

Allegato 1

PROTOCOLLO DI GESTIONE

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

B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

Home Care Premium 2022



ECAD n° 3 - Avezzano

Ufficio di Piano



Home care premium
...perché non c'è posto migliore
della tua casa



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

A) Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio sanitari ed educatori professionali:

Interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio-sanitari ed educatori professionali. E' escluso l'intervento di natura professionale sanitaria.

A.1	Servizi socio sanitari
A.2	Servizi educativi professionali

B) Altri servizi professionali domiciliari:

Servizi professionali resi da psicologi, come supporto alla famiglia, da fisioterapisti, logopedisti.

B.1	Servizi di supporto psicologico
B.2	Supporto fisioterapico
B.3	Servizi di logopedia

C) Servizi e strutture a carattere extra domiciliare:

Interventi integrativi e complementari di natura non sanitaria, per la crescita delle capacità relazionali o cognitive, il potenziamento delle abilità, e la prevenzione e il rallentamento della patologia degenerativa che incide sul livello di non autosufficienza, da svolgersi esclusivamente presso centri socio educativi riabilitativi diurni per disabili, centri diurni per anziani, centri di aggregazione giovanile, centri per l'infanzia.

C.1	Centri socio educativi riabilitativi diurni
C.2	Centri diurni per anziani

D) Sollievo:

A favore del nucleo familiare, per il recupero delle energie psicofisiche necessarie all'assistenza del beneficiario, interventi di sollievo qualora la necessità assistenziale non sia integralmente soddisfatta dai "servizi pubblici", ma è integrata da uno o più familiari conviventi o non conviventi attraverso le cosiddette "cure familiari".

D.	Sollievo
----	----------

E) Trasferimento assistito:

Servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifiche e particolari necessità (visite mediche, accesso al centro diurno etc.), articolati in trasporto collettivo/individuale con assistenza, con assistenza carrozzato e trasporto barellato.

E.1	Trasporto sociale con assistenza
E.2	Trasporto sociale carrozzato
E.3	Trasporto sociale barellato

G) Supporti:

Servizio di fornitura di supporti non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti, previa dichiarazione redatta da un medico del SSN che, senza entrare nel merito delle patologie riscontrate, dichiara sotto la propria responsabilità ed in modo inequivocabile il collegamento funzionale tra la tipologia di menomazione e/o riduzione delle capacità funzionali del soggetto non autosufficiente e il supporto sotto il profilo dell'attitudine ad agevolarne il recupero di un maggiore livello di autonomia e/o la prevenzione e/o il rallentamento del decadimento funzionale. (I supporti possono essere riconosciuti nel limite massimo del 20% del budget individuale annuale con la possibilità di cumulare i budget annuali maturati per l'acquisto del supporto)

I.	protesi e ausili inerenti menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini Jericho e cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine eccetera
II.	apparecchi per facilitare la percezione uditiva o la masticazione e altri apparecchi da tenere in mano, da portare sulla persona o da inserire nell'organismo, per compensare una deficienza o una infermità
III.	poltrone e veicoli simili per invalidi, anche con motore o altro meccanismo di propulsione, compresi servoscala e altri mezzi simili adatti al superamento di barriere architettoniche per soggetti con ridotte o impedito capacità motorie
IV.	strumentazioni tecnologiche ed informatiche ad uso diretto del beneficiario per la sicurezza dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane che abbiano evidente collegamento funzionale tra la tipologia di menomazione e/o riduzione delle capacità funzionali del soggetto non autosufficiente e il supporto sotto il profilo dell'attitudine ad agevolarne il recupero di un maggior livello di autonomia e/o la prevenzione e/o il rallentamento del decadimento funzionale. Non rientrano nel novero delle strumentazioni ammesse, elettrodomestici destinati al comune uso domestico ovvero impianti di condizionamento.
V,	ausili, attrezzature e arredi personalizzati che permettono di risolvere le esigenze di fruibilità della propria abitazione in relazione alle specifiche patologie come indicato nel punto precedente
VI.	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
VII.	adattamento di veicoli ad uso privato, utilizzati per la mobilità di beneficiari gravemente disabili, per la modifica degli strumenti di guida
VIII.	realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche in edifici già esistenti adibiti ad abitazioni private
IX	qualsiasi altra fornitura ed installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature (ausili) o strumenti tecnologici di domotica, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, tali da ridurre il grado di non autosufficienza, il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione ulteriore

H) Percorsi di integrazione scolastica: Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità volti a 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

H.1	Servizi di integrazione scolastica
H.2	Servizi di assistenza scolastica specialistica

L) Servizi per minori affetti da autismo. Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.

