

STANDARD DI SERVIZIO ASSUNTI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI E DISABILI
--

Premessa**1. Assistenza domiciliare educativa minori.**

L'Assistenza domiciliare educativa rappresenta un'opportunità per i minori che presentano problemi di disabilità o che non ricevono le cure necessarie in quanto crescono in ambienti familiari disorganizzati o problematici: minori il cui status è scarsamente riconosciuto e i cui bisogni o non sono colti o vengono confusi con quelli dei loro stessi genitori e fratelli.

L'educatore, con la sua professionalità, diventa un'opportunità che consente al minore di essere sostenuto in un certo periodo della propria storia e in ciò che costituisce il proprio mondo: la scuola, i compagni, la famiglia, la casa.

2. Assistenza domiciliare educativa disabili (giovani e adulti).

L'Assistenza domiciliare educativa disabili rappresenta un intervento di promozione e sostegno all'autonomia personale e all'inserimento sociale delle persone disabili giovani adulte.

Prestazioni da garantire**1.1** Rispetto alla realtà scolastica, l'educatore può essere di supporto in queste attività:

- sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, a casa;
- accompagnamento in biblioteca, finalizzato all'acquisizione di nuovi strumenti di conoscenza e all'introduzione del minore in luoghi esterni alla famiglia;
- mediazione tra scuola e famiglia attraverso colloqui con la scuola;
- osservazione e facilitazione nelle dinamiche tra pari.

1.2 Rispetto alla realtà sociale e di quartiere, l'educatore può sostenere il minore in:

- attività di gioco in luoghi pubblici, con lo scopo di agevolare adeguate relazioni tra il minore, i coetanei e le figure adulte lì presenti;
- introduzione del minore nei luoghi di aggregazione giovanile;
- accompagnamento presso strutture sportive e/o riabilitative, ricreative culturali e comunque presso ogni contesto extradomiciliare opportunamente individuato quale contesto esperienziale significativo per il minore o il disabile in carico.
- acquisizione delle competenze personali all'esterno del nucleo familiare, volte ad una maggiore autonomia del minore, affinché egli possa usare altrove e con altri ciò che apprende e sperimenta con l'educatore.

1.3 Rispetto alla realtà familiare, l'educatore ha un ruolo fondamentale per:

- l'osservazione sulle dinamiche relazionali genitori/figli e nell'ambiente di vita del minore;
- il sostegno alla genitorialità anche attraverso un percorso di accettazione dell'eventuale disabilità;
- la ridefinizione dei ruoli familiari anche alla luce dell'evento traumatico;
- la valorizzazione della relazione tra genitori e figli;

- il sostegno della persona con disabilità e dei genitori in un percorso di emancipazione dal contesto familiare;
- il supporto nelle relazioni fraterne e al nucleo familiare allargato;
- il sostegno del minore nelle sue fragilità, causate dagli eventi familiari disorientanti;
- la protezione del minore dalla richiesta di compiti inadeguati alla sua età.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'educatore utilizza gli strumenti del colloquio e dell'osservazione introducendo, come stimolo al cambiamento, l'abitudine alla riflessione e alla problematizzazione.

1.4 Rispetto al Servizio Sociale, titolare del progetto di Assistenza Domiciliare Educativa e alla rete di Servizi Territoriali in cui il progetto si sviluppa:

- incontri con l'assistente sociale e psicologa per definizione progetto individuale, monitoraggio e verifica;
- incontri protetti disposti dal Tribunale per i Minorenni;
- incontri con agenzie educative e specialistiche (es. N.P.I., C.D.D., ecc.).

Il servizio

2.1 Rispetto all'area individuale della persona con disabilità le prestazioni principali dell'educatore sono così individuate:

- stimolo della persona nel raggiungere un livello di autonomia e indipendenza nella propria igiene personale (es. fare il bagno, curare l'aspetto fisico);
- potenziamento e mantenimento delle abilità personali di base;
- accompagnamento e sostegno nella relazione con i pari;

sviluppo di percorsi di apprendimento della capacità di autonomia nell'affrontare la quotidianità (es. riconoscimento ed utilizzo del denaro, dei mezzi pubblici, ecc.).

