

**Delib.G.R. 23 dicembre 2004, n. 1304 <sup>(1)</sup>.**

**Requisiti per il rilancio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi di Mensa sociale e di Accoglienza notturna, Servizi per la vacanza, Servizi di pronto intervento assistenziale e Centri diurni, di cui all'articolo 2, lettera a), punto 2, della L.R. n. 41/2003 <sup>(2)</sup>.**

(1) Pubblicata nel B.U. Lazio 10 febbraio 2005, n. 4, suppl. *ord. n. 3*.

(2) Vedi, anche, la *Delib.G.R. 13 gennaio 2010, n. 11*.

### La Giunta regionale

Su proposta dell'Assessore alle Politiche per la Famiglia e Servizi Sociali;

Visto l'articolo 117 della Costituzione;

Vista la *legge regionale 9 settembre 1996, n. 38* concernente "Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio", e successive modifiche;

Vista la *legge 8 novembre 2000, n. 328* concernente "Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ed in particolare l'articolo 8, comma 3, lettera f), e l'articolo 11, comma 1;

Visto il *D.M. 21 maggio 2001, n. 308* del Ministro per la Solidarietà Sociale: regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'*articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328*";

Vista la *Delib.G.R. 23 aprile 2004, n. 318* recante: "Proposta di deliberazione consiliare concernente l'approvazione del Piano socio-assistenziale regionale 2003-2005";

Vista la *legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41*: "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio-assistenziali";

Visto, in particolare l'art. 1, comma 1, lettera b), della suddetta legge che detta norme in materia di autorizzazione all'apertura e al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e pronto intervento assistenziale e Centri diurni di cui agli *articoli 25, 26, 28, 29 della legge regionale 9 settembre 1996, n. 38* e successive modifiche.

Considerato che l'art. 2, comma 1, lettera a), punto 2, della *L.R. n. 41/2003* rimanda alla Giunta regionale il compito di stabilire con deliberazione i requisiti per il rilascio delle autorizzazioni per le strutture di cui all'art. 1, comma 1, lettera b), della stessa legge.

Considerato che, l'art. 4, comma 2, della *L.R. n. 41/2003* stabilisce che le suddette strutture, per ottenere l'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento, devono garantire il rispetto dei requisiti

stabiliti dalla presente deliberazione, contenuti nell'allegato, che ne forma parte integrante e sostanziale;

Acquisito il parere della Conferenza Regione - Autonomie Locali nella seduta del 18 ottobre 2004.

Esperita la procedura di concertazione con le parti sociali;

all'unanimità:

### Delibera

di approvare ai sensi dell'articolo 2 comma 1, lettera a), punto 2 della *L.R. n. 41/2003*, l'allegato documento recante i requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi di Mensa Sociale e di Accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni.

Allegato

### **Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni**

#### **Premesse**

Secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 1), lettera a), punto 2 della *legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41* avente come oggetto "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali", questo provvedimento definisce i requisiti strutturali, funzionali e organizzativi relativi all'apertura e al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, dei Servizi per la vacanza, dei Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale, e dei Centri diurni, di cui all'*articolo 1, comma 1, lettera b), della L.R. n. 41/2003*, che rimanda agli *articoli 25, 26, 28, 29 della legge regionale 9 settembre 1996, n. 38 "Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio"*, e successive modifiche.

Le strutture ed i servizi citati fanno parte della rete dei servizi e pertanto per essere autorizzati devono possedere i requisiti indicati nel presente provvedimento, secondo quanto definito dall'articolo 4, comma 2, della legge regionale.

Il possesso dei requisiti autorizzativi garantisce non solo i diritti degli utenti, la sicurezza degli ospiti e degli operatori, ma regola i contributi che i soggetti pubblici e privati apportano al sistema dei servizi e delle prestazioni, e di assicurare in tutto il territorio regionale livelli minimi omogenei di offerta. Il rispetto di tali requisiti assicura la compatibilità della programmazione e della pianificazione del servizio offerto con gli obiettivi assistenziali dei cittadini e con quelli fissati nei piani di zona del Distretto socio-sanitario di riferimento, che costituisce l'ambito territoriale ottimale di erogazione dei servizi, nell'ambito delle finalità indicate nel piano socio-assistenziale regionale.

La definizione dei requisiti autorizzativi rappresenta l'avvio del processo di mantenimento e di continuo miglioramento della qualità dei servizi, a cui seguirà la successiva definizione dei criteri di accreditamento. La qualità dell'offerta riguarda tutte le fasi che compongono il processo di realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, dall'analisi dei bisogni e della domanda sociale, alla programmazione-progettazione, alla gestione-organizzazione, alla valutazione e alla regolazione, e si basa su interventi di formazione, sulla valorizzazione delle risorse umane impegnate nei servizi stessi, sulla diffusione delle buone prassi e dell'innovazione tecnologica, e sulla promozione di interventi innovativi, fondamentali per dare risposte efficaci ai bisogni emergenti, in un costante lavoro di rete.

A questo proposito, di peculiare importanza è il compito delle agenzie pubbliche e private nei reciproci ruoli e funzioni, ed in particolare il ruolo e la funzione dei Distretti socio-sanitari nell'azione di progettazione, di coordinamento e di gestione della rete dei servizi, ed il ruolo dei Comuni, ai quali è affidata la funzione autorizzatoria, la gestione del processo di qualificazione nel territorio e la vigilanza, come previsto dall'*art. 12 della citata L.R. n. 41/2003*.

Il presente provvedimento si inserisce in questo percorso di qualificazione definendo la situazione minima ottimale dell'offerta dei servizi territoriali a regime: con un diverso provvedimento, si definiranno i requisiti integrativi in deroga previsti dall'*art. 14, comma 4 della L.R. n. 41/2003* per le strutture pubbliche funzionanti e quelle private autorizzate alla data di entrata in vigore della legge.

Il documento è suddiviso in due parti, una prima parte generale ed una seconda parte che riguarda le varie tipologie di servizi. Nella **parte generale** sono indicati i requisiti comuni a tutti i servizi di cui all'*articolo 1, comma 1, lettera b), della L.R. n. 41/2003*, che rimanda agli *articoli 25, 26, 28, 29 della L.R. n. 38/1996*, pur nella diversità della loro tipologia. Tali requisiti riguardano innanzitutto gli elementi essenziali che formano il *progetto globale* della struttura e del servizio, e che li caratterizzano all'interno dell'offerta dei servizi del territorio, ai quali sono strettamente collegati, ed inoltre il contratto che la struttura e/o il servizio fa con gli utenti attraverso la *Carta dei servizi sociali*.

In particolare la Carta dei servizi rappresenta l'elemento qualificante che indica le regole di funzionamento della struttura e/o del servizio per l'attuazione delle varie forme di assistenza verso gli ospiti, garantendo:

- ◆ la funzione di comunicazione esterna, in quanto descrive ai cittadini gli impegni che i servizi assumono nei confronti degli utenti;

- ◆ la funzione di orientamento e comunicazione interna, in quanto costruisce all'interno dei servizi ed all'esterno, con la rete dei servizi territoriali, un percorso di qualità che sia di guida e di confronto per gli operatori nel loro lavoro;

◆ la funzione di valutazione, in quanto avvia un rapporto diretto con i cittadini, per determinare in che misura i risultati sono stati raggiunti ed, eventualmente, individuare le ragioni di un loro mancato raggiungimento.

Sotto questo aspetto la Carta dei servizi costituisce lo strumento privilegiato per promuovere la comunicazione, con gli utenti, con i cittadini e con le agenzie pubbliche e private che fanno parte della rete dei servizi.

Vengono poi definiti i *requisiti di carattere organizzativo* che hanno come finalità l'integrazione di ogni struttura nella rete dei servizi attraverso la condivisione dei processi di programmazione, realizzazione e verifica degli interventi attuati. Partendo dall'assunto della centralità dei bisogni degli utenti, viene quindi definita *la presa in carico* dei cittadini, l'accesso ai servizi ed il ruolo svolto dai Servizi sociali territoriali, nell'ambito dell'unità valutativa multidisciplinare, formata dagli operatori territoriali dell'ASL e del Comune, in collaborazione con l'équipe degli operatori impegnati nei servizi. Vengono poi definiti i criteri di offerta delle *attività* e delle *prestazioni*, caratterizzate dal rispetto dell'individualità di ogni utente, con la finalità di garantire servizi quanto più possibile qualificati. Ogni azione ed ogni risultato delle azioni intraprese è inoltre costantemente annotato ed accertato, anche al fine della verifica dell'efficacia delle prestazioni e degli interventi, e contenuto in una *documentazione* riservata che riguarda ogni utente.

