



## Unità di offerta

che possono essere incluse nel Piano Socio Sanitario della  
Regione Veneto

Alcune tipologie di offerta non sono soggette all'autorizzazione all'esercizio, ma entrano a far parte del sistema di offerta dei servizi in quanto previsti dal Piano Sociale Regionale. In ogni caso sono soggetti all'obbligo di comunicazione di avvio di attività, da presentare al Comune dove hanno sede. Ognuna delle seguenti unità di offerta presenta alcuni criteri di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio, e altri possibili criteri guida per il miglioramento della qualità del servizio.

INDICE:

COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE MAMMA-BAMBINO .....	2
COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	9
COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE PER MALATI PSICHIATRICI .....	15
GRUPPO APPARTAMENTO PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	21
GRUPPO APPARTAMENTO PER MALATI PSICHIATRICI .....	26
CASA ALBERGO/MINI ALLOGGI PER ANZIANI.....	29
SERVIZI LUDICO-RICREATIVI/LUDOTECHES.....	34
SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI PER LA PRIMA INFANZIA .....	36
STRUTTURA COMUNITARIA PER PERSONE IN SITUAZIONE DI MARGINALITA' SOCIALE .	38
ATTIVITÀ DI STRADA .....	41

*Comunità di tipo familiare mamma-bambino*

Denominazione	<b>COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE MAMMA-BAMBINO</b>
Definizione	La Casa famiglia mamma-bambino accoglie gestanti e/o madri con figli in quanto in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali
Finalità	E' finalizzata al sostegno dell'autonomia personale e della capacità genitoriale, all'accompagnamento e al reinserimento sociale.
Utenza	Gestanti e/o madri con figlio
Capacità ricettiva	Può accogliere, compatibilmente con la capacità alloggiativa, fino a un numero massimo di 6 ospiti tra donne e bambini.

## Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

### GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

**Formazione della coppia residente:** La formazione deve essere pianificata in base ai bisogni evidenziati dall'utenza e in funzione degli obiettivi della Casa famiglia mamma-bambino. I percorsi formativi cui parteciperanno gli operatori devono essere tali da fornire le conoscenze e gli strumenti utili per comprendere la complessità del bisogno degli ospiti accolti e per saper organizzare percorsi educativi tarati sui bisogni specifici. Gli operatori dovranno dimostrare di aver partecipato a percorsi formativi specifici organizzati da un ente accreditato e successivamente partecipare a percorsi formativi organizzati da enti accreditati con cadenza almeno biennale.

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

### INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

**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 Casa famiglia mamma-bambino 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.

**Presenza integrata del volontariato:** L'Ente Gestore nell'avvalersi dell'opera di volontari, dovrà curarne l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi formativi. La Casa famiglia mamma-bambino deve curare il carattere continuativo della relazione del volontario con le madri e con i figli.

### PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

**Definizione di un progetto educativo individualizzato (PEI):** Deve essere definito in collaborazione con l'Ente un progetto individualizzato sulla base:

- delle caratteristiche della coppia mamma-bambino, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare di origine e sociale
- dei risultati che si vogliono ottenere
- della capacità di risposta della Casa famiglia mamma-bambino in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi territoriali.

Il progetto individualizzato deve comprendere:

1. l'individuazione dell'operatore responsabile del PEI
2. la valutazione multidimensionale della coppia mamma-bambino 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
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

## *Comunità di tipo familiare mamma-bambino*

7. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti)
8. il coinvolgimento della madre nell'attività di verifica sul PEI

All'interno del PEI deve essere definito e adottato un percorso di reinserimento graduale.

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 Casa famiglia mamma-bambino ha raggiunto per la sua utenza. Il Responsabile della Casa, sulla base delle informazioni raccolte, deve aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

**Presenza della cartella personale:** Le informazioni ed i dati della 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.

**Adozione di un registro degli ospiti:** Deve essere presente nella Casa famiglia mamma-bambino un registro in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti degli ospiti e dei 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.184/83 e relativi adempimenti regionali se previsto dal singolo caso.

Deve inoltre, se nel caso, dare comunicazione all'autorità giudiziaria competente delle dimissioni della coppia mamma-bambino.

## ADEGUATA QUANTITA' DELLE RISORSE UMANE

**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 un operatore ogni 3 ospiti adulti residenti.

## SICUREZZA DELLA STRUTTURA

*Comunità di tipo familiare mamma-bambino*

**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. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura

Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

#### PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

**Qualifica delle figure educative residenti:** Il personale della Casa Famiglia mamma-bambino 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.

**Presenza della funzione di coordinamento:** Deve essere garantita la funzione di coordinamento svolta da uno dei due adulti residenti, 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.

#### ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI

**Presenza di spazi articolati e diversificati:** Nell'articolazione e nell'organizzazione degli spazi deve essere seguito il criterio di assicurare alla coppia mamma-bambino 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:** Deve essere presente una camera per ogni mamma con bambino o gestante e deve essere garantita una adeguata personalizzazione degli spazi.

