



Allegato 1

CARATTERISTICHE E REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI DI EDUCATIVA DOMICILIARE - DISCIPLINARE

ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

L'accreditamento ha per oggetto la fornitura di prestazioni di Servizio di Educativa Domiciliare in favore di minori, disabili, adulti in situazioni di fragilità nell'ambito dell'aiuto e del sostegno alla famiglia in ambito domiciliare, sia presso ospedali o ove si necessita, residenti nel Comune di Busto Arsizio. L'accreditamento ha per oggetto la fornitura delle seguenti tipologie di servizi:

1. **Servizio di educativa domiciliare ADH in orario diurno**, finalizzato a soddisfare il bisogno di persone anziane, disabili adulti, disabili minori, persone adulte fragili, **dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 21.00.**
2. **Servizio di educativa domiciliare ADM in orario diurno**, finalizzato a soddisfare il bisogno di minori in situazioni di disagio sociale ed a rischio di emarginazione, ed alle loro famiglie, quando queste si trovino in difficoltà nelle svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative, per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socio – economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche. L'intento generale di questo tipo di intervento è di salvaguardare la qualità del rapporto genitori – figli, al fine di evitare l'allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare, **in orario diurno, dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 21.00.**
3. **Servizio di educativa presso ospedali o ove si necessita in orario diurno**, finalizzato a soddisfare il bisogno di persone anziane, disabili, adulti o minori con fragilità, **dal lunedì al sabato dalle ore 07 alle ore 21.**
4. **Servizio di educativa domiciliare ADH/ ADM in orario serale/notturno**, finalizzato a soddisfare il bisogno di persone anziane, disabili, adulti o minori con fragilità, **dal lunedì al sabato dalle 21.00 alle 07.00, la domenica (orario diurno e notturno h24), nelle festività, o presso ospedali o ove si necessita in orario serale/notturno.**

L'ente erogatore può presentare domanda di accreditamento per tutti i servizi o solo per uno, riservandosi la facoltà di fare una domanda successiva su quello non selezionato nella prima domanda.

ALTRI SERVIZI

Servizio di supporto amministrativo: è un servizio consistente nella redazione e nell'invio di avvisi di pagamento ad ogni utente mensilmente in base al servizio di Educativa usufruito e in base al tariffario stabilito annualmente dalla Giunta comunale.

Il servizio dovrà essere prestato in collaborazione con il personale amministrativo comunale.

ARTICOLO 2 - REQUISITI MINIMI DELLE PRESTAZIONI

2.1 EDUCATIVA DOMICILIARE

Il Servizio di Educativa Domiciliare a sostegno di minori, disabili, adulti in situazioni di fragilità viene erogato seguendo il Piano Educativo Individualizzato (PEI) che definisce le modalità di presa in carico ed erogazione del servizio integrata tra Comune ed Ente accreditato.

Il cittadino in carico ai Servizi Sociali del Comune di Busto Arsizio, con i quali concorda il PEI, sceglierà direttamente il soggetto fornitore dall'Albo degli Enti Accreditati attraverso la sottostante procedura che si articola nelle seguenti fasi che coinvolgono il cittadino-utente e/o i suoi familiari/caregiver, i Servizi Sociali del Comune e l'Ente Accreditato.

Per entrambi i servizi di educativa domiciliare (ADM e ADH), generalmente è previsto l'accesso dell'educatore per n. 2 ore giornaliere consecutive per n. 2/3 accessi settimanali, per un massimo di n. 4/6 ore settimanali a beneficiario.

Eccezionalmente potrebbe essere richiesta la presenza continuativa dell'educatore per più ore ad accesso.

2.2 VALUTAZIONE DEL BISOGNO

In seguito a presentazione dell'istanza da parte dell'interessato (o i suoi familiari/caregiver), di segnalazione dei Servizi Territoriali o della Magistratura o su iniziativa d'ufficio, i Servizi Sociali procedono all'istruttoria della domanda, mediante valutazione delle condizioni sociali e sociosanitarie del soggetto, nonché della sua situazione familiare, sociale e ambientale, attraverso gli strumenti più idonei a rilevare i suoi bisogni assistenziali (es. visita domiciliare).

