

## STANDARD DI SERVIZIO

### 1. Prestazioni da garantire

Il soggetto accreditato per la gestione di servizi alla persona nel Distretto Sociale VT/2 (d'ora in avanti "gestore") si impegna a garantire una o più delle seguenti prestazioni in favore di utenti ammessi al servizio dai servizi sociali territoriali del Distretto Sociale VT/2:

#### Assistenza domiciliare minori

##### *Definizione*

Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione del 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.

##### *Prestazioni*

Le prestazioni, effettuate compatibilmente all'età ed 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.

#### Assistenza domiciliare persone con disabilità

##### *Definizione*

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con disabilità, anche minori, è volto al mantenimento e allo sviluppo dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale della persona con disabilità. E' altresì volto ad offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare.

Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti e, ai fini dell'integrazione socio sanitaria delle prestazioni, dei servizi sociosanitari della ASL che ne curano congiuntamente, in questo caso, la presa in carico, sulla base di un piano personalizzato di assistenza ai fini dell'integrazione socio sanitaria delle prestazioni.

##### *Prestazioni*

Le prestazioni consistono in:

- cura della persona con disabilità con particolare riguardo a: igiene personale, abbigliamento, igiene dei vestiti e biancheria, aiuto nella deambulazione, somministrazione pasti, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche non complesse;
- cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona con particolare riguardo al decoro ed all'igiene;
- attività specifiche finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza nel proprio ambiente di vita;
- attività di aiuto/gestione delle spese per acquisto beni e/o servizi (es: spesa alimentare e bollette);
- sostegno nell'attività genitoriale e familiare, nello svolgimento delle attività quotidiane;
- accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (esempio: scuola, lavoro, sci-vizi sanitari, attività ludiche, ecc.);
- attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono-orologio-denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;

- attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici, sviluppare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo;
- attività per stimolare la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- attività per il potenziamento delle reti formali (lavoro, servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare ed amicale, ecc.);
- e informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

### **Assistenza domiciliare anziani**

#### *Definizione*

Il servizio di assistenza domiciliare per persone anziane è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, e all'interazione con la rete familiare e sociale. Si realizza attraverso l'azione dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico, sulla base della rilevazione del bisogno e di un piano personalizzato di assistenza.

#### *Prestazioni*

Le prestazioni consistono in:

- cura e igiene della persona anziana, con particolare riguardo a: lavarsi, vestirsi e svestirsi, doccia o bagno, cambio del pannolone, deambulazione, mobilizzazione dell'anziano non deambulante, somministrazione dei pasti, igiene dei vestiti e della biancheria, aiuto nell'assunzione di terapie farmacologiche;
- cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona anziana con particolare riguardo al decoro ed all'igiene;
- aiuto nella gestione della vita quotidiana, con particolare riguardo all'acquisto beni o servizi (es: spesa alimentare e bollette);
- attività per lo sviluppo, recupero e mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza con particolare riguardo all'alimentazione e alla preparazione dei pasti e alla cura della persona;
- attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo al saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono-orologio-denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici;
- attività per stimolare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo con particolare riguardo a: partecipazione ad iniziative ricreative, culturali, sportive, laboratori, corsi, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- attività per il potenziamento delle reti formali (servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare ed amicale, ecc.);
- accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (servizi sanitari, attività sociali, ecc.);
- informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona anziana, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

### **Assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale**

#### *Definizione*

Il servizio di assistenza, anche domiciliare, a persone in condizioni di grave disagio sociale è l'insieme delle prestazioni finalizzate ad elevare la qualità della vita delle persone stesse, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza si esplica attraverso prestazioni di tipo socioassistenziale che si differenziano in base alle singole necessità delle persone in condizioni di grave disagio sociale, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

#### *Prestazioni*

Le forme di socializzazione previste dal servizio (frequentazione di centri diurni, laboratori sociali, tirocini formativi e di reinserimento, ricreativi, associazioni, circoli, ecc.) sono attuate compatibilmente alle condizioni fisiche e ai bisogni delle persone prese in carico. Ulteriori attività integrative del servizio previste dal piano personalizzato di assistenza possono essere assicurate dai soggetti anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni. Assistenza domiciliare, con contenuti analoghi a quelli contemplati per anziani e persone disabili, ove previsto dal PAI.

## **2. Modalità**

Gli utenti vengono ammessi al servizio dai servizi sociali territoriali, che definiranno nel Piano di Assistenza Individualizzato le prestazioni da rendere, la loro quantificazione e le modalità di espletamento. Per ogni piano personalizzato è indicato il responsabile e le altre figure professionali specifiche impegnate nell'attuazione del piano, con l'indicazione dell'orario settimanale. I PAI potranno essere modificati dagli stessi servizi sociali in base a riscontrate variazioni delle condizioni o esigenze.

