

D.G.R. 6 marzo 2006, n. 203 ⁽¹⁾.

Delib.C.R. 12 novembre 2004, n. 251 - "Piano Sociale Regionale Triennale 2004/2006" - Direttiva in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, compartecipazione degli utenti al costo dei servizi, rapporto tra Enti pubblici ed Enti gestori - Provvedimenti ⁽²⁾.

(1) Pubblicata nel B.U. Molise 1° aprile 2006, n. 8, suppl. ord. n. 1.

(2) Vedi, anche, la *Delib.G.R. 28 dicembre 2009, n. 1276*.

La Giunta regionale

(omissis)

Vista la *legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3: "Modifiche al Titolo V della Costituzione"*;

Vista la *legge regionale 7 gennaio 2000, n. 1: "Riordino delle attività socio-assistenziali e istituzione di un sistema di protezione sociale e dei diritti sociali di cittadinanza"*, che all'art. 23 prevede che la Regione adotti il Piano Triennale socio-assistenziale;

Vista la *legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge-Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*;

Vista la Delib.C.R. 12 novembre 2004, n. 251, con la quale è stato approvato il Piano sociale Regionale Triennale 2004/2006 e si è proceduto alla individuazione di undici ambiti territoriali;

Vista la *Delib.G.R. 9 gennaio 2006, n. 12*, con la quale la Giunta regionale ha approvato i "*Piani sociali di zona*" presentati dagli ambiti territoriali;

Visto, in particolare, il punto 11.3 del Piano Sociale Regionale nel quale è previsto che la Giunta Regionale definisce i requisiti per l'accreditamento;

Ravvisata la necessità, recependo le indicazioni dei soggetti interessati frutto di un percorso di concertazione, di mettere a disposizione dei Comuni, degli ambiti territoriali uno strumento operativo funzionale alla costruzione di un'efficace rete di servizi e per dar vita ad un sistema di relazione con il Terzo settore più maturo e avanzato;

Ritenuto, al fine di perseguire il percorso di riassetto e ridefinizione del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali così come previsto dalla *legge n. 328/2000* e dal suddetto Piano Sociale, di emanare un'apposita direttiva in materia di "*Autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, compartecipazione degli utenti al costo dei servizi, rapporto tra Enti pubblici ed Enti gestori*";

Visto il documento allegato e parte integrante del presente atto, che non riveste comunque carattere rigido ed esaustivo e la cui applicazione sarà oggetto di un continuo monitoraggio e valutazione in itinere;

Ritenuto, inoltre, al fine di salvaguardare i livelli essenziali garantiti dalle strutture attualmente convenzionate con la Regione Molise ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 5 agosto 1985, nonché i livelli occupazionali derivanti dagli obblighi determinati dal predetto decreto, di stabilire che le convenzioni in essere avranno validità fino alla stipula di nuovi rapporti convenzionali con la A.S.Re.M.;

Ritenuto di dover provvedere in merito;

unanime delibera

per le motivazioni illustrate in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate:

- di approvare la direttiva regionale "*Autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, compartecipazione degli utenti al costo dei servizi, rapporto tra Ente pubblici ed Enti gestori*", allegata e parte integrante del presente atto;

- di stabilire, inoltre, al fine di salvaguardare i livelli essenziali garantiti dagli Istituti socio-assistenziali attualmente convenzionati con la Regione Molise ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 8 agosto 1985, nonché i livelli occupazionali derivanti dagli obblighi determinati dal predetto decreto, che le convenzioni in essere con le strutture de qua avranno validità fino alla stipula di nuovi rapporti convenzionali con la A.S.Re.M.;

- di dare mandato alla *Direzione Generale III - Servizio promozionale e Tutela Sociale* - per i successivi adempimenti di competenza relativi alla fase applicativa della direttiva sopra citata e alla *Direzione Generale V - Servizio Assistenza Socio-Sanitaria* - per i successivi adempimenti di competenza in merito a quanto stabilito relativamente agli Istituti socio-assistenziali già convenzionati con la Regione Molise.

Allegato

Direttiva in materiale di autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, compartecipazione degli utenti al costo di servizi, rapporto tra Enti pubblici e Enti gestori

Piano Sociale Regionale Triennale
(Delib.C.R. 12 novembre 2004, n. 251)

Premessa

La riorganizzazione del sistema integrato dei servizi

Con questo documento la Regione Molise intende proseguire il percorso di riassetto e ridefinizione del sistema integrato dei servizi e interventi sociali, così come previsto dalla *legge n. 328/2000*, e intende dare attuazione a quanto previsto dal Piano Sociale Regionale 2004-2006, approvato con Delib.C.R. 12 novembre 2004, n. 251.

Nel processo avviato con la programmazione Regionale e con la predisposizione dei Piani Sociali di Zona, la riorganizzazione della rete dei servizi assume un ruolo strategico e va orientata a un continuo miglioramento della qualità degli interventi forniti al cittadino. A tal riguardo è utile richiamare i contenuti del Piano Nazionale 2001-2003, approvato in data 3 aprile 2001, che proponeva di "costruire un *sistema di qualità sociale*, inteso come insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi e i servizi sociali siano orientati alla qualità, in termini di adeguatezza ai bisogni, efficacia dei metodi e degli interventi, uso ottimale delle risorse impegnate, sinergie con servizi e risorse del territorio, valutazione dei risultati, apprendimento e miglioramento continuo".

Le linee di indirizzo di seguito presentate, rappresentano un passo importante in tale direzione. Si intende con esse avviare un percorso che porti a regolamentare la delicata questione del rapporto tra Enti Locali e soggetti terzi (soggetti privati e del Terzo Settore) e che definisca regole più certe e condivise sull'affidamento e/o sull'acquisto di servizi da parte degli enti pubblici.

La *L. n. 328/2000*, il Piano Nazionale 2001-2003, l'atto di indirizzo in materia di affidamento dei servizi e il Piano Sociale Regionale, richiamano con forza l'esigenza a di regolamentare questa materia.

All'art. 5, comma 2, la *L. n. 328/2000* stabilisce che gli enti pubblici "promuovono azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa nonché il ricorso a *forme di aggiudicazione o negoziali* che consentano ai soggetti operanti nel terzo settore la piena espressione della propria progettualità, avvalendosi di analisi e di verifiche che tengano conto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale".

In questo complesso percorso di riorganizzazione del sistema e di ridefinizione dei rapporti tra Enti pubblici e soggetti terzi è fondamentale promuovere una programmazione partecipata tra la Regione, gli Enti Locali, le rappresentanze del Terzo Settore e della cittadinanza attiva, nel rispetto dei ruoli a ciascuno assegnati. Con questo documento la Regione Molise prosegue il suo impegno nella definizione di livelli essenziali regionali e intende avviare la riorganizzazione del sistema dei servizi su basi più solide e chiare rispetto alla storia precedente. La tipologia di servizi e gli standard di qualità individuati (sia in relazione all'accreditamento che in relazione all'aggiudicazione dei servizi) fissano un obiettivo strategico, rispetto al quale la Regione intende proporre al territorio, nel triennio di programmazione dei Piani di Zona, un ampio percorso di discussione e concertazione,

finalizzato a una progressiva integrazione e condivisione della tipologia e dei livelli di qualità qui definiti, anche per valorizzare le sperimentazioni e le innovazioni provenienti dalle realtà locali.

Del resto il Piano Sociale nazionale (2001-2003) sottolineava l'importanza della concertazione "per la valutazione e lo sviluppo di un sistema di qualità, che si basa su valori comuni, regole condivise e controlli imparziali (...). Tranne poche esperienze esemplari, finora le Regioni e gli Enti Locali non sono ancora intervenuti per regolare la qualità dei servizi".

A tal fine, si affermava, le Regioni e gli Enti Locali sono chiamate a "individuare la tipologia dei servizi da includere nel sistema per la qualità sociale" e a "promuovere sedi di concertazione sui principi generati ispiratori della qualità dei diversi interventi e servizi sociali, invitando tutti i soggetti interessati al sistema, Enti pubblici, produttori privati, professionisti del sociale e rappresentanti dei cittadini fruitori dei servizi".

La Regione Molise, recependo le indicazioni riportate e facendo seguito a quanto stabilito nel Piano Sociale Regionale, mette a disposizione dei Comuni e degli ambiti territoriali le presenti direttive, per costruire una efficace rete di servizi e per dar vita a un sistema di relazioni con il Terzo Settore più maturo e avanzato, secondo quanto richiesto dalle normative in materia.

Si fa presente che, nella descrizione detta tipologia di offerta (Parte II), si è provveduto una definizione più puntuale di standard e requisiti per ciò che concerne le strutture. Riguardo ai servizi si è provveduto in questa prima fase a definirne la tipologia e a indicare criteri generali di qualità.

Con il presente atto si avvia, infine, il processo di regolamentazione di un aspetto indirettamente connesso al precedente: la compartecipazione degli utenti al costo del servizio, sia esso gestito direttamente dall'ente pubblico, singolo o associato, sia esso gestito dal privato sociale per conto dell'ente pubblico. Nell'ultima parte del documento la Regione Molise anche su questo tema stabilisce dei criteri generali, rimandando ai regolamenti comunali (o di ambito territoriale) una più puntuale definizione dei livelli di compartecipazione.

Occorre precisare che il presente documento riguarda la rete di strutture e servizi socio-assistenziali. La *legge n. 328/2000* e il Piano Sociale Regionale individuano nella collaborazione tra servizi sociali e servizi sanitari uno dei nodi cruciali nella costruzione del sistema integrato, anche sulla scorta delle normative in materia sanitaria (*D.Lgs. n. 502/1992* e successive modifiche, Piano Sanitario Nazionale, *D.Lgs. n. 229/1999*). Per l'individuazione di standard e requisiti relativi alle strutture e ai servizi a Carattere socio-sanitario si rimanda a successive deliberazioni.

I Parte

Procedure per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle strutture e dei servizi

Principi generali e finalità

1. La presente direttiva, definisce i requisiti strutturali, organizzativi e funzionali minimi per l'autorizzazione al funzionamento - nonché gli ulteriori requisiti tecnici di qualificazione per l'accreditamento - delle strutture e dei servizi socio-assistenziali previsti dalla normativa regionale vigente in materia e dal Piano Sociale Regionale.

2. I requisiti minimi per l'autorizzazione al funzionamento e gli ulteriori requisiti tecnici di qualificazione per l'accreditamento sono volti a garantire ai soggetti destinatari delle prestazioni previste dal sistema integrato di interventi e servizi sociali in Molise, la qualità delle prestazioni erogate dalle strutture e dai servizi socio-assistenziali in un'ottica di miglioramento costante della qualità della vita e di riconoscimento dei diritti di cittadinanza e non discriminazione.

3. Le strutture e i servizi oggetto della presente direttiva, nell'ambito del complessivo sistema integrato di interventi e servizi sociali, sono articolati in modo da ridurre i fenomeni di marginalità ed esclusione sociale. Devono, altresì, essere organizzati in modo da eliminare fenomeni di istituzionalizzazione e favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Strutture e servizi soggetti all'obbligo di autorizzazione

1. Le disposizioni di cui al presente atto si applicano alle strutture ed ai servizi socio-assistenziali a gestione pubblica e a gestione privata, indipendentemente dalla denominazione dichiarata. L'elenco delle strutture e dei servizi è riportato nella II Parte del presente documento. I servizi e le strutture interessate riguardano:

a) minori e prima infanzia, per interventi socio assistenziali ed educativi integrativi o sostitutivi della famiglia;

b) disabili e affetti da malattie croniche invalidanti e/o progressive e terminali, per interventi socio-assistenziali;

c) anziani, per interventi socio assistenziali finalizzati al mantenimento e al recupero delle residue capacità di autonomia della persona e al sostegno della famiglia;

d) adulti con problematiche sociali per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale.

2. Le strutture di cui alle precedenti lettere b), c), che prevedano di erogare anche prestazioni socio-sanitarie sono autorizzate in conformità alle disposizioni di cui all'*articolo 8-ter del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502* e successive modificazioni, nonché secondo gli indirizzi regionali in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

3. I servizi preordinati anche all'erogazione di prestazioni a carattere sanitario sono soggetti, limitatamente alle stesse, alle norme in materia sanitaria.

4. Nel caso di strutture preesistenti o di ristrutturazione delle stesse sono accettabili variazioni in difetto o in eccesso entro il 20% degli standards di riferimento successivamente indicati.

Requisiti comuni alle strutture

1. Fermo restando il possesso dei requisiti prescritti dalle norme di carattere generale e, in particolare, dalle disposizioni in materia di urbanistica, di edilizia, di prevenzione incendi, di igiene e sicurezza, di contratti di lavoro, tutte le strutture individuate nel presente documento devono possedere i seguenti requisiti minimi:

a) ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici e, comunque, tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;

b) dotazione di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;

c) presenza di figure professionali sociali e sanitarie qualificate, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza ospitata, ed in possesso di idoneo titolo legalmente riconosciuto. Nelle more dell'emanazione di apposito atto normativo di individuazione dei profili professionali sociali e socio-sanitari al personale attualmente in servizio e privo del possesso delle qualifiche richieste è fatto obbligo di partecipare a percorsi formativi e di riqualificazione;

d) presenza di un coordinatore responsabile della struttura;

e) adozione del registro degli ospiti e predisposizione per gli stessi di un piano individualizzato di assistenza e, per i minori, di un progetto educativo individuale. Il piano individualizzato ed il progetto educativo individuale devono indicare in particolare: gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento, il piano delle verifiche;

f) organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti;

g) adozione, da parte del soggetto gestore, di una Carta dei servizi sociali.

Requisiti comuni ai servizi

1. Fermo restando l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, il soggetto erogatore dei servizi alla persona deve garantire il rispetto delle seguenti condizioni organizzative:

a) presenza di figure professionali sociali e sanitarie qualificate, in relazione alla tipologia di servizio erogato ed in possesso di idoneo titolo legalmente riconosciuto. Nelle more dell'emanazione di apposito atto normativo di individuazione dei profili professionali sociali e socio-sanitari al personale attualmente in servizio e privo del possesso dei requisiti richiesti è fatto obbligo di partecipare a percorsi formativi e di riqualificazione;

b) presenza di un coordinatore responsabile del servizio;

c) adozione, da parte del soggetto erogatore, di una Carte dei servizi sociali;

d) adozione di un registro degli utenti del servizio con l'indicazione dei piani individualizzati di assistenza e, per i minori, di un progetto educativo individuale.

Autorizzazione al funzionamento

1. Il Comune, nel corso della procedura per il rilascio del provvedimento di autorizzazione al funzionamento di nuove strutture e servizi e delle successive eventuali modifiche e revoche, accerta il possesso dei requisiti prescritti dal presente atto.

2. Le strutture e i servizi già operanti alla data di pubblicazione della presente direttiva sul Bollettino Ufficiale della Regione, dovranno adeguarsi ai requisiti organizzativi, funzionali e strutturali ivi previsti. Il termine fissato per l'adeguamento è di cinque anni a decorrere dalla data di pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione. Qualora, decorso il termine indicato, i soggetti gestori delle strutture e servizi non abbiano provveduto ad adeguarsi ai requisiti previsti nella presente direttiva, decadono automaticamente le eventuali autorizzazioni provvisorie al funzionamento già possedute.

2. Il Comune verifica il possesso dei requisiti strutturali, organizzativi e funzionali per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento, avvalendosi dei propri uffici tecnici, dei servizi sociali e, per gli aspetti di natura sanitaria, della ASReM.

3. Nel provvedimento di autorizzazione il Comune deve indicare:

a) la denominazione della struttura e del servizio;

b) l'ubicazione della struttura;

c) la sede legale e amministrativa del soggetto proprietario e/o gestore;

d) il legale rappresentante;

e) le tipologie di servizi socio-assistenziale e socio-sanitari erogati;

f) la ricettività;

g) la natura pubblica o privata.

4. Il Comune, qualora accerti la non conformità della struttura o del servizio ai previsti requisiti, prima di emettere provvedimento di diniego, deve darne comunicazione al legale rappresentante del soggetto gestore della struttura, ovvero al titolare del servizio, che entro 15 giorni può presentare elementi e/o documenti integrativi.

5. Le modifiche agli elementi presi a base del provvedimento di autorizzazione, gli ampliamenti e le trasformazioni delle strutture determinano la decadenza dell'autorizzazione.

6. Nel caso di sospensione dell'attività, il legale rappresentante del soggetto gestore, ovvero il titolare del servizio, è tenuto a darne tempestiva comunicazione motivata al Comune che ha rilasciato l'autorizzazione. La sospensione dell'attività, qualora si protragga per più di 6 mesi continuativi, comporta la decadenza dell'autorizzazione.

Strutture

1. La domanda per il rilascio dell'autorizzazione, sottoscritta del legale rappresentante del soggetto gestore, indirizzata al Comune nel cui territorio è ubicata la struttura, deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- a. copia dell'atto costitutivo e dello statuto della persona giuridica del soggetto gestore;
- b. dichiarazione di non aver riportato condanne penali e di non avere procedimenti penali in corso da parte del legale rappresentante del soggetto gestore;
- c. indicazione dell'ubicazione della struttura e titolo di godimento della stessa;
- d. copia della planimetria quotata dei locali, nonché degli eventuali spazi verdi annessi;
- e. indicazione della destinazione d'uso dei locali e degli spazi;
- f. certificazione di abitabilità e di idonea conformità urbanistica;
- g. attestazione di possesso dei requisiti di sicurezza inerenti gli impianti presenti nelle strutture;
- h. certificato di prevenzione incendi ai sensi della normativa vigente in materia;
- i. relazione di un tecnico abilitato sullo stato della rimozione delle barriere architettoniche della struttura e delle sue pertinenze;
- j. indicazione della dotazione organica del personale e delle relative qualifiche e funzioni;
- k. polizza assicurativa di copertura rischi per gli utenti, i dipendenti e i volontari;
- l. copia della carta dei servizi adottata dalla struttura;
- m. progetto assistenziale generale e/o progetto educativo generale;
- n. l'indicazione del responsabile del servizio di protezione e prevenzione ex *D.Lgs. n. 626/1994*.

