

ALLEGATO A

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DI VOUCHER

a) SERVIZI/INTERVENTI PER PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI, DISABILI E I LORO NUCLEI FAMILIARI (ADM e ADH);

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

1. servizi di assistenza domiciliare per minori e i loro nuclei familiari (ADM)
2. servizio di assistenza domiciliare per minori con disabilità e i loro nuclei familiari (ADH)

Il servizio si pone in rapporto di alternatività e di complementarietà con gli altri servizi che si occupano di minori nell'ambito dell'aiuto e del sostegno alla famiglia.

Gli interventi educativi rivolti a minori e disabili in ambito domiciliare e nel territorio hanno il compito di promuovere l'autonomia personale e sociale, sostenere il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue (comunicazione, relazione, socializzazione).

Destinatari

I servizi sono rivolti a:

- minori e le loro famiglie;
- minori con disabilità e le loro famiglie;

Obiettivi

1. minori e loro famiglie:

- Sostegno alla famiglia in caso di temporanea difficoltà;
- Mantenimento del minore in famiglia attraverso il rafforzamento delle figure parentali ed il recupero delle risorse della famiglia stessa, attraverso la costruzione di una rete di legami tra nucleo e ambiente, rafforzando le capacità di organizzazione familiare;
- Promozione di un processo reale di cambiamento della famiglia di appartenenza del bambino;
- Promozione della funzione di cura e dello sviluppo della funzione genitoriale ed educativa;
- Interventi di sostegno e supporto educativo per minori sottoposti a decreto dell'autorità giudiziaria;

2. disabili e loro nuclei familiari:

- Permettere ai cittadini con disabilità psichica, fisica o mista di permanere il più possibile all'interno del proprio contesto relazionale e familiare realizzando interventi atti a favorire l'inclusione sociale sviluppandone le potenzialità;
- Sostenere i minori con disabilità per favorire lo sviluppo armonico;
- Favorire il cammino evolutivo e, in un adeguato rapporto con la realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie adeguate all'età o alle capacità;

Prestazioni richieste

- Interventi educativi personalizzati, da realizzare sia individualmente che in piccoli gruppi con altri coetanei dell'utente;
- Intervento educativo di sostegno e riparazione scolastica per contrastare la dispersione scolastica e garantire il rientro nel circuito dell'istruzione (scuola paterna);
- Incontri con i Servizi Sociali e gli operatori di riferimento (insegnanti, operatori CAG, neuropsichiatria..) per la definizione dell'intervento (1 incontro per un intervento della durata di 4 mesi);
- Progetto di presa in carico elaborato anche con il supporto di specialisti e consegnato ai servizi sociali, del comune di residenza dell'utente, entro 15 giorni dall'inizio della prestazione;
- Incontro di conoscenza della famiglia e condivisione del progetto;
- Riunioni periodiche con l'équipe almeno una ogni 4 mesi di attività;
- Stesura di monitoraggi, uno ogni 4 mesi di attività;
- Stesura relazione di chiusura e verifica del progetto anche per inoltro al AG competente.

Attività comprese nel prezzo

- Un incontro con i Servizi Sociali ed un incontro con gli operatori di riferimento (insegnanti, servizi specialistici, educatori.) per la definizione dell'intervento;
- Incontro di conoscenza della famiglia e definizione elementi da inserire nel progetto individualizzato
- Elaborazione progetto individualizzato entro 45 giorni dall'inizio della prestazione. Tale progetto deve essere consegnato anche ai servizi sociali del comune di residenza dell'utente
- Riunioni periodiche con l'équipe almeno una a metà progetto e alla fine per la verifica complessiva
- Stesura di una relazione di monitoraggio a metà dell'intervento (solo per progetti di durata superiore ai 4 mesi)
- Stesura relazione di verifica alla chiusura del progetto anche per inoltrare ai Tribunali.