2.3 PREDISPOSIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PEI)

L'Assistente Sociale del Comune definisce il Progetto Educativo Individuale (PEI) che contiene tutte le indicazioni inerenti a:

- dati anagrafici dell'utente
- obiettivi dell'intervento,
- prestazioni da erogare,
- articolazione temporale del servizio,
- numero di accessi settimanali e durata dell'accesso,
- indicazioni specifiche su giorni e orari di erogazione del servizio, - durata dell'intervento,
- indicazione della fascia Isee e modalità di compartecipazione dell'utente.

La proposta di intervento, elaborata in seguito alla valutazione della persona beneficiaria del servizio, viene trasmessa al Servizio Amministrativo del Settore Servizi Sociali affinché verifichi le disponibilità di bilancio e provveda ad autorizzare l'attivazione del servizio.

Il PEI viene condiviso e redatto su appositi moduli, e consegnato dall'Assistente Sociale al richiedente (utente o suo familiare/caregiver) unitamente all'elenco dei soggetti accreditati, per la scelta dell'Ente Accreditato.

Come infatti previsto all'articolo 3. l'utente (o familiare/caregiver) sceglie liberamente il fornitore dall'Albo dei soggetti accreditati, dandone comunicazione all'Assistente Sociale referente.

La scelta dell'Ente accreditato:

- per gli utenti in carico al servizio autosufficienti e/o con rete familiare/caregiver avverrà selezionando direttamente l'Ente dall'Albo degli Enti Accreditati;
- per gli utenti in carico al servizio sociale, senza rete familiare/non autosufficienti/in stato di particolare fragilità valutata dal servizio, avverrà con il supporto dell'Assistente Sociale comunale;
- per gli utenti che hanno già il servizio di Educativa Domiciliare attivato dal precedente appalto, avverrà con il supporto dell'Assistente Sociale.

Dopo la scelta dell'ente accreditato, il PEI viene sottoscritto dall'utente, dall'Ente Accreditato e dal Comune. Ogni PEI è aggiornato in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e/o a seguito di verifiche periodiche almeno semestrali. La periodicità delle verifiche sarà definita nell'ambito del PEI stesso in relazione alle esigenze e complessità della situazione.

All'interno del PEI viene inoltre indicato l'Ente Accreditato fornitore della prestazione.

ARTICOLO 3 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER GLI UTENTI CON PEI REDATTO DAL SERVIZIO SOCIALE .

La formale richiesta di attivazione del servizio al fornitore scelto dal cittadino viene attivata dal Servizio Sociale Comunale unitamente al PEI.

La richiesta costituisce l'avvio del procedimento per l'attivazione del servizio.

In nessun caso il fornitore potrà avviare un intervento per gli utenti in carico senza aver ricevuto il PEI.

Entro 24 ore dalla ricezione, il fornitore dovrà restituire la richiesta di attivazione del servizio, debitamente compilata e sottoscritta dal coordinatore dell'Ente Accreditato nella parte di propria competenza con impegno ad accettare l'incarico per l'erogazione del servizio, riportando la data di attivazione dell'intervento che deve avvenire entro 5 giorni dalla richiesta, salvo casi di urgenza che prevedono l'avvio entro 24 h.

Il rifiuto della presa in carico da parte del fornitore potrà avvenire solo in casi eccezionali, adeguatamente motivati.

Un solo rifiuto di erogazione delle prestazioni, non adeguatamente motivato, potrà costituire condizione sufficiente per procedere alla contestazione dell'addebito, con conseguente risoluzione del Patto di accreditamento e cancellazione dell'Ente dall'elenco degli Enti accreditati.

Non sono assolutamente ammesse discriminazioni dell'utenza nell'offerta del servizio.

Il servizio non può essere sub-appaltato.

La scelta del fornitore vincola l'utente per un periodo di almeno un mese, sempre che l'intervento non preveda durata inferiore.

