

Allegato A

LINEE GUIDA ALLA GESTIONE DI STRUTTURE RESIDENZIALI NON ACCREDITATE DESTINATE A DISABILI ADULTI

Premessa:

Le presenti linee guida rappresentano il modello di riferimento per in soggetti che intendano essere inseriti nelle elenco degli enti gestori di strutture di accoglienza di disabili adulti da utilizzarsi per il successivo eventuale convenzionamento. E' il modello di riferimento obbligatorio minimo per i servizi richiesti e verrà integrato, a seconda della struttura, in sede di convenzionamento, con il progetto di struttura e gli altri elementi contrattuali.

ART. 1 – OGGETTO E FINALITA'

Le presenti linee guida riguardano la gestione delle strutture aventi natura di civile abitazione ove sono inseriti disabili adulti con finalità socio - assistenziale – educativa, improntate alla sperimentazione di conduzione di stili di vita famigliari, attraverso autogestione mediata e tutelata, ed alternative all'inserimento in strutture residenziali accreditate.

L'ASP provvederà a predisporre un elenco dei soggetti, in possesso dei requisiti richiesti, per la stipula di convenzioni nel periodo di validità del presente avviso e alle condizioni in esso contenute Le convenzioni comunque prevedranno una clausola di risoluzione al 31.12.2016 collegata al rinnovo dei contratti di servizio tra ASP e Comuni. La convenzione inoltre prevedrà tutti gli aspetti di dettaglio inerenti le modalità di pagamento come prevista dalla legge per la pubblica amministrazione.

L'ASP utilizzerà il presente elenco per il periodo di anni 2 rinnovabile per un ulteriore anno.

Nell'arco di tale si stima il seguente fabbisogno annuale:

TIPOLOGIA DI COMUNITA'	range retta	fabbisogno gg
STRUTTURA RESIDENZIALE disabili lievi	50 ÷ 70 €	4100
STRUTTURA RESIDENZIALE disabili medio-gravi	70 ÷ 90 €	2000
STRUTTURA RESIDENZIALE ad elevata intensità assistenziale	90 ÷ 110 €	2600
PRESENZA MEDIA ANNUA		22 UTENTI
COSTO ANNUO IVA ESCLUSA		€. 532.000,00

L'Asp ha destinato per l'anno 2016 una spesa complessiva per tutte le tipologie di strutture messe a procedura comparativa € 532.000,00 iva esclusa.

L'ASP, una volta stilato l'elenco, provvederà a stipulare convenzioni per tipologia di struttura e, a parità di tipologia, stipulerà convenzioni dando la precedenza alle strutture che avranno offerto a costi inferiori.

Gli adulti inseriti in tali strutture hanno disabilità lievi o medio gravi di tipo psicofisico e sono residenti nei comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera.

Le strutture devono essere preferibilmente ubicate nelle provincia di Ferrara e nei territori limitrofi.

L'inserimento in tali strutture ha le finalità di:

- Costruire un ambiente familiare idoneo alla crescita personale e sociale dei cittadini disabili inseriti.
- Migliorare o mantenere le capacità ed i livelli di autonomia acquisiti, garantendo un percorso di crescita personale e l'inserimento sociale.
- Favorire processi di autonomia individuale, l'apprendimento di capacità relazionali e comunicative con gli altri membri del gruppo ed il tessuto sociale.
- Sostenere la rete dei rapporti familiari e sociali esistenti e strutturare reti di sostegno ai singoli ed al gruppo nel suo insieme, nel rispetto dei bisogni e desideri delle persone.
- Incentivare le attività di promozione e di integrazione con il territorio, anche attraverso il volontariato singolo e di gruppi, al fine di favorire l'integrazione sociale e l'aumento di opportunità relazionali e di vita.

ART. 2 – TIPOLOGIA

L'ambiente di vita protetto, all'interno del quale il Gestore garantisce l'esercizio del servizio di accoglienza, è riconducibile alle tipologie generali delle strutture residenziali alternative alla domiciliarità e alle strutture residenziali accreditate destinate a disabili adulti, così come definite dalla delibera della Giunta Regione E.R. n. 564/2000, e quindi principalmente gruppi appartamento, ma anche Case famiglia ed altra struttura, anche multiutenza, ove sia possibile inserire disabili adulti ai sensi della citata D.G.R. o altra normativa regionale che preveda strutture alternative alla domiciliarità e alle strutture residenziali aperte anche ai disabili.

La **Casa Famiglia** è un servizio di ospitalità residenziale "...caratterizzata da bassa intensità assistenziale, bassa e media complessità organizzativa, destinata ad accogliere utenza con limitata autonomia personale, priva del necessario supporto familiare o per la quale la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente non compatibile con il piano individualizzato di assistenza". La Legge 328/2000 e la DGR 564/2000 annovera tale tipologia di servizio tra le strutture non soggette all'obbligo di preventiva autorizzazione al funzionamento, per le quali è previsto la sola segnalazione certificata di inizio attività. La