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

**Assenza di barriere architettoniche:** La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla l. 13/89; D.M. 236/89, DPR 503/96.

**Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:** La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

#### ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

**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 lavorative degli ospiti

## *Comunità di tipo familiare mamma-bambino*

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

### CORRETTEZZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

**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.

### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**Pianificazione strategica del servizio :** L'Ente Gestore della Casa famiglia mamma-bambino 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. L'Ente Gestore della Casa famiglia mamma-bambino 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.

### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**Programmazione annuale del servizio:** Il Responsabile della Casa, 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. I processi di accoglienza e di dimissione devono parimenti comprendere una preparazione della coppia mamma-bambino 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 degli ospiti e del committente circa l'intervento complessivamente effettuato.

### INTEGRAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO

**Condivisione del Progetto Quadro:** Il progetto quadro (che descrive gli obiettivi generali della permanenza della coppia mamma-bambino e i tempi e i modi per il reinserimento, una prima definizione dei tempi di permanenza nella Casa Famiglia, una prima definizione dei tempi fissati per la verifica) deve essere formulato dai Servizi Sociali e dalla Casa entro 30 giorni dall'ingresso in comunità. Successivamente questi obiettivi generali devono essere adattati alle esigenze della coppia mamma-bambino 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 della coppia, dovrà essere formulato, in



## *Comunità di tipo familiare mamma-bambino*

collaborazione con l'ente pubblico referente, un progetto educativo individuale scritto per ciascuna coppia che, sulla base dell'individuazione delle esigenze e caratteristiche personali, delinea i percorsi e le metodologie educative, specificando inoltre i reciproci impegni nei confronti della coppia mamma-bambino.

**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.

### STILE EDUCATIVO BASATO SULLA CURA DELLE RELAZIONI FRA LE PERSONE

**Presenza di oggetti e di "segni" personali dell'utente minore:** 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.

**Ambiente domestico e familiare:** La Casa famiglia mamma-bambino deve assicurare un ambiente accogliente e familiare agli ospiti e incoraggiare le relazioni sociali, all'interno e con l'esterno. Devono essere organizzati momenti di verifica sul "clima" che si dovrebbe instaurare all'interno della Casa, con la partecipazione di tutti gli operatori.

### PROCESSO DI GARANZIA DELL'IGIENE DELLA STRUTTURA

**Pulizia degli ambienti:** Gli ambienti e le attrezzature della Casa famiglia mamma-bambino devono essere sottoposti a pulizia giornaliera.

*Comunità di tipo familiare per persone con disabilità*

Denominazione	<b>COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ</b>
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.

## Criteri di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

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

### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**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 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.

### GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

**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 IL TERRITORIO

**Integrazione con la rete dei servizi sociosanitari 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.).

### PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

**Definizione di un progetto educativo individualizzato (PP):** 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 personalizzato deve comprendere:

1. la valutazione multidimensionale dell'utente
2. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
3. l'individuazione dell'operatore responsabile del PP
4. l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PP

## *Comunità di tipo familiare per persone con disabilità*

5. la formalizzazione del PP, 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 PP (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 PP.

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.)

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.

### SICUREZZA DELLA STRUTTURA

**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. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura

Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

#### PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

**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 dallo Stato e dalla Regione Veneto.

**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.

#### ADEGUATA QUANTITA' DELLE RISORSE UMANE

**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 dall'Azienda ULSS la presenza programmata di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione per esigenze dell'utenza ospitata.

#### ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI

**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

## *Comunità di tipo familiare per persone con disabilità*

**Assenza di barriere architettoniche:** La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla l. 13/89; D.M. 236/89, DPR 503/96.

**Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:** La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

### DOTAZIONE DELLA STRUTTURA

**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.

### ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

**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.

### ADEGUATA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL SERVIZIO

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.

### CORRETTEZZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

**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.

### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**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

## *Comunità di tipo familiare per persone con disabilità*

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.

### STILE PARTECIPATO DI DIREZIONE

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

### COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

**Familiari coinvolti nelle attività della Comunità familiare:** 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'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.

### RELAZIONE TRA OSPITI E EDUCATORI

**"Relazione educativa" tra operatori e ospiti nel rispetto delle soggettività:** La relazione educativa tra operatori e ospiti deve essere tale da stimolare la soggettività delle persone e il rispetto dell'identità.

### STILE EDUCATIVO BASATO SULLA CURA DELLE RELAZIONI FRA LE PERSONE

**Presenza di oggetti e di "segni" personali dell'utente minore:** Gli ospiti della Comunità 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.

**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.

### PROCESSO DI GARANZIA DELL'IGIENE DELLA STRUTTURA

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

*Comunità di tipo familiare per malati psichiatrici*

Denominazione	<b>COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE PER MALATI PSICHIATRICI</b>
Definizione	Servizio caratterizzato da una dimensione tipicamente familiare, che accoglie persone con problematiche psichiatriche che, terminato il percorso riabilitativo-protetto, presentano sufficienti livelli di autonomia e necessitano di sostegno per la gestione della stessa oppure sono prive di nucleo familiare o sono temporaneamente o permanentemente impossibilitate a permanere nel nucleo familiare. 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 tutelari.
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 adulte con problematiche psichiatriche
Capacità ricettiva	fino a 4 ospiti



## Criteri di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

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

### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**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 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.

### GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

**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 IL TERRITORIO

**Integrazione con la rete dei servizi sociosanitari 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.).

### PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

**Definizione di un progetto educativo individualizzato (PP):** 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 personalizzato deve comprendere:

7. la valutazione multidimensionale dell'utente
8. l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
9. l'individuazione dell'operatore responsabile del PP
10. l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PP

## *Comunità di tipo familiare per malati psichiatrici*

11. la formalizzazione del PP, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi

12. la realizzazione di attività di verifica sul PP (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 PP.

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.)

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.

### SICUREZZA DELLA STRUTTURA

**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. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura

Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

#### PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

**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 dallo Stato e dalla Regione Veneto.

**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.

#### ADEGUATA QUANTITA' DELLE RISORSE UMANE

**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 dall'Azienda ULSS la presenza programmata di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione per esigenze dell'utenza ospitata.

#### ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI

**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. 13/89; D.M. 236/89, DPR 503/96.

**Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:** La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

#### DOTAZIONE DELLA STRUTTURA

**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.

#### ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

**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.

#### ADEGUATA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL SERVIZIO

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.

#### CORRETTEZZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

**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.

#### ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

**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

## *Comunità di tipo familiare per malati psichiatrici*

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.

### STILE PARTECIPATO DI DIREZIONE

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

### COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

**Familiari coinvolti nelle attività della Comunità familiare:** 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'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.

### RELAZIONE TRA OSPITI E EDUCATORI

**"Relazione educativa" tra operatori e ospiti nel rispetto delle soggettività:** La relazione educativa tra operatori e ospiti deve essere tale da stimolare la soggettività delle persone e il rispetto dell'identità.

### STILE EDUCATIVO BASATO SULLA CURA DELLE RELAZIONI FRA LE PERSONE

**Presenza di oggetti e di "segni" personali dell'utente minore:** Gli ospiti della Comunità 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.

**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.

### PROCESSO DI GARANZIA DELL'IGIENE DELLA STRUTTURA

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

*Gruppo appartamento per persone con disabilità*

Denominazione	<b>GRUPPO APPARTAMENTO PER PERSONE CON DISABILITÀ</b>
Definizione	È un servizio che accoglie persone adulte con disabilità 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, allo sviluppo delle abilità residue e a favorire esperienze di vita autonome dalla famiglia di origine (qualora ci sia)
Utenza	Adulti con disabilità, con buoni livelli di autosufficienza
Capacità ricettiva	Fino a 6 ospiti. È data anche la possibilità di costituire 2 nuclei di massimo 6 ospiti

Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

**INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO**

**Integrazione con la rete dei servizi sociosanitari 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 al Gruppo Appartamento, la cui presenza sia programmabile in relazione ai bisogni dell'utenza.

**Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti:** L'Ente Gestore del servizio 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.).

**PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI**

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

**SICUREZZA DELLA STRUTTURA**

**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. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura

Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

#### **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

**Qualifica del personale con funzione di educatore-animatore:** il personale con funzione di educatore-animatore deve essere in possesso , alternativamente, del diploma di Educatore Professionale Animatore 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 dallo Stato e dalla Regione Veneto, 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 dallo Stato e dalla Regione Veneto.

**Qualifica del personale con funzione di 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 dallo Stato e dalla Regione Veneto.

**Presenza della funzione di coordinamento:** l'Ente Gestore deve garantire la funzione di coordinamento all'interno del Gruppo Appartamento. Il personale con funzione di coordinamento all'interno del servizio deve essere in possesso del titolo di laurea specialistica, salvaguardando le situazioni esistenti . La figura 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.

#### **ADEGUATA QUANTITA' DELLE RISORSE UMANE**

**Rapporto numerico operatori/utenti commisurato alle necessità degli utenti:** Il Gruppo Appartamento deve avere una dotazione organica flessibile rispetto alle esigenze della sua utenza. Al bisogno può usufruire di figure sanitarie dipendenti dell'Azienda ULSS di riferimento; deve comunque garantire la presenza di una figura con funzione di supervisione.

#### **ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI**

**Articolazione degli ambienti:** Nel rispetto della flessibilità presente in una civile abitazione devono essere previsti i ambienti/locali comuni (zona pranzo, soggiorno, lavanderia, guardaroba), spazi personali (camere da letto per gli anziani, singole o doppie).

**Assenza di barriere architettoniche:** La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla l. 13/89; D.M. 236/89, DPR 503/96.



**Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:** L'Ente Gestore deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

## **DOTAZIONE DELLA STRUTTURA**

**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.

## **ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura deve essere collocata in prossimità di una zona residenziale o in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici.

## **ADEGUATA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL SERVIZIO**

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.

## **CORRETTEZZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO**

**Esistenza della Carta del Servizio:** Nella Carta del Servizio sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi del Gruppo Appartamento, 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 Carta del Servizio può contenere anche la descrizione delle forme di partecipazione dei parenti alle attività.

