

REGIONE DEL VENETO



**ULSS8**  
BERICA

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD.REGIONE 050 – COD.ULSS 108 - COD.FISC. E P.IVA 02441500242 – Cod. iPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 753809 Mail [protocollo@aulss8.veneto.it](mailto:protocollo@aulss8.veneto.it)

PEC [protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it](mailto:protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it)

[www.aulss8.veneto.it](http://www.aulss8.veneto.it)

## **CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA, INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE  
RIVOLTO AD ALUNNI CON DISABILITA'**

**Gara n. 8115738**

**CIG 8714338336**

## **INDICE**

**art. 1 - Oggetto dell'appalto**

**art. 2 - Durata del contratto**

**art. 3 - Finalità del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale**

**art. 4 - Destinatari del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale**

**art. 5 - Competenze dell'aggiudicatario: caratteristiche organizzative e modalità attuative del Servizio**

**art. 6 - Qualifica e compiti degli operatori**

**art. 7 - Competenze dell' Azienda Ulss - Ente appaltante/committente**

## **Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale rivolto a persone con disabilità grave certificata, residenti nel territorio dell'AULSS 8 "Berica", che frequentano l'asilo nido, le scuole pubbliche e non, di ogni ordine e grado, anche collocate al di fuori del territorio di competenza dell'Azienda medesima. Il Servizio comprende anche interventi rivolti a persone con disabilità grave che usufruiscono di assistenza durante l'anno scolastico e che partecipano ai Centri Ricreativi Estivi, alle attività ludico ricreative, presenti nel territorio di appartenenza e ogni altra forma di attività prevista e concordata in sede di UVMD.

## **Art. 2 - Durata del contratto**

La gestione del servizio oggetto di affidamento avrà la durata di trentasei (36) mesi. La data di avvio sarà indicata nella comunicazione di conclusione del procedimento o nel contratto.

Allo scadere del terzo anno, l'Azienda ULSS si riserva la facoltà di rinnovare il contratto alla naturale scadenza per un ulteriore periodo di 24 mesi, subordinatamente ad una verifica sull'andamento di gestione del servizio che terrà in considerazione i seguenti elementi:

- verifica complessiva sulla gestione del servizio in collaborazione con i Servizi IAF (Infanzia, Adolescenza, Famiglia e Consultori – Distretto Est e Distretto Ovest) dell'AULSS 8 "Berica" interessati;
- valutazione del fenomeno del turnover di operatori durante i primi due anni di gestione;
- convenienza economica.

La Ditta aggiudicataria avrà comunque l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino a quando l'Azienda ULSS abbia provveduto a nuovo contratto e comunque non oltre 180 giorni dalla scadenza.

## **Art. 3 - Finalità del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale**

La finalità dell'assistenza, integrazione scolastica e sociale è contribuire a creare oggettive ed idonee condizioni per la partecipazione alla vita scolastica di alunni in condizioni di disabilità grave e per la loro effettiva inclusione e integrazione.

Nello specifico comprende le seguenti attività:

- sostenere l'alunno con disabilità relativamente all'autonomia personale e sociale, agli aspetti comunicativi e relazionali, in coerenza con quanto previsto dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI) scolastico e da Progetto redatto dai Servizi socio-sanitari coinvolti nella cura dell'alunno disabile;
- favorire e sostenere il percorso di socializzazione nel contesto scolastico dell'alunno disabile, attuando interventi che favoriscano la sua vita di relazione e ne superino l'isolamento;
- sostenere il minore con disabilità e con ridotta autonomia personale nel percorso di integrazione in attività svolte presso i Centri Ricreativi Estivi e tutte le altre attività extrascolastiche previste.

Il Servizio sarà erogato presso la scuola frequentata dall'alunno disabile, in collaborazione con l'istituzione scolastica, con il consenso dei genitori, in conformità con i bisogni assistenziali dell'alunno, valutati dall'Azienda Ulss 8 "Berica".

Potrà anche essere erogato al di fuori dell'edificio scolastico in attività mirate a favorire la massima partecipazione dell'alunno disabile, purché tali attività rientrino nella programmazione scolastica (es: gite, visite guidate, progetti alternanza scuola-lavoro, ecc.).