filosofia portante delle Case Famiglia e della loro organizzazione deve basarsi sulla centralità e sul sostegno del disabile adulto che viene accolto e inserito in modo da mantenere integri i legami con la sua famiglia, la sua casa, i suoi amici. Le stesse devono farsi carico del disabile adulto nella sua globalità e, oltre a garantire un soggiorno e un'assistenza di base di ottimo livello, devono promuovere le potenzialità di salute, benessere, di affettività e di vita relazionale degli assistiti. Ha come finalità quella di offrire agli utenti un ambiente accogliente che permetta loro di potersi sentire a proprio agio, liberi di esprimersi o di vivere la propria vita in un contesto che li stimoli verso la ricerca di una sempre maggiore autonomia. Le relazioni che si instaureranno tra tutti coloro che vivranno nella struttura (operatori, utenti, operatori del servizio civile, volontari) si ispireranno al modello delle relazioni familiari. Per ogni utente inserito deve essere elaborato un progetto di vita che preveda la ricerca del massimo sostegno alla sua realizzazione. Il servizio di accoglienza garantito dall'Ente Gestore ha le seguenti finalità: raggiungimento di un buon livello di autonomia che possa consentire un'integrazione responsabile nel contesto sociale da parte del soggetto; accoglienza qualificata in un ambiente semi-protetto e competente in grado di sostenere la persona e di rispondere al suo disagio; conseguimento e mantenimento delle abilità presenti per ciascun ospite; offerta di attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di una positiva identità personale, alla promozione, al sostegno degli interessi e delle attitudini di ciascuno; sostegno del nucleo familiare d'origine dell'utente.

Il **Gruppo appartamento** è una struttura residenziale monotematica destinata a persone con disabilità psicofisiche che risultano privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile. A livello edilizio si presenta come un normale appartamento con dimensioni adeguate al numero di ospiti per un numero massimo di sei persone, è privo di barriere architettoniche e dotato di almeno un bagno adeguato alla tipologia di utenti inseriti. Nel gruppo appartamento gli adulti disabili sperimentano una responsabilità diretta nella convivenza (autogestione sulla base di regole concertate con gli educatori) e nei percorsi di crescita, con un sostegno mirato da parte di educatori. Il fine ultimo è quello di raggiungere un buon livello di equilibrio personale, di adeguatezza nelle relazioni sociali e di possibile autonomia abitativa, di studio e lavorativa. I destinatari sono disabili, che desiderano sperimentare un progetto di crescita e di autonomia al di fuori dell'ambito familiare, attraverso un percorso di sostegno e accompagnamento quotidiano nello svolgimento e sviluppo delle proprie abilità e competenze. Sono persone con sufficienti capacità di autonomia personale, che generalmente presentano problematiche di tipo relazionale, per cui necessitano di un rapporto educativo accogliente e rinforzante sul versante del contenimento delle forme d'ansia e della percezione della dimensione di inadeguatezza; stimolante, propositivo e prescrittivo, invece, rispetto alla sollecitazione delle esperienze e all'assunzione dei ruoli necessari ai diversi contesti di vita. Accoglie disabili provenienti da situazioni familiari o di accoglienza per i quali l'esperienza della assunzione di responsabilità individuale e di gruppo si pone come strumento centrale per la maturazione personale, il superamento degli eventuali disagi residui di tipo relazionale e per l'acquisizione di una piena autonomia, anche attraverso il supporto offerto dalle prestazioni dei servizi territoriali, dagli educatori di riferimento e dal quotidiano misurarsi nella vita della comunità. Ha come finalità

quella di offrire agli utenti un ambiente accogliente che permetta loro di potersi sentire a proprio agio, liberi di esprimersi o di vivere la propria vita in un contesto che li stimoli verso la ricerca di una sempre maggiore autonomia. Le relazioni che si instaureranno tra tutti coloro che vivranno nella struttura (operatori, utenti, ecc.) si ispireranno al modello delle relazioni familiari. Per ogni utente inserito deve essere elaborato un progetto di vita che preveda la ricerca del massimo sostegno alla sua realizzazione. Il servizio di accoglienza garantito dall'Ente Gestore ha le seguenti finalità: raggiungimento di un buon livello di autonomia che possa consentire un'integrazione responsabile nel contesto sociale da parte del soggetto; accoglienza qualificata in un ambiente semi-protetto e competente in grado di sostenere la persona e di rispondere al suo disagio; conseguimento, mantenimento delle abilità presenti; offerta di attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di una positiva identità personale, alla promozione, al sostegno degli interessi e delle attitudini di ciascuno; sostegno del nucleo familiare d'origine dell'utente.

Nel rispetto della D.G.R. 564/2000, dei rapporti di impiego, dei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli accordi sindacali, nell'ambito degli indirizzi dell'ente gestore e in accordo con gli altri educatori, il Responsabile organizza e gestisce la vita della Comunità con i turni rispondenti al numero delle presenze effettive e le compresenze orarie ritenute più rispondenti alle esigenze delle persone a cui è rivolto il servizio e ai Progetti educativi individualizzati. In ogni caso dovrà essere garantita la vigilanza notturna da parte di un educatore o di una persona che abbia fatto il percorso da adulto accogliente.

ART. 3 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le linee guida ed il progetto di struttura devono tenere conto delle normative nazionali e regionali specifiche tra le quali, in particolare, si richiamano:

- L. n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- DGR n. 564/2000 “Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. n. 34/98”;
- L.R. Emilia Romagna n. 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- DGR n. 509/07 “Fondo regionale per la non autosufficienza – programma per l'avvio nel 2007 e lo sviluppo nel triennio 2007/2009”;
- L.R. Emilia Romagna n. 4/2008 “Disciplina degli accertamenti della disabilità-ulteriori misure di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale”;

- D.G.R. n. 514/09 “Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell’art. n. 23 della L. R. Emilia Romagna n. 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari”. Per le strutture fuori regione si farà riferimento alla specifica normativa regionale.