**Adozione di un registro degli ospiti:** Deve essere presente nel Gruppo Appartamento 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.

## **ADEGUATA PROGRAMMAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO**

**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.

**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.

## **RELAZIONE TRA OSPITI E EDUCATORI**

**“Relazione educativa” tra operatori e ospiti nel rispetto delle soggettività:** La relazione educativa tra operatori e ospiti deve essere tale da stimolare la soggettività delle persone e il rispetto dell'identità.

**Uso familiare degli spazi:** Gli ospiti del Gruppo Appartamento 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.

## **PROCESSO DI GARANZIA DELL'IGIENE DELLA STRUTTURA**

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

*Gruppo Appartamento per malati psichiatrici*

Denominazione	<b>GRUPPO APPARTAMENTO PER MALATI PSICHIATRICI</b>
Definizione	È un servizio che accoglie persone con problematiche psichiatriche , in situazioni di disagio sociale ed abitativo all'interno di un appartamento o di una casa.
Finalità	Prevenzione dell'istituzionalizzazione sostenendo la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura della persona, attraverso la vita comunitaria.
Utenza	Persone con problematiche psichiatriche e/o psicologiche autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di assolvere da soli o con un minimo di sostegno, le funzioni di vita quotidiana.
Capacità ricettiva	Fino a quattro ospiti.

Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

**PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI**

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

**SICUREZZA DELLA STRUTTURA**

**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. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, coerenti con il tipo di struttura

**ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI**

**Articolazione degli ambienti:** Nel rispetto della flessibilità presente in una civile abitazione devono essere previsti i seguenti ambienti/locali:

- zona pranzo
- zona riposo
- locali ad uso collettivo adeguati alla ricettività massima della struttura
- servizi igienici

**Assenza di barriere architettoniche:** La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla l. 13/89; D.M. 236/89, DPR 503/96.

**Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:** La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Nella struttura dovranno essere previste delle opportune forme di evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

## **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

**Qualifica del personale con funzione di addetto all'assistenza:** Il personale presente all'interno del gruppo appartamento, con funzione di addetto all'assistenza deve essere in possesso di attestato di qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario (OSS) o qualifica riconosciuta equipollente dallo Stato e dalla Regione Veneto.

**Presenza della funzione di coordinamento:** L'Ente Gestore deve garantire la funzione di coordinamento all'interno del Gruppo Appartamento svolta da personale adeguatamente qualificato.

**Rapporto personale/utenti:** Deve essere garantita in accordo con l'Azienda ULSS la presenza programmata di infermieri professionali, personale con funzione di addetto all'assistenza e/o personale con funzione di educatore-animatore a seconda dei bisogni e delle caratteristiche dell'utenza.

## **ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura deve essere collocata in prossimità di una zona residenziale o in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici.

## **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO**

**Integrazione con la rete dei servizi sociosanitari 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 al Gruppo Appartamento, la cui presenza sia programmabile in relazione ai bisogni dell'utenza.

**Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti:** L'Ente Gestore del servizio 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.).

**Adozione di un registro degli ospiti:** Deve essere presente nel Gruppo Appartamento 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 dall'appartamento.

<b>Denominazione</b>	<b>CASA ALBERGO/MINI ALLOGGI PER ANZIANI</b>
<b>Definizione</b>	Residenza collettiva costituita da un insieme di alloggi di piccola dimensione dotati di tutti gli accessori per consentire una vita autonoma
<b>Finalità</b>	Consentire una vita autonoma ai soggetti.
<b>Utenza</b>	Persone in età pensionabile, che non necessitano di particolare assistenza e scelgono di condurre una vita autonoma.
<b>Capacità ricettiva</b>	Fino a un massimo di 100 posti letto, a struttura.

## Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

### **Dimensione e articolazione degli spazi:**

La Casa Albergo/Mini Alloggio è una struttura collettiva costituita da un insieme di alloggi di piccola dimensione e varia tipologia, dotati di tutti gli accessori per consentire una vita autonoma.

Gli alloggi sono variamente raggruppati in unità residenziali, dotate di servizi collettivi (servizio ristorante e tempo libero) atti a consentire una scelta tra un tipo di vita autonoma o comunitaria.

L'ampiezza della struttura non deve essere inferiore a 50mq per posto letto, con un minimo di 3000mq complessivi per una Casa Albergo/Mini Alloggio fino a 60 posti letto.

L'area coperta non deve superare il 30% dell'area totale di pertinenza della struttura.

### **Caratteristiche minime degli alloggi:**

L'unità minima di una Casa Albergo/Mini Alloggio è costituita dagli *alloggi*. Un alloggio può ospitare 1 o 2 anziani.

Le dimensioni degli alloggi possono variare:

- tra un minimo di 28mq e un massimo di 33mq, se l'alloggio ospita una sola persona
- tra un minimo di 38mq e un massimo di 45mq, se l'alloggio ospita due persone.