Uno spazio particolare è dedicato ai requisiti professionali relativi al *personale* che rappresenta la vera risorsa di ogni servizio che lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali per raggiungere gli obiettivi fissati nei piani personalizzati di assistenza degli utenti. Per la delicatezza dei compiti da svolgere e per la complessità delle situazioni che si trovano ad affrontare, le persone che lavorano in questo campo devono essere professionalmente qualificate, dando rilievo alla loro formazione e attenzione al loro vissuto personale, e devono essere supportate attraverso la costruzione di una forte rete comunicativa esterna che sia di sostegno, di verifica e di condivisione del lavoro a favore degli utenti, al fine di qualificare l'offerta. Per la tipologia di alcuni dei servizi offerti, altrettanto importante è considerata la presenza di volontari o di figure professionali non strettamente legate al mondo sociale, che collaborano con gli operatori, pur non sostituendoli, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali, realizzando nel territorio in tal modo una politica integrata attraverso la sussidiarietà orizzontale.

Nella seconda parte vengono indicati in particolare i requisiti relativi alla ***Mensa sociale e accoglienza notturna, ai Servizi per la vacanza, ai Servizi d'emergenza e di pronto intervento assistenziale***, ed ai ***Centri diurni*** in base alle rispettive specifiche finalità ed alle caratteristiche organizzative e strutturali.

In particolare viene data la *definizione* delle differenti finalità in relazione alla natura del servizio offerto ed ai destinatari, e la conseguente peculiare organizzazione interna, con l'indicazione delle *prestazioni* e del *personale* impiegato per garantire il servizio e, dove necessario, anche delle *modalità di ammissione e di dimissione*.

Vengono poi definiti i requisiti di carattere strutturale riguardanti il rispetto della normativa vigente in materia ed alla messa in sicurezza delle strutture e degli impianti. Una particolare attenzione è data all'*accessibilità*, definita come fruizione sicura, agevole e senza difficoltà degli spazi, anche attraverso l'abbattimento di ogni tipo di barriera architettonica, e che, in base all'utenza ospitata, garantisce anche spazi attrezzati per la disabilità.

## **I.A. Parte generale**

### **I.A.1 Caratteristiche comuni**

Per garantire l'omogeneità dell'offerta e la qualità delle prestazioni in tutto il territorio regionale, tutti i servizi pubblici e privati di cui all'articolo 1, comma 1, punto b, della *legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41*, elaborano un progetto globale e adottano una carta dei servizi sociali, garantiscono l'accessibilità e programmano le attività e gli interventi sulla base di un progetto di assistenza elaborato al momento della presa in carico di ogni utente.

Tutte le strutture ed i servizi rientrano nel sistema dei servizi territoriali e si attengono alle normative regionali ed ai regolamenti comunali.

#### *I.A.1.a Progetto globale*

Il progetto globale descrive il servizio e lo colloca nell'ambito della rete dei servizi sulla base delle sue caratteristiche peculiari e per alcuni dei servizi agevola il corretto inserimento degli utenti attraverso il confronto con gli obiettivi assistenziali individuati nel progetto di assistenza, al momento della loro presa in carico.

Il progetto globale contiene specificamente:

- le finalità della struttura e del servizio,
  
- l'organizzazione operativa e gestionale,
  
- la metodologia operativa e gestionale adottata,
  
- il tipo di prestazioni offerte dalla struttura o dal servizio,
  
- le modalità di coordinamento con la rete di servizi del territorio.

ed ogni altro elemento che ne definisca le caratteristiche.

### *I.A.1.b Carta dei servizi sociali*

La carta dei servizi sociali è il documento che indica le regole di funzionamento del servizio e contiene:

- i criteri d'accesso;
  
- le modalità di funzionamento del servizio e/o di apertura della struttura;
  
- le regole di comportamento dei fruitori;
  
- le prestazioni e i servizi forniti agli utenti;
  
- l'organigramma del personale;
  
- i criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi;
  
- le eventuali tariffe praticate;
  
- il tipo di polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari;
  
- i rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali.

La Carta dei servizi include dove previsto anche la modalità di accesso nelle strutture, a singoli, gruppi e formazioni sociali attivi nel territorio o iscritti nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato o riconosciuti a livello nazionale.

## **I.A.2 Requisiti organizzativi**

### *I.A.2.a Presa in carico ed accesso ai servizi*

Ogni persona che accede alle strutture ed ai servizi definiti dall'articolo 1, comma 1, lettera b), è presa in carico dal Servizio sociale di riferimento che, ove necessario nell'ambito dell'Unità valutativa multidisciplinare distrettuale, elabora nei suoi confronti un progetto di assistenza finalizzato a definire gli obiettivi assistenziali e a garantire la necessaria vigilanza sulla qualità degli interventi realizzati per raggiungerli. Tale progetto viene redatto a seguito del rapporto diretto e personale con il cittadino e tenendo conto delle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso, e contiene le sue necessità assistenziali e le scelte relative ad esse, in merito alle strutture e/o ai servizi che possano offrire una risposta efficace a tali necessità.

Per quanto attiene l'accesso al Servizio di emergenza e di pronto intervento assistenziale, esso è diretto, a seguito di semplice richiesta da parte del cittadino e/o da parte delle agenzie pubbliche interessate, in quanto tale servizio rappresenta esso stesso una forma di presa in carico.

### *I.A.2.b Attività*

Tutte le attività e gli interventi offerti dalle strutture e dai servizi hanno lo scopo di realizzare gli obiettivi assistenziali individuati al momento della presa in carico dell'utente.

L'organizzazione delle attività nelle strutture è tale da creare le condizioni necessarie per garantire a tutti gli utenti in particolare:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche;

- pari trattamento per tutti gli utenti, quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione di fede, convinzioni politiche, etnia, sesso;

- il rispetto delle scelte personali;

- un ambiente ed uno stile di accoglienza il più possibile confortevole e rispettoso.

È assicurata l'integrazione funzionale ed operativa con gli altri servizi esistenti sul territorio, ed in particolare ogni forma di integrazione socio-sanitaria.

### *I.A.2.c Figure professionali*

Nelle strutture servizi di cui all'articolo 1, comma 1, lettera b), della citata legge è prevista la presenza di figure professionali qualificate in relazione alla tipologia del servizio prestato ed alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza, nonché la presenza di un coordinatore responsabile della struttura e/o del servizio.

Ogni figura professionale è responsabile dell'attuazione degli interventi previsti per gli utenti, secondo le rispettive professionalità. Qualora diverse funzioni facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità.

Tali figure si identificano con:

- **Responsabile:** è il coordinatore che ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato. In particolare, è il responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali ed effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali.

Al Responsabile compete anche la gestione del personale e la conduzione economica e patrimoniale della struttura.

Egli assicura la presenza per un tempo adeguato alle necessità del servizio e in rapporto alla tipologia degli utenti.

- **Operatore socio-sanitario:** è la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che assiste l'utente nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Vive la quotidianità con gli ospiti delle strutture e ne gestisce insieme a loro anche gli aspetti materiali.

Tale personale, ove previsto, varia nel numero in relazione alle esigenze degli ospiti presenti.

- **Educatore professionale:** è la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel progetto di assistenza. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli utenti, nonché alla loro integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale. Svolge una funzione di supplenza dell'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, nonché con la rete dei servizi del territorio.

Le prestazioni sociali sono svolte con presenza programmata dalla seguente figura professionale formata ai sensi della vigente normativa:

- **Assistente sociale:** assiste gli ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'accesso ai servizi, e favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura in particolare i

rapporti con l'ambiente di provenienza, collabora con le altre figure professionali al fine di promuovere l'integrazione sociale degli utenti in relazione ai loro progetti di assistenza.

Le prestazioni sanitarie, se previste, sono assimilabili alle forme di assistenza domiciliare e sono effettuate, con presenza programmata, dal Medico di famiglia e/o dal medico specialista, dall'Infermiere professionale e dallo Psicologo.

Qualora l'ASL non sia in grado di erogare le prestazioni sanitarie necessarie e previste nei tempi richiesti dalle condizioni dell'utente, ove previsto le strutture ed i servizi le assicurano attraverso idonee figure professionali, con costi a carico dell'ASL competente.

Per la varietà e la peculiarità delle tipologie dei servizi, sono inoltre impiegate varie altre figure professionali, che sono indicate di volta in volta nella parte relativa alla tipologia dei servizi.

Per le finalità proprie di alcuni servizi è prevista la presenza di singoli o di gruppi e formazioni sociali iscritti nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato o presenti nel territorio o riconosciuti a livello nazionale che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi assistenziali, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto.