ART. 4 - REQUISITI STRUTTURALI – SPAZIALI

Le strutture dovranno essere in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti, nazionali e locali, in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, assenze di barriere architettoniche e quant’altro necessario e richiesto dalla normativa di riferimento in tema di proprietà/conduzione di immobili.

Le strutture dovranno:

- essere a norma sulla base delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza impianti (decreto n. 37/2008) e di prevenzione incendi e sicurezza (D.Lgs 81/08), essere adeguate in materia di accessibilità e abbattimento delle barriere architettoniche (DPR 384/78, L. 13/89) oppure dovranno possedere le idonee attrezzature che permettano il superamento di tali barriere;
- essere dotate di cucina idonea e di servizi igienici adeguati per la non autosufficienza;
- essere dotate di copertura assicurativa.
- essere dotate di impianti elettrici, termici e di cottura a norma;

Il gestore è tenuto alla comunicazione di avvio attività al sindaco del comune ove sono situate le strutture, ai sensi del punto 9.1 della DGR 564/2000 il gestore dovrà produrre copia della relativa dichiarazione di inizio attività, attestando altresì:

- la denominazione e l'indirizzo esatto della sede in cui si svolge l'attività;
- la denominazione, la natura giuridica e l'indirizzo del soggetto gestore;
- il numero massimo (entro le sei unità) di utenti che possono essere ospitati nella sede;
- il numero e le caratteristiche dell'utenza presente (esempio: minori, anziani, disabili, ecc.);
- il numero e le qualifiche del personale che vi opera;
- le modalità di accoglienza dell'utenza (convenzione con enti pubblici, rapporto diretto con gli utenti, ecc.);
- la retta richiesta agli ospiti e/o ai familiari e l'eventuale partecipazione alla spesa di soggetti pubblici.

Le strutture soggette ad autorizzazione al funzionamento ai sensi della DGR n. 564/2000 e successiva e vigente normativa regionale.

Le strutture devono essere di proprietà del gestore o nella sua disponibilità giuridica in base a titolo idoneo (locazione, comodato) che ne garantisca l'utilizzo continuativo.

Le strutture devono essere idonee per la costituzione di un ambiente familiare; gli spazi destinati alle camere da letto devono essere separati dalla zona giorno e organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere in relazione all'età. In ogni caso devono essere rispettati i parametri previsti per le varie tipologia di cui alla normativa regionale di riferimento.

ART. 5 – PRESTAZIONI RICHIESTE

La gestione dell'ambiente di vita protetto delle presenti linee guida comporta lo svolgimento da parte del Gestore dei seguenti servizi:

SERVIZI SOCIO – ASSISTENZIALI

Il gestore deve garantire un numero di operatori con profilo professionale adeguato e impegno orario che consenta di accompagnare nel percorso di vita i disabili inseriti nella struttura abitativa, espletando la propria funzione educativa/assistenziale nel contesto comunitario delle strutture e nei progetti connessi a tale Servizio per l'intero arco settimanale, per 12 mesi l'anno. Si prevede perciò una indispensabile flessibilità nell'organizzazione e nei tempi in relazione alle esigenze del servizio, pur dovendo garantire la presenza degli operatori in alcuni momenti significativi della giornata (presenza garantita di almeno 6 ore giornaliere divise per fasce orarie nei gruppi appartamenti, di almeno 12 ore nelle comunità alloggio):

- a) al momento del risveglio per la verifica della notte trascorsa e la raccolta di bisogni legati all'intera giornata nonché la necessità di verificare l'assunzione di eventuali terapie farmacologiche in atto e l'effettuazione dell'igiene personale;
- b) al momento del pranzo per una prima verifica dell'andamento della giornata, della preparazione del pasto insieme all'utente che non sempre è in grado di svolgere autonomamente tale compito, così come del successivo riassetto della cucina con la predisposizione delle attività pomeridiane di ciascuno;
- c) nel tardo pomeriggio per accogliere gli utenti al rientro dai rispettivi impegni e organizzare il momento della cena e della serata.

Particolare attenzione va prestata al fine settimana durante il quale, generalmente, si svolge la maggior parte delle attività /uscite e si giocano le relazioni interpersonali sia all'interno degli appartamenti che all'esterno con le figure amicali e non, presenti sul territorio.

Va inoltre garantita la presenza dell'operatore in situazioni di particolare emergenza notturna e l'accompagnamento da parte dello stesso, nei percorsi di cura e visite sanitarie necessari al benessere degli utenti.

In ogni struttura devono essere garantite:

- la sorveglianza, la cura e la supervisione sugli ospiti inseriti;
- l'assistenza agli utenti in caso di visite mediche, anche con l'eventuale coinvolgimento di genitori o altri parenti, tutori;
- l'assistenza agli utenti in caso di ricovero ospedaliero (con modalità da concordarsi tra il servizio che ne ha la presa in carico e la struttura, con il coinvolgimento di genitori o altri parenti, tutori);
- la supervisione delle operazioni per l'igiene personale quotidiana;
- supervisione delle operazioni periodiche di pulizia completa della persona;
- supervisione per l'attività di preparazione dei pasti ed in tutte le attività relative alle autonomie personali tenendo conto di particolari condizioni di disabilità;
- supervisione nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche ed eventualmente avvalendosi dell'assistenza infermieristica;
- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute dell'utente, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- l'acquisto di articoli per le necessità quotidiane.

PASTI

Il Gestore deve garantire la somministrazione quotidiana di 4 pasti giornalieri.

Deve essere garantita, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, la somministrazione di pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari (pasti per celiaci, ...).