L'alloggio deve prevedere tutti gli spazi e gli arredi necessari a consentire una vita autonoma:

- almeno una camera da letto o uno spazio letto per persona ospitata;
- almeno uno spazio soggiorno-pranzo
- almeno una zona cucinino
- almeno un locale per i servizi igienici
- almeno un ripostiglio.

La distribuzione degli spazi deve permettere facilità di movimento e di circolazione agli anziani ospiti, anche se in carrozzella.

La porta d'ingresso dell'alloggio deve avere una luce netta compresa tra 90 e 110 cm; le porte interne devono avere una luce netta di 90 cm; la porta del servizio igienico deve avere una luce netta minima di 85 cm e deve aprirsi verso l'esterno.

L'attrezzatura da cucina deve permettere un uso sicuro semplice delle apparecchiature; deve comprendere almeno un lavello a un bacino con scolapiatti, un piano cottura, un piano lavoro, un frigorifero, l'altezza delle superfici di lavoro dal pavimento deve essere compresa tra 85 e 90 cm.

Il ripostiglio deve avere una superficie non inferiore al 4% di quella dell'alloggio.

### **Caratteristiche degli ambienti per i servizi collettivi:**

La Casa Albergo/Mini Alloggio deve essere dotata di piccole sale per conversazioni, lettura, giochi, spettacoli televisivi e di una sala riunione capace di ospitare almeno 50 persone.

Le sale da pranzo devono essere costituite da uno o più spazi a diretto contatto con l'area destinata alla distribuzione dei cibi; devono essere illuminate e aerate.

Gli spazi devono permettere piccoli raggruppamenti di tavoli in modo da offrire un ambiente accogliente e familiare. La dimensione delle sale da pranzo complessiva deve essere tale da accogliere un numero di posti pari almeno a quello degli ospiti della struttura.

Tutti gli spazi collettivi devono essere dotati di servizi igienici raggiungibili dagli ospiti con percorsi brevi.

La Casa Albergo/Mini Alloggio deve disporre di piccoli locali da adibire a servizi di assistenza e cura dell'igiene degli ospiti, quali: ambulatorio, pedicure, barbieri e parrucchiere.

### **Caratteristiche degli ambienti a uso comune:**

Gli ingressi devono essere protetti con pensilina, ben illuminati e chiaramente identificabili.

Le porte d'ingresso non devono essere costruite con cristallo trasparente autoportante, debbono permettere comunque la visibilità oltre la porta, quando non siano previsti accorgimenti di altro genere.

Le porte d'ingresso devono aprirsi verso l'esterno e essere disposte in modo che non si determinano interferenze con porte vicine.

Nel caso di doppie porte, la distanza minima tra le ante contrapposte deve essere di 1,30 mt.

La serratura e la maniglia delle porte dee essere ad almeno 1mt dal livello del suolo.

L'atrio d'ingresso deve essere tale da consentire un comodo accesso alle scale, agli ascensori, ai corridoi di accesso agli alloggi e di collegamento, deve essere a diretto contatto con un locale a servizio portineria (che deve essere presente), con un locale attesa, con il locale adibito a servizi igienici comuni e con un piccolo deposito (che deve essere presente).

I corridoi di collegamento tra i corpi di fabbrica separati o tra zone distinte dello stesso edificio e i corridoi di accesso agli alloggi devono avere una larghezza minima di mt 1,40; non devono essere presenti variazioni di livello; devono essere dotati di corrimano lungo i muri di forma facilmente impugnabile e con un'altezza dal pavimento di mt 90.

### **Caratteristiche di scale e rampe:**

I gradini devono avere una pedana minima di cm 30 e un'alzata massima di cm 16.

Le rampe di scale devono essere dotate di corrimano su entrambi i lati; devono avere una larghezza minima m 1,2.

I corrimani devono essere posti ad una altezza di cm 90, devono essere facilmente impugnabili, continui e devono prolungarsi oltre il piano e l'ultimo gradino di almeno cm 30. l'arrivo al piano di qualsiasi rampa di scale deve avere uno spazio frontale libero di almeno m1,2.

La forma del gradino deve presentare un profilo continuo e spigoli arrotondati con alzata inclinata rispetto alla pedate e formare con essa un angolo di 75-80 gradi. Fatti salvi i requisiti sopra descritti per le scale interne, le rampe di scale esterne devono essere sempre affiancate da un pano inclinato di larghezza non inferiore a 1.2 m e con pendenza massima



dell'8%. I materiali impiegati nelle pavimentazioni dei gradini e delle rampe devono essere sufficientemente duri e assolutamente antiscivolo.

Ogni qualvolta la struttura sia dislocata su più di un piano fuori terra, deve essere previsto l'impianto ascensore. La cabina deve avere dimensioni minime di mt 1,5 di profondità e mt 1,37 di larghezza, con apertura di larghezza minima di m 0,9. Ogni ascensore deve avere porte interne ed esterne a scorrimento laterale automatico, arresto ai piani con livellamento automatico, meccanismo di arresto e inversione dell'apertura delle porte, campanello di allarme e citofono. Ogni cabina deve essere dotata di lampada di emergenza con alimentazione autonoma.