2. Le strutture dovranno, in ogni caso, essere in possesso dei requisiti previsti dai singoli regolamenti comunali e dalla normativa vigente.

Servizi

1. I servizi non erogati in regime residenziale o semiresidenziale di cui al presente atto, sono automaticamente autorizzati con la comunicazione di avvio delle attività da parte del titolare, fatto salvo l'obbligo del possesso dei requisiti organizzativi e funzionali indicati nel presente atto al precedente paragrafo denominato "Requisiti comuni ai servizi".
2. La comunicazione dovrà contenere la dichiarazione di sussistenza dei requisiti minimi previsti dal presente documento.
3. L'iscrizione ai registri di cui al punto successivo determina la legittimazione all'esercizio dei servizi automaticamente autorizzati. Nell'ipotesi di diniego dell'iscrizione ai registri il Comune dispone l'immediata cessazione del servizio.

Registri

Le strutture e i servizi autorizzati ai sensi del presente atto sono iscritti nei seguenti registri regionali, tenuti dal Servizio Promozione e Tutela Sociale:

1. registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate ai minori;
2. registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate ai disabili;
3. registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli anziani;
4. registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli adulti con problematiche sociali.

Attività di vigilanza e controllo

1. Il Comune esercita l'attività di vigilanza avvalendosi degli uffici tecnici comunali, degli uffici dei servizi sociali e, per gli aspetti di natura sanitaria, della ASReM.
2. Il Comune, nell'esercizio della propria attività di vigilanza, nel momento in cui constata il venir meno di uno o più dei requisiti previsti dal presente atto, comunica tempestivamente al legale rappresentante del soggetto gestore ovvero del soggetto titolare del servizio, un provvedimento di diffida alla regolarizzazione. Il provvedimento di diffida deve indicare le necessarie prescrizioni e un congruo termine per l'adeguamento. Il Comune, nel caso di mancato adeguamento alle prescrizioni e/o ai termini ingiunti nella diffida, la sospensione o revoca il provvedimento di autorizzazione, in relazione alla gravità delle violazioni.
3. In caso di gravi illegittimità e nelle ipotesi di abuso della pubblica fiducia, il Comune può disporre, senza la preventiva diffida, la sospensione o la revoca del provvedimento autorizzatorio,

individuando contestualmente le misure idonee a tutelare gli utenti ovvero favorire soluzioni alternative.

4. Il Servizio Promozione e Tutela Sociale della Regione Molise effettua controlli a campione per verificare l'esercizio delle attività di vigilanza previste dal presente atto.

5. L'esito dell'attività di controllo è comunicato al Comune interessato unitamente all'invito a provvedere agli adempimenti conseguenti. In caso di reiterata inerzia, previa diffida, la Giunta regionale esercita il potere sostitutivo decorsi 30 giorni dal termine fissato per l'adempimento.

Accreditamento delle strutture e dei soggetti erogatori di servizi socio-assistenziali

1. L'accREDITamento di cui alla normativa regionale vigente ed al Piano sociale regionale 2004-2006, è un percorso che concorre al miglioramento della qualità del sistema sociale.

2. Oggetto del provvedimento di accREDITamento sono le strutture o i soggetti che erogano interventi e servizi sociali con le modalità definite dal presente atto. In particolare possono essere accREDITate:

- a) strutture pubbliche;
- b) istituzioni e organismi a carattere non lucrativo;
- c) strutture private che ne facciano richiesta.

Il rilascio del provvedimento è subordinato alla sussistenza delle condizioni e dei requisiti strutturati, organizzativi, funzionali e di qualità previsti dal presente atto.

3. L'accREDITamento è condizione essenziale per erogare prestazioni il cui costo si pone a carico del servizio pubblico.

4. L'accREDITamento per l'erogazione di interventi e servizi sociali non costituisce in capo ai Comuni e alla ASReM un obbligo a corrispondere ai soggetti accREDITati la remunerazione delle prestazioni erogate al di fuori dei rapporti instaurati ai sensi del presente atto e della normativa vigente in tema di affidamenti dei servizi.

5. L'accREDITamento, disposto dal Comune competente, direttamente o per effetto della forma associata con gli altri Comuni ricompresi nell'ambito territoriale, viene concesso subordinatamente alla sussistenza delle seguenti condizioni:

- a) possesso dell'autorizzazione all'esercizio;
- b) coerenza rispetto alle scelte e agli indirizzi di programmazione sociale regionale e attuativa locale;
- c) rispondenza a requisiti ulteriori di qualificazione determinati dal presente atto;
- d) verifica positiva dell'attività svolta e dei risultati ottenuti, tenendo conto dei flussi di accesso ai servizi.

6. Il Comune competente per l'accreditamento è quello sul cui territorio insiste la struttura stessa, ovvero il Comune competente per effetto della forma associata dell'ambito, sul cui territorio insiste la medesima.

7. Il Comune competente per l'accreditamento dei soggetti che erogano servizi, è quello ove ha sede la struttura operativa del soggetto erogatore, ovvero il Comune competente per effetto della forma associata dell'ambito, sul cui territorio ricade la sede operativa del soggetto stesso.

Definizione degli ulteriori requisiti tecnici di qualificazione per l'accreditamento

1. I requisiti tecnici di qualificazione attengono a condizioni organizzative, procedure, processi e risorse tali da garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio e dovranno, in ogni caso, tener conto dei seguenti elementi:

a) presenza di tutte le figure professionali necessarie per l'erogazione dei servizi, secondo il rapporto operatori/utenti previsto dalla normativa in materia, in possesso di idonei titoli;

b) presenza di funzioni organizzative diversificate: coordinatore, responsabile del servizio, supervisore della qualità del servizio;

c) indicazione nella carta dei servizi delle procedure che rendano effettiva l'esigibilità delle prestazioni offerte;

d) esistenza di procedure di supervisione (tempi, modalità e attività);

e) esistenza di procedure di coordinamento (tempi, modalità e attività);

f) esistenza di un sistema di gestione, valutazione/autovalutazione e miglioramento della qualità sia "erogata" che "percepita", secondo gli strumenti previsti visti nella carta dei servizi;

g) definizione della modalità di accoglienza della domanda e di valutazione della stessa.

Procedura di accreditamento

1. La procedura di accreditamento è attivata su istanza del soggetto, interessato, da inoltrare al Comune competente, direttamente o per effetto della forma associata con gli altri Comuni ricompresi nell'ambito territoriale, e comporta la verifica della sussistenza delle condizioni innanzi stabilite. La procedura è conclusa con provvedimento del Comune competente nel termine di 120 (centoventi) giorni dalla data di ricezione dell'istanza. In sede di prima applicazione, il Comune competente pubblica apposito avviso per invitare i soggetti interessati a presentare istanza.

2. In caso di esito negativo, una nuova richiesta di accreditamento non potrà essere inoltrata prima che sia decorso un anno dalla data del provvedimento conclusivo del procedimento di cui al comma precedente.

3. Il Comune competente trasmette al Servizio Promozione e Tutela Sociale della Regione Molise il provvedimento di accreditamento entro 15 giorni dalla adozione, ai fini della iscrizione nell'elenco regionale dei soggetti accreditati.

4. Il Comune competente, con cadenza triennale, svolge verifica di mantenimento dei requisiti di accreditamento, e ne comunica l'esito al Servizio Promozione e Tutela Sociale della Regione Molise.

Registro regionale dei soggetti accreditati

È istituito, presso il Servizio Promozione e Tutela Sociale della Regione Molise, il Registro dei soggetti accreditati, il cui aggiornamento è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione Molise con periodicità annuale. Tale Registro è articolato nelle seguenti sezioni:

a) strutture e servizi socio-assistenziali per attività destinate ai minori;

b) strutture e servizi socio-assistenziali per attività destinate ai disabili;

c) strutture e servizi socio-assistenziali per attività destinate agli anziani;

d) strutture e servizi socio-assistenziali per attività destinate agli adulti con problematiche sociali.

Sospensione e revoca dell'accreditamento

1. L'accreditamento può essere sospeso o revocato dal Comune competente, direttamente o per effetto della forma associata con gli altri Comuni ricompresi nell'ambito territoriale, a seguito del venire meno di una delle condizioni e degli ulteriori requisiti stabiliti nel presente atto.

2. Qualora nel corso del triennio che intercorre tra due verifiche successive, si manifestino eventi indicanti il venir meno del livello qualitativo delle prestazioni erogate da un soggetto accreditato, il Comune competente all'accreditamento provvede ad effettuare tempestivamente le necessarie verifiche.

3. L'accertamento di situazioni di non conformità ai requisiti di accreditamento comporta, a seconda della gravità delle disfunzioni riscontrate e, previa formale diffida, la sospensione con prescrizioni o la revoca dell'accreditamento.

4. Il Comune competente trasmette al Servizio Promozione e tutela Sociale della Regione i provvedimenti di sospensione o revoca dell'accreditamento.

II Parte

Tipologia delle strutture e dei servizi tipologia di strutture

Tipologia di strutture

Di seguito si riportano, distinte per area di intervento, le strutture per le quali la presente direttiva concorre a definire i requisiti minimi per l'autorizzazione al funzionamento e gli ulteriori requisiti tecnici di qualificazione per l'accreditamento.

Per ognuna delle strutture di seguito elencate, la direttiva contiene:

- a) una descrizione della struttura (denominazione, finalità, utenza, capacità ricettiva)
- b) i requisiti per l'autorizzazione
- c) i requisiti ulteriori per l'accreditamento.

Si riporta l'elenco delle strutture successivamente analizzate, distinte per area di intervento

Area prima infanzia

- Asilo Nido
- Micronido

Area minori

- Comunità alloggio
- Comunità di tipo familiare per minori
- Comunità educativa mamma-bambino
- Centro diurno per minori

Area persone con disabilità

- Centro socio-educativo per persone con disabilità

- Comunità di tipo familiare per persone con disabilità
- Comunità alloggio per persone con disabilità
- Residenze protette per disabili gravi senza adeguato sostegno familiare (Dopo di noi)

Area anziani

- Centro diurno per anziani
- Comunità di tipo familiare per anziani
- Comunità alloggio per anziani
- Casa riposo
- Residenza protetta

Area adulti con problematiche sociali

- Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà
- Centro di accoglienza per detenuti ed ex detenuti

Strutture area prima infanzia

1. Asilo nido

a) Descrizione della struttura

Denominazione	<i>Asilo Nido</i>
Definizione	È un servizio diurno di interesse pubblico rivolto alla prima infanzia con finalità sociale e di educazione nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell'infanzia e di supporto alla famiglia
Finalità	Sociale ed educativa
Utenza	Bambini di età compresa tra pochi giorni di vita e non superiore ai 3 anni
Capacità ricettiva [*]	Sezione destinate ai lattanti: da un minimo di 6 ad un massimo di 10 bambini Sezione destinata ai semidivezzi: da un minimo di 8 ad un massimo di 18 bambini Sezione destinata ai divezzi: da un minimo di 18 ad un massimo di 25 bambini

[*] Nel caso in cui nella sezione dovesse registrarsi la presenza di un bambino portatore di handicap il numero dei frequentanti scende: per la prima sezione da un minimo di 5 ad un massimo di 8; per la seconda sezione da un minimo di 6 ad un massimo di 8; per la terza sezione da un minimo di 15 ad un massimo di 20.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio asilo nido deve conformarsi ai seguenti requisiti:

L'Ente Gestore deve dichiarare la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un *obiettivo generale* di carattere socio-educativo. L'Ente Gestore deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare il target di utenza e i servizi di riferimento, nonché le attività congruenti agli obiettivi, le modalità di controllo, i momenti di verifica.

Nella *Carta dei Servizi* sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi dell'Asilo Nido, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali. Si deve provvedere alla divulgazione della Carta dei Servizi presso gli utenti diretti, indiretti e potenziali.

Il *rapporto numerico* tra il personale con funzione educativa e bambini deve essere tale da garantire il rapporto operatore/minori di 1 a 8.

Il *personale* con funzioni educativa presente nell'Asilo Nido deve possedere un titolo di studio specifico per le mansioni svolte. Il personale ausiliario presente nell'Asilo Nido deve possedere il diploma di scuola media inferiore. Il personale addetto alla preparazione dei pasti deve possedere un attestato di qualifica specifico per le mansioni svolte. Gli enti gestori devono attenersi alla specifica normativa comunale, se presente.

L'Ente Gestore deve garantire la funzione di *coordinamento pedagogico* all'interno dell'asilo nido. Tale funzione può essere svolta da uno degli operatori in organico alla struttura con funzione di educatore-animatore o comunque da personale adeguatamente qualificato.

Collocazione della struttura in prossimità di una zona residenziale e in prossimità di altre istituzioni per la prima infanzia e parchi pubblici, preferibilmente in località aperta, salubre e soleggiata lontana e da qualsiasi fonte di inquinamento.

La *superficie utile esclusivamente dedicata ai bambini*, non deve essere inferiore a mq 8 per bambino (escludendo quindi ambienti dedicati ai servizi generali e la cucina). Devono essere previsti:

- ambienti per lattanti: presenza di un soggiorno anche utilizzabile per il pranzo o le merende dei bambini, uno spazio destinato al riposo, un locale per l'igiene dei bambini (con fasciatoio, vaschette, vuotatori, contenitori);

- ambienti per semi-divezzi: presenza di un soggiorno anche utilizzabile per il pranzo o le merende dei bambini, uno spazio destinato al riposo, un locale per l'igiene dei bambini (con vaschette, vasetti e lavandini);

- ambienti per divezzi: presenza di un soggiorno anche utilizzabile per il pranzo o le merende dei bambini, uno spazio destinato al riposo, un locale per l'igiene dei bambini (con vaschette, vasetti e lavandini).

Ubicazione del servizio preferibilmente su un solo piano (in semi interrato solo locali di servizio). Se la struttura è collocata oltre il piano terra dell'edificio, dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione, individuando le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa. Presenza di ambienti generali quali: spazio direzione, servizi per il personale, spazio di accoglienza per i genitori, una cucina con dispensa, un locale centrale termica, un ripostiglio. In ogni caso dovrà essere assicurata la massima flessibilità degli spazi, evitando soluzioni distributive rigide. La superficie da dedicare ai servizi generati (compresi gli spazi per gli operatori) non dovrà essere inferiore al 20% della superficie complessivamente dedicata ai bambini.

Presenza di accorgimenti per evitare *spigoli e gradini*. La suddivisione degli spazi con arredi trasportabili potrà consentire la trasformazione dello spazio secondo le esigenze.

Deve essere presente uno *spazio all'aperto*, con una zona riparata dal sole e dalla pioggia, attrezzato con sabbia, sassi, acqua e piante e giochi di movimento adatti all'età dei bambini.

Presenza di *materiali in conformità* alla normativa vigente e adeguati allo sviluppo psico-fisico del bambino.

Il Responsabile del Coordinamento deve definire e documentare un *Progetto Educativo di Servizio* che contenga gli obiettivi (anche su gruppi omogenei di bambini), le attività congruenti agli obiettivi, le modalità di controllo, i momenti di verifica e di coinvolgimento dei genitori nelle attività.

Deve essere presente nell'Asilo Nido un *registro* in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti e di una persona di riferimento con relativo recapito telefonico ed indirizzo. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, registrando giornalmente la presenza e l'assenza degli utenti dell'Asilo Nido.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditati gli asili nido devono:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;

2. documentare un Sistema di gestione e di controllo di qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti utili per comprendere la complessa realtà dei servizi per l'infanzia.

Gli ambienti e le attrezzature dell'asilo nido devono essere sottoposti a *pulizia giornaliera*.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione dei genitori* dei bambini circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore deve definire gli obiettivi *del Servizio, generale e specifici, a cadenza almeno annuale* e in modo coerente con i bisogni del territorio e con i bisogni peculiari del target che accoglie.

L'Ente Gestore deve definire i *criteri di programmazione* in modo chiaro. In particolare deve esplicitare:

- 1) le modalità di ammissione al Nido;
- 2) le modalità di formazione delle liste di attesa;
- 3) i criteri di partecipazione alla spesa da parte dei genitori.

Deve essere garantita *l'informazione sulla mission* e il coinvolgimento degli operatori nella programmazione e nella definizione degli obiettivi del Servizio.

Deve essere definito e documentato un *progetto educativo per ogni sezione*. La progettazione educativa di sezione deve essere finalizzata alla creazione di un ambiente che favorisca l'instaurarsi di relazioni significative tra bambini e adulti e tra bambini e bambini, deve inoltre prevedere la messa in atto di azioni di stimolo differenziate per percorsi di crescita (sviluppo senso - percettivo, sviluppo motorio, sviluppo della comunicazione verbale e non...).

Deve essere prevista la personalizzazione dell'intervento sulle esperienze del bambino e della famiglia, anche con specifica attenzione all'organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei bambini e all'elaborazione di menù personalizzati per bambini allergici, intolleranti e di diversa fede religiosa.

La *continuità dei bambini con la scuola materna* deve essere garantita con:

- la messa in atto di interventi che facilitino il passaggio dei bambini (conoscenza dell'ambiente e coscienza della propria storia);

- l'organizzazione di incontri che permettano il passaggio delle informazioni fra figure educative e insegnanti sui percorsi dei bambini.

La famiglia deve essere coinvolta nell'attività. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata ai singoli servizi in coerenza all'organizzazione del lavoro dell'Asilo Nido.

