



ADS 3 Comune di Avezzano

PO FSE 2014/2020 Obiettivo "Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione"



**ASSE 2 Inclusione Sociale**

**Obiettivo tematico 9:** Inclusione sociale e lotta alla povertà

**Priorità d'investimento: 9i** Inclusione attiva, anche per promuovere le pari opportunità e la partecipazione attiva, e migliorare l'occupabilità

**Obiettivo specifico: 9.1** – Riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale

**Tipologia di azione – 9.1.2** Servizi Sociali innovativi di sostegno a nuclei familiari multiproblematici e/o a persone particolarmente svantaggiate o oggetto di discriminazione

**ENTE CAPOFILA AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N.3  
COMUNE DI AVEZZANO**

**ALLEGATO 1**

*Al disciplinare per l'individuazione dei soggetti da inserire nel catalogo dei fornitori per l'erogazione dei servizi previsti nell'ambito del*

**PROGETTO "FAMIGLIA INCLUSIVA" – Abruzzo Carefamily**

CUP C31H180000700006



# Allegato 1

- A) Descrizione Prestazioni, tariffe, figure professionali e indicatori di performance.
- B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

A) Descrizione Prestazioni  
tariffe, figure  
professionali e indicatori di  
performance.

**A) AREA MINORI**

<p><b>A1</b></p> <p>Servizi Educativi Professionali</p>	
<p><b>A2</b></p> <p>Doposcuola e supporto allo studio</p>	
<p><b>A3</b></p> <p>Attività sportive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nuoto</li> <li>b) Palla a nuoto</li> <li>c) Palestra</li> <li>d) Altro</li> </ul>	
<p><b>A4</b></p> <p>Attività artistiche multidisciplinari</p>	
<p><b>A5</b></p> <p>Centri Estivi</p>	

**B) AREA DISABILI**

<b>B1</b> Servizi Educativi Professionali	
<b>B2</b> Assistenza domiciliare	
<b>B3</b> Servizi socio sanitari	
<b>B4</b> Percorsi di integrazione scolastica ed extrascolastica	Studenti disabili ai sensi della legge 104/1992
<b>B5</b> Servizi per attività sportive specificatamente per disabili	
<b>B6</b> Attività artistiche multidisciplinari	

**C) AREA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

<b>C1</b> Assistenza domiciliare	
<b>C2</b> Servizi socio sanitari	
<b>C3</b> Servizi per attività sportive	
<b>C4</b> Attività artistiche multidisciplinari	

Servizi educativi professionali			
<p><b>A1/B1</b> Supporto domiciliare per minori o disabili, attraverso la realizzazione di progetti educativi volti allo sviluppo equilibrato della personalità mediante interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità del soggetto che versa in condizioni di difficoltà, accompagnandolo nel percorso educativo di cambiamento e miglioramento della sua qualità di vita. Nel caso di minore l'educatore supporta il beneficiario nell'attività scolastica, ludica, sportiva per incrementare la propria autostima. Altresì l'educatore supporta il nucleo familiare nel suo ruolo genitoriale, offrendo ai genitori opportunità di ascolto, di scambio e di confronto in condizioni di tranquillità, benessere e consapevolezza.</p>			
Qualifica Professionale		Autorizzazioni prescritte dalle disposizioni <i>vigenti</i> Il personale impiegato deve essere in possesso del diploma di laurea previsto dalla legge 205 del 27.12.2017 (commi 594-601)	
Tariffa		La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 22,00	
Unità di misura		Ora	
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 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95%

<b>Doposcuola e supporto allo studio</b>			
<b>A2 Minori di età compresa - Supporto all'apprendimento scolastico e formativo</b>			
Qualifica Professionale	Corso di laurea ritenuto adeguato sulla base delle esigenze dell'utente destinatario dell'intervento e delle competenze richieste all'operatore. Possesso delle autorizzazioni eventualmente prescritte.		
Tariffa	La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 22,00.		
Unità di misura	Ora		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	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	Numero ore operatore ordinario / numero ore complessive di prestazioni per 100	90 %