#### *I.A.2.d Documentazione*

Presso i servizi citati viene tenuta una documentazione costantemente aggiornata che comprende un registro delle presenze degli operatori, una cartella personale per ogni utente e, per le strutture che offrono ospitalità, anche un registro delle presenze giornaliere degli ospiti.

### **I.A.3 Requisiti strutturali**

Le strutture sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche, sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

#### *I.A.3.a Accessibilità*

Una particolare attenzione viene posta all'accessibilità, che si definisce come fruizione sicura, agevole e senza difficoltà degli spazi, anche attraverso l'abbattimento di ogni tipo di barriera architettonica, e che, in base all'utenza ospitata, garantisce anche spazi attrezzati per la disabilità.

Per garantire l'accessibilità, si fa riferimento a quanto stabilito dalla normativa sull'accessibilità e il superamento delle barriere architettoniche, ed in particolare alla *Delib.G.R. 27 marzo 2001, n. 424* "Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni. Linee-guida".

## **I.B. Tipologia dei servizi**

### **I.B.1. Mensa sociale e accoglienza notturna**

#### ***I.B.1.1 Definizione***

Secondo quanto definito dall'*articolo 1, comma 1, lettera b), della L.R. n. 41/2003*, che rimanda all'*articolo 25 della L.R. n. 38/1996*, e successive modifiche, i servizi di Mensa sociale e di accoglienza notturna sono servizi tesi a soddisfare temporaneamente i bisogni primari di vita delle persone che versano in particolari gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale.

Nell'ambito della rete dei servizi, i servizi di Mensa sociale e di accoglienza notturna si collocano in un'area che si può definire di primo intervento perché legata alla sopravvivenza, in quanto offrono vitto e alloggio notturno ad una categoria di persone che temporaneamente non riescono a provvedervi personalmente, per sé o anche per i propri figli minori. Questi servizi non costituiscono una risposta completa e definitiva ai bisogni di queste persone, ma rappresentano per alcuni il primo accesso ai servizi territoriali, in un percorso più articolato che prevede un eventuale successivo affidamento ad altre tipologie di servizi. Come tali, essi costituiscono uno dei livelli di approccio nella presa in carico di una situazione a rischio e nella ricerca di una risposta qualificata centrata sui bisogni della persona che versa in gravi condizioni di disagio.

#### ***I.B.1.2 Destinatari***

La Mensa sociale e l'accoglienza notturna sono tesi a soddisfare i bisogni primari di vita quotidiana ai cittadini italiani, agli stranieri, sia a quelli provenienti dai Paesi europei che a quelli non appartenenti all'Unione Europea ed agli apolidi, residenti e ai non residenti che temporaneamente non possono provvedere personalmente al proprio sostentamento. Accedono a questo servizio tutte le persone che versano in particolari gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale, anche momentaneo, a motivo di problematiche di natura psico-sociale, e sono a rischio di emarginazione, quali ad esempio i soggetti con disagio psichico, o con dipendenze da droga o alcool, le donne in difficoltà, gli anziani soli e le famiglie mono genitoriali e le persone senza fissa dimora.

#### ***I.B.1.3 Modalità di ammissione e di dimissione***

Ogni persona avente diritto accede al servizio su segnalazione del Servizio sociale di riferimento, o del Servizio sociale del Comune nel cui territorio insisteva l'ultima residenza nel caso di persone senza fissa dimora, o su richiesta personale direttamente alla struttura che presta il servizio.

Il Servizio sociale competente accerta che i richiedenti non siano in grado di provvedere al proprio sostentamento e che siano in possesso dei requisiti previsti ed autorizza l'accoglienza alle strutture nominativamente, secondo la disponibilità ricettiva.

È possibile usufruire del servizio fino a sei mesi, salvo i casi riferiti a persone definite a rischio, per le quali l'équipe della struttura ed il Servizio sociale accertano e documentano le reali permanenti concrete condizioni di precarietà e l'impossibilità di provvedere autonomamente al reperimento del vitto e dell'alloggio.

Nelle ore notturne, in caso d'urgenza, la struttura che offre Accoglienza notturna dispone l'immediata ospitalità dell'utente, salvo provvedere nelle ore immediatamente successive a regolarizzarne l'ammissione con i Servizi sociali.

L'utente è allontanato dalla struttura in caso di non ottemperanza del regolamento interno o di manifestazione evidente di pericolosità nei confronti di se stesso e/o degli altri utenti.

#### ***I.B.1.4 Prestazioni***

In particolare si definisce che:

I.B.4.a *Il Servizio di Mensa sociale* offre i pasti ogni giorno, tutti i giorni dell'anno, anche nei giorni festivi. I pasti erogati sono cucinati all'interno della struttura o sono già confezionati e precotti a cura di terzi regolarmente autorizzati nel settore della ristorazione e rispettano le grammature previste dalla normativa vigente in materia.

I.B.4.b *Il Servizio di Accoglienza notturna* offre ospitalità per l'intero anno solare e prevede in particolare:

- ° servizio di mensa serale e prima colazione;
- ° alloggio notturno in ambienti attrezzati a tale scopo;
- ° servizio di docce con distribuzione di asciugamani;
- ° servizio di lavanderia della biancheria ad uso interno;
- ° eventuale distribuzione di indumenti e calzature;
- ° attività di sostegno e ricreative;
- ° prestazioni sociali e sanitarie programmate.

Se presso il centro di Accoglienza notturna è attivato un servizio di segreteria permanente, ed eventualmente di consulenza legale, esso provvede ad avviare le iniziative volte ad affiancare la persona nel suo percorso di recupero dell'autonomia e dell'autogestione in stretto collegamento con il Servizio sociale e i servizi territoriali.

Le prestazioni sanitarie che si rendono necessarie sono assicurate gratuitamente dall'ASL nel cui territorio è situata la struttura. Se la struttura prevede di ospitare temporaneamente il cane del soggetto fruitore del servizio, essa si collega con il canile municipale, offrendo eventualmente le cure del caso alla bestia e provvedendo alla sua vaccinazione.

### ***I.B.1.5 Personale***

Il personale impegnato nei servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, oltre a competenze e conoscenze specifiche nella gestione di servizi di prima accoglienza, ha la capacità di interagire efficacemente con chi è particolarmente fragile, socialmente e psicologicamente, a motivo delle situazioni di disagio nelle quali vive.

Gli operatori variano in relazione al numero ed alle esigenze degli utenti presenti, in proporzione alle dimensioni della struttura e all'affluenza giornaliera. I volontari che eventualmente affiancano gli operatori, sono adeguatamente formati dall'équipe della struttura.

Il personale previsto per ogni struttura comprende un responsabile referente del servizio, che è in collegamento con i Servizi sociali territoriali, un collaboratore che affianca il responsabile e cura la gestione delle attività quotidiane, ed un responsabile della cucina e/o alla somministrazione dei pasti.

Le strutture prevedono inoltre gli addetti alla ricezione, alla cucina e/o alla somministrazione dei pasti ed al servizio ai tavoli ove necessario, ed alle pulizie in proporzione alla capacità ricettiva della struttura stessa.

### ***I.B.1.6. Requisiti strutturali***

I servizi di Mensa sociale e di accoglienza notturna sono realizzati nelle grandi aree urbane e nei comuni dove vi sia la presenza di persone che si trovano nelle condizioni di disagio economico, familiare e sociale che si trovino nelle condizioni di usufruire del servizio. Le sedi d'erogazione delle prestazioni inerenti ai servizi di Mensa sociale e di accoglienza notturna sono organizzate in modo da garantire un'ordinata e civile convivenza con la cittadinanza residente.

Per quanto attiene la sede della Mensa sociale, dove previsto, il locale cucina risponde, in quanto all'adozione di materiali costruttivi, di arredo e degli impianti usati, ai criteri igienici previsti dalla normativa vigente riguardante i luoghi dove avviene la preparazione e la somministrazione dei pasti e delle bevande, al fine di assicurare che le sostanze manipolate siano idonee sotto il profilo igienico-sanitario. I locali della mensa sociale, che sono autonomi o in strutture di tipo comunitario, sono areati, luminosi e confortevoli, e con spazi minimi di un metro quadro a persona. Nella struttura sono previsti almeno due bagni ed un bagno accessibile, in modo da consentire l'accesso ad una persona su sedia a ruote. È previsto inoltre uno spogliatoio ed un servizio igienico per gli operatori.

Nelle strutture dove si presta il servizio di accoglienza notturna, è previsto un servizio igienico ogni cinque posti letto, un impianto doccia ogni sei posti letto e un bagno accessibile per struttura. I posti letto sono articolati in ambienti per l'accoglienza di non più di quattro ospiti, con una superficie minima di 4 metri quadrati per ciascuno, garantendo che gli arredi siano idonei per l'accoglienza dei fruitori del servizio. Sono previste stanze singole con lettino per ospitare soggetti in difficoltà con minori in spazi separati ed espressamente dedicati a tale uso.

