

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DI VOUCHER

Indice

A - Servizi/interventi per prestazioni di assistenza domiciliare socio-assistenziali personalizzati per anziani e disabili adulti (SAD/SADH)	2
B - Servizi/interventi per assistenza domiciliare socio-educativi personalizzati per minori/adolescenti e disabili e loro nuclei familiari (ADeM e SADeH)	12

A - Servizi/interventi per prestazioni di assistenza domiciliare socio-assistenziali personalizzati per anziani e disabili (SAD/SADH)

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

- 1. servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e per soggetti fragili (SAD)**
- 2. servizio di assistenza domiciliare per soggetti disabili (SADH)**

Il SAD si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- a) stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socio – assistenziali del soggetto;
- b) integrato con altri servizi;
- c) temporaneo in risposta ad un bisogno definito
- d) integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto di assistenza.

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito denominato SAD, o SADH se rivolto a soggetti disabili) si caratterizza come un complesso di interventi e prestazioni professionali a carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente, ma non unicamente, presso l'abitazione al fine di facilitare e sostenere la permanenza del cittadino nel proprio contesto di vita e di relazione.

Obiettivi

Obiettivi del servizio SAD/SADH sono:

- Consentire la permanenza al domicilio della persona con fragilità, all'interno del proprio ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- Mantenere e sviluppare l'autonomia dell'individuo nel proprio contesto familiare e sociale;
- evitare istituzionalizzazioni improprie, ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali e gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- Valorizzare la capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto, alleviando il carico assistenziale familiare;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- promuovere risposte personalizzate calibrate sull'effettivo bisogno, all'interno di progetti assistenziali individualizzati (PAI), in relazione alle loro condizioni generali di autonomia della persona ed in relazione al suo contesto di vita;

- promuovere interventi socio-assistenziali coordinati con quelli sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata e Bisogni Complessi;
- estensione della fruizione del servizio in termini di orario;

Tipologia delle prestazioni

➤ ATTIVITA' DIRETTA CON L'UTENZA

Le prestazioni e gli interventi di SAD/SADH di seguito elencati vengono erogati prevalentemente, ma non unicamente, a domicilio e devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi.

Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale qualificato (**ASA o OSS**), in relazione alla specificità della situazione e del Piano di Assistenza Individuale (PAI):

SAD ORDINARIO	
Prestazioni di cura della persona	
AIUTO PER L'IGIENE DELLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> - Alzata - Vestizione - Igiene personale parziale semplice - Igiene personale completa con elevata complessità assistenziale (igiene a letto o con 2 operatori) - Riordino bagno, camera da letto - Bagno settimanale (in vasca o doccia o a letto) - Igiene dei capelli
AIUTO PER LA CURA DELLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione per l'attuazione di interventi ADI - Posizionamento ausili e presidi (se previsto) - Segnalazione al caregiver di riferimento sulla corretta assunzione di farmaci - Postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali
ASSISTENZA AL PASTO	<ul style="list-style-type: none"> - preparazione pasti - somministrazione pasti - rimessa a letto - rimozione spazzatura
COMMISSIONI E SPESE	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnamento a uscite sul territorio comunale per commissioni, accesso a uffici o servizi diversi , o per acquisti

CONTROLLO MONITORAGGIO VIGILANZA	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di monitoraggio in orario diurno finalizzato al controllo dello stato di salute, dell'alzata in autonomia, dell'assunzione di cibo e/o farmaci
CURA DELL'AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di pulizia ordinaria degli ambienti di vita , relativamente alle attività di cura della persona (riordino bagno, e cucina, cambio letto, gestione vestiario, gestione rifiuti)
TRASPORTO SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnamento a visite mediche e o sedi di attività a cui partecipa l'utente - Aiuto nella svestizione e vestizione se prevista dalla visita

Le prestazioni possono essere di 30, 45 o 60 minuti: ***il tempo della prestazione si intende quello effettivamente prestato presso l'utente (da quando l'operatore entra al domicilio a quando esce)***

L'assistente sociale che attiva il servizio stabilisce il monte ore di servizio che l'ente accreditato è tenuto a erogare nell'arco temporale settimanale , secondo un numero di accessi che verranno definiti nel Piano Assistenziale di intervento PAI.

Gli interventi saranno effettuati, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 6,30 alle 19,00. Per specifiche necessità individuate nel "progetto assistenziale" o Piano Assistenziale di Intervento, il servizio potrà essere svolto anche nei giorni festivi compreso festività quali Natale, Primo dell'anno, Pasqua e Ferragosto.