Dopo i primi due mesi, previo confronto con la propria Assistente Sociale di riferimento, l'utente o il suo familiare/caregiver potrà revocare la scelta dell'ente erogatore e optare per altro soggetto accreditato.

La revoca prevede comunque un preavviso scritto al fornitore di 15 giorni.

Costituiscono eccezione al predetto vincolo, dando luogo alla cessazione del servizio entro i primi due mesi le circostanze sottoindicate:

- a) accertamento di situazioni di rilevanza negativa tali da far venire meno il rapporto fiduciario tra fruitore del servizio e fornitore accreditato;
- b) decesso dell'utente o trasferimento di residenza;
- c) dimissioni dal servizio;
- d) ricovero permanente dell'utente presso una struttura residenziale;
- e) mutamento delle condizioni socio-assistenziali dell'utente, accertate dall'Assistente Sociale e/o dal Responsabile del servizio, che fanno venire meno la necessità degli interventi di educativa domiciliare previste dal PEI.

Il servizio deve essere assicurato nei tempi e giorni come indicato nell'art. 1. "OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO" come specificato per ogni tipo di intervento e secondo le indicazioni contenute nel PEI.

In caso di necessità e su valutazione dell'assistente sociale può esserne richiesta l'erogazione la domenica e i festivi.

In caso di utente in carico senza rete familiare e non autosufficiente, la presentazione dell'operatore e del coordinatore dell'Ente Accreditato scelto avviene contestualmente all'avvio del servizio a domicilio, se possibile anche con la presenza dell'Assistente sociale di riferimento.

L'Assistente Sociale referente del caso provvede ad organizzare, nel corso del periodo di attivazione dell'intervento, momenti di verifica sull'andamento del servizio anche attraverso visite domiciliari e colloqui con i loro familiari e le persone interessate.

Gli Enti accreditati devono assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente. Il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni per assenze temporanee o per cessazione del servizio. Di norma le assenze dell'operatore devono essere comunicate in anticipo all'utente (o al caregiver) e all'Assistente sociale di riferimento e la sua sostituzione deve essere assicurata tempestivamente, in modo da non determinare interruzioni, sospensioni o ritardi nell'esecuzione degli interventi.

Il fornitore non può modificare di propria iniziativa il Piano di Educazione Individualizzato. Eventuali proposte di modifica/sospensione devono essere valutate e concordate con l'Assistente Sociale referente alla quale devono altresì essere prontamente riferite problematiche, circostanze o eventi rilevanti riguardante l'utente (es. ricoveri ospedalieri, rifiuto delle prestazioni, difficoltà nella relazione tra operatore e utente, ecc.) che insorgano nell'esecuzione del servizio o in ordine alla realizzazione del piano di assistenza.

La sospensione del servizio per periodi superiori a 45 giorni comporta la definitiva cessazione dello stesso.

ARTICOLO 4 – TIPOLOGIE DI INTERVENTI

Il Servizio educativo domiciliare è finalizzato a promuovere il benessere psico-fisico della persona, rendendola soggetto attivo del proprio processo evolutivo mediante la valorizzazione di potenzialità, abilità ed attitudini, nonché favorendo l'affermarsi dell'autostima e migliorando la capacità di relazione con la propria famiglia e con il contesto sociale e territoriale di appartenenza. Scopo generale dell'intervento è anche la prevenzione e il recupero del disagio, delle situazioni anche temporanee di crisi e di rischio psico-sociale, per sostenere la persona e la sua famiglia, riqualificando il contesto educativo e limitando per quanto possibile il ricorso a strutture residenziali. Il servizio educativo domiciliare è composto da attività differenziate a seconda che il destinatario sia un adulto o un minore.

Per i minori – il servizio è attuato attraverso le seguenti prestazioni secondo le modalità dettagliate nei progetti individuali predisposti dal servizio sociale:

- a) supporto educativo al minore ed alle figure genitoriali;
- b) interventi specifici sul minore con supporto individualizzato per il recupero scolastico e/o rimotivazione allo studio, nonché per potenziare le capacità educative formative (autonomia e identità) e la sfera sociale ed etica (principi, valori, regole sociali, ecc.);
- c) iniziative di socializzazione e di animazione per favorire l'inserimento del minore nei servizi ricreativi, aggregativi e sportivi presenti sul territorio;
- d) intervento di educazione per il nucleo familiare, volto a dare supporto nell'organizzazione domestica.

