

Allegato 1

PROTOCOLLO DI GESTIONE

- A) Descrizione Prestazioni
- B) Parametri di Qualità e
Fasi di Erogazione

**INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI EDUCATIVI /
DOMICILIARI IN FAVORE DI ALUNNI/STUDENTI CON
DISABILITA' SENSORIALE VISIVA E/O SENSORIALE Uditiva
RICONOSCIUTI AI SENSI DELLA LEGGE 104/92 RESIDENTI
NEL TERRITORIO COMUNALE DI AVEZZANO**

Anno Scolastico 2021/2022

*(Piano Distrettuale sociale 2017/2018 dell'ECAD n. 3 –
Avezzano) prorogato per il 2021 con delibera*

G.C. N. 41/2020



Ambito n° 3 - Avezzano

Ufficio di Piano

A) Prestazioni, figure professionali, tariffe, indicatori di performance

DESTINATARI: Alunni e studenti con disabilità sensoriale visiva e/o sensoriale uditiva riconosciuti ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92, residenti ad Avezzano.

SERVIZI OGGETTO DI ACCREDITAMENTO

I servizi sono ripartiti nelle seguenti macrocategorie:

COD	Prestazione
A.1	Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale uditiva
A.2	Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale visiva
A.2 bis	Servizi di consulenza tiflogica (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)
A.2 ter	Servizi di trascrizione braille (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)

OBIETTIVI

- Consentire ai bambini non vedenti ed ipovedenti la possibilità di percorrere, con gli strumenti più opportuni (tiflotecnici, tifloinformatici) e le strategie più adeguate (tiflogiche, tiflodidattiche), l'itinerario formativo del percorso scolastico alla pari degli altri, accorciando le distanze tra sé e il resto della classe, con la possibilità concreta, in base alle capacità individuali, di raggiungere il successo scolastico;
- Consentire ai bambini non udenti un modello di educazione bilingue, l'Italiano e la Lingua dei Segni. (L.I.S.) con il supporto di un educatore specializzato

CARATTERE DEI SERVIZI

Tutti i servizi oggetto dell'accREDITAMENTO sono ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e, come tali, non potranno essere sospesi o abbandonati.

Il Soggetto accREDITATO, per tutta la durata dell'emergenza COVID 19, è tenuto ad osservare scrupolosamente ogni disposizione e regole attuali in vigore e quelle che saranno emanate successivamente.

Gli operatori dovranno osservare pedissequamente tutte le vigenti disposizioni emanate per impedire il contagio.

Il personale incaricato è tenuto ad attenersi scrupolosamente alle norme riportate nell'allegato "B" "Piano Territoriale della Regione Abruzzo – Protocollo operativo per la prevenzione, il contrasto e il contenimento dell'emergenza epidemologica da COVID 19 – Assistenza domiciliare educativa per minori", e agli ulteriori provvedimenti statali e regionali emanati.

figure professionali

COD	Prestazione
A.1	Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale uditiva
Figura Professionale	<i>Personale in possesso almeno del Diploma di scuola secondaria di secondo grado, e di una delle seguenti qualifiche: titoli di interprete L.I.S.(Lingua dei Segni Italiana) o titolo di Assistente alla Comunicazione (non udenti)</i>

COD	Prestazione
A.2	Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale visiva
A.2 bis	Servizi di consulenza tiflogica (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)
A.2 ter	Servizi di trascrizione braille (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)

Figura Professionale	<i>Personale in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado e di attestato di metodo Braille, tiflopedagogia e sussidi tiflodidattici riconosciuto.</i>
----------------------	--

Tariffe, indicatori di performance

Tariffa A2	La tariffa per il servizio di assistenza postscolastica viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 21,50 euro/ora (onnicomprensivi e quindi anche al lordo degli oneri fiscali)		
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 assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90
Tariffa A.2 bis		La tariffa oraria per il servizio di consulenza tiflogica viene stabilito in € 50,00 lorde per almeno 2 incontri per ciascun anno scolastico. Ogni incontro avrà la durata minima 2 ora.	
Tariffa A.2 ter		La tariffa per il servizio di trascrizione Braille per libri di testo è pari a € 1,51 comprensivo di IVA per ogni pagina da trascrivere.	

Per alunni/studenti con disabilità uditiva e visiva, è richiesto personale in possesso dei requisiti necessari in base alle disabilità presenti.

In considerazione della specificità del servizio il fornitore accreditato dovrà garantire una organizzazione sufficientemente elastica per coprire le esigenze derivanti dagli utenti. Dovrà essere garantita la continuità evitando un avvicendamento di operatori sul soggetto assistito.

B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari (o di chi ne fa le veci)

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione.
- acquisire la Carta dei Servizi
- 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 e gli orari.
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a carico dell'utente o del nucleo familiare.
- avere conferma dell'intervento.

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

- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione.
- L'Organizzazione di un Contatto di conferma intervento.
- il **progetto individualizzato**, che identifica gli obiettivi, i tempi, il programma di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia.
- L'apertura della **Cartella Personale** relativa a ciascun utente
- L'organizzazione delle attività

Il Personale di contatto dovrà garantire:

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

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

- 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 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" e alla organizzazione del servizio sull'eventuale piattaforma
- Logo aziendale su tutta la modulistica tecnica e informativa
- Abiti consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.
- Dispositivi di protezione individuali.

L'utente beneficiario, i suoi familiari:

Partecipano alla definizione delle modalità e dei tempi dell'intervento.
 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 Accreditato si impegna a:

Disporre di **personale adeguato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio educativo e del nucleo familiare, incaricato nelle forme consentite dalla legge, munendo dei necessari dispositivi di protezione individuali tenendo conto delle misure di sicurezza introdotte per l'emergenza COVID – 19 e successive disposizioni vigenti.
 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 la scuola garantiscono:

Disponibilità all'accesso da parte degli operatori
Disponibilità di eventuali dotazioni a carico del nucleo familiare o del beneficiario necessari 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 mediante descrizione al beneficiario/ familiari di ciascuna fase di intervento.
 Garantire attività di monitoraggio e tutoraggio costante mediante attuazione del sistema di qualità

La scuola, l'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:

Disponibilità alla fruizione dell'intervento, garantendo la collaborazione necessaria

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

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

Cartella Personale anche on line (se previsto)
Materiale identificato con logo aziendale

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

Segnalare eventuali "discrasie"

Fase 5. Al termine del percorso annuale socio educativo

Aspettative dell'utente e dei familiari

Conoscere i risultati socio educativi 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.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

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

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

Elaborare la Valutazione finale