Tipologia del personale coinvolto nel servizio

Il servizio deve prevedere la presenza della figura di:

- a) **Coordinatore del Servizio:** in possesso di idoneo titolo professionale con almeno 3 anni di esperienza di coordinamento nei servizi di assistenza domiciliare rivolti ai destinatari del presente servizio.

Il coordinatore sarà la figura di riferimento per gli Assistenti Sociali, per il Coordinatore dell'area Nonautosufficienza dell'Azienda e per il personale ausiliario adibito al Servizio con i quali mantiene contatti periodici.

L'attività di coordinamento prevede:

- sulla base dei bisogni evidenziati nella valutazione del bisogno e nel progetto d'intervento individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale condiviso e firmato da parte del richiedente o di un suo familiare, la predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) entro 30 giorni dall'avvio del servizio all'interno del quale vengono indicati: i dati anagrafici dell'utente, la proposta operativa (prestazioni

erogate, il prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo settimanale e mensile).

- il monitoraggio dei casi in carico in collaborazione con l'Assistente Sociale,
- l'individuazione dell'operatore adeguato;
- la programmazione dell'intervento, in accordo con la famiglia, il beneficiario, l'Assistente Sociale;
- l'organizzazione del personale secondo i P.A.I.;
- la comunicazione all'Assistente Sociale del nominativo dell'operatore individuato e il piano orario dell'intervento, della data effettiva di avvio e di chiusura del progetto individualizzato.
- le sostituzioni immediate del personale assente con altro di pari qualifica;
- la sostituzione del personale per ferie, malattie ecc. e quant'altro necessario per il buon funzionamento del servizio,
- la partecipazione ad almeno n. 2 riunioni d'équipe all'anno con gli assistenti sociali
- la supervisione degli operatori rispetto alle situazioni di più difficile gestione, complessità e/o con bisogni anche sanitari e per i quali è stato attivato un procedimento di valutazione integrato dei bisogni
- la rendicontazione mensile degli interventi attuati all'Azienda;
- la reperibilità durante i giorni e gli orari di erogazione delle prestazioni,
- la continuità del rapporto operatore/utente, limitando al minimo il turn-over;

Il coordinatore deve essere munito di casella di posta elettronica attraverso la quale comunicare con le assistenti sociali referenti e/o il Coordinatore dell'area Nonautosufficienza dell'Azienda.

- b) **Personale ausiliario, in possesso della qualifica A.S.A./O.S.S.** riconosciuta a livello regionale, per la realizzazione degli interventi socio- assistenziali a domicilio.

Gli operatori individuati devono essere in possesso di idoneità fisica alla mansione e delle seguenti specifiche competenze e capacità:

- capacità di fornire elementi utili sull'efficacia d'intervento rispetto ai bisogni e all'utilizzo di risorse;
- in caso di necessità di spostamenti con automezzo adibito al servizio, possesso di patente di guida B;
- disponibilità di un mezzo con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dall'ente accreditato);
- 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 rispettare il programma assistenziale;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

Valori economici del voucher

Il prezzo è corrispondente allo standard quali-quantitativo delle prestazioni oggetto di accreditamento nel rispetto dei contratti e delle leggi vigenti.

L'Ente Accreditato che gestisce il servizio presenterà le fatture elettroniche corredate dalla rendicontazione delle prestazioni, come richiesto dall'Azienda SOCIALIS.

Il valore dei Voucher sociali è così determinato:

TIPOLOGIA SERVIZIO	DURATA PRESTAZIONE	VALORE VOUCHER € (esclusa IVA)
SAD feriale (ASA/OSS)	30 minuti	9,75
	45 minuti	14,63
	60 minuti	19,50
SAD ORDINARIO festivo (ASA/OSS)	30 minuti	11,22
	45 minuti	16,83
	60 minuti	22,43
TRASPORTO SOCIALE (ASA/OSS)	60 minuti	19,50
	€/km	0,35

Il valore voucher è raddoppiato qualora il Piano Assistenziale Individualizzato preveda la compresenza di due operatori.

Viene riconosciuto all'ente accreditato un voucher di 60 minuti per l'attività indiretta funzionale all'attivazione del SAD per ogni nuovo beneficiario che comprende ad esempio incontro con AS di presentazione del caso e/o VD congiunta, attività amministrativa di registrazione sulla cartella informatizzata, attività di riorganizzazione piano assistenziale settimanale ecc.