L.1	Servizi per minori affetti da autismo
-----	---------------------------------------

M) Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili. Servizi sportivi rivolti a non autosufficienti per potenziare le diverse abilità e favorire la crescita del livello di autonomia, di autostima, di capacità relazionali e di gestione dell'emotività.

M.1	Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili
-----	--

A.1 Servizi socio sanitari			
<p>Intervento socio assistenziale specialistico, di natura non sanitaria, svolto a domicilio, a favore di persone non autosufficienti o allettate, 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.</p>			
Qualifica Professionale	<i>attestato di qualifica OSS conseguito al termine di specifica formazione professionale e giuridicamente riconosciuto</i>		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 21,00 euro/ora (onnicomprensivi)		
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 / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.2 Servizi educativi professionali			
Supporto domiciliare 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.			
Qualifica Professionale		<i>Diploma di laurea di educatore Professionale o equipollente</i>	
Tariffa		La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 22,00 euro/ora (onnicomprensivi)	
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
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	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.1 Servizi di supporto psicologico ai familiari care giver			
<p>Il Servizio è finalizzato a fornire supporto e sostegno a persone/ nuclei familiari fragili.</p> <p>Attua, tra gli altri:</p> <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		<i>Diploma di laurea in Psicologia e iscrizione all'apposito Ordine Professionale</i>	
Tariffa		La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 30,00 euro/ora (onnicomprensivi)	
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 / numero operatori	20 H anno
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	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 %

B.2 Supporto fisioterapico
Supporto fisioterapico ad esclusivo supporto, indirizzo e pianificazione delle attività quotidiane programmate anche, ad esempio, con riguardo alla scelta e all'utilizzo degli ausili e degli strumenti di

domotica.			
Qualifica Professionale	<i>Fisioterapista iscritto all'apposito Albo Professionale</i>		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 30,00 euro/ora (onnicomprensivi)		
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 / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.3 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		<i>Logopedista iscritto all'apposito Albo professionale</i>	
Tariffa		La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 30,00 euro/ora (onnicomprensivi)	
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 logopedista ordinario / numero ore intervento complessivo per 100	90 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

C.1 – C.2 Centri socio educativi riabilitativi – Centri diurni anziani	
<p>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.</p> <p>Per i servizi e i requisiti si fa esclusivo riferimento a:</p> <p>L.R. 31 luglio 2007, n. 32 “Norme regionali in materia di autorizzazione, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private” e s.m.i..</p>	
Qualifica Professionale	Il personale impiegato deve disporre delle qualifiche previste dalle vigenti normative nazionali e regionali
Tariffa	La tariffa giornaliera viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 20,00 euro

		(onnicomprensivi)	
Unità di misura		Accesso giornaliero	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4

Il Soggetto richiedente deve disporre della struttura proposta

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

D Servizi di sollievo			
<p>Il Progetto Home Care Premium prevede interventi di sollievo domiciliare, e residenziale, per sostituzioni temporanee degli ordinari caregivers, svolti da assistenti familiari.</p> <p>Il Servizio di sollievo rappresenta la sostituzione temporanea del care givers ordinario per un periodo limitato al fine di garantire il riposo e la riduzione del rischio da burn out. Il Servizio di sollievo sostituisce le attività ordinarie di care giving giornaliero e non interviene in attività straordinarie socio assistenziali domiciliari.</p>			
Qualifica Professionale		<p><i>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.</i></p>	
Tariffa		<p>La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 13,00 euro/ora (onnicomprensivi)</p>	
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 %
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

E.1 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 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 e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

Qualifica Professionale	<i>Autista</i> <i>Assistente (operatore generico)</i>		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 35,00 euro (onnicomprensivi).		
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
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

E.2 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 e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali 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 “carrozzina”.

Qualifica Professionale		<i>Autista</i> <i>Assistente (operatore generico)</i>	
Tariffa		La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 35,00 euro (onnicomprensivi)	
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
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app/numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

E.3 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 e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali 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 "barella".

Qualifica Professionale	<i>Autista</i> <i>Assistente (operatore generico)</i>		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 35,00 euro (onnicomprensivi)		
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
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

G.1 – G.2 – G.3 – G.4 – G.5 – G.6 – G.7 – G.8 – G.9 - Supporti

La fornitura e l'installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature, **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.