La preparazione o la fornitura dei pasti è a carico del gestore, con preparazione all'interno delle struttura o attraverso appalto esterno ad apposita ditta autorizzata sulla base della normativa vigente.

La struttura dovrà inoltre provvedere alle operazioni necessarie alla consumazione del pasto da parte degli ospiti.

Qualora i pasti vengano preparati sul luogo, la struttura dovrà possedere le certificazioni e le caratteristiche previste dalla normativa vigente e garantire la presenza di personale esperto nella preparazione dei cibi; se i pasti saranno realizzati dagli ospiti con la supervisione degli educatori la struttura dovrà possedere le certificazioni e le caratteristiche della civile abitazione. In occasione delle festività di particolare rilevanza (Pasqua, Natale, altre festività anche non cristiane se presenti ospiti di fede religiosa diversa, e laiche) il menù dovrà essere adeguato alla ricorrenza, prevedendo anche dolci, bevande, pietanze speciali.

SERVIZI ALBERGHIERI

- garanzia del posto letto, assicurando a ciascuno la disponibilità di spazi personali da gestire in modo individuale;
- pulizia dei locali ordinarie, periodiche e straordinarie, anche in collaborazione con l'utenza, sia degli ambienti interni ed esterni (giardini, corti, vialetti) e delle dotazioni delle case. L'Ente Gestore deve effettuare con cadenza semestrale un intervento di disinfestazione e di derattizzazione generale. Le operazioni di lavaggio e pulizia non devono essere eseguite dal personale che contemporaneamente effettua preparazioni alimentari e/o di distribuzione dei pasti. Il personale addetto alle operazioni di sanificazione deve obbligatoriamente fare uso di mascherine e guanti. I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locale apposito chiuso a chiave o in armadi anch'essi chiusi a chiave. E' assolutamente vietato detenere il materiale di sanificazione nei locali di preparazione, cottura e distribuzione, durante lo svolgimento di tali operazioni. Detti prodotti, al momento del loro utilizzo, dovranno essere riposti su un carrello apposito. I detersivi devono essere impiegati nelle concentrazioni indicate sulle confezioni. Ove sono disponibili sono da preferire prodotti ecocompatibili;
- lavanderia, anche in collaborazione con l'utenza (nel servizio di lavanderia sono compresi anche lavaggio e stiratura, ove necessaria, di materassi, cuscini, lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani;
- collaborazione con l'utenza alla preparazione dei pasti quotidiani;
- tutte le attività comunque rientranti nel servizio di tipo alberghiero;
- fornitura dei materiali e prodotti occorrenti per le attività sopraindicate;
- i rifiuti solidi urbani provenienti dalla cucina e dai refettori dovranno essere raccolti negli appositi sacchetti e convogliati (prima della preparazione dei pasti in cucina e dopo il consumo dei pasti presso i refettori) negli appositi contenitori per la raccolta differenziata. Le sostanze grasse nonché quelle organiche devono essere trattate come rifiuti non pericolosi ai sensi del D.Lgs. n° 22/97 "Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CEE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggi" e successive modifiche, oppure come materie prime seconde in conformità al D.M. 05/02/98 "Individuazione dei rifiuti non pericolosi sottoposte alle procedure di recupero" ai sensi degli articoli 31 e 33 del D.Lgs. n.22 del 5 febbraio

1997 e s.m.i.. E' tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.).

ATTIVITA' EDUCATIVE

- sostegno educativo, formativo, lavorativo e sociale;
- incentivazione della frequenza di strutture socio-educative e/o scuole;
- attività di socializzazione, ricreative e sportive;
- favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio;
- organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di vacanza;
- ogni altra attività strumentale al progetto personalizzato.

CURA E IGIENE PERSONALE – BIANCHERIA

Il Gestore cura l'espletamento delle attività necessarie per la pulizia della persona (bagni, ecc.) e garantisce le altre cure ordinarie della persona, salvo l'eventuale partecipazione della famiglia dell'utente. La struttura fornisce agli ospiti biancheria non personale garantendo adeguati cambi in base alle esigenze e nel rispetto delle comuni regole igieniche, accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale, anche in relazione all'età ed al sesso (assorbenti igienici, ...).

TRASPORTO

Per la frequenza ad attività programmate, compresi ambienti di lavoro protetti, il Gestore deve garantire il servizio di trasporto con oneri a proprio carico. Per facilitare l'integrazione nel tessuto sociale ed agevolare la socializzazione degli utenti, il Gestore s'impegna ad adottare tutte le misure idonee a facilitare il rapporto degli ospiti con il territorio circostante.

COPERTURE ASSICURATIVE

Il Gestore deve disporre di adeguata copertura assicurativa per infortuni e copertura assicurativa per Responsabilità verso Terzi e Operatori (in sede di presentazione della domanda dovrà essere dichiarato il massimale coperto dalla polizza assicurativa).

ART. 6 – PERSONALE

Il gestore deve garantire per ogni struttura un gruppo minimo di operatori composto da:

- un numero adeguato di educatori di cui uno indicato come referente della struttura con obbligo di reperibilità;

- un operatore socio sanitario;
- un infermiere (se lo prevede il piano assistenziale dell'utente o il tipo di struttura);
- uno psicologo (anche per più strutture);
- un coordinatore (anche per più strutture).

Inoltre il gestore deve indicare per ciascuna tipologia di struttura cui intendono candidarsi, la distribuzione del personale per profilo professionale nelle 24 ore giornaliere.