#### **Caratteristiche degli spazi per i servizi generali:**

Deve essere presente un locale adibito a segreteria, a diretto contatto con l'atrio d'ingresso. Devono essere previsti i servizi igienici e gli spogliatoi per il personale, divisi per sesso.

Il servizio generale di cucina deve essere dimensionato al numero di pasti che deve offrire. Devono essere presenti: un magazzino derrate, uno spazio lavoro suddiviso in zona preparazione, cottura, lavaggio, spazio di distribuzione.

I locali di cucina devono essere ben aerati e illuminati, permettere una facile installazione dell'impianto di smaltimento fumane, essere direttamente accessibili dall'esterno, essere dotati di pavimento antiscivolo e avere pareti rivestite con materiali lavabili.

#### **Assenza di barriere architettoniche:**

La struttura (all'interno e all'esterno) deve essere priva di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla L. 13/89, dal D.M. 236/89 e dal D.P.R. 503/96, senza altresì creare differenziazioni negli utenti.

#### **Adeguatezza degli aspetti igienico strutturali:**

La struttura deve produrre adeguata documentazione attestante la rispondenza a quanto previsto dall'allegato A del DPR n° 246 del 21/4/93. Sarà compito della Regione Veneto indicare le normative cui deve attenersi questa tipologia di servizio.

#### **Rispondenza ai requisiti di legge:**

La struttura dovrà ottemperare tutte le richieste da D.lgs. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, nonché le disposizioni di prevenzione incendi. Si dovrà provvedere alla certificazione HACCP per il controllo dell'igiene alimentare, laddove pertinente con la tipologia di servizio erogato.

#### **Presenza di spazio esterno attrezzato:**

Il Servizio deve predisporre la progettazione a verde delle aree scoperte, attrezzate anche per ricevere funzioni esterne alla struttura per l'integrazione degli ospiti con la città o il paese.

### **ADEGUATA LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Casa Albergo/Mini Alloggio deve essere posizionata in contesti urbani già consolidati, in modo da essere inserite in centri di vita attiva. Devono essere garantita la vicinanza a mezzi

di trasporto pubblici o, in mancanza, assicurate altre forme di collegamento e accessibilità ai servizi generali

<b>Denominazione</b>	<b>SERVIZI LUDICO-RICREATIVI/LUDOTECH</b>
<b>Definizione</b>	<p>Luogo dove vi sia attenzione particolare alla dimensione ludica, luogo da declinare secondo età, tempo di frequenza, spazi disponibili. Sono raccolti giocattoli destinati ad un uso in loco o in prestito.</p> <p>Il servizio ludico-ricreativo può svolgere anche altri compiti a seconda del luogo in cui è inserito, del tipo di utenza a cui è destinato, del servizio a cui fa riferimento (es.: ludoteca inserita in ospedale, in istituto educativo assistenziale per minori, nelle scuole, nelle biblioteche, etc.).</p> <p>Il servizio ludico-ricreativo non può accudire quotidianamente e continuativamente i bambini, né svolgere funzioni equiparabili a quelle svolte dai servizi educativi per la prima infanzia, regolati dalla normativa vigente. Non possono assolutamente essere forniti il servizio di mensa e di riposo</p>
<b>Finalità</b>	<p>Sono servizi con finalità culturali e di intrattenimento aperti a quanti intendono fare esperienze di gioco, ed hanno lo scopo di favorire la socializzazione, di educare all'autonomia ed alla libertà di scelta e di valorizzare le capacità creative ed espressive di ogni bambina e bambino. Socializzazione, formazione culturale e ricreativa.</p>
<b>Utenza</b>	<p>Il servizio è aperto anche ai bambini di età inferiore a tre anni, che ne fruiscono occasionalmente, accompagnati dai genitori o da un altro adulto.</p>
<b>Capacità ricettiva</b>	

Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

Presso il servizio deve essere depositato il piano ludico-ricreativo annuale, a firma del responsabile. Esso dovrà contenere, oltre all'organizzazione del servizio, il programma pedagogico, le indicazioni per l'integrazione dei bambini portatori di handicap, per l'educazione interculturale e per l'eventuale presenza dei bambini di età inferiore ai tre anni accompagnati da un adulto di riferimento.

▪ **STANDARD**

Il servizio è soggetto esclusivamente alle norme vigenti relative alla sicurezza e alla salute. Pertanto deve garantire il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, sicurezza degli impianti e delle attrezzature, prevenzione incendi (ove previsto), prevenzione fulmini e agenti atmosferici, igiene, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. L'Ente gestore del servizio deve provvedere alla copertura assicurativa del personale e degli utenti.

▪ **FIGURE PROFESSIONALI**

Pur non essendo necessari requisiti professionali specifici, l'attività può essere condotta da operatori che comunque abbiano una formazione professionale attinente alla funzione svolta.