3. Impegni assunti dal soggetto erogatore

Sono assunti i seguenti impegni principali:

- a) il soggetto accreditato intende provvedere con la propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio - a seguito di commessa di attivazione del servizio - tutte le responsabilità attinenti la loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- b) all'inizio dell'attività il soggetto erogatore sottoscriverà con l'utente apposito "*Contratto per l'erogazione di assistenza domiciliare educativa*"; impegnandosi ad erogare le prestazioni previste dal PEI predisposto dal servizio Sociale Comunale;
- c) nello svolgimento delle attività affidate il soggetto erogatore garantirà regolarità e puntualità, utilizzando operatori in possesso dell'adeguata professionalità richiesta, impegnandosi - per tutta la durata delle prestazioni commissionate con il *voucher* - ad assicurare la continuità delle prestazioni con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di *turn over*, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/utente;
- d) a conclusione delle attività da svolgere il soggetto erogatore compilerà e riconsegnerà il *report* sulla attivazione e realizzazione del servizio, come da schema che verrà fornito dal Servizio Sociale del Comune interessato;
- e) l'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati continuativamente sarà comunicata tempestivamente all'utente; l'erogatore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti;
- f) il personale incaricato sarà adeguatamente informato dei rischi propri del servizio, nonché delle cautele da adottare; al personale verrà fornito ogni strumento e/o attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali qualora l'espletamento delle mansioni lo richieda. In particolare, l'erogatore ottempererà alle

norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi; nonché comunicando il nominativo del responsabile del servizio protezione e prevenzione ai sensi TU 81/2008;

- g) il personale verrà sottoposto, a cura e spese dell'erogatore, ai controlli sanitari previsti per le categorie professionali dalla normativa vigente. In ogni momento l'Ufficio di Piano dell'Ambito Distrettuale e/o i Servizi Sociali dei Comuni interessati possono disporre o richiedere l'accertamento del possesso di tali requisiti. Laddove tali requisiti siano prioritariamente ascrivibili all'operatore utilizzato, il soggetto erogatore vigilerà sul persistere degli stessi per tutta la durata della prestazione;
- h) entro 30 giorni dall'attivazione del servizio, l'erogatore invierà all'Ufficio di Piano l'elenco nominativo del personale assegnato al servizio, certificando mediante esplicita dichiarazione:
 - a. che in nessun modo viene praticata intermediazione di manodopera
 - b. qual è il contratto nazionale di riferimento
 - c. il livello di inquadramento retributivo degli operatori incaricati e la corrispondente declaratoria.

Ogni variazione in merito verrà comunicata all'Ufficio di Piano;

- i) l'erogatore garantisce l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni oggetto del presente documento; in particolare, si impegna ad accertare il possesso di idoneo mezzo proprio da parte dell'operatore incaricato o a provvedere alla sua dotazione con mezzo di proprietà del soggetto erogatore;
- j) in ogni caso l'erogatore garantirà l'utilizzo di attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente;
- k) l'erogatore si impegna ad assicurarsi contro ogni possibile danno causato a persone o cose inerenti il servizio per un massimale non inferiore a 1.000.000,00 Euro per ogni singolo sinistro. La polizza prevederà espressamente i danni causati agli utenti ovvero a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate. Rimane ferma l'intera responsabilità del soggetto erogatore per eventuali danni eccedenti i massimali predetti;
- l) trattandosi di servizi di pubblico interesse, l'erogatore assicurerà e garantirà l'erogazione delle prestazioni sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti essenziali.

4. Requisiti del personale impiegato dal soggetto erogatore

Il servizio verrà realizzato dall'erogatore mediante i propri operatori, di ambo i sessi, dipendenti o con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, adeguatamente preparati per il particolare tipo di utenza, come segue:

Assistenza domiciliare educativa:

- età compresa tra 18 e 65 anni;
- idoneità fisica alla mansione;
- possesso del diploma di educatore professionale, laurea in scienze dell'educazione, diploma Sms indirizzo umanistico più almeno 1 anno d'esperienza e delle seguenti specifiche competenze e capacità:
 - capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
 - capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;

- capacità di attuare il Progetto predisposto dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

Nel caso in cui il progetto educativo individualizzato (PEI) predisposto dal servizio sociale comunale preveda quale parte integrante e sostanziale, l' accompagnamento con trasporto del minore/disabile presso strutture/ambiti socio educativi, ricreativi, sportivi, culturali etc opportunamente individuati quali contesti esperienziali significativi per i soggetti in carico, l'operatore dovrà essere in possesso della patente di guida B e avere la disponibilità di un mezzo proprio con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dal soggetto erogatore).

5. Responsabile tecnico

Il soggetto erogatore designerà un coordinatore-referente, che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio. Lo stesso sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, durante le ore di espletamento del servizio, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare.

6. Impegni degli operatori del soggetto erogatore

Gli operatori del soggetto erogatore effettueranno le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi inoltre terranno una condotta personale irreprensibile nei confronti degli utenti assistiti.

Il personale dipendente del soggetto erogatore manterrà il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale.

7. Dimensioni e modalità organizzative del servizio

Si assume che gli utenti dei servizi accreditati siano individuati dal Servizio Sociale del Comune di residenza, che definirà nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI) le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la loro quantificazione.

I PEI potranno essere modificati dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato - nel periodo di riferimento del voucher - in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di servizio.