Il personale impiegato nei servizi oggetto delle presenti linee guida deve possedere le qualifiche professionali prescritte dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia ed essere costantemente aggiornato e professionalmente adeguato alle caratteristiche dei servizi, per potere efficacemente gestire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative e garantire che il servizio oggetto della convenzione sia dotato del migliore livello qualitativo possibile. Le caratteristiche dei servizi determinano la necessità che il personale addetto a funzioni educative, oltre al possesso dei requisiti previsti per il personale educativo, esprima le capacità sotto indicate:

- capacità di ascolto attivo e di instaurare un rapporto sufficientemente empatico con l'utente;
- competenze pratiche di aiuto alla persona;
- capacità di osservazione delle condizioni dell'utente sul piano del benessere psico-fisico e sociale;
- capacità di rilevare i bisogni e le risorse al fine di poter utilmente contribuire alla definizione dei piani personalizzati di intervento e alla loro verifica;
- capacità di rapporto con gli altri e di comprensione sul piano relazionale e sociale delle situazioni individuali e familiari;
- capacità di lettura del contesto in cui si opera;
- capacità di agire all'interno di un ambito riabilitativo;
- capacità di saper individuare sia le aree di autonomia che quelle di collaborazione e di saperle gestire adeguatamente;
- conoscenza della rete dei servizi che possono essere utilizzati per le attività inerenti l'utenza;
- capacità di raccordo con altre figure professionali ed altri enti.

E' possibile l'impiego di volontari e/o soggetti in servizio civile; essi dovranno svolgere la propria attività in una logica complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego degli operatori professionali. Il

numero degli operatori socio sanitari, degli educatori e dell'altro personale impiegato nei servizi dovrà essere indicato nel progetto di struttura tenendo conto delle presenze minime, così come sopra indicate, unitamente al curriculum in cui devono essere indicati formazione professionale, titoli di studio ed esperienze lavorative. Il tempo di lavoro del personale socio sanitario, degli educatori e del coordinatore deve essere specificato nel progetto.

Il personale socio sanitario deve avere la relativa qualifica (O.S.S.) così come definita dalla regione Emilia Romagna e aver maturato un'esperienza lavorativa di almeno un anno. Gli educatori devono essere in possesso della qualifica di educatore così come definita nella delibera di Giunta regionale n. 514/2009 e aver maturato un'esperienza di almeno un anno nell'assistenza domiciliare. L'educatore responsabile della struttura deve avere un'esperienza precedente di lavoro nelle comunità di almeno 3 anni. Il responsabile rappresenta la comunità verso l'esterno ed è il responsabile della gestione complessiva degli utenti. Inoltre coordina le attività con attenzione ai progetti educativi individualizzati; è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli educatori e le figure di supporto; cura il raccordo con i servizi territoriali, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica; garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti. Il responsabile deve poter usufruire di un tempo predefinito per lo svolgimento delle sue specifiche funzioni. Il progetto di struttura ne dettaglia comunque i compiti e quantifica il tempo necessario per il loro assolvimento. Le funzioni possono essere parzialmente delegate dal responsabile ad altri operatori, nelle forme specificate nel progetto. Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di titoli, competenze e conoscenze di cui al DGR 514/2009 - allegato DA e DB - ed avere esperienza documentabile di coordinamento nel servizio domiciliare di almeno tre anni. Tale funzione può essere condivisa con altri gruppi appartamento. Il Gestore provvede alla sostituzione del personale assente per qualunque ragione in modo che sia rispettato il rapporto utenti/personale ovvero, tenuto conto della gestione operativa e della complessità del servizio, provvede alla sostituzione del personale assente per periodi continuativi superiori a 15 giorni di assenza, garantendo comunque, attraverso meccanismi di turnazione del gruppo equipe, la presenza costante di un educatore (365 giorni all'anno) all'interno dell'appartamento.

All'interno della Casa famiglia nell'arco delle 24 ore deve essere presente un numero di personale idoneo (familiari, collaboratori, operatori debitamente formati preferibilmente con le qualifiche di Operatore Socio Assistenziale) a garantire l'assistenza necessaria sulla base delle esigenze e delle tipologie degli ospiti.

Data l'importanza della continuità delle figure di riferimento, il Gestore si impegna a limitare la sostituzione definitiva di un operatore ai soli casi di oggettiva necessità (cessazione del rapporto di lavoro con l'operatore, cambiamento mansioni dell'operatore determinato da oggettiva impossibilità di continuare a svolgere le precedenti mansioni, ecc.) e di adottare strategie atte a contenere il turn over.

Il Gestore è tenuto a comunicare l'eventuale sostituzione definitiva di personale anticipatamente all'entrata in servizio dello stesso, prevedendo opportuni periodi per il passaggio delle consegne.

Data la complessità delle problematiche trattate, gli educatori si avvalgono di una figura di supervisione con competenze psico-pedagogiche che si rapporta al gruppo di lavoro con cadenza almeno bimestrale.

ART. 7 - AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'accesso al servizio è possibile solo attraverso una proposta di progetto dell'assistente sociale competente per territorio all'Unità di Valutazione Multidimensionale Disabili prevista dalla Deliberazione della Giunta Regionale 1230/2008, secondo le modalità previste per il funzionamento di tale commissione.

Il servizio competente di ASP (Servizio Adulti), una volta acquisite la valutazione positiva dell'UVM e l'attestazione sulla copertura finanziaria del Fondo Regionale per la Non autosufficienza, procede all'attivazione del servizio e al relativo convenzionamento.

