



PROTOCOLLO OPERATIVO DEL CAPITOLATO SPECIALE PER LA PROCEDURA
APERTA PER L'AFFIDAMENTO:
LOTTO 1: ASSISTENZA DOMICILIARE
LOTTO 2: EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI E DISABILI

Il presente Protocollo Operativo definisce e specifica modalità e procedure per lo svolgimento del servizio di Assistenza Domiciliare e di Educativa territoriale per minori e disabili, con riferimento alle fasi di attivazione, realizzazione, verifica e chiusura degli interventi di tipo sia individuale che collettivo. Il presente Protocollo Operativo definisce e specifica altresì le forme di raccordo e di collaborazione tra l'Amministrazione consortile ed il soggetto appaltatore, con ulteriore riferimento agli eventuali casi di coinvolgimento rispetto anche a diversi servizi coinvolti.

1. ASSISTENZA DOMICILIARE

1.1 Attivazione

Gli interventi sono caratterizzati dall'adozione di una metodologia finalizzata al mantenimento e allo sviluppo dell'autonomia personale e della vita di relazione.

Il servizio si effettua di norma nell'arco di sei giorni settimanali articolati in turni secondo le necessità del servizio, compresi i prefestivi dalle ore 7,00 alle 20,00.

L'attivazione del servizio da parte dell'Assistente Sociale avviene attraverso l'utilizzo della modulistica prevista dalle procedure di qualità Presa in carico assistenza domiciliare in essere presso il Consorzio.

In caso di necessità, il Consorzio nella figura del Responsabile del Servizio del C.I.S.A. (di seguito denominato Responsabile) si riserva di richiedere alla Ditta appaltatrice l'effettuazione degli interventi anche in orari diversi ed in giorni festivi.

La Responsabile può indicare situazioni nelle quali è necessario intervenire con urgenza indicando gli interventi immediatamente necessari e l'aggiudicatario si impegna ad assicurare l'intervento entro 24 ore.

Il Coordinatore comunica al Consorzio con apposito modulo l'avvio del servizio che dovrà specificatamente indicare il nominativo e il numero di telefono dell'operatore la data di inizio del servizio e l'eventuale fine e le ore settimanali.

La ditta aggiudicataria si impegna ad avviare gli interventi previsti entro 5 giorni dalla richiesta di presa in carico, fatta salva la possibilità di richiedere una più sollecita attivazione nei casi per i quali si rilevi tale necessità.

Per le situazioni ad alta valenza sanitaria, su precisa indicazione del Responsabile, l'attivazione dovrà avvenire entro 3 giorni.

L'orario della consegna pasti dovrà essere tra le 11.30 e le 13.30.

Al fine di garantire il funzionamento ottimale, la Ditta aggiudicataria opererà sulla base di un piano di lavoro, opportunamente concordato con la Responsabile del C.I.S.A., individuando per ogni ambito territoriale gli operatori di riferimento; tale piano di lavoro dovrà essere sottoposto a verifiche periodiche.

È necessario comunicare tempestivamente con apposita modulistica l'eventuale sospensione temporanea del servizio indicando l'utente, l'operatore, e il periodo di sospensione. È, inoltre, necessario comunicare (sempre con apposito modulo) la ripresa del servizio o la cessazione dello stesso, se la ripresa non sarà comunicata tempestivamente non sarà effettuato il pagamento delle ore effettuate (modulistica da allegare al progetto).

1.2 Piano Assistenziale Individuale

I PAI vengono stilati in collaborazione tra il Servizio Sociale Professionale e gli operatori dell'impresa aggiudicataria, evidenziando la definizione degli obiettivi, l'articolazione delle prestazioni, nonché le fasi di verifica dell'intervento. Il PAI deve essere consegnato all'Assistente sociale dopo un congruo periodo di osservazione e comunque non oltre 30 giorni e di norma deve essere revisionato ogni 6 mesi. Non è consentito agli operatori dell'impresa aggiudicataria di modificare di propria iniziativa il progetto dell'intervento, nonché le modalità e i tempi di realizzazione dello stesso. Essi sono tenuti a segnalare le eventuali problematiche evidenziate nel corso dell'attività e a formulare proposte tendenti a migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

L'Appaltatore è dotato, per ogni utente in carico, di una specifica cartella, contenente i documenti riguardanti l'utente stesso.