Disinfestazione dei locali periodica e durante la chiusura estiva.

2. Micronido

a) Descrizione della struttura

Denominazione	<i>Micronido</i>
Definizione	È un servizio diurno finalizzato a valorizzare il ruolo dei genitori nell'intervento educativo prevedendone il diretto coinvolgimento nella conduzione e nella gestione
Finalità	Sociali ed educative
Utenza	Bambini di età non inferiore ai 3 mesi e non superiore ai 3 anni
Capacità ricettiva	Massimo 10 bambini con la possibilità di aumentare tale indice nella misura massima del 20%

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio il micronido deve conformarsi ai requisiti previsti a punto 8.2 - politiche per la famiglia - servizio micro-nido del PSR 2004/2006 e approvati con *Delib.G.R. 17 ottobre 2003, n. 1262*.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il micronido deve:

1. essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio;
2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti utili per comprendere la complessa realtà dei servizi per l'infanzia. Devono essere previsti dei momenti di formazione a cui devono partecipare i genitori coinvolti alla gestione del Micronido.

Gli *ambienti* e le attrezzature del Micronido devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della *soddisfazione dei genitori* dei bambini circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore deve definire gli obiettivi del Servizio, generali e specifici, a cadenza almeno annuale e in modo coerente con i bisogni del territorio e con i bisogni peculiari del target che accoglie.

L'Ente Gestore deve definire i *criteri di programmazione* in modo chiaro. In particolare deve esplicitare:

- 1) le modalità di ammissione al Micronido,
- 2) le modalità di formazione delle liste di attesa,
- 3) i criteri di partecipazione alla spesa da parte dei genitori.

Deve essere prevista la *personalizzazione dell'intervento* sui bisogni del bambino e della famiglia, anche con specifica attenzione all'organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei bambini e all'elaborazione di menù personalizzati per bambini allergici, intolleranti e di diversa fede religiosa.

Disinfestazione periodica dei locali durante la chiusura estiva.

Strutture area minori

1. Comunità alloggio

a) Descrizione della struttura

Denominazione	<i>Comunità Alloggio</i>
Definizione	È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito
Finalità	Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare
Utenza	Minori maschi e/o femmine con problematiche omogenee accolti su disposizione del Tribunale per i minorenni, dietro segnalazione del servizio sociale comunale
Capacità ricettiva [*]	Può ospitare un numero di minori da 7 a 20

[*] Nel caso di esigenze specifiche legate agli obiettivi previsti nel progetto educativo individualizzato, l'età massima dei minori/adolescenti accolti può essere portata a 21 anni qualora l'entrata del minore in struttura avvenga prima del compimento dei 18 anni.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la Comunità alloggio per minori deve conformarsi ai requisiti previsti al punto 8.3 - politiche per la tutela dei minori - Comunità alloggio del PSR 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Comunità alloggio deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;
2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata sui bisogni formativi del personale in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi in funzione dei bisogni specifici.

Gli *ambienti* e le attrezzature della Comunità Alloggio devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della *soddisfazione* del minore, della famiglia (laddove possibile) e del committente.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire obiettivi e strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli *obiettivi specifici per ogni singolo intervento*. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Devono essere esplicitati i *tempi, i criteri, le modalità e le responsabilità per l'ammissione, l'accoglienza e la dimissione*. Fermo restando, se nel caso, la competenza dell'autorità giudiziaria, i processi di accoglienza e di dimissione devono parimenti comprendere una preparazione del minore e dei familiari (o del tutore) finalizzata all'adattamento o riadattamento al nuovo ambiente di vita.

L'Ente Gestore dovrà descrivere nel progetto generale le procedure per la *gestione delle emergenze*.

Deve essere redatto un report annuale di valutazione dei risultati che la Comunità ha raggiunto per la sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Il *Progetto-Quadro* (che descrive gli obiettivi generali della permanenza del minore in comunità e i tempi e modi per il rientro in famiglia, una prima definizione dei tempi di permanenza, una prima definizione dei tempi fissati per la verifica) deve essere formulato dai Servizi Sociali in collaborazione con la Comunità. Successivamente questi obiettivi devono essere adattati alle esigenze del minore e trovare una più dettagliata descrizione nel *PEI* (Progetto Educativo Individuale).

Entro i primi 90 giorni dall'accoglienza del minore, dovrà essere formulato, in collaborazione con l'ente pubblico referente, un *Progetto Educativo Individuale* scritto per ciascun ospite che, sulla base delle esigenze e caratteristiche personali, delinea i percorsi e le metodologie educative,

specificando inoltre i reciproci impegni sia nei confronti del minore sia nei confronti della famiglia (o del tutore). Devono essere definiti i tempi in cui verificare l'andamento del Progetto Individuale. Tale verifica deve coinvolgere tutti gli operatori che seguono il minore e il referente dei servizi sociali del territorio.

Il progetto individualizzato deve comprendere:

1. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI;
2. la valutazione multidimensionale dell'utente;
3. l'informazione e il coinvolgimento del minore e/o dei suoi familiari (o del tutore) e del Servizio inviante all'interno del PEI;
4. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
5. l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto;
6. la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
7. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Deve essere definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido e attendibile) sul singolo utente e i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il PEI.

Deve essere definito e adottato un sistema di follow up anche dopo l'intervento, in relazione al progetto individualizzato.

Deve essere promosso *l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano-sociale* ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi, infrastrutture, risorse ed opportunità ivi esistenti.

L'Ente Gestore svolge attività di *rete con gli altri servizi* del territorio in modo da facilitare lo scambio di esperienze e competenze con tutte le istituzioni.

L'Ente Gestore nell'avvalersi dell'opera di *volontari*, dovrà curarne l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi formativi. L'Ente Gestore cura il carattere continuativo della relazione del volontario con i minori.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali).

Le *informazioni ed i dati (sul minore)* devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere.

I familiari (o il tutore) vanno coinvolti nella attività. La definizione delle modalità di partecipazione è prerogativa delle singole Comunità Alloggio e delle singole équipe, che dovranno individuare le modalità, i tempi e le occasioni per il coinvolgimento dei genitori, nel rispetto del PEI e dell'organizzazione del lavoro della Comunità Alloggio.

Deve essere garantita all'ospite la possibilità di *personalizzare gli spazi e i ritmi*. Tale possibilità deve essere assicurata a tutti gli ospiti in eguale modo, nel rispetto comunque degli spazi, ritmi e arredi destinati agli altri ospiti.

Devono esistere momenti di *verifica sul "clima"* che si dovrebbe instaurare all'interno della Comunità Alloggio, con particolare attenzione a favorire l'instaurarsi di un contesto relazionale e di cura caratterizzato da familiarità e affettività fra i minori e fra questi e gli adulti.

2. Comunità di tipo familiare per i minori

a) Descrizione della struttura

Denominazione	<i>Comunità di tipo familiare per minori</i>
Definizione	È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore il cui nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. Questo servizio si caratterizza per la presenza effettiva e permanente di una famiglia o di almeno due adulti residenti netta struttura, preferibilmente di ambo i sessi che svolgono funzioni genitoriali
Finalità	Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare
Utenza	Di norma, minori fino ai 12 anni, maschi e/o femmine, oppure minori di età compresa tra i 13 e i 18 anni, maschi o femmine
Capacità ricettiva [*]	Può ospitare, compatibilmente con la capacità alloggiativa, fino a un numero massimo di 6 ospiti

[*] Nel caso di esigenze specifiche legate agli obiettivi previsti nel progetto educativo individualizzato, l'età massima dei minori/adolescenti accolti può essere portata a 21 anni qualora l'entrata del minore in struttura avvenga prima del compimento dei 18 anni.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata la comunità di tipo familiare per minori deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

Pianificazione strategica del servizio: l'Ente Gestore della comunità deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un obiettivo generale di carattere socio-assistenziale. L'Ente Gestore della comunità deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare le tipologie di utenza e i servizi di riferimento. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Formazione della coppia residente: la formazione deve essere pianificata in base ai bisogni evidenziati dall'utenza e in funzione degli obiettivi della Comunità familiare. I percorsi formativi cui parteciperà la coppia devono essere tali da fornire le conoscenze e gli strumenti utili per comprendere la complessità del bisogno dei bambini/ragazzi accolti e per saper organizzare percorsi educativi tarati sui bisogni specifici. La coppia dovrà dimostrare di aver partecipato a percorsi formativi specifici organizzati da enti pubblici o privati che hanno come finalità la formazione di famiglie e/o educativa.

Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi.

Utilizzo delle risorse del territorio: deve essere promosso l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano-sociale ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi, infrastrutture, risorse ed opportunità ivi esistenti.

Lavoro con la rete dei servizi: la Comunità svolge attività di rete con gli altri servizi del territorio in modo da facilitare lo scambio di esperienze e competenze con tutte le istituzioni.

Presenza integrata del volontariato: la Comunità nell'avvalersi dell'opera di volontari, dovrà curarne l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi formativi. L'Ente Gestore cura il carattere continuativo della relazione del volontario con i minori.

Definizione di un progetto educativo individualizzato (PEI): deve essere definito in collaborazione con l'Ente inviante e nel contesto di un Documento Quadro un progetto individualizzato sulla base:

- delle caratteristiche del minore, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare di origine e sociale;

- dei risultati che si vogliono ottenere;

- della capacità di risposta della comunità in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi territoriali.

Il Progetto Educativo individuale deve comprendere:

1. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI;
2. la valutazione multidimensionale dell'utente;
3. l'informazione e il coinvolgimento del minore e/o dei suoi familiari (o del tutore) e del Servizio inviante all'interno del PEI;
4. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;

5. l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto;

6. la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;

7. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Deve essere definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido e attendibile) sul singolo utente e i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il PEI.

Deve essere definito e adottato un sistema di follow up anche dopo l'intervento, in relazione al progetto individualizzato.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità di partecipare alle attività organizzate, ecc.).

Esistenza di modalità di monitoraggio e di controllo dei risultati: deve essere redatto un report annuale di valutazione dei risultati che la Comunità ha raggiunto per la sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte, deve aggiornare e adeguare la programmazione del carattere generale sull'utenza.

Presenza della cartella personale: le informazioni ed i dati (sul minore) devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle verifiche in itinere e delle valutazioni finali.

Adozione di un registro degli ospiti: deve essere presente nella Comunità di tipo familiare un registro in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti di una persona di riferimento (familiare e/o tutore) con relativo indirizzo e recapito telefonico, oltre ai referenti del servizio inviante. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, avendo cura di registrare gli eventuali periodi di assenza degli ospiti dalla struttura.

Obblighi di comunicazione: l'Ente Gestore deve assicurare l'adempimento degli obblighi di comunicazione all'autorità giudiziaria previsti dalla *L. n. 184/1983* e relativi adempimenti regionali.

Deve inoltre, se nel caso, dare comunicazione all'autorità giudiziaria competente delle dimissioni del minore.

Rapporto numerico personale e utenti: deve essere garantita la presenza effettiva e permanente di una famiglia o di almeno 2 figure adulte residenti stabilmente nella struttura, preferibilmente di

ambo i sessi che svolgono funzioni educative. Deve inoltre essere sempre garantita la presenza di una figura educativa ogni 3 minori.

Rispondenza ai requisiti di legge: la struttura dovrà ottemperare ai requisiti di abitabilità richiesti per le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal *D.Lgs. n. 626/1994* e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Comunità di tipo familiare per minori deve essere in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

Qualifica delle figure educative residenti: la coppia residente deve essere in possesso di una formazione di base necessaria all'adempimento delle funzioni genitoriali che ricopre nella Comunità.

Qualifica del personale con funzione di educatore (qualora presente): Il personale con funzione di educatore-animatore deve essere in possesso, alternativamente, del diploma di Educatore Professionale Animatore conseguito a seguito di corsi regionali di formazione specifica, del diploma universitario di Educatore Professionale, del diploma di laurea di Educatore Professionale o di altro titolo riconosciuto equipollente, oppure deve essere in possesso del diploma di laurea in Scienze dell'Educazione o Scienze della Formazione e dell'Educazione con indirizzo in Educatore Professionale, o altro titolo riconosciuto equipollente.

Presenza della funzione di coordinamento: Deve essere garantita la funzione di coordinamento svolta da uno dei due adulti residenti nella struttura, adeguatamente qualificato. La/e figura/e che svolge tale funzione avrà compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di adempimento degli obblighi previsti dalla *legge 4 maggio 1983, n. 184* (così come modificata dalla *legge 28 marzo 2001, n. 149*).

Presenza di spazi articolati e diversificati: nell'articolazione e nell'organizzazione degli spazi deve essere seguito il criterio di assicurare ai minori un'ospitalità di tipo familiare (ambienti personalizzati, tutela della privacy, cucina per la preparazione quotidiana dei pasti) e di rispondere, nello stesso tempo, alle necessità del lavoro educativo il quale deve poter contare su adeguati spazi all'interno dell'abitazione (sala da pranzo, luoghi comuni...).

Numero di posti letto per stanza: le camere da letto possono avere un massimo di 3 posti letto, la disposizione dei letti deve garantire una adeguata personalizzazione degli spazi.

Numero bagni: deve essere garantita la presenza di almeno un servizio igienico ogni 3 ospiti.

Assenza di barriere architettoniche: la struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla *L. n. 13/1989, D.M. n. 236/1989, D.P.R. n. 503/1996.*

Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali: la struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'*allegato A del D.P.R. 21 aprile 1993, n. 246.*

Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

Facilità nei collegamenti e accessi ai servizi generali: la struttura deve essere situata e attrezzata in modo da garantire i seguenti aspetti:

- facilità di collegamenti con le sedi scolastiche e/o lavorative degli ospiti

- accessibilità ai servizi essenziali (es.: presidi sanitari, comune,...) e generali (es.: cinema, luoghi di aggregazione, centri sportivi, luoghi di culto,..).

Esistenza della Carta del Servizio: nella Carta del Servizio sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della Comunità Familiare, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Programmazione annuale del servizio: l'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire obiettivi e strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Programmazione accurata dell'ammissione, accoglienza e delle dimissioni: devono essere esplicitati i tempi, i criteri, le modalità e le responsabilità per l'ammissione, l'accoglienza e la dimissione. Ferma restando, se nel caso, la competenza dell'autorità giudiziaria, i processi di accoglienza e di dimissione devono parimenti comprendere una preparazione del minore e dei familiari (o del tutore) finalizzata all'adattamento o riadattamento al nuovo ambiente di vita.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari: devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

Condivisione del Progetto Quadro: il progetto Quadro (che descrive gli obiettivi generali della permanenza del minore in comunità e i tempi e i modi per il rientro in famiglia, una prima definizione dei tempi di permanenza, una prima definizione dei tempi fissati per la verifica) deve essere formulato dai Servizi Sociali e dalla comunità. Successivamente questi obiettivi generali devono essere adattati alle esigenze del minore e trovare una più dettagliata descrizione nel PEI.

Impegno alla definizione comune con il servizio sociale del PEI (in coerenza con il Progetto Quadro): entro i primi 90 giorni dall'accoglienza del minore, dovrà essere formulato, in collaborazione con l'Ente Pubblico referente, un progetto educativo individuale scritto per ciascun ospite che, sulla base dell'individuazione delle esigenze e caratteristiche personali, delinea i percorsi e le metodologie educative, specificando inoltre i reciproci impegni sia nei confronti del minore sia nei confronti della famiglia (o del tutore).

Definizione chiara e condivisa dei diversi ruoli e compiti di Comunità e servizio sociale: Devono essere definiti i tempi in cui verificare l'andamento del progetto individuale. Tale verifica deve coinvolgere tutti gli operatori che seguono il caso e il referente dei servizi sociali del territorio.

Familiari coinvolti nelle attività della Comunità familiari: i familiari (o il tutore) devono essere coinvolti nella attività. La definizione delle modalità di partecipazione è prerogativa delle singole Comunità e delle singole équipe, che dovranno individuare le modalità, i tempi e le occasioni per il coinvolgimento dei genitori, nel rispetto del PEI e dell'organizzazione del lavoro della Comunità.

Pulizia degli ambienti: gli ambienti e le attrezzature della Comunità devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

3. Comunità educativa mamma-bambino

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	Comunità educativa mamma-bambino
Definizione	La comunità mamma-bambino accoglie gestanti e/o madri con figlio, in quanto in difficoltà sotto il

	profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, oppure in condizioni di disagio psico-sociale
Finalità	Ha finalità assistenziali ed educative volte alla preparazione alla maternità ed alla relazione con il figlio, al sostegno dell'autonomia personale e della capacità genitoriale
Utenza	Gestanti e/o madri con figlio
Capacità ricettiva	Può accogliere massimo 6 donne con i propri figli + 2 eventuali posti per la pronta accoglienza

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la Comunità educativa mamma-bambino deve conformarsi ai seguenti requisiti:

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la missione, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un *obiettivo generale* di carattere socio-assistenziale ed educativo. L'Ente Gestore deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare le tipologie di utenza e i servizi di riferimento. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Nella *Carta del Servizio* sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della Comunità mamma-bambino, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

La *dotazione organica* va calcolata sul numero di ospiti residenti e in modo tale da garantire la presenza di almeno di 1 educatore e di almeno 1 operatore ogni 3 ospiti adulti. L'Ente Gestore, oltre alla presenza degli operatori, può avvalersi dell'opera di volontari.

Nella Comunità deve essere assicurata la presenza di personale e/o volontari durante l'arco delle 24 ore.