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

Qualifica Professionale	Eventuali Autorizzazione normative		
Tariffa	Percentuale di sconto non inferiore al 10 % sul prezzo di listino		
Unità di misura	Fornitura		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità nella fornitura	Ritardo massimo	8 gg
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	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

H.1 – H2 – Servizi di integrazione scolastica – Servizi di assistenza scolastica specialistica

I Percorsi di integrazione scolastica sono Servizi di assistenza specialistica *ad personam* in favore di studenti con disabilità volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.

Hanno diritto all'assegnazione di tale Prestazione Integrativa, esclusivamente gli studenti 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.

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 dall'utente;
- 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 dell'utente mediante la realizzazione di attività che rispondano ai suoi specifici interessi;
- 7) favorire l'integrazione sociale dell'utente 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 dell'utente 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

Titolo di studio:

1) Possesso dei requisiti i stabiliti dalla Direttiva Provvisoria della Giunta Regionale D'Abruzzo n° 700 del 9/8/2004 in ordine all'assistenza scolastica specialistica per portatori di handicap secondo cui vanno impiegati nel servizio operatori che:

- ▶ *alla data di entrata in vigore della stessa Direttiva risultino essere già stati impiegati in tali servizi per un periodo non inferiore a tre anni scolastici;*
- ▶ *siano stati impiegati nei medesimi servizi*

		<p>per un periodo non inferiore ad un anno scolastico e che abbiano inoltre frequentato un corso di qualificazione attinente al servizio di assistenza scolastica per portatori di handicap di almeno 400 ore;</p> <p><u>oppure</u></p> <p>2) Possesso di uno dei seguenti titoli di istruzione:</p> <p>Diploma di laurea in psicologia, pedagogia, sociologia, educatore professionale, Scienze motorie o altra laurea ritenuta adeguata sulla base delle specifiche esigenze dell'alunno destinatario delle prestazioni e delle competenze richieste all'operatore secondo quanto riportato nel Programma assistenziale;</p> <p><u>oppure:</u></p> <p>3) Diploma di scuola secondaria superiore e <u>qualifica professionale di Assistente Educativo</u></p> <p><u>oppure</u></p> <p>4) <u>possesso di esperienza documentata di almeno un anno riferita al campo sociale educativo e rivolta ad alunni disabili in aggiunta a diploma magistrale, liceo psico pedagogico, scienze della formazione, scienze sociali, tecnico dei servizi sociali, scienze dell'educazione o altro titolo di scuola media superiore ritenuto idoneo nell'ambito del Programma assistenziale, in relazione alle specifiche esigenze dell'utente;</u></p> <p>IN PRESENZA DI PATOLOGIE PARTICOLARI (es. disabilità sensoriale), il personale dovrà possedere specifici attestati e/o qualifiche giuridicamente riconosciute, riportati nel programma assistenziale</p>	
Tariffa		La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 22,00 euro/ora (onnicomprensivi)	
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 /	20 H

		numero operatori	
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

L.1 Servizi per minori affetti da autismo			
Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.			
Qualifica Professionale	<i>Possesso dei titoli e dei requisiti stabiliti per le prestazioni di cui alla scheda H.1 e H.2 e di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitive comportamentali (ABA, PECS, TEACCH, PORTAGE, ecc..)</i>		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 30,00 euro/ora (onnicomprensivi)		
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 %
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.1 Servizi per attività sportive per disabili			
<p>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.</p> <p>Ne sono esempio i Centri di Ippoterapia e i Centri Sportivi terapeutici e riabilitativi</p>			
Qualifica Professionale	Autorizzazioni e qualifiche eventualmente previste dalle vigenti normative		
Tariffa	La tariffa viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a €. 25,00 euro/ora (onnicomprensivi)		
Unità di misura	Ora		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
	Gradimento	Somma delle valutazioni a cura dei beneficiari (da 1 a 5) / numero utenti	4
	Tecnologia	Numero forniture certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo

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 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 carico dell'utente o 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.
- L'Organizzazione di un il Contatto di conferma intervento.
- la definizione di un **progetto individualizzato**, sulla base dei bisogni individuati dall'Assistente Sociale, con l'identificazione degli obiettivi di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia. Il Progetto individualizzato sarà inserito all'interno della piattaforma dedicata ad Home Care Premium, nella **Cartella Personale** relativa a ciascun utente;
- 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:

- 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 " e alla organizzazione del servizio su piattaforma.
- 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 Accreditato si impegna a:

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti
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 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 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 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 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 assistenziale
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 al rientro a domicilio

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

Cartella Personale, on line.
L'agenda on line 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 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 al beneficiario e/o al nucleo familiare

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

Predisporre ON line 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