1.3 Verifiche e aggiornamento

Al fine di garantire un controllo costante sulla qualità dell'intervento e monitorare l'andamento dei Progetti individuali dovranno svolgersi riunioni periodiche, almeno una volta al mese, tra la Responsabile e gli operatori della Ditta aggiudicataria. Periodicamente si svolgeranno degli incontri tra le Assistenti Sociali del C.I.S.A. titolari dei casi e gli operatori al fine di valutare il buon andamento della conduzione del Piano. L'appaltatore dovrà dotare gli operatori di apposito modulo per la verbalizzazione dell'incontro.

Il Coordinatore invia, entro il 5 del mese al Direttore dell'esecuzione un report mensile relativo al mese appena concluso, comprensivo di:

- totale delle ore effettuate per ciascun utente e da ciascun operatore;
- totale delle ore di servizio svolte nel mese;
- elenco degli utenti che usufruiscono del servizio e le ore effettuate nel mese. I report dovranno essere confermati dalla documentazione elaborata tramite il supporto informatico che la ditta aggiudicataria fornirà a tutto il personale e che dovrà avere almeno le seguenti potenzialità:

riepilogo mensile degli accessi per utente,

riepilogo mensile degli interventi per utente,

figura professionale operante,

durata dell'intervento e sua tipologia,

dati riguardanti l'utente quali ad esempio: sesso, età, ...

Il Coordinatore consegna al C.I.S.A. una relazione annuale sull'andamento generale del servizio (individuale e di gruppo), sul numero e la tipologia degli utenti che usufruiscono del servizio, il numero degli inserimenti e delle dimissioni.

2. EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI E DISABILI

2.1. Attivazione

Nel caso in cui l'Assistente Sociale, in autonomia o eventualmente anche in collaborazione con altri professionisti, valuti la necessità di ricorrere all'intervento del servizio di educativa territoriale per un minore o un disabile in condizione di disagio sociale in carico ai Servizi, lo stesso segnala tale necessità alla Responsabile del servizio di educativa territoriale (di seguito denominata Responsabile).

La Responsabile dopo aver verificato il monte orario del servizio ancora disponibile dà inizio all'iter di attivazione mediante l'invio al Coordinatore del soggetto appaltatore di apposita "**RICHIESTA ATTIVAZIONE INTERVENTO**", sottoscritta congiuntamente dall'Assistente Sociale e dal Responsabile, contenente le informazioni necessarie per la scelta dell'Educatore più adatto a rispondere ai bisogni e alle caratteristiche della situazione contestuale dell'utente. A tal fine il Responsabile:

- a) può segnalare l'opportunità che l'Educatore possieda alcune specifiche caratteristiche personali e professionali (formazione, esperienza, sesso, ecc.);
- b) verifica la disponibilità temporale (quali giorni e in quali orari) del minore e della famiglia ad accogliere l'intervento;
- c) indica le caratteristiche dell'intervento;
- d) si confronta con il Coordinatore per un migliore passaggio di informazioni su situazioni particolarmente complesse.

Nel monte ore settimanale dell'Educatore sono comprese le ore per le attività di programmazione, i contatti di rete e le verifiche (1 h settimanale per gli interventi con 6 o più ore settimanali, e 0,5 h per gli interventi con meno di 6 ore, salvo casi particolari da concordarsi preventivamente con il C.I.S.A.).

Entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta, il Coordinatore provvede ad abbinare all'utente segnalato un Educatore, individuato in base alle informazioni e/o segnalazioni ricevute dal Servizio. In casi di attivazione urgente, dopo un'attenta valutazione professionale del Servizio Sociale, previo contatto fra il Responsabile ed il Coordinatore, quest'ultimo provvede ad inviare l'assegnazione temporanea di un Educatore con il modulo previsto al punto successivo.

