico sociali
D.20		Comunità alloggio per persone con problematiche psico sociali
D.21		Comunità di pronta accoglienza per persone con problematiche psico sociali
D.22		Housing sociale
D.23		Famiglia Solidale
D.24		Proprietari di immobili per locazione a canone concordato
	Esercenti commercio	
D.25		Punto Last minute market
D.26		Banco alimentare

Requisito TP.1 di partecipazione

COD	Area	Fatturati o Volumi d'Affari Complessivi maturati nell'ultimo triennio	Anni Esperienza
D	Area delle Prestazioni, degli Interventi, delle strutture a supporto dell'inclusione sociale	40.000,00	Almeno 2

D.1 Servizi di mediazione interculturale		
La mediazione interculturale funge da tramite tra la popolazione immigrata e i servizi pubblici di primo contatto per facilitare la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Il Mediatore pertanto svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza e promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica, la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.		
Qualifica Professionale	Mediatore Interculturale con formazione specifica.	
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello C1	
Tariffa	18,80 euro/ora	
Unità di misura	ora / mese	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.2 Servizi educativi per adulti			
Qualifica Professionale		L'educatore professionale deve essere in possesso del diploma di Laurea nella "Classe delle Lauree in Scienze dell'educazione e Scienze della formazione", così come previsto dal decreto ministeriale dell'Università della Ricerca Scientifica e tecnologica del 4 agosto 2000. Sono altresì validi i corsi di Laurea in Pedagogia.	
Inquadramento		CCNL Coop Sociali. Livello D2	
Tariffa		21,80 euro/ora	
Unità di misura		ora / settimana	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore educatore ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

D.3 Servizi di istruzione di base		
Attività dei Centri Provinciali per l'istruzione adulti		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.4 Servizi di accoglienza e prima informazione		
D.5 Servizi di Orientamento di primo livello / Colloquio di orientamento		
D.6 Servizi di orientamento specialistico o di secondo livello		
D.7 Servizi di incontro domanda / offerta e accompagnamento al lavoro		
D.8 Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale.		
D.9 Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa.		
D.10 Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità		
D.11 Sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità		
D.12 Avviamento a una esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.		
Le specifiche di tutti i servizi per il lavoro di cui ai punti da D.4 a D.12 sono contenute nell'allegato 1, "Schede dei servizi per il lavoro" alla Determinazione G11651 del 08/08/2014		
Qualifica Professionale	Operatore servizi per l'impiego	
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

In fase di accreditamento dovrà essere indicata la o le sedi presso cui i servizi sono erogato

D.13 Servizi a carico del Soggetto Promotore per l'avvio di tirocini finalizzati all'inclusione sociale, l'autonomia e la riabilitazione a favore delle persone prese in carico da servizi sociali professionali e/o sanitari competenti

I servizi sono definiti nella **DGR 511 del 30 12 2013** per le competenze a carico dei Soggetti Promotori, a cui si rimanda integralmente.

Attuazione dell'Accordo adottato dalla Conferenza permanente per i rapporti fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 24 gennaio 2013 sui tirocini di inserimento o reinserimento finalizzati alla riabilitazione e all'inclusione sociale.

I soggetti promotori accreditati gestiranno ulteriormente l'erogazione delle eventuali indennità di partecipazione (in ogni caso a carico del Consorzio o dei Comuni).

Qualifica Professionale			
Inquadramento			
Tariffa	Euro 400,00 per ogni tirocinio attivato presso Aziende Ospitanti da identificarsi.		
Tariffa	Euro 200,00 per ogni tirocinio attivato presso Aziende ospitanti già identificate		
Unità di misura			
	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

D.14 Servizi di formazione professionale per l'inclusione		
A cura di Agenzie di formazione accreditate a livello regionale, dedicati a attività di qualificazione e riqualificazione professionale, per la creazione di impresa, ad integrazione delle competenze di base, laboratori di informatica, etc.		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa	I Servizi di Formazione professionale prevedono la concessione di un "voucher" formativo pari al valore del corso assegnato presso agenzie di formazione accreditate. I costi rimborsati sono pari ai parametri definiti per le iniziative FSE, con un valore complessivo non superiore a 4.000,00 euro per ogni allievo, riconoscibile laddove il partecipante abbia raggiunto almeno l' 80 % delle ore di formazione.	
Unità di misura		
	Indicatori di performance	Formula
Efficacia/Qualità		
		Valore Obiettivo

In fase di accreditamento sarà necessario indicare i corsi proposti e i costi di partecipazione, nonché la sede di svolgimento.