Qualora si presentasse la necessità in situazioni particolarmente complesse, l'AS case manager, può attivare un ulteriore voucher di 60 minuti per garantire attività di coordinamento o valutazione socio sanitaria per un massimo di due volte nell'arco temporale di 12 mesi.

Il Voucher Sociale è un titolo che può essere speso esclusivamente presso soggetti erogatori legittimati tramite l'accreditamento con l'Azienda ed è comprensivo anche di tutte quelle attività che non sono svolte direttamente al domicilio dell'utente ma sono necessarie per la perfetta esecuzione del servizio:

- Oneri derivanti dallo spostamento del personale ASA/OSS al domicilio dei diversi utenti (tempo di trasferimento, carburanti, manutenzioni, ecc);
- Attività svolta dal coordinatore dell'Ente Accreditato;
- Attività di formazione organizzate dall'Ente Accreditato per il proprio personale;
- Incontri di équipe e di coordinamento tra gli operatori dell'Ente accreditato;
- Cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio e di eventuali relazioni di servizio e/o aggiornamento;
- Materiale di consumo (guanti, camici monouso, ecc.).
- Oneri derivanti dall'applicazione della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro

Modalità di erogazione del voucher e attivazione del servizio

1. Primo accesso al Servizio Sociale da parte della persona e/o della sua famiglia

Il cittadino diretto interessato o un suo familiare, presenta richiesta di attivazione del SAD/SADH presso gli uffici di servizio sociale del comune di residenza o domicilio.

L'Assistente sociale carica i dati del richiedente o dell'assistito sulla cartella informatizzata (anagrafica e fase A), formalizza la richiesta facendo compilare il modulo RICHIESTA SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE , provvede ad assegnare n. di protocollo in arrivo all'Azienda Socialis e a inserirlo in cartella informatizzata, contestualmente invia il modulo "Attivazione SAD" all'ente accreditato scelto dal richiedente.

L'Assistente Sociale, evidenzia i bisogni e il monte ore complessivo necessario all'intervento, supporta il beneficiario e la famiglia nell'individuare l'Ente Gestore tra quelli accreditati.

2. Valutazione del bisogno

Compete all'Assistente Sociale , attraverso gli strumenti propri della professione (colloquio, visita domiciliare), la valutazione del bisogno del cittadino prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista: familiare, sociale, ambientale e sanitario, al fine di definire con il cittadino una presa in carico e la stesura di un progetto di intervento individualizzato. La valutazione del fabbisogno assistenziale viene definito mediante il confronto con il richiedente e i suoi familiari.

3. Colloquio e visita domiciliare

L'Assistente Sociale titolare del progetto (case manager) concorda con l'operatore dell'ente accreditato scelto, un primo incontro di conoscenza della situazione anche mediante una visita domiciliare di presentazione presso l'abitazione dell'utente.

A completamento della valutazione del bisogno l'Assistente Sociale compila la FASE B "Valutazione del bisogno" in Cartella Informatizzata.

4. Progetto individualizzato

La progettazione individualizzata rappresenta la strutturazione degli interventi assistenziali rivolti al cittadino secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno.

L'Assistente sociale definisce il progetto individualizzato valutando e considerando il contesto familiare, la presenza e la tenuta del caregiver, la presenza di altre risorse in supporto all'assistito, la complessità data da altri fattori di comorbilità; attiva dove necessario una valutazione multidimensionale coinvolgendo altri attori della

rete dei servizi .

L'attivazione di un servizio di assistenza domiciliare pertanto rappresenta uno degli strumenti di intervento che l'Assistente sociale Case manager può offrire al richiedente, e si concretizza nella definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) di supporto al processo di integrazione sociale e sanitaria in riferimento all'intervento svolto dagli operatori incaricati.

Il Coordinatore del SAD/SADH dell'Ente accreditato, sulla base delle indicazioni ricevute dall'Assistente Sociale case manager e degli accordi presi con il caregiver , elabora entro 10 giorni dall'attivazione del servizio, il P.A.I. e lo comunica all'Azienda mediante strumenti e procedure che verranno fornite dalla stessa (prevedendo anche l'uso della cartella informatizzata).