Oppure a domicilio nel caso di alunni che, per problemi di salute, non possono frequentare la scuola e per i quali si attua, da parte della stessa, un Progetto di Istruzione a domicilio che prevede anche l'assegnazione di un Operatore socio-sanitario.

#### **Art. 4 - Destinatari del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale**

I destinatari del Servizio sono:

- gli alunni con disabilità certificata ai sensi della Legge 104/92, con gravità art.3 comma 3, e del DPCM 185/2006 e ss.mm.ii. (DLGS 96/2019 ad attuazione) "Regolamento recante modalità e criteri per l'individuazione dell'alunno come soggetto in situazione di handicap" in situazione di deficit nelle aree dell'autonomia personale e sociale;
- i minori con disabilità certificata che frequentano i Centri Ricreativi Estivi, i Servizi ludico ricreativi, il doposcuola e ogni altra forma di attività aggregative/ricreative extra-scolastiche;
- gli alunni residenti nel territorio dell'AULSS 8 "Berica" che, per motivi diversi frequentano scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio di altre Aziende Ulss anche fuori Regione. In tal caso l'Azienda ULSS n.8 potrà incaricare la Ditta aggiudicataria, la quale reperirà le risorse necessarie per l'esecuzione del Servizio;
- possono usufruire del Servizio in oggetto anche utenti residenti al di fuori del territorio dell'AULSS n. 8 "Berica" che, per motivi diversi, frequentano le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio dell'AULSS 8, con oneri a carico dell' AULSS di residenza.

A titolo meramente indicativo, senza che i seguenti dati possano costituire fonte di pretesa da parte della Ditta aggiudicataria e/o di obbligo a carico dell'Azienda ULSS 8, al solo scopo, quindi, di rappresentare una dimensione di orientamento per la formulazione dell'offerta da parte delle Imprese interessate, si informa che il fabbisogno annuo stimato di assistenza svolta da Operatore Socio Sanitario (OSS) ammonta complessivamente a n. 139.708 ore (compreso periodo estivo) per n. 410 alunni, così suddivisi:

##### *Distretto Ovest*

- n. 72.200 ore annue di cui 60.642 per l'integrazione scolastica (fondo sociale), 11.558 (fondo sanitario) per attività di interventi ICDp autorizzati ed erogati ai sensi della DGR 1338/2013 e ss.mm.ii.
- n. 202 alunni.

##### *Distretto Est*

- n. 67.508 ore annue, di cui 64.008 per l'assistenza scolastica, 3.500 per l'assistenza presso i Centri Ricreativi Estivi (fondo sociale)
- n. 208 utenti.

Si stima altresì un fabbisogno di intervento specialistico svolto da Educatore professionale per complessive 1.850 ore anno.

#### **L'attivazione delle Impegnative di Cura Domiciliare (ICDp) riguarda l'erogazione di servizi socio-sanitari ai sensi della DGR n. 1338/2013 nell'ambito delle attività extrascolastiche.**

Le suddette ore di assistenza scolastica sono comprensive delle attività di programmazione, partecipazione a colloqui, incontri, riunioni inerenti il lavoro dell'operatore (calcolate su base storica massimo 35 ore annue per Operatore che devono essere documentate e rendicontate rispetto all'effettivo svolto).

Le ore previste annualmente per l'integrazione scolastica sono passibili di una riduzione presunta (su base storica) del 15% dovuta ad assenze, ritiri, trasferimenti di residenza dell'utente.

Il servizio potrà essere ulteriormente ridotto in caso di contenimenti nel finanziamento socio-sanitario o di ritiro delle deleghe.

#### **La riduzione nei livelli di attività potrà essere determinata dalla possibilità dei Comuni deleganti di ritirare in tutto o in parte le deleghe (art. 106 del D.Lgs. 50/2016).**

#### **Art. 5 - Competenze dell'aggiudicatario:**

##### **caratteristiche organizzative e modalità attuative del Servizio**

Nell'ambito dell'organizzazione del Servizio, la Ditta aggiudicataria svolge un ruolo complementare e di collaborazione rispetto alle competenze dell'Azienda ULSS 8 "Berica", pur mantenendo la propria autonomia organizzativa e gestionale prevista dalla natura stessa del contratto in esecuzione.