<b>Denominazione</b>	<b>SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI PER LA PRIMA INFANZIA</b>
<b>Definizione</b>	Servizi integrativi al nido, con caratteristiche educative, ludiche, culturali e di aggregazione sociale che prevedono modalità stabilite di fruizione, caratteristiche strutturali, organizzative e di funzionamento diversificate Non è contemplato il servizio di mensa e di riposo dei bambini.
<b>Finalità</b>	I servizi integrativi e sperimentali rispondono alla necessità di offrire risposte flessibili e differenziate, modulabili, alle esigenze delle famiglie dei bambini Educazione e socializzazione
<b>Utenza</b>	Bambini da 12 mesi a tre anni
<b>Capacità ricettiva</b>	Da un minimo di 8 fino ad un massimo di 40 bambini, affidati ad educatori per un tempo massimo di cinque ore giornaliere. All'interno del servizio, purché previsto dalla modalità di fruizione dello stesso, può essere eventualmente ammessa la presenza dei genitori o di altri adulti contemporaneamente a quella del bambino.

## **Criteri di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.**

Presso il servizio deve essere depositato il piano educativo annuale, a firma del responsabile.

Deve essere prevista la funzione del coordinamento svolta da personale in possesso dei titoli definiti dalla normativa vigente per i servizi alla prima infanzia.

Tale funzione può essere svolta dal responsabile medesimo, purché in possesso dei titoli di studio previsti per lo svolgimento della specifica funzione.

Il piano educativo annuale dovrà contenere, oltre all'organizzazione del servizio, il programma pedagogico, le indicazioni per l'integrazione dei bambini portatori di handicap, per l'educazione interculturale.

### ▪ **STANDARD**

I servizi sono soggetti esclusivamente alle norme vigenti relative alla sicurezza e alla salute.

Pertanto devono garantire il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, sicurezza degli impianti e delle attrezzature, prevenzione incendi (ove previsto), prevenzione fulmini e agenti atmosferici, igiene, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. L'Ente gestore del servizio deve provvedere alla copertura assicurativa del personale e degli utenti.

Il rapporto numerico educatore bambino deve rispettare i parametri indicati dalla normativa in vigore in materia di servizi educativi alla prima infanzia.

Il dimensionamento degli spazi, nel caso di strutture con limitata capacità ricettiva, non deve essere inferiore ai seguenti valori minimi:

- spazi per i bambini: 6 mq netti bambino (minimo mq 48);
- spazi per operatori: 15 mq;
- servizi generali: 15 mq.

### ▪ **FIGURE PROFESSIONALI**

Il personale deve essere in possesso dei titoli di studio previsti per gli educatori dei servizi educativi alla prima infanzia.

*Struttura comunitaria per persone in situazione di marginalità sociale*

Denominazione	<b>STRUTTURA COMUNITARIA PER PERSONE IN SITUAZIONE DI MARGINALITA' SOCIALE</b>
Definizione	È un servizio che accoglie persone in situazioni di disagio sociale.
Finalità	Attuare programmi di recupero sociale promuovendo la gestione autonoma della vita quotidiana e la cura della propria persona attraverso la vita comunitaria
Utenza	Adulti in situazione di marginalità sociale
Capacità ricettiva	Non applicabile

## Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio.

### **SICUREZZA E RIPONDENZA DELLA STRUTTURA**

**Rispondenza ai requisiti di legge:** la struttura deve ottemperare ai requisiti di abitabilità richiesti per le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal D.lgs. 626/94 e successive modifiche e integrazioni coerenti con il tipo di struttura nonché alle disposizioni di prevenzione incendi. L'Ente Gestore deve inoltre prevedere per l'esercizio delle proprie attività la copertura assicurativa, secondo le norme vigenti e la tipologia delle prestazioni e delle attività svolte, dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli utenti, dai collaboratori, dai volontari.

**Volontarietà e privacy:** L'organizzazione delle attività, oltre al rispetto delle leggi, deve prevedere l'esclusione di ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo la volontarietà della partecipazione.

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

**Personale:** deve essere assicurata la presenza costante per tutto l'orario di apertura di almeno un operatore (non necessariamente aperto tutte le 24 ore potrebbe essere meglio per orari per apertura).

### **PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI**

**Progetto socio educativo individualizzato:** deve essere definito per ogni ospite un progetto socio-educativo individualizzato e identificato l'operatore responsabile della sua realizzazione.

**Regole di convivenza:** devono essere adottate regole di gestione della vita comunitaria chiaramente definite e condivise con gli ospiti.

**Adozione di un registro degli ospiti:** deve essere presente nella struttura un registro in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti, la loro permanenza e, qualora possibile, 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.

### **ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI INTERNI**

**Articolazione degli ambienti:** Nel rispetto della flessibilità presente in una civile abitazione devono essere previsti i seguenti ambienti/locali:

- zona pranzo
- zona riposo
- locali ad uso collettivo adeguati alla ricettività massima della struttura
- servizi igienici



Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'Ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.