Il *personale* con funzione di educatore-animatore deve essere in possesso, alternativamente, del diploma di Educatore Professionale conseguito a seguito di corsi regionali triennali di formazione specifica, del diploma universitario di Educatore Professionale, del diploma di laurea di Educatore Professionale o di altro titolo riconosciuto equipollente, oppure deve essere in possesso del diploma di laurea in Scienze dell'Educazione o Scienze della Formazione e dell'Educazione con indirizzo in Educatore Professionale, o altro titolo riconosciuto equipollente. Il personale che non svolge la funzione di educatore-animatore, deve essere in possesso del diploma di scuola superiore preferibilmente ad indirizzo psico-pedagogico o deve aver partecipato a percorsi formativi o di aggiornamento in ambito sociale, riconosciuti dalla Regione.

L'Ente Gestore deve garantire la *funzione di coordinamento* all'interno della Comunità mamma-bambino. La persona che svolge funzione di coordinamento (anche scelta tra gli educatori-animatori della Comunità) deve essere in possesso di diploma o laurea con indirizzo socio-psico-pedagogico o, in alternativa, delle qualifiche previste per il personale con funzione di educatore-animatore. Avrà compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari.

L'Ente Gestore deve garantire la *funzione di supervisione*. Il supervisore dovrà essere in possesso di laurea in area psico, socio, medico pedagogico, dovrà garantire il sostegno formativo e

organizzativo degli educatori e degli operatori, la promozione e valutazione della qualità dei servizi, una cultura di sviluppo e di ricerca del servizio.

La struttura deve essere situata e/o attrezzata in modo da *garantire i seguenti aspetti*:

- facilità di collegamenti con le sedi lavorative degli ospiti,
- accessibilità ai servizi essenziali (se.: presidi sanitari, comune,..) e generali (es.: cinema, luoghi di aggregazione, centri sportivi, luoghi di culto...).

Nell'articolazione e nell'*organizzazione degli spazi* deve essere seguito il criterio di assicurare alla mamma con figli una ospitalità di tipo familiare (ambienti personalizzati, tutela della privacy, cucina per la preparazione quotidiana dei pasti, e di rispondere, nello stesso tempo, alle necessità del lavoro educativo il quale deve poter contare su adeguati spazi all'interno dell'abitazione (sala da pranzo, spazi comuni, ...).

Nel caso si preveda la Pronta accoglienza deve essere prevista una zona separata, ma collegata funzionalmente al resto della comunità, riservata a tale servizio. Si devono prevedere all'interno di quest'area una o due camere da letto con servizi igienici in relazione al numero di nuclei accolti, uno spazio di incontro.

Deve essere presente una camera per ogni mamma con figlie o gestante e deve essere garantita una adeguata personalizzazione degli spazi.

Deve essere garantita la presenza di almeno un *servizio igienico* ogni 2 ospiti adulti.

L'Ente Gestore deve definire e documentare il *Progetto della Comunità*. Tale progetto deve essere coerente con la missione della struttura, deve descrivere le modalità di integrazione con il territorio e la programmazione di attività coerenti con gli altri servizi (rivolti alla coppia mamma-bambino) attivi nel territorio. Lo stesso progetto inoltre dovrà essere periodicamente rivisto e aggiornato.

Deve essere presente nella Comunità mamma-bambino un *registro* in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti e dei referenti del servizio inviante. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, avendo cura di riportare gli eventuali periodi di assenza degli ospiti dalla struttura.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Comunità Educativa mamma-bambino deve:

1. essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio;
2. possedere un sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata sui bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di

crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuati che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi in funzione dei bisogni specifici.

Gli *ambienti* e le attrezzature della Comunità mamma-bambino devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* delle ospiti e del committente circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati (L'Ente Gestore deve evidenziare se nelle strutture gestisce posti in Pronta Accoglienza. In tal caso deve pianificare spazi idonei, adeguata organizzazione del personale e specifiche modalità di gestione.).

Devono essere esplicitati i *tempi, i criteri, le modalità e le responsabilità per l'ammissione, l'accoglienza e la dimissione*. I processi di accoglienza e di dimissione devono comprendere una preparazione della coppia mamma-bambino o della futura madre finalizzata all'allattamento o riadattamento al nuovo ambiente di vita.

La Comunità mamma-bambino dovrà descrivere nel progetto generale per la *gestione delle emergenze*.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione dei risultati* che la Comunità mamma-bambino ha raggiunto sulla sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Il *Progetto Quadro* (che descrive gli obiettivi generali della permanenza della madre e bambino, i tempi, i modi per il reinserimento, una prima definizione dei tempi di permanenza, una prima definizione dei tempi fissati per la verifica) deve essere formulato dai Servizi Sociali in collaborazione con la Comunità entro 30 giorni dall'ingresso in comunità. Successivamente questi obiettivi generali devono essere adattati alle esigenze della coppia e trovare una più dettagliata descrizione nel *PEI*.

Entro i primi 90 giorni dall'accoglienza della mamma o futura mamma, dovrà essere formulato, in collaborazione con l'Ente Pubblico referente, un *Progetto Educativo Individuale* scritto per la coppia madre-figlio che, sulla base delle esigenze e caratteristiche personali, delinea i percorsi e le metodologie educative, specificando i reciproci impegni nei confronti della coppia mamma-bambino. Devono essere definiti i tempi in cui verificare l'andamento del Progetto Individuale. Tale verifica deve coinvolgere tutti gli operatori che seguono la coppia mamma-bambino e il referente dei servizi sociali del territorio.

Il Progetto Educativo Individuale deve comprendere:

1. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI;
2. la valutazione multidimensionale della coppia mamma-bambino e della futura madre in collaborazione con i servizi territoriali competenti;

3. l'informazione e il coinvolgimento della madre e del Servizio inviante all'interno del PEI;
4. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento per la coppia mamma-bambino e per la futura madre;
5. l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto;
6. la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
7. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti);
8. il coinvolgimento della madre nell'attività di verifica sul PEI.

Deve essere promosso *l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano-sociale* ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi, infrastrutture, risorse ed opportunità esistenti.

L'Ente Gestore svolge attività di *rete con gli altri servizi* del territorio in modo da facilitare lo scambio di esperienze e competenze con tutte le istituzioni che, a vario titolo, si occupano del problema.

L'Ente Gestore nell'avvalersi dell'opera di *volontari*, dovrà curarne l'inserimento nelle attività mediante adeguati interventi formativi. Il coordinatore della comunità cura il carattere continuativo della relazione del volontario con le madri e con i figli.

All'interno del PEI deve essere definito un percorso di *reinserimento graduale*, che possa eventualmente prevedere anche l'accesso ad altre tipologie di servizio afferenti allo stesso o ad altro ente gestore.

Deve essere definito e adottato un *sistema di valutazione dei risultati* (valido e attendibile) raggiunti con le singole coppie madre-figlio, e le future madri; i dati in output da tale sistema deve essere utilizzati per ridefinire il PEI.

Deve essere inoltre definito e adottato una modalità di follow up anche dopo l'intervento, in relazione al progetto individualizzato.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, ecc.).

Le *informazioni ed i dati* sulla coppia mamma-bambino devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere e delle valutazioni finali.

Qualora venga prevista anche la Pronta accoglienza, devono essere chiaramente definiti e documentati i tempi dell'accoglienza per ogni coppia mamma-bambino. Tali tempi devono tenere conto delle esigenze della coppia e delle necessità delle istituzioni del territorio che li ha in carico e non possono superare i 120 gg.

In caso di Pronta accoglienza, il servizio inviante deve tempestivamente fornire la situazione sanitaria aggiornata degli ospiti accolti.

Deve essere garantita all'ospite la possibilità di *personalizzare gli spazi e i ritmi*. Tale possibilità deve essere assicurata a tutti gli ospiti in eguale modo, nel rispetto comunque degli spazi, ritmi e arredi destinati agli altri ospiti.

Devono esistere momenti di *verifica sul "clima"* che si dovrebbe instaurare all'interno della Comunità mamma-bambino, con particolare attenzione a favorire l'instaurarsi di un contesto relazionale e di cura caratterizzato da familiarità e affettività.

4. Centro diurno per minori

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Centro diurno per minori</i>
Definizione	È un Servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere durante il giorno il minore anche disabile che necessita di interventi di tipo assistenziale e di sostegno educativo
Finalità	Ha finalità educative e assistenziali volte alla realizzazione di progetti di integrazione del minore nel territorio e con il nucleo familiare
Utenza	Minori di età compresa tra i 6 e i 13 anni, maschi e/o femmine
Capacità ricettiva	Può accogliere fino a un numero massimo di 10 minori

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio il Centro diurno per minori deve conformarsi ai seguenti requisiti di cui al punto 8.3 - politiche per la tutela dei minori - centro diurno - del PSR 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il Centro diurno per minori deve:

1. essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio;
2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti.

La *formazione* deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento dei crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi in funzione dei bisogni specifici.

Gli *ambienti* e le attrezzature del Centro Diurno devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione*, del minore, della famiglia (laddove possibile).

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve *definire obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che il Centro Diurno ha raggiunto per la sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Il *Progetto Quadro* che descrive gli obiettivi generali della presenza del minore al Centro Diurno e i tempi e modi dell'intervento con la sua famiglia e la Comunità.

Deve essere promosso *l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano-sociale* ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi, infrastrutture, risorse ed opportunità ivi esistenti.

Il Centro Diurno deve fare in modo da *facilitare lo scambio di esperienze*, e competenze con tutte le istituzioni.

Il Centro Diurno nell'avvalersi dell'opera di volontari, dovrà curarne l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi formativi. L'Ente Gestore cura il carattere continuativo della relazione del volontario con i minori.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite.

I familiari vanno coinvolti nella attività. Devono esistere momenti di *verifica sul "clima"* che si dovrebbe instaurare all'interno del Centro Diurno, con particolare attenzione a favorire l'instaurarsi di un contesto relazionale e di cura caratterizzato da familiarità e affettività fra i minori e fra questi e gli adulti.

Strutture area disabilità

1. Centro socio-educativo per persone con disabilità

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Centro socio educativo per persone con disabilità</i>
Definizione	È un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale
Finalità	Riabilitativa, educativa, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue
Utenti	Persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza
Capacità ricettiva	Da 10 a 20 unità

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio il Centro socio educativo per persone con disabilità deve conformarsi ai seguenti requisiti di cui al punto 8.5 - politiche per i disabili - centro socio educativo - del PSR 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il Centro diurno per persone con disabilità deve:

1. essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio,
2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti.

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Devono essere formalizzate delle procedure chiare per la *pulizia degli ambienti* e delle attrezzature del Centro Diurno.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve *definire obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere all'interno del Centro Diurno un sistema di *controllo dei processi di gestione e dei costi* delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che il Centro Diurno ha raggiunto sulla sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

L'Ente Gestore deve programmare attività specifiche volte alla condivisione della mission con tutti gli operatori.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare *l'integrazione con gli altri servizi socio-sanitari e sociali* del territorio. Deve inoltre essere attivato un rapporto di collaborazione specifico con l'Azienda ASL che permetta di usufruire di risorse specialistiche non in dotazione organica al Centro Diurno, la cui presenza sia programmabile in relazione ai bisogni dell'utenza.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, il Centro Diurno deve contribuire alla realizzazione di *reti che facilitino l'integrazione sociale* dell'utente attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato, ecc.).

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità a partecipare alle attività organizzate, ecc.).

I familiari devono essere coinvolti nella programmazione delle attività del Servizio. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata alle équipes dei Centri Diurni che, in accordo con l'Azienda ASL, valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento.

Le *informazioni ed i dati sull'utente* devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere.

2. Comunità di tipo familiare per persone con disabilità

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Comunità di tipo familiare per persone con disabilità</i>
Definizione	È un servizio caratterizzato da una dimensione tipicamente familiare, che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata. Questo servizio si caratterizza per la presenza effettiva e permanente di una famiglia o di almeno due adulti, di ambo i sessi, che svolgono funzioni educativo - tutelari
Finalità	Accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle abilità residue
Utenza	Adulti con disabilità caratterizzata da un minimo bisogno di assistenza
Capacità ricettiva	Al massimo 6 ospiti

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata la comunità di tipo familiare deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

Presenza di *una famiglia o di almeno 2 figure adulte residenti* stabilmente nella struttura.

Esistenza di *modalità di monitoraggio e di controllo dei risultati*: deve essere redatto un report di controllo annuale di valutazione dei risultati che la Comunità ha raggiunto sulla sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Formazione della coppia residente: la formazione deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la realtà della struttura in relazione degli ospiti e per saper organizzare percorsi educati e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari e sociali del territorio: In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il coordinamento e integrazione con gli altri servizi socio-sanitari e sociali del territorio. Deve inoltre essere attivato un rapporto di collaborazione specifico con l'Azienda ULSS che permetta di usufruire di risorse specialistiche non della dotazione organica alla Comunità Familiare, la cui presenza sia programmabile relazione ai bisogni dell'utenza.

Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti: In tutte le fasi di erogazione del servizio, la Comunità Familiare deve contribuire alla realizzazione di reti che facilitino l'integrazione sociale dell'utente attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato, ecc.).

Definizione di un Progetto, Educativo (PEI): deve essere definito e documentato un progetto personalizzato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- dei risultati che si vogliono ottenere
- della capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Il Progetto Educativo individualizzato (PEI) deve comprendere:

1. la valutazione multidimensionale dell'utente;
2. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
3. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI;
4. l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PEI;
5. la formalizzazione del PEI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza, e la titolarità degli interventi;
6. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Deve essere definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido e attendibile) sul singolo utente, i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il PEI.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità a partecipare alle attività organizzative, ecc.).

Qualora in via del tutto eccezionale sia ammesso nella Comunità Familiare per disabili un *minore autorizzato dall'UVMD*, perché non accolto nei Centri Diurni Educativi per minori, deve essere definito un progetto individualizzato comprensivo delle attività scolastiche.

Patto educativo con gli altri ospiti della Comunità: devono essere presenti regole di vita chiaramente definite e condivise con gli ospiti della casa.

Rispondenza ai requisiti di legge: la struttura dovrà ottemperare ai requisiti di abitabilità richiesti per le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal *D.Lgs. n. 626/1994* e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la comunità di possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

Qualifica delle figure educative residenti: le figure educative residenti devono essere in possesso di una formazione di base sull'handicap.

Qualifica del personale addetto all'assistenza: Il personale con funzione di addetto all'assistenza deve essere in possesso di attestato di *qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario (OSS)* o *qualifica riconosciuta equipollente*.

Presenza della funzione di coordinamento: deve essere garantita la funzione, di coordinamento svolta da uno dei due adulti residenti nella struttura, adeguatamente qualificato. La persona che svolge tale funzione avrà compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione delle qualità dei servizi, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione dei servizi innovativi, di raccordo tra i educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere percorsi di integrazione con il territorio.

Rapporto numerico personale e utenti: deve essere garantita la presenza effettiva e permanente di una famiglia o di almeno 2 figure adulte residenti stabilmente nella struttura, preferibilmente di ambo i sessi che svolgono funzioni educative.

Il rapporto numerico deve essere tale da garantire la presenza di almeno 1 unità di personale con funzioni di addetto all'assistenza ogni 6 ospiti con parziale livello di autosufficienza. Deve essere inoltre garantita la presenza (da stabilire in accordo con la ASL) di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione per esigenze dell'utenza ospitata. (meglio stabilita in accordo con?).

Presenza di spazi articolati e diversificati: nel rispetto della flessibilità presente in una civile abitazione devono essere previsti i seguenti ambienti/locali:

- zona pranzo;
- locali ad uso collettivo adeguati alla ricettività massima della struttura;
- locale spogliatoio per il personale non residente;
- locale/spazio per la lavanderia, guardaroba;
- locale/spazio per il deposito della biancheria sporca.

Assenza di barriere architettoniche: la struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla *L. n. 13/1989; D.M. n. 236/1989; D.P.R. n. 503/1996*.

Adeguatezza degli aspetti igienico strutturati: la struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'*allegato A del D.P.R. 21 aprile 1993, n. 246*. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

Presenza di mezzi di trasporto: presenza o possibilità di accesso a mezzi di trasporto attrezzati per persone con disabilità, sui quali l'ente gestore deve garantire una adeguata manutenzione. Deve essere garantita la disponibilità di un accompagnatore nei momenti di trasporto degli ospiti, in relazione alla gravità dell'handicap.

Facilità nei collegamenti e accessi ai servizi generali: la struttura deve essere collocata in prossimità di una zona residenziale o in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici.

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un *obiettivo generale* di carattere socio-assistenziale. L'Ente Gestore deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare le tipologie di utenza e i servizi di riferimento. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Esistenza della Carta del Servizio: nella Carta del Servizio sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della Comunità Familiare, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Adozione di un registro degli ospiti: deve essere presente nella Comunità Familiare un registro in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti e di una persona di riferimento con relativo indirizzo e recapito telefonico. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, avendo cura di registrare gli eventuali periodi di assenza degli ospiti dalla struttura.

Programmazione annuale del servizio: l'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire obiettivi e strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Esistenza di un sistema di controllo di gestione: deve esistere all'interno della Comunità un sistema di controllo dei processi di gestione e dei costi delle attività erogate.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari: devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

Condivisione della mission da parte degli operatori: l'Ente gestore deve programmare attività specifiche volte alla condivisione della mission con tutti gli operatori.

Familiari coinvolti nelle attività della Comunità familiari: I familiari devono venire coinvolti nella programmazione delle attività della Comunità. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata alle singole Comunità e alle singole équipe, in accordo con l'ASReM, che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, nel rispetto del PEI e dell'organizzazione del lavoro della Comunità.

Presenza della cartella personale: le informazioni ed i dati (sull'utente) devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere.

Pulizia degli ambienti: devono essere formalizzate delle procedure chiare per la pulizia degli ambienti e delle attrezzature.