La Ditta aggiudicataria si impegna, per la gestione del Servizio di Assistenza, Integrazione Scolastica e Sociale, a:

## 1) area risorse umane

- a) ad osservare quanto previsto nella clausola sociale, come previsto nel capitolato d'oneri;
- b) selezionare il personale in possesso del titolo professionale previsto dalla normativa vigente per la figura dell'Operatore socio-sanitario e dell'Educatore Professionale, dotati di esperienza in conformità ai bisogni delle persone da assistere, come delineati dai singoli progetti individualizzati;
- c) garantire, per quanto possibile, il minimo tasso di turnover del personale; in caso di licenziamento immediato dell'operatore, la Ditta dovrà garantire la presenza dell'operatore a scuola per un tempo necessario per consentire il passaggio del caso;
- d) comunicare formalmente al momento dell'avvio del contratto e all'inizio di ogni nuovo anno scolastico ai Servizi IAF dell'AUISS/Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), il piano degli interventi specificando il nome dell'incaricato, profilo professionale, qualifica, livello, titolo di studio degli operatori impiegati.

## 2) area organizzativa gestionale

- a) attuare, con propria organizzazione operativa e gestionale, tecnologica ed informatica, personale, mezzi materiali, attività di formazione, i servizi di assistenza alla persona e di educazione a scuola, e in altri ambiti di vita di relazione secondo le indicazioni di intervento formulate nel presente capitolato, e in aderenza ai progetti individualizzati;
- b) individuare un Referente della Ditta aggiudicataria, figura qualificata in possesso almeno di Laurea di primo Livello e dotata di esperienza nella gestione di servizi di assistenza e integrazione scolastica, con il compito di garantire il funzionamento del sistema operativo e la corretta gestione del servizio in oggetto e di tenere i rapporti funzionali con l'Azienda ULSS;
- c) garantire che il Referente per il coordinamento delle attività sia reperibile telefonicamente dalle 7.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì;
- d) garantire che i compiti del Referente per il coordinamento della Ditta aggiudicataria siano i seguenti:
  - *condividere con i Servizi IAF/DEC la programmazione complessiva del servizio e assicurare la realizzazione del sistema operativo, oggetto del presente appalto;*
  - *garantire la coerenza e l'integrazione delle attività assistenziali dei propri operatori con gli obiettivi previsti dal PEI;*
  - *assicurare con continuità il personale richiesto per l'espletamento del servizio;*
  - *provvedere tempestivamente alla sostituzione degli operatori assenti per malattia (non programmata) o per ferie programmate;*
  - *effettuare incontri in collaborazione con i referenti territoriali dei Servizi IAF/DEC ed il singolo operatore qualora esistano specifiche problematiche da tenere in considerazione;*
  - *assicurare e favorire la partecipazione degli operatori agli incontri di stesura e verifica sul raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI e condividere le conseguenti strategie da adottare nello svolgimento del servizio;*
  - *organizzare e partecipare agli incontri di coordinamento periodico con i propri operatori;*
  - *garantire una reperibilità quotidiana così come previsto dall'art. 5;*
  - *firmare e consegnare, con cadenza mensile, la documentazione che attesti l'effettuazione del Servizio allo IAF/DEC;*
  - *partecipare agli incontri per i Pei dove previsto;*
  - *definire all'inizio di ogni anno scolastico e/o dei CRE e in accordo con la scuola, la distribuzione del monte orario degli Oss durante la settimana;*
  - *confrontarsi con il Responsabile del Servizio Integrazione Scolastica dei Servizi IAF/DEC in caso di particolari problematiche relative alla gestione dei singoli casi che coinvolgono scuola e famiglia;*
  - *collaborare con il Referente dei Servizi IAF/DEC alla costruzione di un piano di lavoro e di positivi rapporti con la famiglia dell'utente e con gli altri servizi sanitari-riabilitativi coinvolti nel progetto assistenziale dell'utente*
  - *garantire la segretezza e la riservatezza delle informazioni secondo la recente normativa europea sulla privacy riferite a persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del presente capitolato d'appalto.*
- e) attuare mediante appropriato sistema informativo la rilevazione dei dati, riguardanti gli interventi effettuati (tipologia di interventi, orari, operatori, utenti, presenze/assenze, ecc.). Tali informazioni costituiranno la base dati di produzione dei report mensili al fine di documentare l'andamento del servizio e darne il conto ai fini amministrativi secondo le