<b>Attività sportive:</b>			
a) Nuoto b) Palla a nuoto c) Palestra d) Altro			
<b>A3</b> Minori Attività sportiva			
Qualifica Professionale		Autorizzazioni e qualifiche previste dalle disposizioni vigenti	
Tariffa		La tariffa mensile onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 75,00	
Unità di misura		mese - Tariffa mensile per 8 prestazioni orarie al mese	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficacia/Qualità</b>	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari ( da 1 a 5) / numero utenti	4

<b>Attività artistiche multidisciplinari</b>			
<b>A4/B6/C4</b> Minori, anziani non autosufficienti e persone con disabilità - Attività laboratoriali, creative, artistiche, teatrali, musicali e similari			
Qualifica Professionale		Autorizzazioni e qualifiche previste dalle disposizioni vigenti	
Tariffa		La tariffa mensile onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 75,00	
Unità di misura		Mese- Tariffa mensile per 8 prestazioni orarie al mese	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficacia/Qualità</b>	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari ( da 1 a 5) / numero utenti	4

<b>Assistenza Domiciliare</b>			
<b>B2/C1</b> Persone con disabilità e anziani non autosufficienti			
Attività quotidiane di assistenza e cura della persona e dell'ambiente di vita			
Qualifica Professionale	Autorizzazioni prescritte dalle disposizioni vigenti – Collaboratore generico in possesso almeno del diploma di istruzione secondaria di primo grado. Su richiesta dell'utente deve essere messo a disposizione personale in possesso di patente di guida di tipo B		
Tariffa	La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a Euro 13,00		
Unità di misura	Ora		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	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 %

Servizi per attività sportive per anziani e disabili		
<p><b>B5/C3</b> Centri e strutture che possano offrire un progetto socio assistenziale individuale per gli anziani e per il potenziamento delle abilità e di prevenzione alla degenerazione del livello di disabilità.</p> <p>Ne sono esempio i Centri di Ippoterapia e i Centri Sportivi terapeutici e riabilitativi</p>		
Qualifica Professionale	Autorizzazioni e qualifiche previste dalle vigenti normative	
Tariffa	La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 25,00	
Unità di misura	Ora	
<b>Indicatori di performance</b>	<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>

Percorsi di integrazione scolastica ed extrascolastica		
<p><b>B4</b> I Percorsi di integrazione scolastica ed extrascolastica sono Servizi di assistenza specialistica <i>ad personam</i> in favore di ragazzi con disabilità volti a favorirne l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dalla Legge 104/1992.</p> <p>Hanno diritto all'assegnazione di tale Prestazione esclusivamente ragazzi con accertamento di handicap ai sensi della Legge 104/92, alunni in possesso di una diagnosi di DSA (Disturbo Specifico dell'Apprendimento) legge 170/2010.</p> <p>L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico.</p> <p><b>Descrizione dei Servizi.</b></p> <p>Le attività sono prevalentemente di supporto alle seguenti funzioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale, domestica e comunitaria, abilità sociali;</li> <li>2) facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;</li> <li>3) ridurre la presenza di comportamenti problematici manifestati dal minore;</li> <li>4) potenziare le competenze dei familiari, degli insegnanti e degli altri interlocutori significativi per favorire la gestione quotidiana del giovane beneficiario;</li> <li>5) individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;</li> <li>6) facilitare la gestione del tempo libero del minore mediante la realizzazione di attività che rispondano ai suoi specifici interessi;</li> <li>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;</li> <li>8) favorire il sollievo dei familiari dal carico di cura.</li> </ol>		

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 ragazzo 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	Possesso di Diploma di laurea ritenuto adeguato sulla base delle specifiche esigenze dell'utente destinatario delle prestazioni e delle competenze richieste all'operatore. Autorizzazioni prescritte dalla normativa		
Tariffa	La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 22,00		
Unità di misura	ora		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	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 a	Numero ore prestatore ordinario / numero ore prestazioni complessive per 100	90 %
Tecnologia		Numero interventi certificati con App – Numero complessivo interventi per 100 ( calcolati mensilmente)	95%