3. Comunità alloggio per persone con disabilità

a) descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Comunità alloggio per persone con disabilità</i>
Definizione	È un servizio residenziale che accoglie persone con disabilità per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata.
Finalità	Accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle abilità residue, o anche alla realizzazione di esperienze di vita autonoma dalla famiglia.
Utenza	Persone con disabilità non grave
Capacità ricettiva	Da un minimo di 7 ad un massimo di 20 unità

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la Comunità alloggio per persone con disabilità deve conformarsi ai seguenti requisiti di cui al punto 8.5 - politiche per i disabili - comunità alloggio - del PSR 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Comunità alloggio per persone con disabilità deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;

2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Devono essere formalizzate delle procedure chiare per la *pulizia degli ambienti* e delle attrezzature.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessino l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere all'interno della Comunità un sistema di *controllo dei processi di gestione* e dei costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che la Comunità ha raggiunto sulla sua utenza. L'Ente gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

La Direzione deve programmare attività specifiche volte alla *condivisione della mission* con tutti gli operatori.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare *l'integrazione con gli altri servizi socio-sanitari e sociali del territorio*. Deve inoltre essere attivato un rapporto di collaborazione specifico con l'AARem che permetta di usufruire di risorse specialistiche non della dotazione organica alla Comunità, la cui presenza sia programmabile in relazione ai bisogni dell'utenza.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, la Comunità Alloggio deve contribuire alla realizzazione di *reti che facilitino l'integrazione sociale dell'utente* attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato, ecc.).

Deve essere definito e documentato un Progetto Educativo (PEI): sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- dei risultati che si vogliono ottenere
- della capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Il progetto personalizzato deve comprendere:

1. la valutazione multidimensionale dell'utente
2. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
3. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI
4. l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PEI
5. la formalizzazione del PEI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi
6. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Deve essere definito e adottato un *sistema di valutazione dei risultati* (valido e attendibile) sul singolo utente; i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il PEI.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es.: possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità di partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

Devono essere presenti *regole di vita chiaramente definite e condivise* dagli ospiti della casa.

I familiari devono essere coinvolti nella programmazione delle attività. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata alle équipe delle singole Comunità Alloggio che, in accordo con l'Azienda asl valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, nel rispetto del PEI e dell'organizzazione del lavoro della Comunità Alloggio.

La Relazione Educativa tra operatori e ospiti deve essere tate da *stimolare la soggettività delle persone* e il rispetto dell'identità.

Gli ospiti della Comunità Alloggio devono avere *libero accesso ad ogni locale/ambiente* della casa ed avere la possibilità di personalizzare i propri spazi (es. camere da letto, spazi comuni), nel rispetto reciproco del diritto alla privacy degli altri ospiti.

Le *informazioni ed i dati sull'utente* devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere.

4. Residenze protette per disabili gravi senza adeguato sostegno familiare (dopo di noi)

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	Residenze protette per disabili gravi senza adeguato sostegno familiare (dopo di noi)
Definizione	Servizio Residenziale per disabili gravi privi di sostegno familiare o di adeguato supporto familiare
Finalità	Accoglienza, gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona
Utenza	Soggetti minori e adulti con disabilità, non autosufficienti e un bisogno assistenziale di rilievo sanitario, organizzati in gruppi distinti per età evolutiva ed età adulta e per patologie compatibili
Capacità ricettiva	Da un minimo di 8 ad un massimo di 12 ospiti di cui due posti riservati per accogliere situazioni di sollievo ed emergenza

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzati all'esercizio la Residenza Protetta per disabili gravi senza adeguato sostegno familiare (dopo di noi) deve conformarsi i requisiti di cui al punto 8.5 - politiche per i disabili - residenza protetta per disabili gravi.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Residenza protetta per disabili gravi senza adeguato sostegno familiare (dopo di noi) deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio

2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Devono essere formalizzate delle procedure chiare per la *pulizia degli ambienti* e delle attrezzature.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire

definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere all'interno della Comunità un sistema di *controllo dei processi di gestione* e di costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che la Comunità ha raggiunto sulla sua utenza. La Direzione sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

L'Ente Gestore deve programmare attività specifiche volte alla *condivisione della mission* con tutti gli operatori.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare *l'integrazione con gli altri servizi socio-sanitari e sociali* del territorio. Deve inoltre essere attivato un rapporto in collaborazione specifico con l'ASReM che permetta di usufruire di risorse specifiche non in organico alla Comunità la cui presenza sia programmabile in relazione ai bisogni dell'utenza.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, la Comunità deve contribuire alla realizzazione di reti che facilitino *l'integrazione sociale della persona con disabilità* attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato, ecc.).

Definizione di un progetto *P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato)*: deve essere definito e documentato un progetto personalizzato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- dei risultati che si vogliono ottenere
- delle capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Il progetto personalizzato deve comprendere:

1. la valutazione multidimensionale dell'utente;
2. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
3. l'individuazione dell'operatore responsabile del *P.E.I.*;
4. l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del *P.E.I.*;
5. l'informazione ed il coinvolgimento del servizio territoriale di riferimento (titolare del caso) nella definizione del *P.E.I.*;
6. la formalizzazione del *P.E.I.* con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
7. la realizzazione di attività di verifica sul *P.E.I.* (procedure, tempi e strumenti);

8. deve essere definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido ed attendibile) sul singolo utente: i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il *P.E.I.*

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze ed i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità alla partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

I familiari devono essere coinvolti nella programmazione delle attività. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata alle singole Comunità ed alle singole équipe, in accordo con l'ASReM, che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, nel rispetto del *P.E.I.* e dell'organizzazione del lavoro della Comunità.

La Relazione Educativa tra operatori ed ospiti deve essere tale da *stimolare la soggettività* delle persone ed il rispetto dell'identità.

Gli ospiti della Comunità devono avere *libero accesso ad ogni locale/ambiente* della struttura ed avere la possibilità di personalizzare i propri spazi (es. camera da letto, spazi comuni) nel rispetto reciproco del diritto alla privacy degli altri ospiti.

Le *informazioni ed i dati sull'utente* devono essere inseriti in una cartella personale dove dovranno essere riportati i risultati delle attività di monitoraggio in itinere.

Strutture area anziani

1. Centro diurno per anziani

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Centro diurno per anziani</i>
Definizione	Servizio complesso a ciclo diurno che fornisce interventi a carattere socio-assistenziale agli anziani.
Finalità	Ha la finalità di prevenire l'istituzionalizzazione e il decadimento psico-fisico dell'anziano, di fornire sostegno e sollievo agli anziani e/o alle loro famiglie.
Utenza	Anziani con diversi profili di autonomia, in stato di disagio socio-sanitario, residenti presso il proprio domicilio.
Capacità ricettiva	Da 10 a 30 anziani [*].

[*] Qualora il Centro Diurno sia collocato nello stesso edificio che ospita un Servizio residenziale per anziani, l'ente forate competente può derogare sulla soglia minima della capacità ricettiva. Il Centro Diurno dovrà comunque dichiarare quali sono le risorse di cui usufruisce in modo autonomo rispetto al Servizio residenziale per anziani.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio il Centro diurno per anziani deve conformarsi ai seguenti requisiti:

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la *mission*, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento dell'*obiettivo generale del Servizio*, che deve essere definito dall'Ente Gestore. Lo stesso Ente Gestore deve esplicitare le tipologie di utenza, i servizi di riferimento e le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Nella *Carta del Servizio* sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi del Centro Diurno, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Il Centro Diurno deve avere una *dotazione organico flessibile* rispetto alle esigenze della sua utenza, comunque garantendo:

- 1 unità di personale con funzioni di addetto all'assistenza ogni 4 anziani,
- 1 infermiere professionale part-time (18 ore settimanali),
- 1 educatore-animatore part-time (18 ore settimanali).

Il *personale* con funzione di educatore deve essere in possesso, alternativamente, del diploma di Educatore Professionale conseguito a seguito di corsi regionali di formazione specifica, del diploma universitario di Educatore Professionale, del diploma di laurea di Educatore Professionale o di altro titolo riconosciuto equipollente, oppure deve essere in possesso del diploma di laurea in Scienze dell'Educazione o Scienze della Formazione e dell'Educazione con indirizzo in Educatore Professionale, o altro titolo riconosciuto equipollente. Il personale addetto alle attività infermieristiche deve essere in possesso di diploma di infermiere o equipollente. Il personale con funzione di addetto all'assistenza deve essere in possesso di attestato di *qualifica professionale di Operatore Socio-Sanitario (OSS)* o *qualifica riconosciuta equipollente*.

L'Ente Gestore deve garantire la *funzione di coordinamento* all'interno del Centro, svolta preferibilmente da uno degli operatori. Il coordinatore deve essere in possesso del titolo di laurea specialistica, salvaguardando le situazioni esistenti. Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute e il benessere dei fruitori del servizio, integrandoli ed indirizzandoli verso la soggettività della persona, fornisce direttive e istruzioni agli operatori al fine di migliorare i processi socio-sanitari assistenziali.

La *collocazione della struttura* va stabilita in prossimità di una zona residenziale o in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici.

Gli *spazi del Centro Diurno* devono essere organizzati ed articolati in modo tale da garantire lo svolgimento delle funzioni di ingresso/accogliimento, d'amministrazione, di pranzo e soggiorno, riposo, socializzazione, le attività ricreative e occupazionali, le attività motorie e di riabilitazione

funzionale, il deposito dei materiali e delle attrezzature, le attività connesse alla cura della persona e servizi igienici. Deve essere presente un locale infermeria con lettino ed armadietto per farmaci.

Qualora il Centro Diurno risulti collocato nell'ambito delle strutture residenziali, alcuni dei suddetti spazi possono anche essere fruiti in comune con gli ospiti della struttura residenziale.

Deve essere presente:

- almeno un *bagno* attrezzato ogni 10 anziani
- almeno un *servizio igienico per il personale*.

Il Centro Diurno deve predisporre la *progettazione a verde delle aree scoperte*, attrezzate anche per ricevere funzioni esterne alla struttura per l'integrazione della stessa con la città o il paese.

Devono essere presenti *arredi, attrezzature e ausili* idonei alla tipologia e al numero degli anziani. Tali arredi, attrezzature e ausili devono essere oggetto di sistematica manutenzione.

La Direzione del Centro Diurno deve rendere disponibili tutte le informazioni sulla *retta a carico del cliente* e sui costi aggiuntivi per le attività accessorie, in modo strutturato e costante.

Deve essere presente nel Centro un registro in cui vengono indicati i nominativi degli anziani e di una persona di riferimento con relativo indirizzo e recapito telefonico. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, avendo cura di registrare gli eventuali periodi di assenza degli anziani del Centro.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il centro diurno per anziani deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio,
2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale e in funzione degli obiettivi generali del Servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi.

I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti, sia teorici che tecnici, utili per comprendere le condizioni degli anziani e per finalizzare gli interventi al conseguimento degli obiettivi.

Gli *ambienti* e le attrezzature del Centro diurno devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

La Direzione, nell'ambito dei servizi che eroga, deve *definire obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere all'interno del Centro Diurno un sistema di *controllo dei processi di gestione* e dei costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che il Centro Diurno ha raggiunto sulla sua utenza. La Direzione sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Al fine di garantire una corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le responsabilità ed il ruolo di ciascuno nel *conseguimento degli obiettivi generali e specifici*. Dovrà inoltre definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il *coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e socio-sanitari* del territorio.

Il Servizio nell'avvalersi dell'opera di *volontari* dovrà curarne l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione. L'Ente Gestore dovrà assicurarsi che la presenza del personale volontario abbia carattere continuativo.

L'organizzazione dello giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun anziano (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità alla partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

I familiari devono essere coinvolti nella attività del Centro Diurno per anziani. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata ai singoli Servizi e alle singole équipe che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento per l'anziano.

Il Centro Diurno deve assicurare un *ambiente accogliente e familiare* agli anziani e incoraggiare le relazioni sociali, all'interno del Centro Diurno e con l'esterno. Devono essere organizzati momenti di verifica sul "clima" che si dovrebbe instaurare all'interno del Centro Diurno, con la partecipazione di tutti gli operatori.

2. Comunità di tipo familiare per anziani

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Comunità di tipo familiare per anziani</i>
Definizione	È un servizio caratterizzato da una dimensione tipicamente familiare, che accoglie persone anziane prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata.
Finalità	Accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle abilità residue.
Utenza	Anziani parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti.
Capacità ricettiva	Al massimo 6 ospiti.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la comunità di tipo familiare per anziani deve conformarsi ai seguenti requisiti:

Presenza di *una famiglia o di almeno 2 figure adulte* residenti stabilmente nella struttura.

Esistenza di modalità di monitoraggio e di controllo dei risultati: Deve essere redatto un annuale di valutazione dei risultati che la Comunità ha raggiunto sulla sua utenza. L'Ente Gestore sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Formazione della coppia residente: La formazione deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari e sociali del territorio: In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi socio-sanitari e sociali del territorio. Deve inoltre essere attivato un rapporto di collaborazione specifico con l'Azienda ULSS che permetta di usufruire di risorse specialistiche non della dotazione organica alla Comunità Familiare, la cui presenza sia programmabile relazione ai bisogni dell'utenza.

Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti: In tutte le fasi di erogazione del servizio, la Comunità Familiare deve contribuire alla realizzazione di reti che facilitino l'integrazione sociale

dell'utente attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscina, centri di aggregazione, cinema, associazioni di volontariato, ecc.).

Definizione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI): Deve essere definito e documentato un progetto personalizzato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- dei risultati che si vogliono ottenere
- della capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Il Progetto Educativo individualizzato deve comprendere:

1. la valutazione multidimensionale dell'utente
2. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
3. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI
4. l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PEI
5. la formalizzazione del PEI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi
6. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Deve essere definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido e attendibile) sul singolo utente, i dati in output da tale sistema devono essere utilizzati per ridefinire il PEI.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità alla partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

Patto educativo con gli altri ospiti della Comunità: Devono essere presenti regole di vita chiaramente definite e condivise con gli ospiti della casa.

Rispondenza ai requisiti di legge: la struttura dovrà ottemperare ai requisiti di abitabilità richiesti le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal *D.Lgs. n. 626/1994* e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la comunità di tipo familiare per anziani deve essere in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

Qualifica delle figure educative residenti: Il personale con funzione di addetto all'assistenza deve essere in possesso di attestato di qualifica professionale di Operatore Socio-Sanitario (OSS) o qualifica riconosciuta equipollente.

Presenza della funzione di coordinamento: Deve essere garantita la funzione di coordinamento svolta da uno dei due adulti residenti nella struttura, adeguatamente qualificato. La persona che svolge tale funzione avrà compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità dei servizi, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione dei servizi innovativi, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere percorsi di integrazione con il territorio.

Rapporto numerico personale e utenti: Deve essere garantita la presenza effettiva e permanente di una famiglia o di almeno 2 figure adulte residenti stabilmente nella struttura, preferibilmente di ambo i sessi che svolgono funzioni assistenziali.

Il rapporto numerico tra figure con funzione di addetto all'assistenza e ospiti deve essere tale da garantire la presenza di almeno 1 unità di personale con funzioni di addetto all'assistenza ogni 6 ospiti con parziale livello di autonomia.

Presenza di spazi articolati e diversificati: Nel rispetto della flessibilità presente in una civile abitazione devono essere previsti i seguenti ambienti/locali:

- zona pranzo
- locali ad uso collettivo adeguati alla ricettività massima della struttura
- locale spogliatoio per il personale non residente
- locale/spazio per la lavanderia, guardaroba
- locale/spazio per il deposito della biancheria sporca.

Assenza di barriere architettoniche: La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla *L. n. 13/1989; D.M. n. 236/1989; D.P.R. n. 503/1996.*

Adeguatezza degli aspetti igienico-strutturali: La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'*allegato A del D.P.R. 21 aprile 1993, n. 246.* Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

Facilità nei collegamenti e accessi ai servizi generali: La struttura deve essere collocata in prossimità di una zona residenziale o in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici.

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un *obiettivo generale di carattere socio-assistenziale.* L'Ente Gestore deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare le tipologie di utenza e i servizi di riferimento. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Esistenza della Carta del Servizio: Nella Carta del Servizio sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della Comunità Familiare, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Adozione di un registro degli ospiti: Deve essere presente nella Comunità Familiare un registro in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti e di una persona di riferimento con relativo indirizzo e recapito telefonico. Tale registro deve essere sistematicamente aggiornato, avendo cura di registrare gli eventuali periodi di assenza degli ospiti dalla struttura.

Programmazione annuale del servizio: L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire obiettivi e strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Esistenza di un sistema di controllo di gestione: Deve esistere all'interno della Comunità familiare un sistema di controllo dei processi di gestione e dei costi delle attività erogate.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari: Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

Condivisione della mission da parte degli operatori: La Direzione deve programmare attività specifiche volte alla condivisione della mission con tutti gli operatori.

Familiari coinvolti nelle attività della Comunità familiare: I familiari devono venire coinvolti nella programmazione delle attività della Comunità familiare. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata alle singole Comunità familiari e alle singole équipe, in accordo con l'Azienda ULSS, che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, nel rispetto del PEI e dell'organizzazione del lavoro della Comunità familiare.

Pulizia degli ambienti: Devono essere formalizzate delle procedure chiare per la pulizia degli ambienti e delle attrezzature.