**specifiche che verranno indicate dai Servizi IAF dell'Azienda ULSS interessati/DEC. I dati così rilevati dovranno essere trasmessi su supporto informatico ai servizi di cui sopra mensilmente per il controllo;**

- f) **mettere a disposizione, per l'esecuzione del contratto, almeno una sede nell'ambito del territorio di competenza dell'Aulss 8 "Berica", al fine di favorire la partecipazione degli operatori agli incontri di stesura e verifica sul raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI nonché favorire la partecipazione agli incontri di coordinamento periodico;**
- g) garantire l'espletamento del servizio nelle diverse sedi scolastiche che si trovano nel territorio dell'Aulss n. 8 "Berica". Il personale che svolge servizio in più sedi è tenuto ad usare un mezzo di trasporto proprio o della Ditta, coperto da adeguata assicurazione;
- h) fornire agli operatori i presidi di prevenzione (guanti, mascherine, disinfettante mani e in alcuni casi visiera protettiva anti gocciola), compresi tutti quelli per la protezione per pandemia "Covid", ove previsti dalla vigente normativa;
- i) collaborare con i Servizi IAF dell'Aulss incaricati/DEC per una valutazione periodica del servizio;
- j) garantire l'assegnazione del personale sulla base delle valutazioni annuali da parte dell'Ulss (monte ore settimanale per alunno, data inizio servizio, ecc) fin dall'inizio dell'anno scolastico;
- k) assicurare l'erogazione delle prestazioni, oggetto del servizio, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì, secondo le necessità rappresentate dai Servizi IAF dell'Aulss incaricati/DEC e previste dal Programma Educativo Personalizzato;
- l) sovrintendere all'attività assistenziale al fine di garantirne il regolare svolgimento, concorrendo a superare eventuali criticità gestionali;
- m) comunicare tempestivamente all'Azienda Ulss/DEC eventuali segnalazioni da parte della scuola o della famiglia inerenti la situazione personale dell'utente o il servizio erogato o la collaborazione tra le diverse figure professionali;
- n) **predisporre per gli operatori un vademecum contenente essenziali istruzioni di comportamento nelle situazioni di criticità emergenti nel corso delle attività assistenziale e i riferimenti telefonici necessari;**
- o) **garantire un sistema di monitoraggio e controllo della qualità dei servizi, in particolare la qualità percepita dall'utenza e dai servizi inviati;**
- p) garantire la continuità del servizio in caso di assenza dei propri operatori per malattia, ferie, permessi, ecc., fin dal 1° giorno di assenza dell'operatore, dandone comunicazione ai Servizi IAF/DEC; nei casi di sciopero va garantita l'assistenza scolastica alle persone disabili nei limiti stabiliti dalla normativa sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali;
- q) mantenere di norma l'incarico dello stesso operatore per tutto il periodo di una sostituzione;
- r) assicurare che in caso di abbandono della scuola da parte dell'alunno o di assenza non prevista, l'operatore del soggetto aggiudicatario dia immediata comunicazione al proprio Referente Coordinatore e rimanga a disposizione dello stesso per un'ora; dal giorno successivo il servizio sarà sospeso e sarà ripreso il giorno in cui l'alunno si ripresenterà a scuola: tale periodo non è considerato servizio e pertanto non è fatturabile;
- s) assicurare che in caso di assenza prevista dell'alunno o quando l'operatore venga avvisato dell'assenza dal proprio Referente Coordinatore prima dell'inizio dell'orario di servizio, l'Oss non prenda servizio fino a nuovo ordine: anche in tal caso il periodo correlato all'assenza dell'alunno non è fatturabile;
- t) provvedere alla comunicazione scritta alla scuola, alla famiglia e all'Azienda Ulss/DEC in merito all'avvio del servizio, al nominativo dell'Operatore e alla distribuzione oraria durante la settimana prima dell'inizio dell'anno scolastico e/o presso dei Centri Ricreativi Estivi;
- u) **garantire il passaggio delle informazioni operative tra l'operatore titolare e il sostituto al fine di permettere la continuità del piano di lavoro, utilizzando strumenti condivisi preferibilmente di tipo informatico che garantiscano la privacy e siano utili nell'espletamento della propria funzione e a gestire l'attività assistenziale.**

### **3) area della formazione**

Promuovere iniziative di aggiornamento e di formazione specifica, con particolare riferimento all'Area della Disabilità e della protezione e prevenzione del personale stesso e dell'utenza, inviando all'Aulss 8 "Berica"/DEC, a conclusione dell'evento formativo, la specifica documentazione attestante la partecipazione degli operatori.