Avvenuto l'abbinamento, il Coordinatore invia al C.I.S.A. la "**COMUNICAZIONE di ASSEGNAZIONE EDUCATORE**", utilizzando a tal fine un modello appositamente predisposto sul quale dovranno essere riportati il nominativo e il numero di telefono dell'Educatore assegnato (da allegare al progetto).

Ricevuta l'assegnazione, entro il più breve tempo possibile, l'Assistente Sociale deve attivare il servizio, provvedendo a:

a) **incontrare l'Educatore incaricato**, in presenza delle figure specialistiche quando coinvolte, al fine di:
- fornire le informazioni necessarie allo svolgimento dell'intervento e concordare le linee generali del PEI;

- definire il piano delle verifiche periodiche;

- concordare le modalità di sostituzione dell'Educatore quando assente;

- proporre l'orario settimanale di servizio, da verificarsi con il Coordinatore;

- definire le modalità di raccordo tra l'Educatore e gli altri Servizi e/o risorse del territorio (Scuola, Servizi sanitari, Associazioni, Centri di aggregazione, ecc.);

- valutare le modalità di presentazione dell'Educatore all'utente ed ai suoi familiari.

b) **organizzare l'incontro di presentazione dell'Educatore alla famiglia dell'utente** presso il C.I.S.A. ovvero presso il domicilio o altra sede concordata. Durante tale incontro sarà comunicato ai familiari il nominativo dell'Educatore e un suo recapito telefonico.

2.2. Conduzione dell'intervento

2.2.1. Osservazione e definizione del Piano Educativo Individuale

Nei primi 30-45 giorni dell'intervento, l'Educatore svolge un periodo di osservazione sulla situazione del minore e del suo nucleo familiare al fine di raccogliere le informazioni necessarie per la definizione del Piano Educativo Individuale (PEI).

Raccolte le osservazioni, l'Educatore redige il PEI che deve contenere almeno:

- i bisogni di sostegno socio-educativo individuati;

- gli obiettivi a breve termine e gli indicatori di risultato;

- il programma periodico delle attività;

L'appaltatore fornisce agli Educatori la modulistica necessaria alla registrazione del Piano.

Il PEI viene presentato dopo il periodo di osservazione all'Assistente Sociale, e, quando presenti, agli altri operatori. Tale documento verrà allegato in formato digitale alla cartella informatizzata in dotazione al C.I.S.A.

L'Educatore avrà cura di conservare tutta la documentazione relativa all'utente con estrema attenzione e nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy, salvaguardando il segreto professionale.

2.2.2. Realizzazione del Piano

L'Educatore realizza l'intervento attenendosi a quanto indicato nel PEI.

Nella conduzione dell'intervento, il Coordinatore e gli Educatori si attengono alle seguenti indicazioni:

- l'Educatore può recarsi con l'utente fuori dal domicilio solo se previsto nel PEI;

- l'Educatore non può svolgere il servizio a scuola durante l'orario scolastico;

- è fatto obbligo all'Educatore di avvisare immediatamente il Coordinatore, per la relativa autorizzazione, nel caso concordi con la famiglia una possibile momentanea variazione d'orario, dietro richiesta di quest'ultima;

- in caso di assenza dell'Educatore, il Coordinatore provvede alla sostituzione immediata, il giorno stesso o al massimo il giorno seguente, solo per le situazioni segnalate dagli Assistenti Sociali nel PEI. L'Appaltatore è dotato, per ogni utente in carico, di una specifica cartella, contenente i documenti riguardanti l'utente stesso.

2.2.3. Verifica e aggiornamento

Al fine di garantire un controllo costante sulla qualità dell'intervento e monitorare l'andamento dei Progetti individuali dovranno svolgersi riunioni periodiche, almeno una volta al mese, tra la Responsabile e il coordinatore. Periodicamente si svolgeranno degli incontri tra le Assistenti Sociali del C.I.S.A. titolari dei casi e gli operatori al fine di valutare l'evoluzione del caso. L'appaltatore dovrà dotare gli operatori di apposito modulo per la verbalizzazione dell'incontro.