Le prestazioni devono essere garantite dal lunedì al venerdì in un lasso di tempo che va dalle ore 8.00 fino alle ore 18.00 ed il sabato mattina in base ai singoli progetti assistenziali.

L'attività può essere richiesta anche dopo le ore 18.00, nei sabati pomeriggio ed in via eccezionale nei giorni di festa, in questi orari il costo del voucher è maggiorato.

Caratteristiche operatori

- Laurea in base alla normativa vigente
- capacità di sapersi relazionare adeguatamente con l'utente e la sua famiglia
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti

Il personale deve essere in possesso di tutto il materiale necessario, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, per lo svolgimento del servizio.

Prezzo delle prestazioni accreditate

- € 22,00 onnicomprensivi per ogni ora di prestazione alla presenza dell'utente;
- € 23,00 onnicomprensivi per prestazioni erogate dopo le ore 18.00, nei sabati pomeriggio e nei giorni festivi;

Il prezzo comprende tutte le prestazioni che sono precedentemente elencate e che non possono essere conteggiate in aggiunta alle prestazioni effettuate con la presenza dell'utente.

b) SERVIZI/INTERVENTI PER PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALI PERSONALIZZATI PER ANZIANI, DISABILI E FAMIGLIE (SAD e SADH)

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

1. servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e per soggetti fragili (SAD);
2. servizio di assistenza domiciliare per soggetti disabili (SADH);

Il SAD si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socio – assistenziali del soggetto;
- integrato con altri servizi;
- temporaneo in risposta ad un bisogno definito;
- integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto di assistenza.

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- anziani;
- disabili;
- nuclei familiari in condizione di fragilità.

Obiettivi

- garantire il mantenimento nel proprio ambiente di vita della persona in situazione di fragilità
- limitare il ricorso a strutture residenziali;
- prevenire i fenomeni di emarginazione, di abbandono e di esclusione sociale

- sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare, affinché possano costituire la base per un sostegno adeguato al soggetto diventando parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza
- migliorare la qualità della vita dei destinatari e delle loro famiglie;
- integrare le prestazioni offerte dal servizio con la rete dei servizi socio-sanitari.

Prestazioni richieste

- cura ed igiene della persona in condizione di grave fragilità.
- elaborazione progetto individuale di assistenza da parte di assistente sociale o personale con competenza specifica (infermiera professionale, capo sala).
- collaborazione con il medico di base e collaborazione con personale dell'ASST
- partecipazione a riunioni periodiche di équipe con il servizio sociale che ha autorizzato il voucher e raccordo di rete.
- accompagnamento esterno con trasporto unicamente per gli utenti seguiti dal SAD in maniera continuativa.

Le prestazioni devono essere garantite su sette giorni la settimana in un lasso di tempo che va dalle ore 7.30 fino alle ore 18.00 in base ai singoli progetti assistenziali.

L'attività può essere richiesta anche dopo le ore 18.00, nei sabati pomeriggi ed in via eccezionale nei giorni di festa, in questi orari il costo del voucher.

Caratteristiche operatori

- ASA o OSS con titolo specifico;
- capacità di fornire elementi utili sull'efficacia dell'intervento rispetto ai bisogni e all'utilizzo di risorse;
- in caso di necessità di spostamenti con automezzo adibito al servizio possesso di patente di guida B;
- capacità di sapersi relazionare adeguatamente con l'utente e la sua famiglia;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

Il personale deve essere in possesso di tutto il materiale necessario, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, per lo svolgimento del servizio.

Prezzo delle prestazioni accreditate

- € 21,00 onnicomprensivi per ogni ora di prestazione alla presenza dell'utente;
- € 22,00 onnicomprensivi per prestazioni erogate dopo le ore 18.00, nei sabati pomeriggio e nei giorni festivi;

Il prezzo comprende tutte le prestazioni che sono precedentemente elencate e che non possono essere conteggiate in aggiunta alle prestazioni effettuate con la presenza dell'utente.

c) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Il Servizio di Pasti a domicilio si tratta di preparazione e consegna a domicilio di pasti caldi.