### **4) Eventuali migliorie**

Saranno valutate proposte innovative ed integrative relative ad aspetti organizzativi diretti all'ottimizzazione delle risorse e finalizzati al miglioramento della qualità del servizio (ad esempio

flessibilità nell'organizzare l'orario settimanale per far fronte alle nuove eventuali modalità di frequenza scolastica e alla gestione della didattica a distanza; incentivare le attività di gruppo in ambito scolastico nelle sedi in cui ci sono più utenti e operatori al fine di ottimizzare le risorse e attivare di conseguenza nuove assegnazioni).

## **Art. 6 – Qualifica e compiti degli operatori**

### **1) Operatore socio-sanitario (OSS)**

L'Operatore socio sanitario (OSS) collabora al soddisfacimento dei bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza e favorisce il benessere e l'autonomia dell'utente attraverso:

- l'assistenza diretta e l'aiuto personale;
- l'intervento socio-assistenziale e di carattere igienico-sanitario;
- collabora con il personale docente per favorire l'integrazione nel gruppo-classe;
- collabora con il proprio apporto informativo al supporto gestionale e organizzativo.

Più nello specifico, gli Operatori Socio Sanitari svolgono, i seguenti compiti, in conformità a quanto previsto dalla L.R. n. 20/01:

- a) attività finalizzata all'assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di disabilità e in particolare l'Operatore socio-sanitario aiuta l'alunno disabile nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona, attuando, ove possibile, forme assistenziali ed educative che consentano il mantenimento, il recupero e/o la conquista dell'autonomia; aiuta l'alunno disabile durante il momento della mensa, fornendo il sostegno e l'assistenza necessari ed operando là dove ne esistano le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare ed un buon livello di autonomia personale; collabora nel promuovere condizioni relazionali positive e facilitando la comunicazione sia con l'adulto che con i pari;
- b) l'Operatore socio-sanitario, relativamente alle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, collabora con gli insegnanti ed il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano Educativo Individualizzato (PEI);
- c) nell'ambito della realizzazione del PEI, l'Operatore socio sanitario accompagna l'alunno disabile nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e della fruizione delle risorse e strutture del territorio;
- d) collabora in aula o nei laboratori con l'insegnante nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico per facilitare lo svolgimento del compito o la partecipazione ad una attività di gruppo, operando su indicazioni precise (PEI), secondo il criterio del lavoro multi professionale;
- e) partecipa alla definizione del Piano Educativo Individualizzato contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione di potenzialità, degli obiettivi, delle strategie e metodologie da adottare, dei momenti di verifica. Tale compiti vengono riconosciuti, anche come attività di servizio, come indicato nell'art. 4;
- f) realizza, secondo le proprie competenze, un piano di lavoro che integri le funzioni assistenziali con gli obiettivi educativi previsti dal PEI;
- g) cura la propria documentazione (cartella individuale, schede riepilogative delle attività mensili, statistiche, ecc.) connessa all'esercizio dell'attività;
- h) rispetta il segreto professionale relativamente a notizie cui l'operatore ha accesso nell'ambito dell'attività di servizio al fine di tutelare l'utente, la sua famiglia e l'ambiente in cui vive;
- i) collabora con il personale educativo dei Centri Ricreativi Estivi e attività extrascolastiche per facilitare la partecipazione dell'alunno alle attività sociali del proprio territorio.

L'assistenza scolastica ed extrascolastica di persone con disabilità con problemi sanitari sta comportando la necessità di garantire risposte sanitarie anche in un contesto di tipo formativo e sociale. Si tratta di norma di interventi a bassa complessità tecnica, generalmente assicurate dai famigliari, con un basso grado di discrezionalità richiesto nell'esecuzione di tali interventi, eseguite su un utente conosciuto e stabile nel tempo. Agli Operatori Socio Sanitari viene pertanto richiesta la disponibilità al coinvolgimento in tali interventi sanitari nell'ambito dell'applicazione di un documento "Percorso di attribuzione delle attività assistenziali e

sanitarie all'Oss in ambito scolastico" elaborato dagli Uffici Aziendali dell'AUISS 8 competenti che prevede una adeguata formazione dell'Oss per effettuare interventi su indicazione del personale sanitario preposto e indicati in sede di U.V.M.D..