#### **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

**Qualifiche del personale:** gli operatori, o almeno una parte di essi, devono essere in possesso di titoli di studio che caratterizzano le professioni sociali quali laurea in scienze sociali, , in scienze dell'educazione od altri titoli di studio (es. psicologia) che abbiano attinenza con lo specifico ambito di intervento

**Presenza del responsabile di struttura:** l'Ente Gestore deve garantire la presenza di un responsabile all'interno della struttura individuando per tale compito personale adeguatamente qualificato per i titoli di studio posseduti e/o per l'esperienza professionale acquisita

#### **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO**

**Integrazione con la rete dei Servizi:** in tutte le fasi di erogazione del servizio, devono essere messe in atto azioni finalizzate ad attuare il coordinamento e l'integrazione con i Servizi socio-sanitari e sociali del territorio

**Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti:** il soggetto gestore del servizio 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.)

Denominazione	<b>ATTIVITÀ DI STRADA</b>
Definizione	<p>Servizi territoriali realizzati da operatori di strada mediante unità mobili ed eventuale utilizzo di strutture di accoglienza di facile ed immediato accesso (es. centri diurni, pronta accoglienza notturna)</p> <p>Le finalità di questi servizi possono essere ricondotte principalmente, ma non esclusivamente, a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informazione</li><li>- Somministrazione di primi interventi assistenziali e sanitari</li><li>- Agevolazione di accesso alla rete dei servizi dedicati</li><li>- Mediazione sociale e monitoraggio del fenomeno</li></ul>
Finalità (esempi)	<p>Senza dimora: Informare sulla rete dei servizi esistenti, somministrare i primi interventi assistenziali (distribuzione cibo, coperte, vestiti e altri generi di conforto), i primi interventi sanitari (distribuzione medicine, applicazione piccole medicazioni, disinfestazione dai pidocchi, ecc), offrire servizi di pronta accoglienza notturna (periodo invernale), effettuare accompagnamenti ai servizi</p> <p>Prostituzione: Informare sui rischi sanitari connessi con l'esercizio prostituzionale (malattie sessualmente trasmissibili); informare sui servizi esistenti e facilitare l'accesso agli stessi da parte dell'utenza attraverso adeguati accompagnamenti; monitorare il fenomeno e accogliere le segnalazioni da parte della cittadinanza operando per una riduzione delle cause di disturbo (mediazione sociale)</p>
I	Persone in situazione di marginalità sociale (Senza dimora, prostitute, altre tipologie di utenza )
Capacità ricettiva	Non applicabile

## **Criteria di cui l'Ente deve dare evidenza al momento della comunicazione d'avvio**

### **DICHIARAZIONE PRELIMINARE**

La Ente Gestore deve definire l'obiettivo generale di carattere socio-assistenziale a cui intende finalizzare il servizio e individuare le tipologie di utenza a cui intende rivolgersi

### **SICUREZZA E RISPONDENZA DEL SERVIZIO**

**Rispondenza ai requisiti di legge:** l'Ente Gestore deve ottemperare ai requisiti previsti dal D.lgs. 626/94 e successive modifiche e integrazioni coerenti con le eventuali strutture utilizzate nonché alle disposizioni di prevenzione incendi

Esso deve inoltre prevedere per l'esercizio delle proprie attività la copertura assicurativa, secondo le norme vigenti e la tipologia delle prestazioni e delle attività svolte, dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli utenti, dai collaboratori, dai volontari

**Volontarietà e privacy:** L'organizzazione delle attività, oltre al rispetto delle leggi, deve prevedere l'esclusione di ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo la volontarietà della partecipazione

Gli operatori devono ricercare attivamente un consenso informato al trattamento (consenso realmente condiviso e liberamente formato)

Devono essere presenti, inoltre, tutti i requisiti previsti per la tutela della privacy

### **ATTIVITA'**

**Personale:** il servizio deve essere dotato di personale non inferiore a due unità. La presenza del personale durante l'attività lavorativa deve essere documentata con apposita registrazione

**Registro attività:** In ogni unità di strada deve essere istituito e tenuto aggiornato, per gli eventuali controlli richiesti, un registro giornaliero delle attività

**Possibili criteri di riferimento per migliorare la qualità del servizio. Tali criteri possono fungere da guida per l'ente locale al momento della scelta del soggetto fornitore con cui stipulare convenzioni.**

#### **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

**Qualifiche del personale:** gli operatori, o almeno una parte di essi, devono essere in possesso di titoli di studio che caratterizzano le professioni sociali quali laurea in scienze sociali, , in scienze dell'educazione od altri titoli di studio (es. psicologia) che abbiano attinenza con lo specifico ambito di intervento

**Presenza della funzione di coordinamento:** l'Ente Gestore deve garantire la funzione di coordinamento all'interno del servizio individuando per tale compito personale adeguatamente qualificato per i titoli di studio posseduti e/o per l'esperienza professionale acquisita

**Formazione:** 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 in cui operano sapendo organizzare percorsi educativi e riabilitativi in funzione dei bisogni specifici.

#### **VERIFICABILITA'**

**Carta del Servizio:** il servizio deve dotarsi di una "Carta" in cui sono definiti i criteri per l'accesso alle prestazioni, le modalità di funzionamento, 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

**Valutazione:** deve essere garantita l'esistenza di procedure per la registrazione e valutazione delle prestazioni erogate con output periodici almeno semestrali