È inoltre previsto uno spazio ed un servizio igienico per gli operatori in presenza notturna.

Eventualmente sono previste strutture idonee a ospitare temporaneamente il cane del soggetto fruitore del servizio di Accoglienza notturna.

## **I.B.2 Servizi per la vacanza**

### *I.B.2.1.a Finalità*

Secondo quanto stabilito all'*art. 1, comma 1, lettera b), della L.R. n. 41/2003*, che rimanda all'*articolo 28 della L.R. n. 38/1996*, i Servizi per la vacanza sono rivolti a tutti i cittadini che siano in condizioni di disagio economico ed offrono loro un periodo temporaneo di villeggiatura, di svago e di riposo con la finalità di sostenerli nel percorso di socializzazione, di riabilitazione fisica e psichica, ed in particolare sono diretti:

a) ai soggetti in età evolutiva, nel quadro di una programmazione unitaria e interdisciplinare delle attività, coinvolgendo gli organismi della scuola, sportivi e culturali, quali momenti integrativi del processo educativo;

b) alle persone con disabilità ed agli anziani, anche se parzialmente autosufficienti, in un rapporto di stretta integrazione programmatica e gestionale con i competenti servizi sanitari.

Nell'ambito dei Servizi per la vacanza, oltre all'alloggio, al vitto ed al trasporto se residenziali, o solo al vitto ed al trasporto se non residenziali, viene assicurato lo svolgimento di varie attività, al fine di raggiungere la finalità di una sempre maggiore integrazione sociale.

### *I.B.2.1.b Requisiti organizzativi*

La programmazione delle attività nei Servizi per la vacanza assicura pari trattamento per tutti gli utenti quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione di fede, convinzioni politiche, etnia, sesso e garantisce in particolare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle scelte personali.

Le attività sono organizzate e realizzate dall'équipe responsabile del servizio tenendo conto della particolare composizione del gruppo di utenti e, se svolte in collaborazione con il personale messo a disposizione dalle strutture ospitanti, con la supervisione del responsabile del servizio.

Sono diversificate a seconda del periodo dell'anno nel quale si svolgono e a seconda se si tratta di soggiorni in località collinari, marine e montane.

Per la forte valenza formativa sono privilegiate le attività che prevedono interventi di scambio e di confronto con il territorio, anche attraverso gite ed escursioni in località di interesse turistico e culturale.

In ogni servizio viene predisposto un registro degli utenti ammessi che comprende il fascicolo personale comprovante in particolare lo stato di salute, le eventuali malattie croniche o particolari allergie e quanto ritenuto utile ai fini della tutela della salute dell'utente, redatto sui dati forniti dal medico di base o, in caso di persone con disabilità, dalla competente struttura dell'ASL che ha in carico l'utente.

Nei Servizi per la vacanza residenziali sono garantite le prestazioni sanitarie, dove necessario, a carico dell'ASL competente, ed è previsto se necessario il collegamento giornaliero con il centro

abitato, la spiaggia, le terme, ecc., mediante idonei automezzi per il trasporto di persone anche disabili.

### *I.B.2.1.c Requisiti strutturali*

L'attività prevista nei Servizi per la vacanza residenziali avviene unicamente in strutture autorizzate, quali alberghi, campeggi, residence, centri agrituristici, comunità, istituzioni scolastiche o strutture create appositamente per lo svolgimento di tali servizi. Tutte le strutture scelte per lo svolgimento di tali servizi rispondono ai requisiti previsti dalla normativa vigente, in particolare con riferimento alla normativa relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche, in relazione alla ricettività turistico-alberghiera e sono munite delle necessarie licenze e autorizzazioni rilasciate dal Comune territorialmente competente. Tali autorizzazioni non sono necessarie se il servizio si svolge presso istituzioni scolastiche o strutture già abilitate alla ricezione di utenti in comunità e alla somministrazione di pasti durante le ore di permanenza.

Le strutture che offrono ospitalità hanno spazi distinti e attrezzati per l'attività comunitaria, l'alimentazione, il riposo, e per i servizi generali, in base a quanto previsto dalla normativa vigente. È d'obbligo la dotazione di appositi locali attrezzati ad infermeria con l'attrezzatura di pronto soccorso.

I campeggi occasionali sono in possesso dell'autorizzazione del Comune territorialmente competente, previo accertamento che siano assicurati i servizi generali indispensabili per garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie e la salvaguardia della salute pubblica. Per i Servizi per la vacanza realizzati nei campeggi con tende è previsto il rispetto degli standard in relazione alle strutture comuni di servizio, all'approvvigionamento idrico, ai servizi igienici, al sistema di smaltimento dei rifiuti solidi e liquidi, al servizio di pronto soccorso, a cura del settore sanitario competente dell'ASL.

Sia nei Servizi per la vacanza residenziali che in quelli non residenziali, l'animazione è realizzata anche in locali e spazi pubblici e privati adibiti alla vacanza ed al tempo libero come parchi, spiagge, piscine, centri sportivi, centri agrituristici, tenendo conto delle specifiche necessità degli utenti.

L'uso occasionale di strutture o spazi non destinati abitualmente alla ricettività collettiva è consentito previo nulla osta da parte del Comune competente, in particolare a seguito di accertamento delle norme di igiene e sicurezza.

### **I.B.2.2. Servizi per la vacanza - Tipologie di utenti**

I Servizi per la vacanza si differenziano per le finalità specifiche e l'organizzazione della gestione a seconda dei destinatari del servizio.

In particolare sono:

### ***I.B.2.2.a Servizi per la vacanza per minori.***

#### *I.B.2.2.a.1 Definizione*

Il Servizio per la vacanza residenziale e non residenziale rivolto ai minori ha lo scopo di contribuire ad educare i soggetti in età evolutiva alla vita di comunità, a favorirne lo sviluppo e l'espressione delle capacità creative, la conoscenza e il rispetto dell'ambiente, integrando il ruolo formativo della famiglia e della scuola. Le attività organizzate prevedono momenti educativi, ricreativi e di espressività volti a valorizzare le capacità già presenti, a stimolare nuovi interessi, a favorire la socializzazione con l'obiettivo di favorire una crescita cognitiva, affettiva e di relazione armonica del minore, prevenendo il disagio dei soggetti potenzialmente a rischio.

#### *I.B.2.2.a.2 Destinatari*

I Servizi per la vacanza sono destinati a tutti i minori d'ambo i sessi anche con disabilità. Ogni Servizio per la vacanza prevede la partecipazione di un massimo di 50 minori. Nell'ambito dello stesso complesso ricettivo è consentita la presenza di più gruppi organizzati autonomamente.

Nei Servizi per la vacanza residenziali e non residenziali sono ammessi tutti i minori che ne fanno richiesta, compatibilmente con la recettività delle strutture messe a disposizione, e fino ad esaurimento dei posti disponibili. Per la forte valenza educativa della vita comunitaria le ammissioni tengono conto delle situazioni particolari del minore, emergenti dal suo progetto di assistenza, in rapporto alle caratteristiche del gruppo. È necessario favorire la formazione di un gruppo di minori con esigenze compatibili, ma senza operare nessuna discriminazione di etnia, di religione, di sesso o di condizioni di disagio psicofisico o sociale.

#### *I.B.2.2.a.3 Attività*

Relativamente alla tipologia del servizio vengono svolte attività ludico-ricreative e di tempo libero differenziate per fasce d'età:

1° fascia 3-6 anni

2° fascia 6-11 anni

3° fascia 11-14 anni

4° fascia 14-18 anni.

In particolare, sono previste diverse forme di attività motorie, culturali, di interazione e di svago, organizzate in gruppi o singolarmente, in modo da favorire la socializzazione e lo sviluppo della capacità di autogestione nel rispetto delle esigenze dei minori. È prevista l'assistenza tutelare diurna, ed anche notturna per i servizi residenziali.

Nei Servizi per la vacanza non residenziali è favorita la partecipazione delle famiglie per promuovere l'interscambio con le realtà sociali presenti nella comunità in cui si opera.

#### *I.B.2.2.a.4 Personale*

Per la gestione del servizio è prevista la presenza di un responsabile, con esperienza nell'area educativa di gruppi di minori almeno triennale, almeno un educatore professionale ogni 10 utenti, per minori d'età compresa fra i 3 e i 6 anni, ed un educatore professionale ogni 15 minori per le altre fasce d'età. A seconda delle attività previste, sono inoltre presenti animatori culturali e sportivi, ed almeno un operatore in possesso di brevetto di salvataggio, per i soggiorni in località marine, o in possesso di titolo abilitante alla guida montana, per i soggiorni in montagna.