3. Comunità alloggio per anziani

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Comunità alloggio per anziani</i>
Definizione	È un servizio socio-assistenziale, di tipo residenziale, organizzato funzionalmente come comunità a carattere familiare destinata ad ospitare anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti.
Finalità	Consentire all'anziano il mantenimento di normali condizioni di vita, in un ambiente simile a quello familiare con una vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto per il mantenimento dei livelli di autodeterminazione e di autonomia e per il reinserimento sociale.
Utenza	Soggetti prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana, se non singolarmente attraverso relazioni e dinamiche di mutuo aiuto.
Capacità ricettiva	Da un minimo di 7 ad un massimo di 20.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la Comunità alloggio per anziani deve conformarsi ai requisiti di cui al punto 8.7 - politiche in favore degli anziani - comunità alloggio per anziani - del PSR 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Comunità alloggio per anziani deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio

2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione del personale* che lavora nella Comunità Alloggio deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale e in funzione degli obiettivi generali del Servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti, sia teorici che tecnici, utili per comprendere i bisogni degli anziani e per finalizzare gli interventi al conseguimento degli obiettivi.

Le stanze degli anziani, la cucina, gli ambienti comuni, le attrezzature e i servizi igienici devono essere sottoposti a *pulizia giornaliera*.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

La Direzione deve definire i criteri, le *modalità e le responsabilità per i processi di presa in carico* (ammissione, inserimento) e dimissione.

La Direzione deve prevedere attività specifiche volte alla *condivisione della mission* con tutti gli operatori.

Al fine di garantire un corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le responsabilità ed il ruolo di ciascuno nel *conseguimento degli obiettivi generali e specifici*. Dovrà inoltre definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il *coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e socio-sanitari* del territorio.

Deve essere favorito il mantenimento del rapporto tra l'anziano e il medico di base, per la risposta ad eventuali bisogni sanitari.

Il Servizio nell'avvalersi dell'opera di *volontari* dovrà curarne l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione. L'Ente Gestore dovrà assicurarsi che la presenza del personale volontario abbia carattere continuativo.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità alla partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

Devono essere presenti regole di vita chiaramente definite e condivise con gli ospiti della Comunità Alloggio.

I familiari devono essere coinvolti nell'attività della Comunità Alloggio per anziani. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata ai singoli Servizi e alle singole équipes che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento per l'anziano.

Il Servizio deve assicurare un *ambiente accogliente e familiare* agli anziani e incoraggiare le relazioni sociali. Devono essere organizzati momenti di verifica sul "clima" che si dovrebbe instaurare all'interno della Comunità Alloggio, con la partecipazione di tutti gli operatori.

4. Casa riposo

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Casa di riposo</i>
Definizione	Servizio residenziale per anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti organizzata funzionalmente come struttura a carattere comunitario. Si propone di dare stimoli ed aiuto per sviluppare il grado di autonomia dell'anziano in attuare attività socio-ricreative, culturali e del tempo libero
Finalità	Accoglienza, supporto alla vita quotidiana, orientata alla tutela dell'autonomia residua della persona
Utenza	Anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti
Capacità ricettiva	Fino a un massimo di 80 posti letto compresi eventuali posti per l'emergenza

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la Casa per anziani autosufficienti deve conformarsi ai requisiti di cui al punto 8.7 - politiche in favore degli anziani - casa di riposo - del P.S.R. 2004/2006.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Casa per anziani autosufficienti deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;

2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata, in base ai bisogni formativi del personale e in funzione degli obiettivi generali del Servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi.

I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti, sia teorici che tecnici, utili per comprendere le condizioni degli anziani e per finalizzare gli interventi al conseguimento degli obiettivi.

Le stanze degli anziani, la cucina, gli ambienti comuni, le attrezzature e i servizi igienici devono essere sottoposti a *pulizia giornaliera*.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente erogato.

L'Ente Gestore, nell'ambito dei servizi che eroga, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento.

Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere all'interno della Casa per anziani autosufficienti un sistema di *controllo dei processi di gestione* e dei costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che il Servizio ha raggiunto sulla sua utenza. La Direzione sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Al fine di garantire una corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le responsabilità ed il ruolo di ciascuno nel *conseguimento degli obiettivi generali e specifici*. Dovrà inoltre definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il *coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e socio-sanitari* del territorio.

La presenza di altro personale sanitario (medici, psicologi, riabilitatori, etc..) deve essere stabilita in accordo con la ASReM.

Il Servizio nell'avvalersi dell'opera di *volontari* dovrà curarne l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione. L'Ente Gestore dovrà assicurarsi che la presenza del personale volontario abbia carattere continuativo.

Deve essere predisposta e aggiornata in modo sistematico una *cartella personale per ogni anziano*, dove siano registrati quantomeno l'andamento del processo di invecchiamento, gli interventi svolti e i risultati.

I familiari devono essere coinvolti nell'attività della Casa per anziani autosufficienti. La definizione delle modalità di partecipazione è lasciata ai singoli Servizi e alle singole équipes che valuteranno caso per caso l'effettiva possibilità e adeguatezza di tale coinvolgimento, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento per l'anziano.

Il Servizio deve assicurare un *ambiente accogliente e familiare* agli anziani e incoraggiare le relazioni sociali. Devono essere organizzati momenti di verifica sul "clima" che si dovrebbe instaurare all'interno della Casa per autosufficienti, con la partecipazione di tutti gli operatori.

5. Residenza protetta

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Residenza protetta</i>
Definizione	Struttura socio-sanitaria residenziale finalizzata a fornire ospitalità ad anziani parzialmente autosufficienti ed in stato di dipendenza da altre persone, non bisognosi di cure sanitarie continuative e non altrimenti assistibili al proprio domicilio
Finalità	Sviluppare nell'anziano il massimo grado di autonomia possibile in ambiente controllato e protetto
Utenza	Anziani con ridotta autonomia e ridotta intensità sanitaria
Capacità ricettiva	Fino a un massimo di 80 anziani, organizzati in nuclei di massimo 20 [*]

[*] L'ente competente può autorizzare l'accoglienza di l'accoglienza di età inferiore ai 65 anni con un minimo livello di autonomia, per i quali risulta opportuno l'inserimento in un servizio residenziale per anziani, fino ad una massimo del 10% della capacità ricettiva della struttura.

Nel caso in cui in uno stesso edificio trovino collocazione Servizi rivolti a diverse tipologie di utenza possono essere messi in comune solamente le aree generali di supporto (centrate termica, lavanderia, cucina ...). Devono essere tenuti distinti gli spazi ad uso degli utenti.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzata all'esercizio la residenza protetta deve conformarsi ai requisiti di cui *al punto 8.7 - politiche in favore degli anziani - residenza protetta - del P.S.R. 2004/2006.*

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditata la Residenza protetta deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;

2. possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale e in funzione degli obiettivi generali del Servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi.

I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti, sia teorici che tecnici, utili per comprendere le condizioni degli anziani e per finalizzare gli interventi al conseguimento degli obiettivi.

Le stanze degli anziani, la cucina, gli ambienti comuni, le attrezzature e i servizi igienici devono essere sottoposti a *pulizia giornaliera*.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente erogato.

La Direzione, nell'ambito dei servizi che eroga, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Deve esistere, all'interno della R.P., un sistema di *controllo dei processi di gestione* e dei costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che la R.P. ha raggiunto sulla sua utenza. La Direzione sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Al fine di garantire una corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le responsabilità ed il ruolo di ciascuno nel *conseguimento degli obiettivi generali e specifici*. Dovrà inoltre definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il *coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e socio-sanitari* del territorio.

La presenza di altro personale sanitario (medici specialisti, psicologi, etc.) deve essere garantita dall'ASReM in base ai bisogni dell'utenza.

Il Servizio nell'avvalersi dell'opera di *volontari* dovrà curarne l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione. L'Ente Gestore dovrà assicurarsi che la presenza del personale volontario abbia carattere continuativo.

L'organizzazione della giornata e delle attività deve tenere in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun anziano (es. possibilità di riposo, possibilità di avere dei momenti individuali, possibilità alla partecipazione alle attività organizzate, ecc.).

Deve essere predisposta e aggiornata in modo sistematico una *cartella personale per ogni anziano*, dove siano registrati quantomeno l'andamento del processo di invecchiamento, gli interventi svolti e i risultati.

I familiari devono essere coinvolti nella attività della Residenza protetta.

Il Servizio deve assicurare *un ambiente accogliente e familiare* agli anziani e incoraggiare le relazioni sociali. Devono essere organizzati momenti di verifica sul "clima" che si dovrebbe instaurare all'interno della R.P., con la partecipazione di tutti gli operatori.

Strutture area adulti con problematiche sociali

1. Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà</i>
Definizione	Struttura residenziale a carattere comunitario destinata esclusivamente alle situazioni di emergenza.
Finalità	Assicurare servizi di cura alla persona, azioni volte a garantire un'adeguata risposta ai bisogni primari.
Utenza	Adulti in difficoltà e/o senza fissa dimora.
Capacità ricettiva	Massimo 12 posti.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio il Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà deve conformarsi ai seguenti requisiti:

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un *obiettivo generale* di carattere socio-assistenziale. La Direzione deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare le tipologie di utenza e i servizi di riferimento. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Nella *Carta del Servizio* sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della struttura, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli

utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Il Centro deve assicurare il *funzionamento nell'arco delle 24 ore* per tutto l'anno.

Deve essere dotato di un *numero di operatori in misura sufficiente* a garantire la presenza di un educatore ogni quattro ospiti. Va altresì prevista la presenza programmata dello psicologo e dell'assistente sociale. Gli operatori sono affiancati da altro personale addetto ai servizi generali in misura sufficiente a garantire la funzionalità della struttura.

Il Centro, *adeguatamente arredato e dimensionato* in relazione ai bisogni degli ospiti è costituito da stanze singole o doppie in misura di m. 9 per una persona e m. 16 per due persone e deve essere dotato di almeno un servizio igienico ogni tre utenti.

La struttura deve comprendere la sala da pranzo e la cucina, uno spazio destinato alle attività quotidiane e una linea telefonica abilitata a disposizione degli utenti.

Devono essere presenti tutti i requisiti previsti per la *tutela della privacy*.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;
2. documentare un sistema di gestione e di controllo di qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operati strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* dell'utente circa l'intervento complessivamente effettuato.

L'Ente gestore, nell'ambito dei servizi che garantisce, deve definire *obiettivi e strategie gestionali* di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Gli ambienti e le attrezzature del Centro diurno devono essere sottoposti a *pulizia giornaliera*.

Deve esistere all'interno del Centro Diurno un sistema di *controllo dei processi di gestione* e dei costi delle attività erogate.

Deve essere redatto un *report annuale di valutazione* dei risultati che il Centro ha raggiunto sulla sua utenza. La Direzione sulla base delle informazioni raccolte deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Al fine di garantire un corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le responsabilità ed il ruolo di ciascuno nel *conseguimento degli obiettivi generali e specifici*. Dovrà inoltre definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi.

In tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il *coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e socio-sanitari* del territorio.

Il Servizio nell'avvalersi dell'opera di *volontari* dovrà curarne l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione. L'Ente Gestore dovrà assicurarsi che la presenza del personale volontario abbia carattere continuativo.

Il Centro deve assicurare un ambiente accogliente e incoraggiare le relazioni sociali, all'interno del Centro e con l'esterno. Devono essere organizzati momenti di *verifica sul "clima"* che si dovrebbe instaurare all'interno del Centro, con la partecipazione di tutti gli operatori.

2. Centro di accoglienza per detenuti ed ex detenuti

a) Descrizione della struttura:

Denominazione	<i>Centro di accoglienza per detenuti ed ex detenuti</i>
Definizione	Struttura residenziale a carattere comunitario che offre ospitalità completa e/o diurna a persone già o ancora sottoposte a misure restrittive della libertà personale.
Finalità	Offre accoglienza e garantisce attività di sostegno dell'autonomia individuale e sociale: facilitazione all'inserimento ed al reinserimento socio-lavorativo; corsi di formazione professionale e facilitazioni alla ricerca abitativa.
Utenza	Detenuti soggetti a misure alternative al carcere; detenuti in regime di semi-libertà o ammessi a lavoro esterno (per i momenti della giornata non occupati da attività lavorative come il pranzo, il pomeriggio, la cena, notte esclusa); detenuti in permesso premio (3/15 giorni); detenuti in regime domiciliare o di affidamento in prova al servizio sociale (per il periodo concordato con l'autorità giudiziaria o con la magistratura di sorveglianza); imputati in regime di arresti domiciliari; ex-detenuti.
Capacità ricettiva - Tempi di permanenza	Fino ad un massimo di 12 ospiti da un minimo di 1 servizio di accoglienza devono essere organizzati per moduli di massimo 15 utenti. I tempi di permanenza nella struttura possono variare pochi giorni per i permessi premio ad un anno.

b) I requisiti per l'autorizzazione

Per essere autorizzato all'esercizio il Centro di accoglienza per detenuti ed ex detenuti deve conformarsi ai seguenti requisiti:

L'Ente Gestore deve definire, fin dal momento della sua costituzione, *la mission*, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento delle attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un obiettivo

generale di carattere socio-assistenziale. La Direzione deve definire il risultato generale da raggiungere. Dovrà inoltre indicare le strategie di sviluppo del servizio che intende perseguire.

Nella *Carta del Servizio* sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi della struttura, le modalità di funzionamento degli stessi, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Deve essere garantita la presenza di operatori e professionisti con *competenze adeguate* allo svolgimento delle specifiche attività programmate.

Il Centro può essere autogestito dagli ospiti sia per la pulizia che per quanto riguarda il sostentamento quotidiano sotto la supervisione di un coordinatore responsabile dell'attività.

Deve essere garantita la *presenza continuativa di personale* per tutta la durata di svolgimento dell'attività. La dotazione organica del servizio deve garantire la presenza di un operatore *nell'arco delle 24 ore e 7 giorni alla settimana*.

La struttura deve essere localizzata in ambiti urbani a destinazione residenziale oppure in aree rurali tali comunque da garantire la *vicinanza a mezzi di trasporti pubblici*.

Il Centro di accoglienza deve essere organizzato in modo da *favorire la vita comunitaria*.

Gli *spazi* devono essere adeguatamente arredati e dimensionati in relazione ai bisogni degli utenti accolti.

La *struttura*, è costituita da stanze singole o doppie di dimensione non inferiore a mq 9 per una persona e a mq 16 per due persone e deve essere dotato di un servizio igienico ogni tre utenti.

Gli spazi dedicati ai servizi collettivi devono essere adeguati al numero di ospiti e tali da garantire lo svolgimento delle funzioni di soggiorno, pranzo, socializzazione, attività ricreative e attività riabilitative e locali e servizi per il Responsabile della struttura e per gli operatori.

Tutti i locali dovranno essere adeguatamente arredati, favorendo anche la *personalizzazione dello spazio fisico*.

Deve essere assicurata la presenza di tutti i requisiti atti a garantire la *tutela della privacy*.

c) I requisiti ulteriori per l'accreditamento

Per essere accreditato il Servizio di pronta accoglienza deve:

1. essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;
2. documentare un Sistema di gestione e di controllo di qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:

La *formazione* deve essere pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del servizio. Tale formazione deve essere documentata anche ai fini dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, devono fornire agli operatori strumenti (teorici e tecnici) utili per comprendere la complessa realtà della struttura in relazione agli ospiti e per saper organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

Devono essere formalizzate delle procedure chiare per la *pulizia degli ambienti* e delle attrezzature.

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di *rilevazione della soddisfazione* dell'utente circa l'intervento complessivamente effettuato.

Deve essere definito e documentato un *Regolamento Interno* del quale deve essere fornita copia ed adeguata informazione agli utenti. Il Regolamento deve essere scritto, comprensibile (adatto alle capacità di comprensione del cliente), accettato e sottoscritto e consegnato in copia all'utente.

Il Regolamento Interno deve descrivere:

1) i diritti e gli obblighi dell'utente;

2) le regole di vita comunitaria, con particolare riguardo alle norme comportamentali degli operatori e degli utenti e al loro eventuale utilizzo nelle attività quotidiane (cucina, pulizia, lavanderia, ecc.).

L'organizzazione interna deve essere svolta in conformità al Regolamento e, oltre al rispetto delle leggi, deve prevedere l'esclusione di ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza e se richiesto garantendo altresì l'anonimato.

L'idoneità del personale è dimostrata dalla contemporanea presenza:

a) del titolo di studio o accademico, ovvero dalla iscrizione all'Albo professionale, richiesti dalle leggi per l'espletamento delle attività connesse;

b) una documentata esperienza nel settore specifico, per un periodo non inferiore a un anno.

Tipologia di servizi

Di seguito si riportano, distinti per area di intervento, i servizi per i quali il presente atto concorre a definire i requisiti minimi per l'autorizzazione al funzionamento e gli ulteriori requisiti tecnici di qualificazione per l'accreditamento.

Per ognuno dei servizi di seguito elencati la direttiva contiene:

a) Una descrizione del servizio

- b) Un elenco delle prestazioni fornite
- c) La descrizione del personale impiegato
- d) L'articolazione territoriale del servizio.

Si riporta l'elenco dei servizi successivamente analizzati, distinti per area di intervento

Servizi trasversali alle diverse aree di intervento

- Servizio sociale professionale
- Segretariato sociale
- Assistenza domiciliare
- Servizio di tutor
- Telefonia Sociale

Minori

- Affidamento minori
- Sostegno alla famiglia e alla genitorialità
- Servizi educativi per il tempo libero

Persone con disabilità

- Integrazione scolastica dei disabili
- Integrazione sociale dei disabili

Anziani

- Affidamento Anziani
- Servizio Civile Anziani

Adulti con problematiche sociali

- Affidato Adulti.

Servizi trasversali alle diverse aree di intervento

1. Servizio sociale professionale

a) Descrizione del servizio

Il servizio sociale professionale è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio sociale professionale la lettura e la decodificazione della domanda sociale, la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, la predisposizione di progetti personalizzati, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Il servizio sociale professionale è trasversale ai vari servizi specialistici, svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e socio-sanitari; assume un ruolo di interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza e aiuto professionale.