**Servizi socio sanitari**

**B3/C2** Intervento socio assistenziale specialistico, di natura non sanitaria, svolto a domicilio, a favore di disabili e anziani non autosufficienti, in collaborazione con gli altri operatori preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, per la prevenzione e il rallentamento alla degenerazione del livello di non autosufficienza. Il compito della figura professionale dell'OSS è teso a svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone il supporto, l'autonomia e l'autodeterminazione nel suo ambito di vita. Le attività dell'OSS sono rivolte alla persona non autosufficiente e al suo ambiente di vita attraverso l'assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero in particolare nelle attività quotidiane di igiene personale e di cura dell'igiene dell'ambiente di vita; sono previste attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico, su indicazione del medico di medicina generale, 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 ambiente sociale di vita.

Qualifica Professionale	Autorizzazioni prescritte dalle disposizioni vigenti Attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale e giuridicamente riconosciuto		
Tariffa	La tariffa oraria onnicomprensiva viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 21,00		
Unità di misura	Ora		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	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 %

<b>Centri Estivi</b>			
<b>A5</b> Attività ricreative garantite nei periodi di chiusura delle scuole			
Qualifica Professionale	Autorizzazioni previste dalla vigente normativa. Impiego di figure con titoli professionali adeguate sulla base delle caratteristiche del servizio e nel rispetto di standard appropriati, in ossequio alle disposizioni vigenti .		
Tariffa	La tariffa onnicomprensiva mensile viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 150,00.		
Unità di misura	mese –		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari ( da 1 a 5) / numero utenti	4

## B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

**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 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 carico dell'utente o del nucleo familiare.
- avere conferma dell'intervento.

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

- un colloquio Informativo a domicilio o extra domicilio.
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione.
- L'Organizzazione di un il Contatto di conferma intervento.
- la definizione di un **progetto individualizzato**
- **Il Personale di contatto dovrà garantire:**

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

**Il Soggetto Abilitato**, si impegna, inoltre, a predisporre:

- La carta dei servizi redatta in conformità alla L. 328/2000 e riportante i criteri per l'accesso ai servizi, le tipologie delle prestazioni e le modalità del relativo funzionamento, le tariffe, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti
- Materiale informativo (brochure aziendale, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale. CV aziendale.
- Modulistica per la raccolta delle informazioni necessarie per la creazione della "Cartella Personale
- 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 dell'intervento, nelle modalità, nei tempi.  
 Prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione.  
 Contribuiscono alla predisposizione della scheda utente.  
**Approvano l'intervento**

## Fase 2. All'avvio dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

**Puntualità** riguardo l'avvio della prestazione.  
**Riconoscibilità** dell'operatore.  
**Certezza** della tipologia di intervento

*Il Soggetto Abilitato* si impegna a:

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

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 Abilitato*** si impegna a:

Garantire il Corretto svolgimento della prestazione pattuita mediante 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 progetto.**

***Il Soggetto Abilitato***, 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 delle prestazioni

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 Abilitato* si impegna a:

Descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento.  
 Compilare la **cartella personale** contenente ogni dato e informazione utile alla gestione del l'intervento  
 Eventualmente adeguare l'intervento, per contenuti, modalità e tempi.  
 Programmare l'intervento successivo con il beneficiario e i familiari

**Il Soggetto Abilitato**, si impegna, inoltre, a predisporre:

Cartella Personale  
 L'agenda per calendarizzare gli appuntamenti successivi  
 Materiale identificato con logo aziendale

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

Segnalare eventuali "discrasie"

**Fase 5. Al termine dell'intervento**

Aspettative dell'utente e dei familiari

Conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento.  
Conoscere gli Obiettivi eventualmente raggiunti

**Il Soggetto Abilitato** 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 al beneficiario e/o al nucleo familiare

**Il Soggetto Abilitato**, si impegna, inoltre, a:

Predisporre la Scheda di valutazione per l'utente e per la famiglia.

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

Elaborare la Valutazione finale