Se sono presenti minori con disabilità è prevista la presenza di un operatore socio-sanitario ogni minore disabile.

#### *I.B.2.2.b Servizi per la vacanza per anziani*

##### *I.B.2.2.b.1 Definizione*

I Servizi per la vacanza per anziani hanno la finalità di accompagnare l'anziano nel suo percorso di inclusione sociale ed offrono momenti organizzati di interazione, di riposo e di svago, nonché occasioni di nuovi contatti e rapporti sociali, e svolgono una efficace azione di mantenimento e di sviluppo dell'autonomia e di prevenzione del degrado psicofisico e del rischio di emarginazione.

##### *I.B.2.2.b.2 Destinatari*

Partecipano ai Servizi per la vacanza su richiesta personale tutti i cittadini residenti che abbiano raggiunto i limiti di età per il pensionamento di vecchiaia, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anche accompagnati, sulla base dei posti a disposizione.

Nei Servizi per la vacanza residenziali e non residenziali si prevedono gruppi formati da non più di 50 anziani.

##### *I.B.2.2.b.3 Attività*

L'attività programmata è svolta nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti e comprende momenti di ricreazione, di animazione, culturali, di sport e di riposo e momenti dedicati alla socializzazione.

L'attività è finalizzata a favorire l'integrazione sociale e culturale, lo sviluppo di legami vecchi e nuovi ed il mantenimento dello stato di benessere dell'anziano.

#### *I.B.2.2.b.4 Personale*

Nei servizi residenziali e non residenziali è previsto un responsabile del servizio che abbia esperienza nel campo turistico, ed un operatore ogni 25 anziani che ha il compito di accompagnare il gruppo dalla partenza al rientro, di organizzare e sovrintendere alla realizzazione del programma di intrattenimento quotidiano, di svolgere una costante azione di supporto del gruppo.

#### *I.B.2.2.c Servizio per la vacanza per adulti con disabilità*

##### *I.B.2.2.c.1 Definizione*

I Servizi per la vacanza sono organizzati allo scopo di prevenire il deterioramento psico-fisico e la condizione di emarginazione dell'adulto con disabilità, attraverso il recupero, il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale, e di favorire il percorso di riabilitazione sociale e di mantenimento e di sviluppo delle capacità motorie, intellettive e di relazione rapporti interpersonali, offrendo alle famiglie un periodo di sollievo e riposo.

##### *I.B.2.2.c.2 Destinatari*

Partecipano a tali servizi tutti i cittadini residenti con disabilità di cui alla *legge 5 febbraio 1992, n. 104* "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", e successive integrazioni e modificazioni, affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali, con certificazione di handicap, e che siano assistibili a domicilio.

Nei Servizi per la vacanza residenziali e non residenziali sono previsti gruppi formati da un massimo di 16 persone con disabilità. Il gruppo è formato in modo da tenere conto delle specifiche esigenze dei partecipanti, senza operare nessuna discriminazione.

##### *I.B.2.2.c.3 Attività*

Tutte le attività organizzate sono calibrate essenzialmente sul bisogno dell'utente con disabilità al benessere psico-fisico e relazionale, con l'obiettivo di favorirne l'integrazione sociale, attraverso lo scambio ed il confronto. In particolare sono previste azioni di gruppo e personali, quali attività espressive, sportive, culturali, di animazione e ricreative che abbiano lo scopo di abbattere ogni barriera fisica, psichica e culturale e siano di compensazione al gap di chi vive in situazione di disagio. Per la particolare tipologia di utenza, l'attività quotidiana prevede la cura dell'igiene personale e l'assistenza tutelare, anche notturna per i servizi residenziali.

#### *I.B.2.2.c.4 Personale*

È previsto un responsabile del servizio ed un operatore incaricato di svolgere i compiti di accompagnatore del gruppo dalla partenza al rientro, che svolge una costante azione di supporto e sovrintende al programma di intrattenimento quotidiano, ed almeno un operatore socio-sanitario ogni 4 utenti.

### **I.B.3 Servizio di emergenza e pronto intervento assistenziale**

Il Servizio di emergenza e di pronto intervento assistenziale rientra nel sistema dei servizi territoriali e si attiene alle normative regionali ed ai regolamenti comunali: esso pertanto possiede i requisiti previsti dall'*articolo 1 della L.R. n. 41/2003*, che rimanda all'*articolo 29 della L.R. n. 38/1996*, ed i requisiti qui definiti.

#### ***I.B.3.1 Definizione***

Il Servizio di emergenza e pronto intervento assistenziale ha lo scopo di assicurare prestazioni tempestivamente, nell'arco delle ventiquattro ore, e per un periodo non superiore alle 48 ore, a persone che, per improvvise ed imprevedibili situazioni contingenti, personali o familiari, siano sprovviste di mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni primari di vita ovvero che si trovino in condizioni di incapacità o non siano comunque in grado di trovare autonomamente idonea soluzione alle criticità occorse.

Il servizio fa parte della rete integrata dei servizi e degli interventi sociali, si raccorda con il servizio di emergenza sanitaria di cui alla *legge regionale 3 agosto 2004, n. 9*, e interviene accanto alla Protezione civile, ai Vigili del fuoco, alla Polizia municipale e prevede l'integrazione con il privato sociale.

Si individua nel distretto socio-sanitario l'ambito territoriale ottimale per l'attuazione del servizio.

Il Servizio di emergenza e pronto intervento assistenziale assicura la fase di primo intervento, predisponendo in seguito le azioni necessarie all'attivazione delle risorse di competenza da parte dei servizi territoriali, a qualsiasi titolo interessati, attraverso una centrale telefonica, con l'eventuale partecipazione di unità mobili su strada per l'intercettazione e la presa in carico di situazioni di disagio estremo.

#### ***I.B.3.2 Destinatari***

Per la sua caratteristica di servizio di emergenza è rivolto a tutte le persone presenti nel distretto che ne fanno richiesta direttamente o su segnalazione, e non è previsto alcun requisito formale d'accesso.

### ***I.B.3.3 Prestazioni***

L'articolazione dell'attività prevede una sede operativa idonea, dotata di postazioni di lavoro con PC collegati ad un data-base in rete e apparecchiature telefoniche, ed eventualmente garantisce una presenza anche sul territorio attraverso unità mobili.

In particolare si prevedono:

- Attività nella sede

Si forniscono interventi finalizzati a:

- Leggere e valutare la richiesta d'aiuto;
- Orientare e informare l'utenza;
- Attivare eventualmente l'unità mobile;
- Reperire risorse istituzionali e informali;
- Aggiornare l'archivio informatizzato dell'utenza e dei bisogni.

- Attività nel territorio

Le unità mobili, se previste, sono in continuo contatto con la sede operativa e in costante mobilità sul territorio. Gli interventi delle unità mobili comportano azioni d'aiuto immediato verso persone anziane, senza fissa dimora, soggette a dipendenza da droghe e alcool, donne in difficoltà, minori e qualsiasi altra categoria d'adulto in momentanea difficoltà. Gli interventi delle stesse unità sono attivati nei confronti di qualsiasi emergenza che potrebbe verificarsi nel territorio del distretto. Intervengono su segnalazione della sala operativa e contrastano i fenomeni d'emarginazione che individuano sulla strada, in attesa che i servizi territoriali preposti se ne facciano carico. Le unità mobili sono dotate di mezzi idonei per il lavoro da svolgere facilmente identificabili.

Il funzionamento del servizio è garantito 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno per tutto l'anno, in base alle esigenze del distretto.

### ***I.B.3.4 Personale***

In ogni sede operativa sono previsti:

- il responsabile del servizio, che assicura una presenza programmata, e che, per le finalità proprie delle attività, è ricoperta da un laureato in diversi ambiti disciplinari afferenti le aree psicologica e sociale;

- almeno due operatori telefonici esperti, impegnati nel front office, che svolgono attività di call center;

- almeno due operatori impegnati nel back office, che curano la gestione delle banche dati, la comunicazione ed il collegamento con i servizi territoriali, di coordinare gli operatori, allo scopo di prendere in carico l'utente e farlo uscire dall'emergenza.

Tali operatori svolgono la loro attività in stretto raccordo con i servizi socio-sanitari territoriali, al fine di trovare la soluzione adeguata al problema attraverso la scelta della tipologia corretta di intervento da mettere in atto, in funzione delle politiche d'integrazione degli interventi.

Sulle unità mobili, ove previste, è presente un equipaggio composto da due operatori, uno con la qualifica d'educatore professionale ed uno di operatore socio-sanitario.