Rispetto alla tipologia di intervento si distingue in:

1. Servizio di segretariato sociale;
2. Gestione sociale del caso (case management);
3. Osservazione, pianificazione, direzione e coordinamento delle politiche socio-assistenziali e socio-sanitarie;

4. Servizio di pronto intervento per l'emergenza sociale ⁽³⁾

c) Personale

Assistenti sociali iscritti all'Albo.

d) Articolazione territoriale

Il servizio sociale professionale deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendo in ogni caso la presenza del servizio per ognuno dei Comuni facenti parte dell'ambito territoriale.

2. Segretariato sociale

a) Descrizione del servizio

Il servizio di segretariato sociale, quale tipologia di intervento del servizio sociale professionale, opera come sportello unico per l'*accesso ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari o sportello di cittadinanza*, svolge attività d'informazione, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza.

Il servizio di segretariato sociale deve caratterizzarsi per l'elevato grado di prossimità al cittadino.

b) Prestazioni

Lo sportello di cittadinanza fornisce notizie e *informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari* presenti nell'ambito territoriale e nel distretto socio-sanitario. Accoglie la domanda del cittadino/utente, svolge attività di consulenza, orientamento e indirizzo, fornisce indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi.

c) Personale

Lo sportello di cittadinanza è assicurato nell'ambito del servizio sociale professionale e pertanto deve essere garantito da assistenti sociali iscritti all'Albo.

d) Articolazione territoriale

Lo sportello di cittadinanza deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendo in ogni caso almeno uno sportello per ambito territoriale.

3. Assistenza domiciliare

a) Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali.

b) Prestazioni

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliare per minori e famiglie, assistenza domiciliare per disabili, assistenza domiciliare per anziani. Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla mobilità personale, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale. Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di disabili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di minori in affidamento, di anziani.

c) Personale

Figure professionali di assistenza alla persona, con specifica formazione in relazione alle diverse aree di bisogno.

d) Articolazione territoriale

Il servizio di assistenza domiciliare deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendo in ogni caso la presenza del servizio per ognuno degli ambiti territoriali.

4. Tutor

a) Descrizione del servizio

Il tutor è un servizio che assume la responsabilità d'interventi personalizzati nell'ambito di progetti d'inclusione sociale per minori, adulti e anziani, definiti in relazione alle specifiche situazioni di bisogno.

L'intervento di tutoraggio, quando è rivolto al minore con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali, ha lo scopo di rafforzare i legami del minore nel sistema delle relazioni significative (famiglia, scuola, gruppo amicale) e al contempo di fornire al minore e alla sua famiglia un'opportunità di sostegno nel processo di crescita.

b) Prestazioni

Sono prestazioni di tutoraggio le attività educative e di sostegno scolastico complessivamente intese, realizzate in funzione del progetto educativo personalizzato.

c) Personale

L'attività di tutoraggio è garantita da figure professionali con specifica formazione in relazione alle diverse aree di bisogno.

5. Telefonia sociale

a) Descrizione del servizio

Il servizio di telefonia sociale consiste nell'aiuto rivolto a tutti i cittadini, da assicurare nei tempi e nei modi adeguati al bisogno, per l'accesso alle prestazioni fruibili sul territorio.

Il servizio di telefonia sociale ha il fine di limitare la condizione d'isolamento nella quale possono trovarsi persone in situazione di difficoltà, per situazioni di disagio ambientale e socio-economiche e/o per precarie condizioni di salute. Il servizio tende ad orientare la persona in difficoltà fornendogli informazioni che favoriscano la sua comunicazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali, nonché con il contesto socio-culturale nel quale vive.

b) Prestazioni

Il servizio di telefonia sociale è un servizio continuativo, con copertura non inferiore a 10 ore giornaliere.

Requisiti del servizio dal punto di vista tecnico-operativo:

- gestione del servizio da parte di struttura con adeguata e provata esperienza nel settore della teleassistenza e che, in particolare per la centrale di ascolto, si avvalga di proprio personale dipendente con elevata professionalità;

- impiego di strumentazione telematica di telesoccorso (centrali operative, apparecchiature d'utente) omologata;

- dotazione in comodato gratuito agli utenti di apparecchi individuali segnalatori delle condizioni di allarme.

Requisiti del servizio dal punto di vista delle attività assistenziali e di sostegno:

- presenza e funzionamento della centrale d'ascolto su tutto il territorio di competenza in modo da assicurare la fruizione del servizio da parte delle persone aventi diritto;

- controllo delle condizioni di salute della persona attraverso un contatto telefonico giornaliero;

- accesso dell'anziano al servizio di assistenza e teleassistenza presso qualsiasi domicilio in tutto il territorio dell'ambito;

c) Personale

Il servizio deve essere assicurato da operatori opportunamente formati, con esclusione di risponditori automatici.

(3) Il presente punto è indicato erroneamente, nel Bollettino Ufficiale, come punto 5.

Servizi area minori

1. Affidamento minori

a) Descrizione del servizio

- *Affidamento familiare*

L'affidamento familiare per minori è un servizio a carattere temporaneo prestato da famiglie che assicura a soggetti minori in situazioni di disagio il sostegno alla vita quotidiana in un contesto relazionale familiare. Il minore è affidato ad una famiglia preferibilmente con figli minori, o ad una persona singola, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno. Le caratteristiche principali dell'affidamento sono:

- a) la temporaneità, che non può superare la durata di 24 mesi ed è prorogabile solo dal Tribunale dei Minori qualora la sospensione dell'affidamento rechi pregiudizio al minore;
- b) il mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine;
- c) il complesso d'interventi volti al recupero della famiglia d'origine;
- d) la previsione di rientro nella famiglia d'origine.

Il provvedimento di affidamento familiare consensuale è reso esecutivo dal Giudice tutelare del luogo in cui si trova il minore; quello di affidamento non consensuale e quello di proroga dell'affidamento oltre la scadenza indicata nel primo provvedimento di affidamento, competono al Tribunale per i Minorenni, che deve deliberarli con specifico provvedimento.

- Affidamento familiare in Comunità

L'affidamento familiare in Comunità è finalizzato ad agevolare l'accoglienza dei minori tramite l'inserimento in comunità o la segnalazione ad associazioni qualificate.

In tal caso la comunità o l'associazione designata, seguendo le indicazioni del servizio sociale locale, svolge attività di sostegno e di accompagnamento del minore affidato e degli affidatari.

- Affidamento familiare professionale

L'affidamento familiare professionale (o solidale) è destinato all'accoglienza di minori portatori di handicap o con gravi disturbi psicologici, maltrattati o abusati, oppure che abbiano avuto precedenti affidamenti familiari falliti.

Tale affidamento è caratterizzato dalla formazione permanente degli affidatari.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di affido minori la cura e la tutela del minore nel processo di crescita e formazione personale. Il presupposto essenziale per procedere all'affidamento è la formulazione di un *progetto che coinvolga i Servizi Sociali e Sanitari*, il bambino, la famiglia affidataria e la famiglia d'origine. Il progetto individua:

- a) le motivazioni che rendono necessario l'affido;

- b) le condizioni che possono consentire il rientro del minore nella famiglia d'origine;
- c) il Servizio Sociale locale cui è attribuita la responsabilità del programma d'assistenza e di vigilanza durante l'affidamento;
- d) le forme di mantenimento del rapporto tra minore e famiglia d'origine;
- e) i rapporti tra famiglia affidataria e famiglia d'origine del minore;
- f) gli impegni definiti dal Servizio per la famiglia affidataria, per la famiglia d'origine e per il minore;
- g) il complesso d'interventi volti al recupero della famiglia d'origine;
- h) la previsione della durata dell'affido;
- i) i momenti di verifica del progetto stesso e di sostegno alle due famiglie;
- j) le condizioni che possono consentire il rientro del minore nella famiglia d'origine.

L'affidamento familiare può essere a tempo parziale o a tempo pieno.

c) Personale

Le funzioni di promozione della cultura dell'affido, di reperimento e valutazione delle famiglie disponibili, di raccolta delle richieste di affido e di attivazione dei possibili abbinamenti sono svolte da un'équipe integrata di professionalità che, in ogni caso, deve comprendere l'assistente sociale e lo psicologo. Detta équipe provvede alla valutazione preventiva e successiva dei soggetti affidatari del minore al periodico controllo sulle condizioni di vita dell'affidato.

2. Sostegno alla famiglia e alla genitorialità

a) Descrizione del servizio

I servizi di sostegno alla genitorialità sono servizi diversi e flessibili che, in una logica di rete e di potenziamento dei servizi esistenti (sistema dell'istruzione e della formazione, servizi sanitari, assistenziali), intervengono in maniera specifica per sostenere il ruolo educativo genitoriale, per esempio facilitando la formazione di un'identità genitoriale, finalizzata ad una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità; favorendo la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante; stimolando l'elaborazione e la conduzione di propri progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di sostegno alla famiglia e alla genitorialità i percorsi d'orientamento e d'informazione per genitori con figli in età adolescenziale; il potenziamento e la valorizzazione dei servizi offerti dai Consulenti Familiari; l'organizzazione e la promozione di sportelli per il sostegno alla relazione genitori/figli; il sostegno e l'assistenza agli insegnanti nella programmazione delle attività scolastiche extra-curricolari; l'assistenza psico-sociale ed ascolto rivolto alle giovani coppie e a neo-genitori, in ambiti d'intervento diversi da quelli sanitari; i corsi di preparazione alla nascita e alla fase post-parto; l'attività d'informazione e di prevenzione alle malattie sessualmente trasmesse e alle patologie genetiche; gli interventi di sostegno all'acquisto della prima casa.

c) Personale

Il servizio di sostegno alla famiglia e alla genitorialità, deve essere prestato da figure professionali opportunamente formate, nel rispetto delle competenze e degli interventi specifici.

3. Servizi educativi per il tempo libero

a) Descrizione del servizio

I servizi educativi per il tempo libero sono servizi offerti alla collettività sulla base di specifiche progettualità che si caratterizzano per la provvisorietà e periodicità delle esigenze e per la temporaneità degli interventi programmati in un ambito territoriale definito. In ogni caso deve essere garantita una funzione educativa specifica attraverso l'elaborazione di un progetto educativo.

b) Prestazioni

Sono prestazioni dei servizi educativi per il tempo libero l'animazione estiva; le attività ludico-ricreative; le attività socio-educative; le attività ginnico-sportive; i campi scuola; le visite culturali; gli scambi culturali tra gruppi residenti in contesti territoriali diversi.

c) Personale

I servizi educativi per il tempo libero sono garantiti da educatori; animatori; guide turistiche; istruttori sportivi.

Servizi area disabili

1. Integrazione scolastica dei disabili

a) Descrizione del servizio

I servizi per l'integrazione scolastica dei disabili sono finalizzati a garantire il diritto allo studio dei portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie, ivi comprese la Scuola per l'infanzia e l'Università.

Tale obiettivo è perseguito per mezzo di:

- Servizi atti a rimuovere gli ostacoli di natura fisica, psichica e ambientale che impediscono la piena fruizione del diritto allo studio;
- Servizi per la realizzazione del tempo pieno e per l'accompagnamento e il trasporto;
- Attribuzione di assegni di studio per limitare l'aggravio economico derivante dalla frequenza della scuola (in caso di impossibilità ad assicurare accompagnamento e trasporto);
- Iniziative per la promozione culturale, l'educazione permanente e l'attività sportiva dei soggetti disabili;
- Iniziative d'informazione nell'ambito della scuola e delle famiglie, d'intesa con gli organismi scolastici competenti, sulle cause che provocano l'handicap e disadattamento e sulle possibilità di prevenzione nel più vasto contesto dell'educazione sanitaria;
- Iniziative per la qualificazione e l'aggiornamento degli operatori;
- Adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento degli asili nido alle esigenze dei bambini con handicap;
- Integrazione dei bambini con handicap nelle scuole materne comunali anche con l'ausilio di educatori specializzati per il sostegno e la sperimentazione di nuove metodologie di socializzazione e di apprendimento.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di integrazione scolastica il sostegno socio-educativo; il trasporto scolastico; l'acquisto di attrezzature tecniche e sussidi didattici per l'integrazione scolastica e le attività collegate, comprese le attività sportive; le attività didattiche di sostegno con personale specializzato.

c) Personale

Le prestazioni del servizio di integrazione scolastica sono assicurate da équipe integrate così composte: medico specializzato, psicologo, pedagogista o educatore, assistente sociale, terapeuta, personale ausiliario.

2. Integrazione sociale per disabili

a) Descrizione del servizio

I servizi di integrazione sociale dei disabili sono servizi diversi e flessibili, finalizzati a mantenere, inserire o reinserire le persone disabili nell'ambito delle relazioni familiari, sociali, di lavoro, evitando ogni forma di esclusione.

b) Prestazioni

Sono prestazioni dei servizi di integrazione sociale per disabili:

a) forme di sensibilizzazione sociale e culturale;

b) sostegno psico-sociale alla persona disabile e al nucleo familiare;

c) interventi a sostegno dell'inserimento nel mondo del lavoro;

d) supporto assistenziale alle attività di socializzazione, anche mediante il concorso alle spese per l'acquisto di apparecchiature idonee a consentire un più ampio inserimento nella vita sociale;

e) servizio di aiuto personale, svolto da appositi operatori, funzionalmente collegato a sistema dei servizi e in particolare al servizio di assistenza domiciliare; esso si estrinseca in prestazioni finalizzate a soddisfare esigenze personali connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero e con particolari interessi professionali e di studio.

c) Personale

I servizi di integrazione sociale per disabili sono garantiti dal servizio sociale professionale e si avvalgono di specifiche competenze in relazione alle attività previste.

Servizi area anziani

1. Affidato anziani

Il servizio affidato anziani deve avere le seguenti caratteristiche:

a) Descrizione del servizio

L'affidato anziani è un servizio prestato da famiglie che assicura a persone anziane, in difficoltà e assistenza, il sostegno alla vita quotidiana finalizzato ad escludere forme di assistenza al di fuori di un contesto relazionale familiare.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di affidato anziani la cura e la tutela delle persone anziane, in difficoltà o prive di assistenza, nell'espletamento delle funzioni ordinarie della vita quotidiana. Il presupposto essenziale per procedere all'affidamento è la formulazione di un progetto che trova coinvolto i Servizi Sociali e Sanitari. Il progetto individua:

- a. le motivazioni che rendono necessario l'affidato;
- b. il Servizio Sociale locale cui è attribuita la responsabilità del programma d'assistenza e di vigilanza durante l'affidamento;
- c. le forme di mantenimento del rapporto tra persona anziana e comunità;
- d. gli impegni definiti dal Servizio per la famiglia affidataria;
- e. la previsione della durata dell'affidato;
- f. i momenti di verifica del progetto stesso e di sostegno alla famiglia.

L'affidamento familiare può essere a tempo parziale o a tempo pieno.

c) Personale

Le funzioni di promozione della cultura dell'affidato, di reperimento e valutazione delle famiglie disponibili, di raccolta delle richieste di affidato e di attivazione dei possibili abbinamenti sono svolte

da un'équipe integrata di professionalità che, in ogni caso, deve comprendere l'assistente sociale e lo psicologo.

2. Servizio civile anziani

Il servizio civile degli anziani deve avere le seguenti caratteristiche:

a) Descrizione del servizio

Il servizio civile degli anziani consiste nell'attività prestata da persone anziane in programmi di pubblica utilità finalizzata a valorizzare il ruolo della persona anziana nella società.

b) Prestazioni

Le prestazioni del servizio civile anziani sono quelle della sorveglianza presso le scuole; sorveglianza e piccola manutenzione dei giardini e degli spazi pubblici anche annessi a scuole e ad edifici pubblici; utilizzazione del verde pubblico o di aree agricole per attività autogestite; vigilanza e ausilio nelle biblioteche comunali, nei musei od in altri edifici di interesse artistico-culturale, nelle mostre e negli stadi; attività di formazione culturale dell'anziano attraverso la partecipazione a corsi popolari, seminari o corsi di studio organizzati dalle Università della terza età nonché attraverso la partecipazione a rappresentazioni teatrali e musicali; impiego di anziani esperti artigiani mediante la realizzazione di laboratori per la rivalutazione delle arti e dei mestieri in via di estinzione.

c) Personale

La gestione dell'intervento è affidata al servizio sociale professionale.

Servizi area adulti con problematiche sociali

1. Affidato adulti

Il servizio affidato adulti deve avere le seguenti caratteristiche:

a) Descrizione del servizio

L'affido adulti è un servizio prestato da famiglie finalizzato ad assicurare a persone in difficoltà o prive di assistenza il sostegno alla vita quotidiana in un contesto relazionale familiare. Le disposizioni per l'affidamento familiare dei minori si applicano, per quanto compatibili, agli affidamenti familiari di adulti.

b) Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di affido adulti la cura e la tutela delle persone in difficoltà nell'espletamento delle funzioni ordinarie della vita quotidiana. Il presupposto essenziale per procedere all'affidamento è la formulazione di un progetto che trova *coinvolti i Servizi Sociali e Sanitari*. Il progetto individua:

- a. le motivazioni che rendono necessario l'affido;
- b. il Servizio Sociale locale cui è attribuita la responsabilità del programma d'assistenza e di vigilanza durante l'affidamento;
- c. le forme di mantenimento del rapporto tra persona e comunità;
- d. gli impegni definiti dal Servizio per la famiglia affidataria;
- e. la previsione della durata dell'affido;
- f. i momenti di verifica del progetto stesso e di sostegno alla famiglia.