Il convenzionamento garantisce al singolo utente la protezione necessaria ed un percorso educativo personalizzato di alta qualità, qualunque sia la forma di accoglienza predisposta per l'utente, all'interno di un quadro di risposte differenziate, per soddisfarne gli specifici bisogni di sostegno, tutela, riparazione ed accompagnamento.

La scelta della tipologia di accoglienza e, nell'ambito della stessa tipologia di accoglienza, della struttura in cui inserire l'utente, avviene sulla base delle esigenze dell'utente connesse alla specifica valutazione della Commissione UVM/D che definisce il progetto individuale (come previsto dalle D.G.R. Emilia Romagna n. 1230/2008 e n. 313/2009), in relazione ai servizi offerti dalla struttura di accoglienza, alla territorialità per garantire maggiore vicinanza alla famiglia e all'ambiente di vita e, a parità di caratteristiche, in base al costo della retta.

L'ammissione in struttura è programmata: le modalità e i tempi dell'ingresso vengono concordate tra la Commissione UVM/D e il Responsabile della struttura; negli incontri preliminari all'ingresso sarà illustrato e condiviso il progetto individualizzato.

La dimissione avviene su valutazione della Commissione UVM/D:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;
- variazione del progetto individuale.

Le dimissioni possono essere richieste per iscritto alla Commissione UVM/D anche dal Responsabile della struttura qualora non sussistano le condizioni per proseguire il progetto. Il Servizio competente, sulla base della valutazione delle motivazioni espresse, fornirà un riscontro alla richiesta entro 30 giorni dalla ricezione della stessa. L'eventuale dimissione sarà accordata dal servizio compatibilmente al reperimento di una nuova struttura in grado di accogliere l'utente. In tutti i casi elencati le modalità di dimissione vengono preventivamente concordate tra Servizio competente e il Responsabile della struttura.

ART. 8 – PROGETTO DI STRUTTURA - PROGETTO INDIVIDUALE – CARTELLA PERSONALE

Il gestore dovrà essere dotato di un progetto di struttura descrittivo delle caratteristiche, delle finalità della struttura, numero di posti, tipologia degli ospiti da accogliere, programmazione e orari di una giornata tipo (es. pasti, orari di visita di familiari e amici, etc.), personale disponibile, modalità organizzative, strumenti e attrezzature utilizzati. Il progetto di struttura può essere sostituito dalla Carta dei Servizi, se presente.

Al momento dell'ingresso nella struttura residenziale dovrà essere definito, in collaborazione con la persona interessata ed il suo sistema di relazioni più significative, un piano per la realizzazione del progetto socio educativo personalizzato. In particolare dovrà essere definito nella sua interezza il progetto di vita, con particolare riferimento ai percorsi socio-riabilitativi che la struttura si impegna a realizzare.

Il gestore deve altresì utilizzare e tenere costantemente aggiornata una cartella personale per ciascun utente.

E' previsto un registro presenze degli utenti quotidianamente aggiornato.

Devono essere registrati gli incontri di verifica sull'andamento del progetto individuale effettuati tra gli operatori responsabili del caso e gli operatori della struttura, evidenziando i risultati raggiunti, l'adeguatezza delle strategie adottate, occasionali scostamenti rispetto al progetto e motivazioni.

ART. 9 - RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I SERVIZI

Il Gestore favorisce il coinvolgimento del volontariato (singolo o associato) e dell'associazionismo presenti sul territorio, con funzioni di supporto e non sostitutive dell'apporto degli operatori.

La struttura si inserisce nella rete degli interventi socio-educativi-sanitari del territorio, attivando le risorse di volta in volta ritenute necessarie.

Gli operatori e gli ospiti possono avvalersi dell'apporto di altre figure quali animatori, istruttori, artigiani, volontari del servizio civile.

Tali figure sono funzionali a coadiuvare le attività di tipo educativo-ricreativo e formativo che si svolgono sia all'interno della struttura che all'esterno. L'impiego di volontari, anche in servizio civile, deve essere previsto in maniera continuativa per un tempo preventivamente concordato con il responsabile della Struttura, nell'ambito di accordi con associazioni o organismi di volontariato.

Gli educatori possono essere coadiuvati da personale ausiliario per la cura della casa e per i servizi generali.

La presenza di tale personale va vista come occasione educativa essa stessa, non integralmente sostitutiva di azioni e routine relative alla gestione della casa, che devono comunque entrare nella vita quotidiana degli utenti, né tanto meno sostitutiva dell'attività degli educatori.

La rete delle figure di supporto costituisce una risorsa in grado di moltiplicare le potenzialità di accoglienza della comunità. Essa è promossa con continuità dagli adulti che la gestiscono, dagli enti gestori e dai servizi territoriali.

Le figure di supporto devono essere tutte coperte da apposita assicurazione ed è possibile corrispondere loro il rimborso di spese documentate.

ART. 10 – MODALITA' DI GESTIONE

Lo svolgimento delle attività previste nelle linee guida è affidato al Gestore che vi provvederà con proprio personale dotato dei requisiti di professionalità di cui al precedente articolo 6 e con le proprie capacità organizzative.

Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato al Gestore; essi devono raccordarsi con gli operatori del Servizio competente e collaborare per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Il Rappresentante e/o gli operatori dell'Ente Gestore partecipano, su richiesta del responsabile del competente servizio dell'ASP, alle riunioni periodiche di coordinamento ed a tutte le riunioni collegiali indette dal Servizio territoriale competente riguardanti argomenti di interesse per gli stessi.