Gli utenti si rivolgeranno direttamente al soggetto gestore prescelto, chiedendo l'attivazione del PAI predisposto dai servizi sociali territoriali competenti e consegnando il relativo buono-servizio. Il servizio dovrà essere attivato dal gestore prescelto nei tempi indicati dal PAI, che possono variare da una settimana (per casi non urgenti) a due giorni (per situazioni che impongono una presa in carico veloce); l'attivazione immediata potrà essere richiesta in circostanze che possono presentare aspetti di rischio per la salute degli utenti.

Le prestazioni saranno garantite:

- di norma dal lunedì al sabato, compresi i pre-festivi;
- eccezionalmente nei giorni festivi, anche infrasettimanali;
- di norma nella fascia oraria compresa tra le ore 7,00 e le ore 21,00;
- nell'arco dell'intero anno solare, senza interruzioni;
- nel rispetto del PAI quanto a orari e durata;
- prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva in caso di assenza anche breve.

In relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare, i piani personalizzati di assistenza potranno eccezionalmente prevedere servizi durante i giorni festivi e/o nell'orario 21,00/07,00. L'organizzazione del servizio deve prevedere il lavoro di équipe con riunioni periodiche di confronto e verifica. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni almeno con frequenza mensile con tutta l'équipe per la verifica dell'attuazione dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze, finalizzati alla creazione di una rete di conoscenze condivise che sia di arricchimento per il gruppo degli operatori stessi.

## **3. Documentazione**

Il soggetto gestore, per ogni utente ammesso al servizio, predispone e tiene presso la propria sede una cartella contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente.

Il soggetto gestore predispone ed aggiorna il registro del personale, con l'indicazione dei turni di lavoro, delle mansioni, della forma contrattuale e del relativo inquadramento.

Il soggetto gestore predispone inoltre strumenti operativi per la verifica settimanale, dal parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria dell'intervento.

## **4. Impegni assunti dal soggetto gestore**

- a) il soggetto gestore provvedere con la propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio - a seguito di attivazione del servizio - tutte le responsabilità attinenti la loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- b) all'inizio dell'attività il soggetto gestore sottoscriverà con l'utente apposito "Contratto per la fornitura di servizi alla persona", impegnandosi ad erogare le prestazioni previste dal PAI predisposto dai servizi Sociali territoriali;
- c) nello svolgimento delle attività affidate, il soggetto gestore garantirà regolarità e puntualità, utilizzando operatori in possesso della professionalità richiesta, impegnandosi - per tutta la durata delle prestazioni previste dal PAI - ad assicurare la continuità delle prestazioni con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di turn over, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/utente;
- d) ad ultimazione del PAI, il soggetto gestore compilerà e riconsegnerà ai servizi sociali territoriali di competenza il report sul servizio erogato;
- e) il gestore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti, dandone preventiva e tempestiva informazione all'utente;
- f) il personale incaricato sarà adeguatamente informato a cura del gestore dei rischi propri del servizio, nonché delle cautele da adottare; al personale verrà fornito, sempre a cura del gestore, ogni strumento e/o attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali qualora l'espletamento delle mansioni lo richieda. In

particolare, il gestore ottempererà alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi;

g) il personale vena sottoposto, a cura e spese del gestore, ai controlli sanitari previsti per le categorie professionali dalla normativa vigente;

h) il gestore garantisce l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni oggetto del presente documento;

i) in ogni caso il gestore garantirà l'utilizzo di attrezzi e prodotti conformi alla normativa vigente;

l) il gestore si impegna ad assicurarsi contro ogni possibile danno causato a persone o cose inerenti il servizio per un massimale non inferiore a 1.000.000,00 Euro per ogni singolo sinistro. La polizza prevedere espressamente i danni causati agli utenti ovvero a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate. Rimane ferma l'intera responsabilità del soggetto gestore per eventuali danni eccedenti i massimali predetti;

m) trattandosi di servizi di pubblico interesse, il gestore assicurerà e garantirà l'erogazione delle prestazioni sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti essenziali.

## **5 . Requisiti del personale impiegato nel servizio**

Il personale operante presso il soggetto gestore svolge le attività assicurando tempestività, adeguatezza e continuità dell'intervento e possiede i titoli di seguito indicati:

### *Responsabile/Coordinatore del servizio*

- a) laureati di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata\* di almeno due anni nell'area di utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);
- b) laureati di primo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata\* di almeno quattro anni di cui almeno due nell'area di utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);
- e) diplomati di scuola secondaria superiore, con esperienza adeguatamente documentata\* di almeno sei anni nel ruolo di responsabile, di cui almeno due nell'area di utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani).