### ***I.B.3.5. Documentazione***

In ogni sede operativa viene tenuto un archivio degli interventi attuati, anche al fine di avere un monitoraggio aggiornato dei bisogni del territorio, che dia un supporto informativo necessario alla programmazione distrettuale.

## **I.B.4. Centri Diurni - Requisiti comuni**

### ***I.B.4.1. Finalità***

Secondo quanto definito dall'*articolo 1, comma 1, lettera b), della L.R. n. 41/2003* che rimanda all'*articolo 26 della L.R. n. 38/1996*, il Centro diurno è una struttura polivalente, di sostegno, di socializzazione, di aggregazione o di recupero di tipo aperto, rivolta alla generalità degli utenti.

È collegato ed integrato con la rete dei servizi del territorio e, a seconda della sua tipologia, espleta attività di aggregazione culturale, educativa, ricreativa, sportiva, di terapia occupazionale finalizzate all'integrazione sociale.

Pur avendo tutti la stessa connotazione di servizi per il sociale, i Centri diurni si differenziano per le loro finalità, che sono diverse a seconda della tipologia di utenza che ospitano. In particolare, i Centri diurni per minori, per persone con disabilità o con problematiche psicosociali, a rischio di emarginazione e di disadattamento sociale, hanno una caratterizzazione comune in riferimento all'organizzazione interna, che prevede la presenza di figure professionali specifiche attive nello svolgimento delle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi contenuti nei progetti di assistenza. I Centri diurni per anziani, chiamati semplicemente Centri anziani, proprio perché rivolti ad anziani auto sufficienti, pur essendo in stretto collegamento con il Servizio sociale del Comune, sono invece autogestiti e la loro organizzazione è funzionale al raggiungimento degli obiettivi di socializzazione e di aggregazione dell'anziano utente, che diventa egli stesso risorsa del territorio.

I Centri diurni e i Centri anziani sono inseriti nella rete dei servizi e, a seconda delle loro finalità, sono diversamente caratterizzati a seconda della loro peculiare offerta assistenziale.

### ***I.B.4.2. Requisiti organizzativi***

#### ***I.B.4.2.a Progetto personalizzato***

Tutti i Centri diurni, tranne i Centri anziani, all'ammissione predispongono per ogni utente un progetto personalizzato con finalità educative se si tratta di minori, di intervento sociale se si tratta di disabili o di persone con problematiche psico-sociali.

In ogni progetto personalizzato sono indicati gli obiettivi da raggiungere, i contenuti, la tipologia, le modalità, i tempi e il sistema di valutazione dell'efficacia degli interventi che il Centro mette in atto, nell'ambito delle finalità previste dal progetto globale della struttura, le figure professionali responsabili della loro attuazione, i compiti specifici del personale coinvolto, nonché i criteri di informazione e di coinvolgimento dell'utente.

Il progetto personalizzato viene redatto entro e non oltre i quindici giorni successivi all'ammissione dell'utente dall'équipe degli operatori della struttura sulla base degli elementi desunti dal progetto di assistenza relativo alla presa in carico dell'utente, fornito dal Servizio sociale di riferimento, ove necessario nell'ambito dell'Unità valutativa multidisciplinare distrettuale, dal rapporto diretto e personale con la persona e dalle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso.

In ogni progetto personalizzato è indicato il referente responsabile della sua attuazione, che svolge tale ruolo anche in relazione al Servizio sociale competente.

#### ***I.B.4.2.b Figure professionali***

Nei Centri diurni per minori, per persone con disabilità e con problematiche psicosociali è prevista l'individuazione di figure professionali qualificate in relazione alla tipologia del servizio prestato ed alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza, nonché la presenza di un coordinatore responsabile della struttura e del servizio, che per le finalità proprie delle attività, è ricoperta da un laureato con laurea quinquennale, o con laurea triennale ed esperienza nel campo almeno di 3 anni, in diversi ambiti disciplinari afferenti le aree psicologica, pedagogico-educativa e sociale.

Nei suddetti Centri diurni sono presenti oltre alle figure previste nella parte generale, altre figure professionali in grado di gestire le attività specifiche previste, quali le attività espressive (teatro, musica, arti grafiche, animazione, bricolage, ecc.), di formazione-informazione (supporto scolastico, attività di formazione specialistiche e/o di informazione culturale generale), di comunicazione-relazione, all'interno dei gruppi ed all'esterno, con il territorio (animazione, gruppi di autogestione, comunicazione interna e/o mediatica, ecc.), le attività ludico-motorie, al fine di raggiungere gli obiettivi previsti nei progetti personalizzati.

### ***I.B.4.3 Requisiti strutturali***

Il Centro diurno per minori, per persone con disabilità e con problematiche psico-sociali è una struttura autonoma o utilizza parte di una struttura residenziale che presta servizi socio-assistenziali

ed è ubicato in centri abitati, o nelle loro vicinanze, è collegato con i mezzi pubblici, e comunque localizzato in modo tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare l'accesso ai servizi territoriali.

Ha locali idonei per lo svolgimento delle molteplici attività in esso previste ed è dotato di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati a momenti di riposo e di attività individuale, organizzati in modo da promuovere l'aggregazione, nel rispetto dell'autonomia personale. In particolare, è prevista una zona finalizzata allo svolgimento delle varie attività di riabilitazione sociale, uno spazio per attività singole ed uno spazio per i colloqui.

Sono previsti più locali intercomunicanti o un unico locale suddiviso da pareti mobili per ottenere la massima flessibilità d'uso. La capienza dei locali è in rapporto al numero dei presenti e vanno sempre rispettate le norme di ordine pubblico legate alla sicurezza dei cittadini, ai sensi della normativa vigente. La superficie minima complessiva dei locali sopra menzionati è di almeno mq. 2,5 per utente, prevedendo la possibilità di usare questi spazi come laboratori per le attività manuali.

I servizi igienici, idonei alla mobilitazione con le sedie a ruote, sono attrezzati per la non autosufficienza dove necessario.

È previsto lo spogliatoio per gli operatori con annesso servizio igienico.

#### ***1.B.4.4 Centri Diurni - Tipologie di utenti***

I Centri diurni si differenziano a seconda della loro finalità, sulla base dei bisogni assistenziali dei destinatari del servizio e si suddividono come segue.

##### ***1.B.4.4.a Centro diurno per minori***

###### **I.B.4.4.a.1 Definizione**

Il Centro diurno per minori è una struttura polivalente, di tipo aperto, che ha lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di sostegno, di recupero, di socializzazione, di aggregazione, di gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva.

Esso costituisce un centro di aggregazione giovanile in stretto collegamento con il Servizio sociale del comune, con la rete dei servizi territoriali e con le realtà culturali, formative e di socializzazione, ed ha lo scopo di favorire la crescita del ragazzo, di promuoverne il benessere psicofisico, di sostenere e di affiancare la famiglia nella sua azione educativa e di prevenire il disagio.

###### **I.B.4.4.a.2 Destinatari**

Per la loro finalità, tali Centri si rivolgono a tutti i giovani e gli adolescenti, anche con disabilità, e particolarmente, ma non esclusivamente, ai soggetti a rischio di emarginazione, offrendo nella

composizione dei gruppi, un insieme il più possibile rappresentativo della totalità della popolazione giovanile del territorio.

I gruppi sono organizzati in laboratori composti al massimo di 10 minori, mentre la capacità ricettiva è differente in considerazione della variabilità dei flussi di utenza e dello spazio a disposizione.

#### I.B.4.4.a.3 Prestazioni

Le attività del Centro diurno sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi personalizzati degli utenti, ed in particolare sono:

- di tipo ricreativo e culturale, attraverso la partecipazione agli spettacoli teatrali, cinematografici e in genere agli avvenimenti culturali, sportivi e ricreativi della vita cittadina e l'organizzazione di riunioni conviviali sia all'interno che all'esterno del centro diurno;

- di tipo ludico-motorio, anche attraverso l'organizzazione di corsi presso il Centro o presso altri impianti sportivi, ricreativi e culturali;

- di scambio culturale e di intermediazione culturale per custodire i valori culturali del territorio e dei paesi di provenienza e favorire l'integrazione culturale, di scambio intergenerazionale, anche per valorizzare le tradizioni ed i mestieri, specie quelli in via di estinzione;

- di tipo formativo e informativo, attraverso corsi di formazione specifica, o di promozione della salute, o di sostegno nell'apprendimento scolastico, o di informazione su argomenti letterari, artistici, sportivi e di attualità;

- di tipo sociale, per promuovere la partecipazione dei giovani a varie forme di attività sociale, quali in particolare il volontariato sociale, e quant'altro in raccordo con il Servizio Sociale e il Segretariato Sociale del Comune, e con gli altri Enti territoriali e le agenzie pubbliche e private.