D.15 Centro diurno per anziani

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 23 DICEMBRE 2004, N. 1304¹

"Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni."

Ultimo aggiornamento: Deliberazione della Giunta regionale 27 ottobre 2015, n. 573

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali		
Inquadramento			
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna		
Unità di misura	Accessi giornalieri		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

D.16 Centro diurno per persone con problematiche psico sociali		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.17 Casa di riposo per anziani

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accREDITamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accREDITamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

Possesso di Certificazione ISO

D.18 Casa albergo per anziani

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.19 Casa famiglia per persone con problematiche sociali

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accREDITAMENTO delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accREDITAMENTO. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.20 Comunità alloggio ..

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.21 Comunità di pronta accoglienza

L'intervento è residenziale.

Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:

Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41 "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e il successivo provvedimento attuativo DGR 1305/2004.

DGR 124 del 24 03 2015."Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."

Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali	
Inquadramento		
Tariffa	Tariffa libera da inserire sulla piattaforma di accreditamento. Retta diurna o mensile	
Unità di misura	Retta diurna o su base mensile	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.22 Housing Sociale		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.23 Famiglia Solidale.

Creazione Elenco famiglie disponibili ad offrire ospitalità temporanea in favore di persone esposte a disagio abitativo

Qualifica Professionale			
Inquadramento			
Tariffa			
Unità di misura			
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità			

D.24 Albo proprietari di immobili disponibili alla locazione a canone concordato		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.25 Punto Last minute market		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

D.26 Banco alimentare		
Qualifica Professionale		
Inquadramento		
Tariffa		
Unità di misura		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità		

Parte 2.

Parametri di Qualità e fasi di erogazione per le prestazioni domiciliari ed extra domiciliari

Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari:

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione.
- conoscere le Attività oggetto della prestazione e le attività che Non sono oggetto della prestazione.
- conoscere i vantaggi, gli obiettivi e rischi socio assistenziali dell'intervento.
- conoscere l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- Identificare i tempi di intervento, gli orari, gli eventuali extra costi.
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a suo carico o a carico del nucleo familiare.
- avere conferma dell'intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna con il proprio personale di contatto a gestire:

- un colloquio Informativo a domicilio o presso la struttura extra domiciliare.
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione.
- il Contatto di conferma intervento.
- A realizzare il **progetto d'intervento**, sulla base dei bisogni individuati, con attenzione agli obiettivi di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia.;
- l'inserimento, all'interno della medesima piattaforma, **dei tempi e del programma di intervento**.

Il Personale di contatto dovrà garantire:

Affidabilità, Rassicurazione, Immagine adeguata al ruolo con Utilizzo linguaggi consoni alla tipologia di utente

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

Materiale informativo (brochure aziendale, carta dei servizi, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale. CV aziendale.

Logo aziendale presente su tutta la modulistica tecnica e informativa.

Abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.

L'utente beneficiario e i suoi familiari:

Partecipano alla definizione della pianificazione dell'intervento, nelle modalità e nei tempi.

Prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione.

Approvano l'intervento

Fase 2. All'avvio dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

Raggiungibilità nel caso di intervento extra domiciliare

Puntualità riguardo l'avvio della prestazione.

Riconoscibilità dell'operatore.

Certezza della tipologia di intervento

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Gestire l'accoglienza nel caso di intervento extra domiciliare.