L'affidamento familiare può essere a tempo parziale o a tempo pieno.

c) Personale

Le funzioni di promozione della cultura dell'affido, di reperimento e valutazione delle famiglie disponibili, di raccolta delle richieste di affido e di attivazione dei possibili abbinamenti sono svolte da un'équipe integrata di professionalità che, in ogni caso, deve comprendere l'assistente sociale e lo psicologo.

III Parte

Rapporti tra enti pubblici e soggetti gestori

L'affidamento dei servizi a soggetti terzi

1. Partecipano alla gestione dei servizi sociali tutti i soggetti privati senza finalità di lucro o soggetti del terzo settore che operino nell'ambito dei servizi alla persona.

2. Ai fini del presente atto sono soggetti privati senza finalità di lucro o soggetti del terzo settore:

- a) gli organismi della cooperazione;
- b) le cooperative sociali;
- c) le associazioni e gli enti di promozione sociale;
- d) le fondazioni;
- e) gli enti di patronato;
- f) le organizzazioni di volontariato;
- g) gli oratori;
- h) altri soggetti senza scopo di lucro.

3. I soggetti di cui al comma 2 del presente articolo che non presentino organizzazione di impresa, e segnatamente per le organizzazioni di volontariato, gli enti di patronato, gli oratori e gli altri soggetti senza scopo di lucro organizzati in forma associativa, svolgono esclusivamente attività di affiancamento per la realizzazione dei servizi di rete, tali da consentire forme documentate di rimborso delle spese sostenute, escludendo contratti di appalto ed ogni altro rapporto di esternalizzazione di servizi. A tal fine saranno sottoscritte apposite convenzioni.

4. I Comuni, al fine di promuovere il miglioramento della qualità dei servizi, privilegiano forme di aggiudicazione o negoziali che maggiormente consentano la piena espressione della capacità progettuale ed organizzativa. L'introduzione del sistema di accreditamento fa sì che gli Enti locali garantiscano le prestazioni e i servizi compresi nei livelli essenziali delle prestazioni sociali mediante la concessione ai destinatari di titoli per la fruizione di tali servizi e prestazioni. Il Comune possessore del titolo, che indica quali sono le prestazioni e i servizi da erogare, le caratteristiche e le modalità della fruizione, si rivolgerà ad uno dei soggetti inseriti nell'elenco dei fornitori accreditati, che erogano le prestazioni secondo tariffe convenzionate con gli Enti Pubblici e predeterminate dal C.C.N.L. di categoria. Nella scelta dei fornitori dei servizi l'Ente locale privilegerà, ove possibile, la procedura di affidamento ristretta e negoziata, ossia della trattativa privata, unitamente al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Potrà, altresì, far ricorso all'appalto concorso quale modalità che maggiormente consente la piena espressione delle capacità progettuali ed organizzative.

Requisiti generali per la partecipazione alle procedure per l'affidamento

1. Ai fini della selezione dei soggetti a cui affidare la gestione dei servizi, si terrà conto dei seguenti requisiti di ammissibilità:

a) iscrizione negli appositi albi regionali, ove previsti, in conformità con la natura giuridica dei soggetti;

b) fini statutarie e attività prevalenti congruenti con le attività oggetto dell'appalto o dell'affidamento;

c) solidità economica e finanziaria, certificata dal bilancio o da idonea garanzia bancaria da correlarsi alla natura ed alle dimensioni dei servizi da affidare in gestione;

d) fatturato complessivo dell'ultimo triennio in servizi che abbiano la stessa natura dei servizi da affidare, pari ad almeno il 50% dell'importo a base di gara;

e) esperienza documentata nel settore oggetto del servizio di almeno tre anni;

f) presenza delle figure professionali richieste per l'espletamento del servizio;

g) applicazione dei contratti collettivi nazionali e correttezza delle posizioni previdenziali, documentate per i servizi che concorrono alla determinazione della esperienza almeno triennale di cui al punto precedente;

h) impegno a stipulare polizze assicurative per la responsabilità civile nel corso delle attività prestate.

2. Nella fase di prima applicazione della presente direttiva i requisiti di cui alle lettere c), d) ed e) del comma 1, non si applicano a quei soggetti che attivano i servizi innovativi previsti dal Piano Sociale Regionale (ad esempio il servizio di Mediazione familiare).

3. I Comuni, nella adozione del regolamento unico di ambito per l'affidamento dei servizi, potranno introdurre ulteriori requisiti di ammissibilità, fatti salvi i vincoli posti nel presente documento.

Criteri per la valutazione delle offerte

1. Al fine della aggiudicazione delle gare di qualsiasi importo, ai sensi dell'*art. 23, lettera A), del D.Lgs. n. 157/1995* e successive modificazioni, si applica il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come definito dall'*art. 34 della legge regionale*, escludendosi il ricorso al criterio del massimo ribasso.

2. Al fine della determinazione del valore della prestazione da mettere a gara, per la determinazione del prezzo a base d'asta, si dovrà tener conto dell'incidenza del costo delle risorse professionali da impiegare, del costo dei beni da impiegare per lo svolgimento del servizio, e di tutti gli elementi più significativi che vanno a determinare il prezzo del servizio, nonché l'originalità del servizio stesso.

3. Per la determinazione del costo minimo delle prestazioni da affidare, il Responsabile del Servizio, per il calcolo del costo del personale dovrà fare riferimento esclusivo ai contratti nazionali

di categoria, e verificare nella procedura di valutazione delle proposte pervenute il rispetto delle disposizioni di cui alla *L. 7 novembre 2000, n. 327*, sulla valutazione dei costi del lavoro e della sicurezza nelle gare d'appalto.

Per la valutazione della qualità delle offerte presentate si suggerisce di utilizzare i seguenti criteri, tenendo presenti le disposizioni di cui al *D.P.C.M. 30 marzo 2001 - "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328"*;

- *qualità organizzativa dell'impresa*, articolata in: presenza di sedi operative nell'ambito territoriale in cui si svolge il servizio, dotazione strumentale, capacità di contenimento del turn-over degli operatori, strumenti di qualificazione organizzativa del lavoro, fatturato complessivamente dell'ultimo triennio per servizi analoghi, formazione qualificazione ed esperienza professionale delle figure aggiuntive rispetto a quelle previste per l'espletamento del servizio, capacità di attivare e collaborare con la rete dei servizi territoriali, adattabilità e flessibilità nella gestione dei rapporti con gli utenti; *Max p. 30 su un punteggio uguale a max 100*

- *qualità del servizio*, articolata in: esperienze e attività documentate sul territorio, capacità di lettura dei bisogni sociali del territorio, capacità progettuale, innovatività rispetto alla accessibilità dell'offerta e alle metodologie di coinvolgimento degli utenti, modalità e strumenti di monitoraggio e valutazione delle attività e del grado di soddisfacimento dell'utenza; *Max p. 45 su un punteggio uguale a max 100*

- *qualità economica*, intesa come eventuale compartecipazione da parte del soggetto erogatore in termini di costi di realizzazione ed apporto di strutture; *Max p. 25 su un punteggio uguale a max 100*.

Verifica degli adempimenti contrattuali

1. Tutti i servizi acquisiti da terzi sono soggetti a verifiche ispettive da parte del Comune titolare del servizio, le cui modalità dovranno essere indicate nel contratto stipulato con il soggetto erogatore. Ove possibile, e in ogni caso quando il servizio è gestito in forma associata, tali verifiche sono condotte a livello di ambito territoriale.
2. Nel caso di servizio la cui durata è inferiore o pari ad un anno, dovranno essere previste verifiche almeno trimestrali della regolarità della erogazione del servizio e del rispetto di tutti gli obblighi contrattuali assunti. Nel caso di servizio la cui durata sia superiore ad un anno, fatti salvi i casi di proroga, le verifiche periodiche potranno essere effettuate semestralmente.
3. I servizi acquisiti da soggetti terzi entro trenta giorni dalla conclusione della erogazione, dovranno essere sottoposti ad attestazione di regolare esecuzione a cura del Responsabile del procedimento.
4. Qualora a seguito delle verifiche periodiche, si riscontri il mancato rispetto di tutti gli obblighi contrattuali da parte del soggetto che si è aggiudicato il servizio, il Comune si avvale degli strumenti di risoluzione contrattuale e risarcimento danni, ove non ritenga efficace il ricorso alla esecuzione al danno secondo quanto previsto dalla normativa civilistica.

IV Parte

Compartecipazione al costo del servizio

Criteria per la compartecipazione al costo del servizio

1. I Comuni definiscono forme di compartecipazione degli utenti al costo dei servizi, con riferimento a tutti i servizi e alle prestazioni a domanda individuale, così come previsti nel rispettivo Piano Sociale di Zona. La compartecipazione da parte degli utenti deve essere determinata assumendo a riferimento i seguenti principi:

- gradualità della contribuzione secondo criteri di equità e solidarietà in relazione alle condizioni economiche effettive;

- adozione di metodologie di valutazione delle condizioni economiche imparziali e trasparenti;

- definizione di procedure semplici per la richiesta delle agevolazioni da parte dei cittadini che si avvalgono dell'autocertificazione e realizzazione di azioni di supporto e di informazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

2. I Comuni garantiscono, in ogni caso, l'accesso prioritario ai servizi dei soggetti in condizioni di povertà per la presenza di difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro ovvero con limitata capacità di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine sensoriale, fisico e psichico, nonché dei soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

3. Per la definizione delle condizioni di cui al comma 2, i Comuni si stinguono alle disposizioni del *D.Lgs. n. 109/1998* come modificato dal *D.Lgs. n. 130/2000*.

4. La valutazione della situazione economica del richiedente è determinata con riferimento al nucleo familiare, combinando i redditi ed i patrimoni di tutti i componenti, calcolati nel rispetto della Tabella 1 allegata al *D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109*, così come modificata dal *D.Lgs. n. 130/2000*. Quando il richiedente sia in condizioni di disabilità di ordine sensoriale, fisica e psichica, ovvero sia una persona ultrasessantacinquenne parzialmente non autosufficiente, la situazione economica è determinata con riferimento al reddito ed al patrimonio individuale e non del nucleo familiare.

5. Per la determinazione della compartecipazione al costo delle prestazioni sociali si procede individuando:

- la soglia al di sotto della quale il soggetto richiedente la prestazione è esentato da ogni forma di compartecipazione al costo del servizio. Tale soglia viene individuata in un valore dell'ISEE minimo regionale uguale a Euro 4.000,00;

- la soglia ISEE al di sopra della quale il soggetto richiedente la prestazione è tenuto a corrispondere per intero il costo unitario del servizio previsto dal soggetto gestore è fissata in Euro 16.501,00.

6. I Comuni singoli o gli Ambiti territoriali adottano un regolamento per la definizione delle modalità per l'accesso e la compartecipazione degli utenti al costo dei servizi e delle prestazioni e possono definire modalità diverse di determinazione della quota di compartecipazione nell'ambito dei limiti minimi e massimi fissati dal presente documento.

7. Con il regolamento di cui al comma precedente sono stabilite le modalità per la presentazione della domanda di prestazione sociale agevolata, i casi e le modalità di utilizzo della dichiarazione sostitutiva concernente la situazione reddituale e patrimoniale del richiedente la prestazione agevolata, i controlli sulla veridicità delle dichiarazioni presentate.

8. Una possibile modalità per l'individuazione della percentuale di contribuzione da parte dei richiedenti al costo del servizio consiste nell'individuazione di fasce di compartecipazione, come da esempio contenuto nella tabella seguente:

Valori ISEE	Quota di compartecipazione
ISEE ≤ 4.000,00	ZERO
da 4.001,00 a 6.500,00	15%
da 6.501,00 a 9.000,00	30%
da 9.001,00 a 1.500,00	45%
da 11.501,00 a 14.000,00	60%
da 14.001,00 a 16.500,00	75%
ISEE 16.001,00	100%

Criteria per la individuazione del nucleo familiare

1. Ai fini della presente direttiva il nucleo familiare è composto dal richiedente medesimo, dai componenti la famiglia anagrafica ai sensi dell'*art. 4 del decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989, n. 223* e del *decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 maggio 1999, n. 221*, e dai soggetti considerati a suo carico ai fini IRPEF anche se non convivente.

2. In particolare, le modalità di valutazione dei principali casi possibili ai fini della determinazione del nucleo familiare sono:

a) ciascun soggetto può appartenere ad un solo nucleo familiare;

b) i coniugi, con la stessa residenza, ma a carico ai fini IRPEF di altre persone, fanno parte dello stesso nucleo familiare (ossia costituiscono nucleo a sé stante);

c) il figlio minore di anni 18, fiscalmente a carico di altre persone, fa parte del nucleo familiare del genitore con il quale convive;

d) i minori non conviventi con i genitori ed in affidamento presso i terzi fanno parte del nucleo familiare dell'affidatario;

e) i minori in affidamento e collocati presso comunità fanno nucleo a sé stante;

f) i coniugi non legalmente separati ma che non hanno la stessa residenza, fanno parte dello stesso nucleo, salvo i seguenti casi particolari:

- quando uno dei coniugi è escluso dalla potestà sui figli;

- nel caso di abbandono del coniuge, accertato dal Giudice o dalla Pubblica Autorità competente in materia di Servizi Sociali;

- quando è stato richiesto scioglimento o cessazione del matrimonio in base all'*art. 3 della L. n. 898/1970*;

g) il soggetto che risulta fiscalmente a carico di più persone, si considera appartenente:

- al nucleo della famiglia anagrafica con cui vive;

- al nucleo del soggetto che, in base all'*art. 433 del Codice Civile*, è tenuto in modo prioritario agli alimenti, se non vive con alcuna delle persone alle quali risulta a carico;

- al nucleo che versa gli alimenti in misura superiore, nel caso di più coobbligati dello stesso grado;

h) il soggetto che si trova in convivenza anagrafica (persone che convivono abitualmente per motivi di lavoro, studio assistenza, cura, ecc.) è considerato nucleo familiare a sé stante, salvo che non debba essere considerato nel nucleo del coniuge o della persona alla quale sono fiscalmente a carico. Se nella medesima convivenza fanno parte genitore e figlio minore, quest'ultimo andrà a far parte del nucleo del genitore.

Il richiedente la prestazione presenta un'unica dichiarazione sostitutiva validità annuale. È lasciata allo stesso la facoltà di presentare, prima della scadenza, una nuova dichiarazione, qualora intenda far rilevare mutamenti delle condizioni familiari ed economiche ai fini del calcolo ISEE.

Disposizioni finali

1. Le strutture e i servizi di nuova istituzione sono chiamati fin da subito ad adeguarsi agli standards gestionali e strutturali previsti nel presente atto. Restano a tutti gli effetti valide le autorizzazioni al funzionamento in possesso di strutture o servizi già funzionanti alla data di presentazione sul Bollettino Ufficiale della Regione della presente direttiva. Gli Enti Gestori di tali strutture e servizi sono chiamati, entro un termine non superiore ai cinque anni, ad adeguarsi agli standards gestionali e strutturali previsti nel presente atto.

2. Nel caso in cui l'Ente gestore di una struttura o di un servizio già autorizzato intenda adeguarsi ai nuovi requisiti o comunque apportare modifiche strutturali che comportino variazioni sostanziali

negli impianti o nella destinazione dei locali e conseguentemente nelle planimetrie o certificazioni a suo tempo presentate, prima dei cinque anni previsti, valgono le seguenti indicazioni:

- Modifiche strutturali

L'ente gestore, è tenuto ad integrare la documentazione già in possesso del Comune competente autocertificando che le variazioni non comportano modificazioni nella autorizzazione già in possesso. Il Comune procederà in seguito alle opportune verifiche e, in caso di difformità, assumerà provvedimenti conseguenti.

- Modifiche della capacità ricettiva

L'ente gestore che, per effetto di modifiche strutturali o per scelta, dovesse variare la capacità ricettiva (in aumento o in diminuzione) dovrà richiedere al Comune competente una nuova autorizzazione al funzionamento, autocertificando la validità dei documenti già in possesso del Comune, oppure di quelli modificati. In tal caso viene emessa una nuova autorizzazione per la capacità ricettiva richiesta.

3. Come già indicato in premessa, la tipologia delle strutture e dei servizi definita con la presente direttiva, non ha carattere rigido ed esaustivo. La Regione intende favorire l'arricchimento dell'offerta di strutture e servizi attraverso la sperimentazione di attività non previste nella tipologia indicata. Possono, dunque, fermo restando i principi e le finalità indicati nel presente atto, essere autorizzate al funzionamento strutture d'accoglienza residenziale e semiresidenziale progettate su modelli funzionali, organizzativi e strutturali non previsti nel presente documento.

4. La Regione si impegna ad attivare un percorso di condivisione e revisione periodica del sistema di offerta e a predisporre tavoli tecnici integrati, percorsi formativi, assistenza tecnica agli ambiti territoriali al fine di implementare le politiche di sistema previste nel presente atto.

5. Nella fase transitoria, al fine di salvaguardare i livelli assistenziali garantiti dalle strutture attualmente convenzionate con la Regione Molise ai sensi dell'*art. 6 del D.P.C.M. 8 agosto 1985*, nonché i livelli occupazionali derivanti dagli obblighi determinati dal predetto decreto, le strutture in parola, qualora decidano di essere riconosciute come Residenze Protette, dovranno adeguarsi ai requisiti organizzativi, funzionali e strutturali previsti dalla presente direttiva entro il termine di cinque anni dalla data di pubblicazione della stessa sul Bollettino Ufficiale della Regione Molise ed essere autorizzate nel rispetto delle disposizioni di cui al presente atto. Per quanto attiene le prestazioni sanitarie, la ASREM è tenuta a dare priorità alla stipula di convenzioni con le suddette strutture, con l'applicazione delle tariffe di cui al punto 8.7 - Strutture protette - Retta - del Piano Sociale Regionale 2004/2006 aggiornate in base all'ultimo indice ISTAT disponibile.