Ogni quattro mesi ogni Educatore redige una relazione sull'andamento dell'intervento, valutando i risultati raggiunti. La relazione viene consegnata al Coordinatore che provvede a trasmetterla al Responsabile.

Nel corso dell'anno, la relazione può essere richiesta o inviata in base ad altre necessità: conclusione dell'intervento, richiesta del servizio, eventi straordinari da segnalare, ecc.

Il PEI deve essere aggiornato ogni sei mesi.

Il Coordinatore invia, entro il 5 del mese al responsabile un report mensile relativo al mese appena concluso, comprensivo di:

- totale delle ore effettuate per ciascun utente;
- totale delle ore di servizio svolte nel mese;
- numero degli utenti che usufruiscono del servizio di educativa territoriale e ore settimanali assegnate a ciascuno di essi.

I report dovranno essere confermati dalla documentazione elaborata tramite il supporto informatico che la ditta aggiudicataria fornirà a tutto il personale e che dovrà avere almeno le seguenti potenzialità:

riepilogo mensile degli accessi per utente,

riepilogo mensile degli interventi per utente,

figura professionale operante,

durata dell'intervento e sua tipologia,

dati riguardanti l'utente quali ad esempio: sesso, età, ...

Il programma dovrà fornire anche la possibilità di consultazione anche al responsabile del C.I.S.A.

2.3. Rinnovo, modifiche, sospensione e chiusura dell'intervento

Qualora l'Assistente Sociale reputi necessario realizzare una variazione dell'intervento (in termini di aumento/diminuzione del monte orario o delle ore di programmazione, di prestazioni, di giorni, ecc.), al fine di rispondere al modificarsi della situazione dell'utente, provvede a farne richiesta al Responsabile che la convalida e la invia al Coordinatore.

Al momento della chiusura dell'intervento, l'Assistente Sociale trasmette al Responsabile e al Coordinatore apposita comunicazione.

Il servizio potrà essere modificato in relazione alle esigenze, nei periodi di sospensione delle attività scolastiche. Il Responsabile e il Coordinatore si confrontano anche circa le eventuali sospensioni connesse con le festività.

Entro e non oltre il **15 maggio** di ogni anno il Responsabile concorderà con il Coordinatore il programma delle attività estive (sospensioni, variazioni di orario, variazioni educatori, attività di gruppo, ecc.). Una volta concordato, il programma viene verbalizzato a firma del Responsabile e del Coordinatore.

Entro il 31 luglio di ogni anno, il Responsabile inoltra comunicazione scritta al Coordinatore su una previsione degli interventi previsti per il nuovo anno scolastico, comprensivo delle variazioni, chiusure e nuove attivazioni.

3. INTERVENTO EDUCATIVO IN PICCOLI GRUPPI

3.1. Scelta degli utenti e attivazione dei gruppi

Il C.I.S.A. in accordo con l'appaltatore può prevedere la realizzazione di interventi in piccoli gruppi finalizzati allo sviluppo delle abilità di socializzazione e/o di apprendimento.

I destinatari delle attività di gruppo vengono individuati dal C.I.S.A. tra minori e disabili:

- seguiti dal servizio di Educativa Territoriale da alcuni anni, per i quali l'intervento individualizzato può essere concluso, ma che hanno ancora bisogno di una forma di sostegno;
- seguiti dal servizio di Educativa Territoriale che presentano difficoltà nell'area dell'apprendimento o della socializzazione, per i quali l'intervento individualizzato viene integrato con una forma di sostegno di gruppo;
- minori segnalati da istituzioni scolastiche o sottoposti a misure alternative alla pena (messa alla prova);
- in carico al Servizio Sociale, ma che non hanno mai usufruito del servizio di Educativa Territoriale.

Particolare attenzione dovrà essere data a quei minori a rischio di devianza al fine di costruire interventi di prevenzione.

Ogni gruppo sarà composto da un massimo di 8/10 utenti, suddivisi per fasce di età e/o tipologia di interventi (apprendimenti, socializzazione), sarà seguito da due educatori.