Disporre **personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio assistenziale e del nucleo familiare di riferimento assunto con regolare contratto di dipendenza.

Garantire la Puntualità di intervento.

Garantire l'identificabilità del proprio personale con abito da lavoro e Badge con foto.

Assicurare l'Affidabilità, La Rassicurazione e l'Immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà immediatamente procedere con la presentazione di se e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

Nel caso di trasporto, inoltre, si impegna a garantire:

Autista con patente di guida corrisponde al mezzo e alla tipologia di trasporto.

Operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento

Perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto, della destinazione e dei tempi di eventuale attesa;

assistenza alla salita e risalita sul mezzo.

In caso di **consegna pasto/alimenti/medicine**:

Conoscenza del luogo di consegna.

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti

Dotazioni "professionali" per l'erogazione della prestazione.

Nel caso di **Servizi extra domiciliari presso strutture**, Il Soggetto Accreditato dovrà garantire:

- a) **ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili** con l'uso di mezzi pubblici o privati, comunque tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;
- b) **dotazione di spazi destinati ad attività collettive** e di socializzazione, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;
- c) **l'adeguatezza degli spazi** alle esigenze degli utenti;
- d) **accessibilità** nel caso di interventi extra domiciliari nella fascia oraria 8.00 – 22.00
- e) Sala di attesa
- f) Identificazione percorsi di accesso esterni ed interni

In caso di trasporto:

Automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative

L'utente beneficiario e i suoi familiari garantiscono:

Puntualità di accesso nel caso di interventi extra domiciliari

Disponibilità all'accesso domiciliare da parte degli operatori.

Disponibilità di eventuali dotazioni a carico del nucleo o del beneficiario necessari per l'erogazione della prestazione.

Predisposizione di un contesto ambientale adeguato alle esigenze dell'utente e dell'operatore per l'erogazione della prestazione

Fase 3. Durante l'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

Complessiva fruizione della prestazione pattuita

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Garantire il Corretto svolgimento della prestazione pattuita, durante la quale proceda con la descrizione al beneficiario e/o ai familiari di ciascuna fase di intervento.

Garantire, inoltre, l'eventuale flessibilità di intervento.

Agevolare il **coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale**

In caso di trasporto:

Trasferimento dell'utente fino al luogo di destinazione;

Laddove necessaria, l'Assistenza durante la fruizione del servizio oggetto del trasporto

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

Utilizzo di dotazioni "professionali": esempio, abito da lavoro, calzature professionali, cuffia, guanti monouso, etc.

Materiali e dotazioni in buono stato.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:

Disponibilità alla fruizione dell'intervento

Fase 4 . Al termine dell'erogazione di ciascuna prestazione

Aspettative dell'utente e dei familiari

Certezza di aver fruito di ogni prestazione concordata nei termini e nelle modalità definite.

Possibilità di rimodulare le azioni sulla base di elementi rilevati durante l'intervento.

Conoscere quali "compiti" svolgere tra un intervento e il successivo.

Possibilità di modificare il "fornitore" o l'operatore.

Possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento.

Eventualmente adeguare l'intervento, per contenuti, modalità e tempi.

Programmare l'intervento successivo con il beneficiario e i familiari.

In caso di trasporto:

Prevedere eventuale assistenza alla partenza e al rientro al domicilio o presso la struttura extra domiciliare o presso la Scuola.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

Compilare l'agenda on line per la calendarizzare gli appuntamenti successivi

Predisporre Materiale identificato con logo aziendale

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

Segnalare eventuali "discrasie".

Valutazione della prestazione.

Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale

Aspettative dell'utente e dei familiari

Conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento.

Conoscere gli Obiettivi eventualmente raggiunti

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Predisporre la Valutazione del progetto e il confronto risultati attesi con risultati raggiunti.

Verificare i risultati raggiunti con le figure professionali coinvolte durante il servizio.

Presentare i risultati all'Ente Committente

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

Elaborare la Valutazione periodica con la compilazione del questionario di qualità.