Le attività sono organizzate sotto forma di laboratori differenziati sia per contenuti che per obiettivi e prevedono una libera partecipazione del giovane, che alterna a momenti di volontaria e spontanea aggregazione momenti di attività individuale.

Il Centro diurno fornisce anche prestazioni di supporto all'assistenza domiciliare, dove necessario.

#### I.B.4.4.a.4 Personale

In ogni Centro diurno è prevista la figura del responsabile, presente secondo le necessità operative, e la presenza di un educatore professionale in ogni laboratorio attivato.

Sono inoltre presenti tutte le figure qualificate previste per svolgere le attività specifiche di laboratorio previste dal progetto globale della struttura, nell'ambito dei progetti educativi predisposti per ogni utente.

#### I.B.4.4.a.5 Funzionamento

Il Centro funziona tutti i pomeriggi dei giorni feriali, per tutta la settimana, per tutto l'anno e, a seconda dell'organizzazione, anche la sera o la mattina, ma solo in appoggio alle agenzie educative.

#### I.B.4.4.a.6 Articolazione delle strutture

L'articolazione degli spazi è funzionale allo svolgimento delle attività, ed in particolare si prevedono:

- locali polifunzionali: sono previsti almeno due locali nei quali svolgere le attività previste nel Centro;
- locali di aggregazione: gli spazi destinati alla socializzazione sono differenti dagli spazi riservati allo svolgimento di attività individuali;
- spazi riservati per gli operatori, dove svolgere anche i colloqui con le famiglie;
- servizi igienici: sono previsti almeno due servizi igienici, uno dei quali accessibile.

#### *I.B.4.4.b Centro diurno per persone con disabilità*

##### I.b.4.4.b.1 Definizione

Il Centro diurno per persone con disabilità ha lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di autonomia e di inclusione sociale attraverso la partecipazione alle varie attività ed alla vita di gruppo dei soggetti con disabilità ed un sostegno alle loro famiglie nel loro compito di accudimento.

Esso costituisce un centro di aggregazione finalizzato all'integrazione sociale in stretto collegamento con il Servizio sociale, con la rete dei servizi territoriali e con le agenzie pubbliche e private culturali, formative e di socializzazione. L'organizzazione delle attività ha lo scopo di favorire il benessere psicofisico del cittadino con disabilità, di migliorare la sua qualità di vita e di prevenire il disagio e il rischio di emarginazione.

##### I.B.4.4.b.2 Destinatari

I destinatari dei Centri diurni sono tutti i cittadini con disabilità di cui alla *legge 5 febbraio 1992, n. 104* "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", e successive integrazioni e modificazioni, affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali, con certificazione di handicap, per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo sanitario, atti a garantire un inserimento in strutture finalizzate alla riabilitazione sociale.

L'accoglienza di utenti di età inferiore alla fascia dell'obbligo scolastico è possibile solo se il loro progetto di assistenza ne prevede l'opportunità e comunque non sono accolti ragazzi di età inferiore ai 14 anni.

Ove possibile, occorre privilegiare il formarsi di un ambiente misto, femminile e maschile.

Per la forte valenza educativa della vita di gruppo, gli utenti del Centro sono aggregati in modo da tenere conto dei bisogni di ognuno, ma senza operare discriminazioni di alcun tipo.

I gruppi sono organizzati in laboratori composti al massimo di 10 utenti, mentre la capacità ricettiva è differente in considerazione della variabilità dei flussi di utenza e dello spazio a disposizione.

#### I.B.4.4.b.3 Prestazioni

Le attività del centro diurno sono organizzate sotto forma di laboratori differenziati per contenuti e per obiettivi.

In particolare si prevedono:

- attività di riabilitazione finalizzate all'acquisizione di abilità motorie, cognitive ed espressive ed allo sviluppo delle capacità di relazione;

- attività finalizzate a promuovere l'autonomia e l'integrazione, attraverso l'esplorazione del territorio e la partecipazione alla vita culturale, formativa, ricreativa e di aggregazione culturale;

- attività espressive a carattere artistico, teatrale e/o musicale finalizzate al rafforzamento della propria identità ed all'acquisizione di una sempre maggiore consapevolezza di sé.

Dove possibile, ogni attività è programmata e svolta coinvolgendo l'utente già dalla fase di preparazione e nel suo svolgimento, al fine di rinforzare la capacità di scelta e di partecipazione, che sono alla base dell'autonomia.

La partecipazione ai vari laboratori e la composizione dei vari gruppi sono subordinate alla valutazione fatta dall'équipe del centro sulla base degli elementi contenuti nei progetti di riabilitazione sociale, e sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti nell'ambito del singolo progetto.

Il Centro diurno fornisce anche prestazioni di supporto all'assistenza domiciliare e assicura il servizio di accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto per gli utenti che siano impossibilitati a provvedere da soli o tramite i propri familiari.

#### I.B.4.4.b.4 Personale

In ogni Centro diurno per persone con disabilità è prevista la figura del responsabile, presente secondo le necessità operative, e la presenza di un educatore professionale in ogni laboratorio attivato.

La quantità degli operatori sociosanitari presenti nella struttura è stabilita anche in base alle indicazioni preventivamente espresse dall'Azienda ASL competente per territorio, in riferimento alle necessità degli utenti, e comunque in numero di almeno due operatori per ogni laboratorio.

Sono inoltre presenti tutte le figure qualificate a svolgere le attività specifiche di laboratorio previste dal progetto globale della struttura, nell'ambito dei piani personalizzati di assistenza predisposti per ogni utente.

#### I.B.4.4.b.5 Funzionamento

Il Centro diurno garantisce ai suoi utenti il funzionamento giornaliero, per almeno cinque giorni alla settimana per non meno di dieci mesi all'anno.

Il periodo di chiusura comprende il mese di ferie del personale, le festività natalizie e pasquali.

#### I.B.4.4.b.6 Articolazione delle strutture

Nei Centri diurni per persone con disabilità sono previsti i seguenti spazi:

- locali polifunzionali: sono previsti più spazi separati in base alle attività di laboratorio che si svolgono nel Centro. Ogni spazio è strutturato in modo da accogliere agevolmente le persone che svolgono tale attività;

- locale di aggregazione: sono previsti spazi nei quali socializzare e spazi riservati che consentano lo svolgimento di attività individuali;

- spazi per gli operatori, dove svolgere anche i colloqui con le famiglie;

- servizi igienici: sono previsti almeno due servizi igienici, uno dei quali accessibile.

#### *I.B.4.4.c Centro anziani*

##### I.B.4.4.c.1 Definizione

Il servizio offerto dal Centro anziani ha finalità e caratteristiche organizzative peculiari, in quanto gestito dagli stessi utenti, ed ha pertanto requisiti differenti da quelli detti sopra in relazione agli altri centri diurni, come già specificato nella Delib.G.R. 20 febbraio 2004, n. 67 avente come

oggetto "Schema-tipo per il Regolamento comunale del Centro anziani". Esso si ispira ai principi della partecipazione, dell'indipendenza, dell'autorealizzazione e della tutela della dignità degli anziani sanciti dall'ONU, ed opera nella ricerca continua di una sempre migliore risposta ai bisogni delle persone della terza età, promuovendo la loro presenza attiva nel territorio. Per le peculiarità organizzative e gestionali del Centro anziani, gli utenti non sono semplicemente fruitori del servizio ma soci a tutti gli effetti, responsabili e attivi nella programmazione delle attività e nella scelta degli interventi, in stretto collegamento con il Servizio sociale del Comune e in integrazione con la rete dei servizi territoriali.

Il Centro anziani è connesso con le altre strutture sociali già funzionanti (centri sociali polivalenti, biblioteche, sale di lettura, ecc.) e costituisce, a livello comunale e di quartiere, il luogo di aggregazione e di propulsione della vita sociale, culturale e ricreativa del territorio, in stretto collegamento con il Servizio sociale del Comune.

#### I.B.4.4.c.2 Destinatari

Le iscrizioni e la partecipazione alle attività del Centro anziani sono consentite a tutti gli anziani autosufficienti, o parzialmente auto sufficienti, residenti o domiciliati nel Comune che abbiano compiuto i 55 anni d'età. Allo scopo di favorire la massima socializzazione degli anziani è consentita l'iscrizione al Centro anziani anche di adulti con età inferiore ai 55 anni, purché venga rispettata la percentuale del 70% di iscritti con età superiore ai 55 anni.

Nel caso in cui sul territorio del Comune funzionino più Centri anziani, gli interessati possono aderire ad uno solo di essi.