Una volta individuati gli utenti da inserire nelle attività di gruppo, il Responsabile si incontra con il Coordinatore per dare un assetto generale al programma, definendo:

- sede e tipologia di attività
- obiettivi generali
- frequenza settimanale, trasporto e monte ore di servizio degli educatori.

Sarà cura del Servizio Sociale incontrarsi con i familiari degli utenti per illustrare le modalità di partecipazione al gruppo e la frequenza.

Nel caso risultassero ancora posti disponibili, l'inserimento di altri utenti nel gruppo potrà avvenire anche durante l'anno.

3.2. Programmazione, realizzazione e monitoraggio

Mensilmente, gli educatori programmano e realizzano le attività di gruppo tenendo presente i bisogni di ogni componente del gruppo individuati sulla base della loro presentazione da parte del Servizio e dell'osservazione diretta. L'Appaltatore provvede a dotare gli Educatori di apposito supporto informatico (di cui al punto 2.2.3.) per la rilevazione delle attività e della modulistica necessaria alla programmazione, registrazione e verifica delle stesse attività. In caso di minori seguiti anche a livello individuale, provvedono a raccordarsi con l'Educatore che segue l'utente.

Ogni Educatore ha a disposizione 1 ora settimanale per svolgere le attività di raccordo e preparazione delle attività di gruppo.

Qualora un utente interrompa la frequenza delle attività di gruppo, il Coordinatore invia una comunicazione all'Assistente Sociale che ha in carico l'utente, al Responsabile (modulo da allegare al progetto).

L'Assistente Sociale provvede a verificare le motivazioni della sospensione e a prendere le eventuali decisioni in merito alla continuazione o sospensione dell'intervento.

3.3. Verifica delle attività

Mensilmente il Coordinatore informa il Responsabile sul numero degli utenti che partecipano alle attività del piccolo gruppo.

La verifica dell'andamento dell'intervento sul gruppo e il raggiungimento degli obiettivi dei PEI viene svolta dagli educatori con l'equipe minori e gli eventuali servizi specialistici che hanno in carico gli utenti periodicamente e comunque almeno ogni 3 mesi.

Annualmente, il Coordinatore e gli educatori che hanno svolto l'attività predispongono una relazione sull'andamento del servizio, il numero e la frequenza ed eventuali osservazioni.

4. VERIFICA SULL'ANDAMENTO GENERALE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EDUCATIVA TERRITORIALE

4.1. Riunioni di raccordo e verifica

Fermi restando i momenti di verifica di cui ai punti precedenti sono previsti incontri operativi periodici fra il Coordinatore ed il Responsabile dei Servizi del C.I.S.A. per verificare l'andamento dei servizi e il monte ore disponibile per l'attivazione dei nuovi interventi. I Responsabili dei Servizi verificano preventivamente il residuo del budget orario complessivo da destinarsi alla realizzazione di eventuali nuovi interventi.

4.2. Report sull'andamento del servizio

Il Coordinatore invia, entro il 5 del mese, al responsabile C.I.S.A. un report mensile relativo al mese appena concluso, comprensivo di:

- totale delle ore effettuate per ciascun utente e da ciascun operatore;
- totale delle ore di servizio svolte nel mese;
- numero degli utenti che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio di Educativa Territoriale e ore settimanali assegnate a ciascuno di essi.

I report dovranno essere confermati dalla documentazione elaborata tramite il supporto informatico che la ditta aggiudicataria fornirà a tutto il personale e che dovrà avere almeno le seguenti potenzialità:

riepilogo mensile degli accessi per utente,

riepilogo mensile degli interventi per utente,

figura professionale operante,

durata dell'intervento e sua tipologia,

dati riguardanti l'utente quali ad esempio: sesso, età, ...

Il Coordinatore consegna ai Responsabili una relazione annuale sull'andamento generale del servizio, sul numero e la tipologia degli utenti che ne usufruiscono, il numero degli inserimenti e delle dimissioni.