



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

### Premessa

#### **A. Assistenza educativa domiciliare 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.

Nell'ambito della Tutela Minori l'assistenza domiciliare educativa si configura come strumento di osservazione diretta delle relazioni e delle dinamiche familiari.

#### **B. Assistenza educativa domiciliare disabili (giovani 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.

### **1. Prestazioni da garantire**

#### **A. Assistenza educativa domiciliare minori**

A.1. 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.

A.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 e supporto all'integrazione nell'ambito di 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.

A.3. Rispetto alla **realtà scolastica**, l'educatore può essere di supporto in queste attività:

- 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;
- sostegno, quale attività non prevalente, nell'acquisizione di un adeguato metodo di studio anche attraverso lo svolgimento di compiti scolastici al fine di favorire le necessarie autonomie.

A.4. Rispetto al **Servizio Sociale** titolare del progetto di Assistenza Domiciliare Educativa e alla rete di Servizi Territoriali in cui il progetto si sviluppa, l'educatore dovrà garantire:

- incontri con assistente sociale e psicologa per definizione progetto individuale, monitoraggio e verifica;
- incontri, opportunamente concordati, con agenzie educative e specialistiche (es. N.P.I., Servizio tutela minori, ecc.).

## **B. Assistenza educativa domiciliare disabili**

B.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.).

## **2. Impegni assunti dal soggetto erogatore**

Sono assunti i seguenti impegni principali:

- a) il soggetto accreditato provvede 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 educativa domiciliare*", 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 *turnover*, 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 ed al Servizio Sociale comunale; 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 e s.m.i.;

- 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 di tali adempimenti. Laddove gli adempimenti stessi 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:
- che in nessun modo viene praticata intermediazione di manodopera
  - qual è il contratto nazionale di riferimento
  - titolo di studio e qualifica professionale
  - il livello di inquadramento retributivo degli operatori incaricati e la corrispondente declaratoria
  - il rigoroso rispetto dei minimi contrattuali.

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 2.000.000,00 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.

### **3. 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, con i seguenti requisiti:

- età compresa tra 18 e 65 anni;
- idoneità fisica alla mansione;
- possesso di uno dei seguenti titoli di studio nel rispetto delle attività espletabili da ciascuna qualifica e secondo quanto definito nel PEI:
  - diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale
  - laurea in scienze dell'educazione o in pedagogia o in psicologia o titolo equipollente
  - diploma di maturità magistrale
  - diploma di liceo socio-psicopedagogico
  - diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo socio-pedagogico
- esperienza lavorativa di almeno 1 anno in un servizio educativo
- possesso 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 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, qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dal soggetto erogatore, avere la disponibilità di un mezzo proprio con adeguate caratteristiche.

#### **4. 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 dovrà essere **sempre reperibile** dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, tramite telefono cellulare, **nella fascia oraria dalle 7:00 alle 21:00**, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare.

#### **5. 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.

#### **6. 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 educativa domiciliare 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.

#### **7. Corrispettivi 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**

- Numero ore di prestazione – resa da educatore professionale con livello di inquadramento D2 del CCNL delle cooperative sociali o equivalenti – al corrispettivo di € 22,54 +IVA per ogni ora di prestazione di 60' con tempi di trasferimento da un utente all'altro a carico del soggetto erogatore;

- Numero ore di prestazione – resa da educatore con livello di inquadramento D1 del CCNL delle cooperative sociali o equivalenti – al corrispettivo di € 21,33 +IVA per ogni ora di prestazione di 60' con tempi di trasferimento da un utente all'altro a carico del soggetto erogatore.

➤ **B - Assistenza domiciliare educativa disabili**

- Numero ore di prestazione – resa da educatore professionale con livello di inquadramento D2 del CCNL delle cooperative sociali o equivalenti – al corrispettivo di € 22,54 +IVA per ogni ora di prestazione di 60' con tempi di trasferimento da un utente all'altro a carico del soggetto erogatore;
- Numero ore di prestazione – resa da educatore con livello di inquadramento D1 del CCNL delle cooperative sociali o equivalenti – al corrispettivo di € 21,33 +IVA per ogni ora di prestazione di 60' con tempi di trasferimento da un utente all'altro a carico del soggetto erogatore.

**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 numero 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 elaborato il PEI, nonché il costo delle relazioni (intermedia e conclusiva) dell'intervento.*

*Altri momenti di programmazione e verifica dell'intervento educativo richiesti da altre agenzie del territorio (N.P.I., scuola, etc.) e concordati con il Servizio Sociale di riferimento, dovranno essere ricompresi all'interno del monte ore previsto dal voucher mensile assegnato.*

Nel caso in cui il PEI prevedesse l'accompagnamento con trasporto del minore (svolto secondo le modalità precisate al precedente punto 3), all'Ente Gestore verrà riconosciuto, dietro presentazione di adeguata documentazione, un rimborso di **€ 0,40 per km** (+ IVA di legge se dovuta).

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

**8. 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 - di ampie facoltà di vigilanza e controllo in merito:

- al permanere dei requisiti generali e specifici di accreditamento in base ai "Criteri" vigenti;
- 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.

**9. Rilevazione prestazioni rese all'utente**

La rilevazione delle presenze (e degli eventuali km percorsi per i trasporti) deve essere firmata dalla persona assistita o, se incapace, da uno dei suoi familiari.

L'organizzazione accreditata s'impegna ad accettare eventuali modifiche nelle modalità di rilevazione delle prestazioni (es. nuovi modelli informatici) che potrebbero essere implementate dal Distretto nel corso del triennio di vigenza dell'accreditamento.

Per accettazione:

L'organizzazione accreditata \_\_\_\_\_