#### I.B.4.4.c.3 Modalità di ammissione e dimissione

Si accede al Centro anziani attraverso una richiesta personale. Le iscrizioni sono gratuite e sono effettuate in qualsiasi momento dell'anno. Le iscrizioni ad un Centro extraterritoriale sono ratificate dal Comune dove insiste il Centro e sono comunicate al Comune di residenza del socio.

Le iscrizioni sono rinnovate ogni tre anni nell'arco temporale espressamente indicato e pubblicizzato dal Comune con le stesse modalità previste per la prima iscrizione.

Presso il Servizio sociale del Comune sono conservati gli elenchi degli iscritti, da aggiornarsi annualmente, con le variazioni comunicate dai Centri anziani.

#### I.B.4.4.c.4 Attività

Le attività del Centro anziani, nell'ambito della propria piena autonomia di programmazione e gestione, e nel rispetto dell'anziano utente, sono:

- di tipo ricreativo-culturale, con la partecipazione agli avvenimenti culturali, sportivi e ricreativi della vita cittadina e l'organizzazione di riunioni conviviali, sia all'interno che all'esterno del Centro anziani;

- di tipo ludico-motorio, anche attraverso l'organizzazione di corsi presso il Centro o presso altri impianti sportivi, ricreativi e teatri;

- di scambio culturale e intergenerazionale, per custodire i valori culturali del territorio e valorizzare le tradizioni ed i mestieri, specie quelli in via di estinzione;

- di tipo formativo e informativo, attraverso corsi di promozione della salute, o su argomenti letterari, artistici, sportivi e di attualità;

- di tipo sociale, per promuovere la partecipazione degli anziani a varie forme di attività sociale, quali in particolare il volontariato sociale, la vigilanza presso le Scuole, le Biblioteche, e i Giardini Pubblici, l'informazione, la formazione, il monitoraggio delle condizioni e dei bisogni degli anziani residenti nel quartiere o nel comune dove insiste il centro e quant'altro in raccordo con il Servizio sociale e il Segretariato sociale del Comune, e con le agenzie pubbliche e private.

#### I.B.4.4.c.5 Attività supplementari

Le attività da svolgere presso il Centro anziani sono approvate dall'assemblea, sono gestite dal Comitato di gestione e sono riservate agli iscritti. Il funzionamento del centro anziani è stabilito in base alle esigenze degli iscritti. Per il raggiungimento degli scopi istituzionali, il Centro anziani può svolgere anche attività supplementari quali:

- attività di somministrazione di alimenti e bevande non alcoliche;

- partecipazione a spettacoli teatrali, cinematografici, ecc., usufruendo dei benefici previsti dalla normativa vigente;

- attività di turismo, quali gite e soggiorni, organizzate senza scopo di lucro.

#### I.B.4.4.c.6 Organismi di gestione e di coordinamento

Gli organismi di gestione del Centro anziani hanno la finalità di garantire la più corretta conduzione, di favorire la massima partecipazione dei soci, la formulazione dei programmi ed il controllo della efficienza dei servizi e sono:

- l'Assemblea degli iscritti;

- il Comitato di Gestione;

- il Presidente e il Vice Presidente;

- il Collegio di Garanzia.

Tali organismi vengono eletti democraticamente dagli iscritti, anche secondo le indicazioni fornite nella Delib.G.R. 20 febbraio 2004, n. 67 avente come oggetto "Schema-tipo per il Regolamento comunale del Centro anziani".

#### I.B.4.4.c.7 Articolazione delle strutture

Il Centro anziani ha locali idonei per lo svolgimento delle molteplici attività in essi previste. La capienza dei locali è in rapporto al numero dei presenti e vanno sempre rispettate le norme di ordine pubblico legate alla sicurezza dei cittadini, ai sensi della normativa vigente.

È inoltre ubicato in centri abitati, o nelle loro vicinanze, è collegato con i mezzi pubblici, e comunque localizzato in modo tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare l'accesso ai servizi territoriali.

#### *I.B.4.4.d Centro diurno per persone con problematiche psicosociali*

##### I.B.4.4.d.1 Definizione

Il Centro diurno è una struttura polivalente, di tipo aperto che realizza interventi finalizzati al reinserimento sociale o alla preparazione al reinserimento sociale della persona con problematiche psicosociali.

Esso offre una risposta ai bisogni di aggregazione, di socializzazione e di supporto nel percorso di acquisizione della capacità di autonomia ed autogestione della persona con problematiche psicosociali, in stretto collegamento con il Servizio sociale del Comune, con la rete dei servizi territoriali e con le realtà culturali, formative e di socializzazione.

##### I.B.4.4.2.d.2 Destinatari

I destinatari di questi servizi sono le persone con problematiche psicosociali, ed in particolare persone che vivono una condizione di disagio psichico, ex detenuti o soggetti sottoposti a misure restrittive della libertà personale cui è permesso frequentare tale struttura, persone senza fissa dimora, quali soggetti a rischio di emarginazione e di disadattamento sociale.

L'inserimento è determinato dai bisogni specifici delle persone, valutati dal Servizio sociale ove necessario all'interno delle unità valutative multidisciplinari, a seguito della loro presa in carico, ed è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di inclusione sociale con interventi specifici che siano di supporto all'acquisizione dell'autonomia e dell'autosufficienza.

Per la forte valenza educativa della vita di gruppo e per favorire la creazione di rapporti di scambio e di aiuto reciproco tra gli ospiti delle strutture, è preferibile accogliere utenti con bisogni omogenei, ma senza operare discriminazioni di alcun tipo.

I gruppi sono organizzati in laboratori composti al massimo di 10 utenti, mentre la capacità ricettiva è differente in considerazione della variabilità dei flussi di utenza e dello spazio a disposizione.

#### I.B.4.4.d.3 Prestazioni

Le attività dei Centri diurni sono organizzate sotto forma di laboratori differenziati, sia per contenuti che per obiettivi, e nel rispetto dell'individualità dell'utente e del suo progetto personalizzato.

La metodologia operativa implica il coinvolgimento diretto degli utenti nell'attuazione dei loro piani personalizzati.

In particolare si prevedono:

- attività di riabilitazione finalizzate all'acquisizione ed al recupero dell'autonomia e della capacità di autogestione.

- attività finalizzate a promuovere l'integrazione sociale, attraverso lo scambio e l'interazione con il territorio e la partecipazione alla vita culturale, formativa, ricreativa e di aggregazione.

- attività espressive a carattere artistico, teatrale e/o musicale, finalizzate al rafforzamento della propria identità ed all'acquisizione di una sempre maggiore consapevolezza delle proprie capacità.

- l'assistenza agli utenti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, con particolare riferimento alla possibilità di curare la propria igiene personale, depositare i propri averi, lavare la biancheria.

Ogni attività è programmata e svolta coinvolgendo l'utente, al fine di supportare e rinforzare la sua capacità di scelta e di partecipazione, che sono alla base dell'autonomia.

La partecipazione ai vari laboratori e la composizione dei vari gruppi sono subordinate ad una valutazione fatta dall'équipe del Centro sulla base degli elementi contenuti nei progetti di riabilitazione sociale e sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti nell'ambito del singolo progetto.

#### I.B.4.4.d.4 Personale

È prevista l'individuazione di un coordinatore responsabile della struttura e del servizio ed è presente almeno un educatore professionale in ogni laboratorio.

Sono inoltre presenti tutte le figure qualificate necessarie per svolgere le attività specifiche di laboratorio programmate in base ai progetti personalizzati predisposti per ogni utente nell'ambito del progetto globale della struttura.

#### I.B.4.4.d.5 Funzionamento

Il Centro diurno garantisce ai suoi utenti il funzionamento giornaliero, per almeno cinque giorni alla settimana per non meno di dieci mesi all'anno.

Il periodo di chiusura comprende il mese di ferie del personale, le festività natalizie e pasquali.

#### I.B.4.4.d.6 Articolazione delle strutture

I locali del Centro sono idonei per lo svolgimento delle molteplici attività in essi previste e la loro capienza è in rapporto al numero dei presenti.

In particolare si prevedono:

- locali polifunzionali: sono previsti più spazi separati in base alle attività di laboratorio che si svolgono nel Centro. Ogni spazio è strutturato in modo da accogliere agevolmente le persone che svolgono tale attività

- locale di aggregazione: sono previsti spazi nei quali socializzare e spazi riservati che consentano lo svolgimento di attività individuali

- spazi per gli operatori, dove svolgere anche i colloqui

- servizi igienici: sono previsti due servizi igienici ogni dieci persone, uno dei quali accessibile e dimensionato in modo tale da permettere l'ingresso e la rotazione delle carrozzine, due locali docce con spogliatoio ogni dieci persone ed una lavanderia ad uso interno.