Il voucher verrà rideterminato in più o in meno in base all'aumento o alla diminuzione delle prestazioni.

Le prestazioni di assistenza domiciliare educativa saranno garantite:

- di norma dal lunedì al sabato, compresi i prefestivi
- per 12 mesi l'anno in modo continuativo;
- eccezionalmente nelle feste civili e religiose anche infrasettimanali;
- in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 7,00 e le ore 21,00;
- nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi dell'utenza e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
- da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
- prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi.

Eventuali osservazioni o reclami da parte dell'utenza pervenuti c/o l'ufficio Servizi Sociali saranno opportunamente verificate sia direttamente dall'ufficio che con il referente del soggetto erogatore.

8. Prezzo e ammontare di riferimento per le prestazioni

Per tutta la durata del patto di accreditamento, l'erogatore si impegna a produrre le prestazioni di servizio come segue:

A) assistenza domiciliare educativa minori:

- ad un prezzo di € 21,00 (IVA compresa) per ora di prestazione.

B) assistenza domiciliare educativa disabili:

- ad un prezzo di € 21,00 (IVA compresa) per ora di prestazione.

Nota Bene: *il voucher mensile assegnato ad ogni utente è comprensivo di 1 ora (media mensile) di incontro dell'educatore con l'operatore che ha elaborato il progetto. In pratica indipendentemente dal n° di prestazioni domiciliari mensili previste dal voucher il soggetto erogatore assume a proprio carico il costo della partecipazione dell'educatore referente ad un incontro mensile di 1 ora con l'operatore che ha in carico l'utente dal punto di vista sociale.*

Il soggetto erogatore accetta che, per ogni servizio, il riscontrato mancato rispetto dei predetti standard comporta la decadenza dall'accREDITAMENTO.

Si evidenzia che il suddetto volume di ore/prestazione di servizio è da intendersi come base storica del servizio che può modificarsi in più o in meno.

Nel caso in cui il PEI prevedesse l'accompagnamento con trasporto del minore (svolto secondo le modalità precisate al precedente punto 4), all'Ente Gestore verrà riconosciuto, dietro presentazione di adeguata documentazione, un rimborso di € 0,40 per km.

9. Sede operativa

Il soggetto erogatore si impegna a possedere una sede operativa nel territorio dell'Ambito Distrettuale di Saronno; ovvero, in mancanza, della provincia di Varese, Como, Milano.

Inoltre l'erogatore attiverà una segreteria telefonica in funzione dalle ore 7.00 alle ore 21.00, e garantirà la reperibilità costante di un responsabile del servizio durante l'orario di ufficio in grado di risolvere i problemi emergenti, fornendo il numero del relativo telefono cellulare.

10. Disponibilità a vigilanza e controlli

Il soggetto erogatore si impegna a consentire l'esercizio da parte dell'Ufficio di Piano su tutto il territorio distrettuale, nonché da parte dei Servizi Sociali dei diversi comuni dell'ambito – ciascuno per gli interventi attivati sul rispettivo territorio - ampie facoltà di vigilanza e controllo in merito:

- al permanere dei requisiti generali e specifici di accreditamento in base al vigente Regolamento;
- al regolare e buon funzionamento del servizio;
- all'efficacia ed efficienza della gestione;
- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori dipendenti del soggetto erogatore;

anche convocando presso gli uffici - senza titolo a corrispettivo - il referente organizzativo ovvero i singoli operatori in ordine agli inadempimenti riscontrati.

Il soggetto erogatore si impegna all'adozione tempestiva dei provvedimenti necessari e per l'immediata rimozione della situazione giudicata pregiudizievole al buon funzionamento dei servizi, qualora informato dall'Ufficio di Piano e/o dai Servizi Sociali dei comuni distrettuali, intendendosi che detti uffici sono altresì tenuti ad informarne gli utenti interessati al fine di valutare la permanenza o meno della libera scelta effettuata a favore dell'erogatore.

La partecipazione degli educatore del soggetto erogatore ad attività di monitoraggio dell'attività prevista dal PEI (riunioni e/o incontri periodici) eccedenti l'ora media mensile ricompresa nel voucher mensile verrà compensata come prestazione oraria aggiuntiva con maggiorazione per l'intervento individualizzato del voucher assegnato.

11. Rilevazione prestazioni rese all'utente

In alternativa ai report cartacei il Comune Capodistretto depositario della funzione di accreditamento ha allo studio un sistema informatizzato di rilevazione delle prestazione rese all'utenza.

L'organizzazione accreditata s'impegna ad accettare tale modalità di rilevazione delle prestazioni al momento in cui l'implementazione della relativa procedura verrà attivata.

Per accettazione:

L'organizzazione accreditata