Il Gestore si attiene alle indicazioni della Commissione UVM/D contenute sia nei progetti personalizzati (che vengono previamente condivisi con il Gestore) sia in altri documenti di volta in volta definiti dagli operatori responsabili del caso e comunicati per iscritto al Gestore, purché in linea con le previsioni delle presenti linee guida.

Il Gestore, in qualità di Responsabile ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, per il trattamento dei dati personali finalizzato alla gestione della struttura, si adopera affinché i propri operatori rispettino la normativa vigente in materia di tutela della riservatezza e di protezione dei dati personali; tali operatori dovranno essere individuati dal Gestore quali incaricati ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. citato.

ART. 11 – OBBLIGHI DEL GESTORE

Il Gestore si obbliga:

- a dotarsi di tutti gli arredi, strumenti, mezzi, materiali e prodotti necessari per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto, con le caratteristiche indicate;
- a curare l'organizzazione degli spazi in maniera funzionale al servizio, nell'osservanza della normativa vigente ed in particolare della normativa in materia di eliminazione delle barriere architettoniche;
- a garantire la presenza e la prestazione professionale degli operatori impiegati nella gestione;

- a garantire la piena e pronta disponibilità di operatori supplenti in sostituzione dei titolari, con le medesime caratteristiche professionali ed in possesso dei requisiti previsti per i titolari, allo scopo di consentire in qualunque momento le necessarie sostituzioni degli operatori assenti, secondo le modalità stabilite dalla presente convenzione;
- a garantire la presenza di un Responsabile della struttura che costituisce il referente per l'ente convenzionato per tutto quanto attiene all'esecuzione della relativa convenzione;
- a far sì che ognuno degli operatori si impegni durante l'esecuzione del servizio ad acquisire immediatamente le conoscenze specifiche necessarie per lo svolgimento delle attività, nonché la conoscenza delle linee normative generali che governano l'espletamento del servizio;
- a farsi carico dell'aggiornamento e della formazione professionale permanente specifica degli operatori impiegati, secondo il piano di formazione presentato (e successivi aggiornamenti); il Gestore si rende altresì disponibile a far partecipare gli operatori ad eventuali momenti formativi organizzati dai servizi territoriali competenti, attinenti all'oggetto del servizio, senza corrispettivo aggiuntivo e al di fuori dell'orario di servizio presso le strutture;
- a farsi carico di tutte le spese che siano necessarie, relative alla presenza dei suoi operatori nel luogo di lavoro ed alla loro formazione professionale;
- a partecipare a tutti quei momenti operativi, previsti nella presente convenzione, in cui sia richiesta la sua presenza, con i propri rappresentanti qualificati, fra i quali obbligatoriamente i responsabili delle strutture;
- a produrre, a seguito della sottoscrizione della convenzione, l'elenco del personale impiegato all'interno delle proprie strutture, comunicandone gli eventuali aggiornamenti previsti in corso di durata della convenzione stessa;
- a dotarsi di un registro degli ospiti costantemente aggiornato;
- a soddisfare le richieste di dati necessari per integrare i sistemi informativi dello Stato, della Regione e degli Enti locali;
- ad adeguarsi per la durata della convenzione agli standard qualitativi e quantitativi che dovessero essere prescritti per l'erogazione del servizio di accoglienza in oggetto da normativa nazionale e/o regionale sostitutiva della normativa attualmente in vigore;
- a produrre, su richiesta di ASP, i propri bilanci;
- a farsi carico di tutti gli oneri di carattere organizzativo, gestionale e finanziario necessari per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, salvi gli oneri espressamente posti a carico di ASP;

- a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità inerente lo svolgimento delle prestazioni dalle quali possono eventualmente derivare danni causati dagli utenti o a terzi esonerando ASP da qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte dell'ente stesso;
- al rispetto del Contratto di lavoro applicato al personale impiegato nelle strutture e ad accendere apposite coperture assicurative relative alla responsabilità civile per danni a persone o a cose conseguenti all'attività prestata, al rischio di infortunio subito dagli operatori e per la responsabilità civile verso terzi per i danni causati dagli stessi operatori nello svolgimento dell'attività (così come previsto dal disciplinare);
- alla gestione dei servizi amministrativi: dovrà provvedere alla riscossione delle rette e alle attività di carattere amministrativo collegate all'obbligo di fornire i servizi oggetto delle presenti linee guida. I rapporti economici con gli utenti sono nella piena responsabilità del gestore che, in caso di morosità e prima di attivare un procedimento di dimissioni nei confronti dell'utente, comunica ad ASP la situazione di morosità. ASP valuterà la possibilità di attivare un eventuale intervento assistenziale.

ART. 12 - OBBLIGHI INFORMATIVI

All'Ente Gestore o al responsabile della struttura è fatto obbligo altresì di:

- soddisfare le richieste di dati necessari per alimentare i sistemi informativi dello Stato, della Regione e degli Enti Locali;
- elaborare ed inviare alla Commissione UVM/D e all'Assistente Sociale Responsabile del caso di ASP le relazioni di verifica del progetto educativo o educativo-psicologico individualizzato o del progetto di vita, secondo le modalità e i tempi concordati.

ART. 13 – VERIFICHE E CONTROLLI

Sono previste le seguenti modalità di verifica:

- verifica, almeno annuale, da parte degli operatori di ASP, in accordo con le eventuali altre figure professionali interessate, dell'andamento dei singoli casi;
- presentazione da parte dell'Ente Gestore di relazioni semestrali e/o annuali relative ai singoli utenti inseriti, sulla base di quanto concordato tra la Commissione UVM/D e il Responsabile della struttura, in relazione alle caratteristiche ed alle esigenze dell'utente accolto;
- presentazione da parte dell'Ente Gestore di una relazione annuale sulla gestione complessiva dei servizi offerti dalle strutture, comprendente anche una verifica dell'andamento e dei risultati della gestione ad ASP.