Per gli adulti – il servizio è attuato attraverso le seguenti prestazioni secondo le modalità dettagliate nei progetti individuali predisposti dal servizio sociale:

- sostegno nella quotidianità per garantire l'accudimento, la cura e la promozione dell'autonomia personale nei soggetti con disabilità e adulti in condizioni di fragilità sociale secondo le modalità dettagliate nei progetti individuali predisposti dal servizio sociale.

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriate rispetto ai bisogni dell'utente.

L'ente erogatore può presentare domanda di accreditamento per tutti e quattro i servizi o solo per uno, riservandosi la facoltà di fare una domanda successiva su quello non selezionato nella prima domanda.

ARTICOLO 5 – PERSONALE IMPIEGATO NELLE PRESTAZIONI

QUALIFICA DEL PERSONALE IMPIEGATO DALL'ENTE ACCREDITATO

1. L'intervento socio-assistenziale in base alla tipologia e all'intensità di prestazione si realizza attraverso la presenza prevalentemente di un operatore/figure professionali in possesso del seguente requisito professionale previsto per legge: Educatore professionale.

In subordine, come indicato nell'allegato A alla deliberazione regionale n. XI/6443 del 31/05/2022 dal titolo "Indicazioni circa le figure socio educative che operano nelle unità d'offerta sociale", il servizio potrà anche essere erogato da cooperative e/o società mediante personale in possesso dei seguenti titoli riconosciuti dall'ordinamento italiano:

- diploma di laurea triennale L19 (educatore professionale socio-pedagogico);
- qualifica di educatore professionale socio-pedagogico acquisita ai sensi dei commi 597 e 598 della L. 205/2017 così come modificata dall'art.1 comma 517 e 537 della L.145/2018;

- diploma di educatore ai sensi della l.r. 95/1980 (d.c.r. n. III/276 del 21 maggio 1981) e della d.c.r. n. IV/1269 del 28 febbraio 1989;
- diploma di laurea abilitante di un corso di laurea della classe L/SNT2 Professioni sanitarie della riabilitazione (educatore professionale socio- sanitario), fermo restando quanto previsto dal regolamento di cui al decreto del Ministro della sanità 8 ottobre 1998, n. 520 (comma 596 della L 205/2017), dalla L. 3 del 2018 e dal D.M. 13 marzo 2018. Il D.M. n. 520/1998 individua, infatti, la figura professionale dell'educatore professionale quale operatore sociale e sanitario e prevede che lo stesso svolga la propria attività professionale all'interno di servizi sociosanitari e strutture sociosanitarie riabilitative e socioeducative;
- diploma di laurea abilitante nelle classi di laurea magistrale LM-50 Programmazione e gestione dei servizi educativi, LM-57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua, LM-85 Scienze pedagogiche o LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education con la quale viene attribuita la qualifica di pedagogo;
- Laurea in Scienze e Tecniche psicologiche L24 - Laurea LM-51;
- Laurea in Sociologia L40 – Laurea LM-88;
- Laurea Servizio Sociale L39".

2. Gli operatori dovranno inoltre avere le seguenti competenze e capacità:

- consapevolezza del proprio ruolo nei diversi contesti;
- sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- lavorare in equipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
- individuare e segnalare criticità emergenti;
- fornire elementi utili sull'efficacia degli interventi rispetto al bisogno e al corretto utilizzo delle risorse;
- rispettare il piano individuale formulato dal Comune a favore della persona.
- essere in possesso della patente B.

L'Ente accreditato si impegna a erogare il servizio con personale specializzato, utilizzando la competenza tecnica e metodologica necessaria all'applicazione delle mansioni individuate e a garantire il buon funzionamento del servizio.

Si ritiene indispensabile assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente: il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni indispensabili (per ferie, per cessazione dal servizio...).