Essi riguardano:

- eseguire le tecniche prescritte per l'alimentazione attraverso il sondino naso gastrico;
- eseguire le tecniche prescritte per l'aspirazione;
- applicare le procedure per eseguire manovre di primo soccorso necessarie in situazioni di urgenza/emergenza in collaborazione con il personale scolastico;
- collaborare con il personale scolastico per la somministrazione o l'aiuto nella somministrazione dei farmaci quotidiani e/o salvavita previsti da protocollo scolastico;
- allertare il professionista di riferimento secondo le modalità previste dalle procedure.

**Ai fini dell'individuazione della migliore offerta, l'impegno presunto stimato per tale figura viene previsto in circa 139.708 ore annue per AUISS 8 "Berica".**

## **2) Educatore Professionale**

Negli ultimi anni le richieste da parte della scuola riguardano sempre di più situazioni di utenti con problemi comportamentali e reazionali, come ad esempio la Sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD) e/o Disturbi gravi dello Spettro autistico, che rendono difficoltoso l'adattamento scolastico e sociale di bambini e adolescenti e che richiedono l'intervento di personale tecnico specificatamente formato nell'area dell'abilitazione/riabilitazione e in grado di approcciarsi con altre figure professionali sia in ambito Scolastico che Sanitario.

Per questo motivo la Ditta aggiudicataria mette a disposizione la figura dell'Educatore Professionale.

L'assegnazione in questi casi verrà definita in sede di UVMD.

**Ai fini dell'individuazione della migliore offerta, l'impegno presunto stimato per tale figura viene previsto per un massimo di 50 ore settimanali complessive (50 ore x 37 settimane) = 1.850 ore annue per AUISS 8 "Berica".**

## **Art. 7 - Competenze dell' Azienda Ulss - Ente appaltante/committente**

L'Azienda ULSS n. 8, attraverso le proprie Unità Operative/DEC, garantisce:

- la programmazione annuale complessiva del servizio mediante la rilevazione, l'identificazione e il riconoscimento dei bisogni delle persone con disabilità, con individuazione del piano assistenziale relativo a ciascun soggetto;
- l'inoltro alla Ditta entro il mese di luglio di ogni anno l'elenco degli alunni disabili con relativo monte ore settimanali di assistenza al fine di provvedere all'assegnazione di personale in ambito scolastico e entro il mese di maggio di ogni anno l'elenco degli utenti con relativo monte ore settimanale che frequenteranno i Centri Ricreativi Estivi;
- il coordinamento, la progettazione, la supervisione e la verifica degli interventi sulla base dei piani individualizzati, nonché l'autorizzazione di prestazioni aggiuntive;
- l'inoltro delle comunicazioni a tutti i soggetti interessati (Ditta aggiudicataria, famiglia, istituzioni scolastiche, ecc.) circa l'attivazione del Servizio ed eventuali variazioni che insorgono durante l'anno;
- l'individuazione di Referenti aziendali nel rapporto con i familiari, le istituzioni scolastiche, le Amministrazioni Comunali, le altre agenzie educative-riabilitative e gli operatori distrettuali o di altri servizi dell'Ulss;
- la vigilanza e il controllo per assicurare la qualità del servizio erogato sulla base dei seguenti indicatori:
  - corrispondenza delle prestazioni erogate in risposta al progetto educativo individualizzato;
  - numero persone con disabilità seguite;
  - numero ore di assistenza specialistica garantite;

- adeguatezza degli operatori rispetto ai bisogni assistenziali;
- numero e gestione dei reclami registrati.

Data inoltre la particolarità e la natura del servizio descritto, da svolgersi in favore di utenza in condizioni di disabilità, l'Azienda ULSS n. 8 "Berica" si riserva di non accettare motivatamente il personale proposto per l'esecuzione del servizio (al momento dell'avvio del servizio o in caso di sostituzione) ritenuto inadeguato per carenza dei requisiti prescritti dal Capitolato di gara o per il caso di segnalazioni di disservizi/inadempienze, motivate e circoscritte, inoltrate dai referenti ULSS e/o dagli utenti e di richiederne la sostituzione.