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- anziani;
- disabili;
- adulti/nuclei in condizione di fragilità.

Obiettivi

- garantire il mantenimento nel proprio ambiente di vita della persona in situazione di fragilità
- limitare il ricorso a strutture residenziali;
- prevenire i fenomeni di emarginazione, di abbandono e di esclusione sociale
- migliorare la qualità della vita dei destinatari e delle loro famiglie;
- integrare le prestazioni offerte dal servizio con la rete dei servizi socio-sanitari.

Prestazioni richieste

- preparazione e consegna del pasto secondo le modalità di seguito specificate
- rendicontazione delle prestazioni effettuate, con indicazione giornaliera dei pasti consegnati ad ogni utente;
- attivazione del servizio entro le 24 ore dalla richiesta

È altresì richiesto al soggetto accreditato l'individuazione di un referente operativo per l'Ambito Territoriale di Como che sia contattabile sia tramite telefono sia tramite posta elettronica dal lunedì al venerdì, nelle ore d'ufficio, per un monte ore giornaliero adeguato a rispondere alle esigenze dei Servizi Sociali Comunali.

Il referente operativo ha il compito di raccogliere le richieste provenienti dai Servizi Sociali dei Comuni e predisporre le azioni necessarie affinché il Servizio sia attivo entro le 24 ore successive alla richiesta.

Caratteristiche del pasto

- il pasto completo deve essere di norma composto da un primo, un secondo, un contorno, frutta e pane;
- il cibo deve essere garantito sia sotto l'aspetto igienico della freschezza che del confezionamento;
- il pasto deve essere costituito da un abbinamento equilibrato sul piano dietetico e corrispondere a canoni di corretta alimentazione;
- dovranno essere accolte specifiche diete previste per motivi sanitari e/o intolleranze certificate;

Il menù offerto deve essere differenziato su cicli settimanali almeno quattro cicli per il periodo autunno-inverno, inizio primavera e quattro per il periodo più caldo (generalmente maggio-settembre).

Caratteristiche della consegna

- la consegna deve avvenire tramite gli appositi contenitori termici a norma di legge
- nella confezione del contenitore devono essere comprese anche posate di plastica e tovagliolo racchiusi nelle apposte buste chiuse
- la consegna deve essere prevista tutti i giorni dal lunedì alla domenica (secondo l'indicazione dell'Assistente Sociale del Comune di residenza) festivi compresi
- deve essere prevista la consegna sia a pranzo che a cena (secondo l'indicazione dell'Assistente Sociale del Comune di residenza)
- può essere effettuata un'unica consegna con la fornitura completa di pranzo e cena
- deve essere individuata per ogni utente una fascia oraria definita in cui verrà consegnato il pasto, con uno scarto orario massimo di 15-20 minuti
- l'orario di consegna deve essere compreso tra le 11.00 e le 13.00 per il pranzo o eventualmente per la consegna completa e tra le 18:00 e le 20:00 per la cena
- la consegna del pasto deve avvenire per ogni utente nella stessa fascia oraria
- in caso di disguidi/ritardi deve essere comunicato immediatamente all'Assistente Sociale di riferimento e all'utente stesso
- è dovere del soggetto accreditato, su richiesta dell'Azienda, dare giustificazione scritta, corredata da eventuali documenti, dei ritardi e delle mancate consegne

Caratteristiche della personale

- Il soggetto accreditato deve garantire personale idoneo, in possesso dei requisiti e delle garanzie di serietà professionale, previsto per lo specifico incarico;
- il personale deve essere dotato di apposito tesserino di riconoscimento.

Prezzo delle prestazioni accreditate

Prezzo delle prestazioni accreditate

- € 8,25 onnicomprensivi per ogni pasto, trasporto compreso;

d) TELESOCCORSO

Il Telesoccorso è un Servizio che punta ad assicurare la serenità e la sicurezza domiciliare, garantendo la certezza di poter chiedere e ricevere aiuto in situazioni di difficoltà.