ALTRI SERVIZI

Servizio di supporto amministrativo: è un servizio consistente nella redazione e nell'invio di avvisi di pagamento ad ogni utente mensilmente in base al servizio di Educativa Domiciliare usufruito e in base al tariffario stabilito annualmente dalla Giunta comunale.

ARTICOLO 6 – PERSONALE DI COORDINAMENTO

IL COORDINATORE dovrà essere designato da parte di ciascun Ente accreditato, in proporzione al numero di operatori (almeno uno ogni 25 operatori), un Coordinatore/trice Tecnico Metodologico del Servizio, in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- a) Laurea in scienze dell'educazione o titoli equipollenti;
- b) Laurea in servizio sociale o equipollenti;
- c) Laurea in scienze psicologiche o equipollenti.

Possono, altresì, svolgere le funzioni di coordinatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tale ruolo almeno triennale nell'area d'utenza specifica del servizio di Educativa.

Il Coordinatore dovrà inoltre possedere competenze specifiche nella conduzione e gestione di gruppi di lavoro e/o équipe e con almeno due anni di esperienza documentata di direzione e coordinamento di servizi analoghi, nonché il possesso delle seguenti caratteristiche/attitudini:

- a) capacità di gestire il gruppo di lavoro al fine di valorizzare le specifiche caratteristiche degli operatori in relazione al progetto assistenziale individualizzato;
- b) capacità di lavorare in rete con altri servizi istituzionali e non, al fine di valorizzare le risorse disponibili.

Il coordinatore dovrà:

- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sia sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi ed al lavoro di gruppo, sia sotto il profilo dell'adeguata assunzione del ruolo professionale;
- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- assicurare la turnazione e la sostituzione del personale;
- monitorare la rendicontazione delle prestazioni effettivamente svolte;
- favorire il raccordo tra gli Uffici Comunali e l'Ente Accreditato per quanto concerne gli aspetti amministrativi dell'accordo (fatturazione, pagamenti...) nonché quelli relativi alla gestione dei progetti di assistenza individualizzati;

- trasmettere mensilmente ai Servizi Sociali del Comune le schede mensili delle ore di servizio erogate all'utenza con giustificativi (fogli presenza firmati dall'utente/caregiver, rilevazione telematica, ecc.) dell'effettiva presenza degli operatori e della durata dell'intervento;
- comunicare tempestivamente all'utente e all'assistente sociale referente ogni variazione di orario, di giorno e dell'operatore assegnato rispetto all'intervento programmato;
- partecipare ai Tavoli di coordinamento;
- mantenere contatti con le assistenti sociali comunali referenti per la verifica costante dei programmi in atto e dei tempi delle prestazioni;
- comunicare alle assistenti sociali comunali referenti quelle situazioni di criticità che comportino una rivalutazione dell'intervento;
- acquisire i PEI e i voucher per l'avvio di nuovi interventi e presentare unitamente all'assistente sociale di riferimento l'operatore al domicilio dell'utente dando così inizio all'intervento;
- verificare periodicamente al domicilio degli utenti che il servizio sia svolto correttamente dal personale operativo e sia conforme al PEI.

ARTICOLO 7 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio educativo a domicilio si svolge di norma durante tutto l'arco dell'anno solare, dal lunedì al sabato, in un orario compreso tra 7.00 e le 21.00 in conformità con le esigenze degli utenti e con il progetto educativo individualizzato.

Esclusivamente in casi eccezionali legate ai vari progetti assistenziali individualizzati, previamente autorizzati dall'assistente sociale di riferimento, potranno essere richieste:

- prestazioni anche in orari notturni
- prestazioni anche nei giorni festivi.

Il beneficiario del servizio, in caso di assenza o impossibilità a ricevere l'educatore nell'orario stabilito, dovrà obbligatoriamente dare avviso almeno 24/h prima dell'appuntamento. In caso di mancato tempestivo avviso, il servizio sarà ritenuto effettuato e ne verrà riconosciuto il costo. Sarà premura del beneficiario contattare il coordinatore per fissare un nuovo appuntamento.