Il Responsabile del Servizio Sociale Adulti di ASP potrà in qualsiasi momento disporre verifiche allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'Ente Gestore.

All'Ente Gestore è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori o specifici momenti di verifica su temi, problemi o questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti ai contenuti dei servizi.

ART. 15 CORRISPETTIVO – ASSENZE – REGIME DELLE SPESE

Il corrispettivo per l'attività prestata dall'Ente Gestore, IVA inclusa se in quanto dovuta, è dato dalle rette giornaliere individuali differenziate in base ai servizi forniti e alla tipologia di utenza.

In particolare potranno essere previste rette differenziate per utenza di:

- Fascia grado lieve-medio: soggetti con discrete abilità sociali e relazionali residue, ma con la necessità di un supporto materiale e di un sostegno educativo nella cura della persona e nella gestione della vita quotidiana, per i quali è sufficiente una bassa soglia di protezione.

- Fascia grado-medio: soggetti di media gravità, che esprimono bisogni fondamentali di tipo residenziale ed assistenziale, che hanno già acquisito una parziale autonomia e capacità di autogestione nella vita quotidiana che deve essere consolidata. Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale.

- Fascia grado medio-alto: soggetti di media gravità cui si accompagna una insufficiente autonomia nella gestione quotidiana. Il bisogno si sostanzia in una elevata protezione /intensità assistenziale attraverso un percorso di sostegno e accompagnamento quotidiano nello svolgimento e sviluppo delle proprie abilità e competenze al fine di soddisfare i bisogni personali, una maggiore cura di sé ed il raggiungimento di una migliore qualità di vita.

In caso di assenza programmata con mantenimento del posto letto o di ricovero ospedaliero la retta verrà decurtata del 50% fino al quindicesimo giorno di assenza consecutiva, e del 75% dal sedicesimo al trentesimo giorno di assenza consecutiva. Dal trentunesimo giorno di assenza il pagamento sarà sospeso con la conseguente cessazione del pagamento della retta.

In caso di assenza programmata con occupazione del posto da parte di un ospite temporaneo, il soggetto erogatore, in fase di fatturazione, è tenuto a decurtare l'intero importo della retta del soggetto assente.

Per quanto riguarda le spese che si rendono necessarie in relazione a ciascun utente, si adotta il seguente criterio:

- sono comprese nella retta le spese poste a carico dell'Ente Gestore in quanto rientranti nei servizi che lo stesso è tenuto a fornire sulla base della convenzione sottoscritta e indicate al punto 5 delle presenti linee guida;

ART. 16 – PAGAMENTI E FATTURAZIONE

I pagamenti delle rette rimangono di competenza dell'ASP secondo le modalità che saranno stabilite in sede di convenzionamento, previo invio della documentazione attestante la presenza effettiva in struttura e le eventuali assenze, previa validazione da parte del responsabile del servizio sociale territoriale delle fatture emesse.

La riscossione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti rimane di competenza del Gestore. L'esenzione e/o riduzione può essere richiesta dall'assistente sociale di ASP in base alla situazione socio economica della persona disabile.

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente sulla base delle effettive presenze comunicate giornalmente e verificate dall'ASP e sulla retta giornaliera/costo pro-capite/pro-die previsti in convenzione.

Il pagamento dovuto al Gestore per i servizi di cui al presente capitolato saranno corrisposti con cadenza mensile.

Le fatture mensili dovranno essere emesse dal Gestore con data di emissione entro i primi 10 giorni di ogni mese.

Il pagamento, a mezzo bonifico bancario, sarà effettuato a 60 giorni dalla data della fattura fine mese. Scaduto il termine di pagamento di cui sopra l'ASP non potrà essere considerata in mora se non dopo l'inutile decorso di 60 giorni dal ricevimento di raccomandata A.R. di sollecito, affidata alle poste, dopo la scadenza di pagamento. In ogni caso, il tasso applicato sarà quello legale.

Le fatture dovranno essere intestate ad ASP Centro Servizi alla Persona Via Ripagrande n. 5 - 44121 Ferrara, codice fiscale 80006330387 – partita IVA 01083580389.

Si precisa che:

- ASP ha deputato alla ricezione delle fatture elettroniche datate dal 31/03/2015, attraverso il Sistema di Interscambio (SDI), l'Ufficio con CODICE UNIVOCO : UF0ECY (il terzo carattere è NUMERICO).
- che l'IVA sulle fatture emesse dal 01/01/2015 verrà versata da ASP, in qualità di Ente Pubblico ai sensi del nuovo Articolo 17-TER DPR 633/72 che prevede la SCISSIONE DEI PAGAMENTI (SPLIT PAYMENT).

Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il gestore potrà sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste dalla convenzione. In caso di inadempienza a tale obbligo, la convenzione potrà essere risolta con dichiarazione unilaterale da comunicarsi con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, l'ASP si riserva la facoltà, a tutela dell'interesse pubblico, di procedere alla revoca o riduzione, anche parziale, dell'affidamento. In tale ipotesi, il corrispettivo economico sarà rideterminato in funzione dell'equilibrio economico finanziario che dovrà essere assicurato per la gestione dei servizi.