\*L'esperienza deve essere maturata o presso strutture residenziali, semiresidenziali e centri diurni socio-assistenziali pubblici o privati, o nel servizio di assistenza domiciliare pubblica per le tipologie di utenza per le quali il servizio è previsto.

### *Assistente sociale*

Laurea ai sensi della vigente normativa

### *Educatore professionale*

Educatore professionale, formato nell'ambito delle classi di laurea per le professioni sociali e delle classi di laurea delle professioni sanitarie della riabilitazione e titoli equipollenti.

### *Operatore*

- a) operatore sociosanitario (OSS);
- b) assistente domiciliare e dei servizi tutelari (ADEST);
- c) operatore socioassistenziale (OSA);
- d) operatore tecnico ausiliario (OTA);
- e) assistente familiare (D.G.R. Lazio n. 609/2007);
- f) diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari e titoli equipollenti.

Tutte le figure professionali non devono essere state condannate con sentenza passata in giudicato ovvero non devono avere procedimenti penali in corso per i reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la persona) del Libro secondo del codice penale.

Tutte le figure professionali devono possedere idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

## **6 . Attrezzature**

Per l'espletamento del servizio, nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza, il soggetto gestore fornisce per il proprio personale le seguenti attrezzi:

- guanti monouso (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie);
- camice da lavoro in cotone;

- mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- cartellino di riconoscimento.

Il materiale per le pulizie delle abitazioni degli utenti è a carico degli stessi.

## **7. Prezzo**

Il gestore si impegna a fornire le prestazioni al prezzo seguente:

1. Assistenza domiciliare tramite assistente familiare € 21,49 IVA compresa per ora di prestazione
2. Assistenza domiciliare tramite OSS-ADEST-OSA-OTA-diplomato quinquennale € 23,84 IVA compresa per ora di prestazione

3. Assistenza domiciliare tramite Educatore professionale € 24,54 IVA compresa per ora di prestazione

4. Assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale: prezzo da concordare, in base ai contenuti del PAI.

I prezzi suddetti rimarranno invariati per tutta la durata triennale del Registro.

In caso di servizi durante i giorni festivi e/o nell'orario 21,00/07,00 potranno essere concordate tariffe differenziali.

La complessiva organizzazione e il coordinamento del servizio, le riunioni di équipe, i tempi di trasferimento da un utente all'altro e in generale i tempi necessari a raggiungere il luogo della prestazione sono a carico del soggetto gestore, da intendersi compresi nel prezzo orario del servizio.

## **8. Sede operativa, reperibilità.**

Il soggetto gestore si impegna ad attivare una sede operativa nel territorio del Distretto Sociale VT/2.

Inoltre il responsabile del servizio o suo delegato dovrà assicurare la reperibilità telefonica dalle ore 7,00 alle ore 21,00 dal lunedì al sabato, compresi i pre-festivi.

## **9. Accettazione controlli e valutazione**

Il soggetto gestore consente l'esercizio, da parte dell'Ufficio di Piano e dei servizi sociali territoriali interessati, di ampie facoltà di vigilanza e controllo in merito:

- al permanere dei requisiti di accreditamento;
- al regolare e buon funzionamento del servizio;
- all'efficacia ed efficienza della gestione;
- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti dei dipendenti.

Il soggetto gestore consente all'effettuazione da parte dell'Ufficio di Piano e dei servizi sociali territoriali interessati delle valutazioni periodiche di cui al punto B.3.3. Dell'allegato B alla D.G.R. Lazio n. 88/2017, accettando fin d'ora che la valutazione positiva del servizio erogato sia condizione indispensabile per il mantenimento dell'accreditamento.

## **10. Penali**

In caso di inadempimento o di adempimento parziale delle prestazioni dovute, saranno applicate le seguenti penali:

- Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto ai tempi indicati nel PAI: € 50,00 per ogni giorno di ritardo;
- Mancato rispetto di quanto previsto dal PAI riguardo a figure professionali da impiegare: € 50,00 per ogni giorno di servizio prestato da figure diverse da quelle prevista dal PAI;
- Mancato rispetto degli orari: € 30,00 per ogni evento significativo;
- Non effettuazione del servizio: € 100,00 per ogni servizio non effettuato;
- Inosservanza di altri obblighi previsti dal "Patto per l'accreditamento" o dagli "Standard di servizio": da un minimo di € 30,00 ad un massimo di € 100,00 per ogni inosservanza.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da contestazione scritta dell'inadempimento, verso cui il soggetto accreditato avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro il termine perentorio di dieci giorni dalla ricezione della contestazione. In caso di mancata presentazione o di rigetto delle controdeduzioni, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito per effetto dell'inadempimento o dell'adempimento parziale.