Le finalità dell'intervento sono orientate ad un Servizio di tutela e supporto per la permanenza al domicilio garantendo un collegamento costante tra l'utente, le reti familiari e i Servizi di base, assicurando un tempestivo e qualificato intervento in caso di necessità

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- anziani che vivono da soli o in condizioni di isolamento
- disabili
- adulti/nuclei in condizione di fragilità

Obiettivi

- garantire il mantenimento nel proprio ambiente di vita della persona in situazione di fragilità
- limitare il ricorso a strutture residenziali
- prevenire i fenomeni di emarginazione, di abbandono e di esclusione sociale
- migliorare la qualità della vita dei destinatari e delle loro famiglie

Prestazioni richieste

- servizio 24 ore su 24 tutti i giorni
- risposta immediata ed adeguata alle segnalazioni ed alle richieste di aiuto
- attivazione immediata delle procedure per il contatto dei familiari dell'utente, dei Servizi di Soccorso Sanitario e se necessario delle Forze dell'Ordine
- aggiornamento costante dei dati (anagrafici, medici e di recapito) relativi all'utente
- aggiornamento dei dati relativi ai riferimenti ed ai recapiti familiari dell'utente
- trattamento dei dati sensibili – dell'utente e dei familiari – ai sensi della legge sulla Privacy
- costituzione di un registro degli interventi effettuati
- compilazione di una scheda, per ogni singolo intervento effettuato, che relazioni in merito all'intervento stesso
- impegno a garantire la manutenzione ed il controllo periodico del buon funzionamento delle apparecchiature a disposizione

Caratteristiche della personale

Pur non essendo previste delle professionalità specifiche per questo tipo di Servizio si richiede all'Ente accreditato che i propri operatori siano preparati ed in grado di svolgere questo Servizio con affidabilità, serietà, sollecitudine e con il senso di responsabilità che la natura stessa del Servizio richiede.

Prezzo delle prestazioni accreditate

Prezzo delle prestazioni accreditate

- € 75,00 onnicomprensivi (una tantum) per l'installazione dell'apparecchiatura
- € 13,50 onnicomprensivi per ogni mese di servizio

e) SERVIZIO MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE E FACILITAZIONE LINGUISTICA

L'attività consiste in interventi di mediazione linguistico-culturale a supporto dei servizi sociali di base e dei servizi di ambito territoriale, oltreché in interventi di mediazione e di facilitazione linguistica all'interno dei Plessi Scolastici.

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- nuclei familiari (genitori e figli) stranieri residenti/domiciliati nel territorio dell'Ambito Territoriale di Como
- minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

Obiettivi

- sostenere i nuclei familiari stranieri attraverso interventi di mediazione linguistico-culturale e di accompagnamento ai servizi del territorio
- garantire l'integrazione scolastica dei minori e del loro nucleo familiare
- aumentare il livello di integrazione dei minori in ambito scolastico con particolare attenzione alle fasce a rischio di dispersione
- migliorare la comunicazione tra scuola e famiglie e la condizione socio-psicologica dei minori in situazione di disagio
- realizzare momenti di consulenza a doc per i docenti volti alla valutazione degli alunni immigrati inseriti nelle scuole dell'ambito territoriale di Como

Prestazioni richieste

- interventi di mediazione linguistico-culturale su richiesta dei Servizi Sociali di Base e dei Servizi di Ambito Territoriale
- traduzione orale e/o scritta di documentazione estera in italiano
- interventi di facilitazione linguistica nelle scuole
- consulenza ai docenti scolastici

Caratteristiche della personale

- Adeguata esperienza in qualità di mediatore linguistico-culturale comprovata da CV
- Capacità di relazione con il minore e la sua famiglia
- Capacità di cogliere, individuare e segnalare situazioni di rischio esistenti

Prezzo

Prezzo delle prestazioni accreditate

- € 20,00 onnicomprensivi per ogni ora di prestazione effettuata