L'Ente Gestore accreditato, nella persona del Coordinatore del SAD/SADH, sulla base del Progetto Individualizzato:

- programma l'intervento,
- individua l'ausiliario socio-assistenziale adeguato,
- provvede alle sostituzioni degli operatori,
- comunica all'Assistente Sociale i nominativi degli operatori e il piano orario dell'intervento,
- comunica all'Assistente Sociale la data effettiva di avvio e di chiusura del P.A.I.
- comunica all'Assistente Sociale, variazioni del PAI necessarie in relazione a modificazioni anche temporanee della situazione dell'utente o del caregiver (ricoveri temporanei, variazioni stato di salute, ecc.) : in caso di ricoveri temporanei che prevedono il rientro al domicilio dell'assistito, il voucher si intende sospeso e se ripreso non è considerato "nuova attivazione" (per tanto non viene riconosciuto il voucher per le nuove attivazioni).

5. Elaborazione del Voucher

L'Assistente Sociale procede alla elaborazione del PATTO DI COLLABORAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE riportando il PAI (prestazioni erogate, il prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo settimanale il numero di operatori), il costo del servizio e la quota a carico dell'utente calcolata secondo le tariffe in vigore.

Il Patto dovrà essere firmato dall'Assistente sociale case manager, dall'utente o suo familiare, dall'Azienda Socialis e dall'ente gestore accreditato .

Il Patto firmato viene caricato in cartella informatizzata compilando la FASE D "EROGAZIONE DEL SERVIZIO" e inviato all'ente gestore accreditato.

Interventi SAD in compresenza di due operatori e sostituzione del personale

Il PAI prevede altresì la valutazione da parte dell'assistente sociale circa l'opportunità della presenza

contemporanea di due operatori ASA/OSS per lo svolgimento del servizio.

In merito all'attivazione con la compresenza di due ASA/OSS si definiscono i seguenti criteri di regolamentazione:

1. Nel caso in cui l'assistente sociale valuti la necessità di attivare l'intervento tramite due operatori ASA/OSS in seguito al rifiuto da parte dell'utente o del familiare caregiver di installare o di munirsi degli ausili facilitanti la mobilitazione o la corretta esecuzione della prestazione, il servizio verrà attivato solo a condizione che le stesse si trovino a lavorare in condizioni di sicurezza propria e per l'utente;
2. Nel caso del venir meno dell'utilizzo di ausili facilitanti la mobilitazione o la corretta esecuzione della prestazione costituisca un rischio sia per l'utente che per l'operatore si comunicherà all'utente o suo familiare l'impossibilità di attivare l'intervento richiesto.
3. L'ente accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni programmate provvedendo alla sostituzione degli operatori assenti dal servizio, garantendo la condivisione progettuale individualizzata e adoperandosi per avvisare l'utente o un familiare del cambio operatore.
4. In caso di inadeguatezza di un operatore o dell'insorgenza di problematiche rilevanti, valutate dal servizio sociale comunale anche su segnalazione dell'utente/famiglia, l'Ente Accreditato è tenuto alla sostituzione del personale entro un tempo massimo di 48 ore.

6. Verifica del PAI

Il Referente operativo del Fornitore, dopo due settimane dall'avvio, e l'Assistente Sociale verificano il PAI e, nello specifico:

- L'impostazione data alla prestazione e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- Le eventuali difficoltà operative
- La necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- La verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi.

c) Modifica piano di cura tra la persona e/o famiglia e Fornitore

Il richiedente del Servizio provvede a comunicare all'assistente sociale eventuali sospensioni o chiusure anticipate mediante sottoscrizione di apposito modulo.

L'ASA/O.S.S. comunica tempestivamente al Coordinatore SAD/SADH dell'Ente Gestore Accreditato ogni esigenza di variazione dell'intervento specificando il motivo.

La decisione sulla eventuale variazione del progetto o sulla non prosecuzione del SAD dovrà essere disposta e comunicato dall'Assistente sociale di riferimento all'Azienda e all'Ente gestore.

L'Azienda verifica semestralmente con l'ente accreditato i P.A.I. attivati.

Gli esiti del monitoraggio del progetto individualizzato possono essere i seguenti:

- la continuazione dell'intervento;
- la revisione del progetto di assistenza,

- la conclusione dell'intervento (volontà dell'assistito, termine del progetto, ricovero in RSA, introduzione di assistente familiare, cambio residenza, decesso).

L'operatività viene sospesa in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o assistenziali od in caso di altre assenze preventivamente ed obbligatoriamente comunicate dall'assistito al soggetto accreditato.

Tempi di attivazione del servizio

L'Ente Accreditato è tenuto ad attivare il servizio richiesto entro un massimo di **2 giorni lavorativi**;

Possono verificarsi situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (eventi traumatici, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il Fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale; pertanto, le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletate in tempi successivi.

Attivazione o sospensione

Il Servizio è attivabile anche a favore delle persone dimoranti, fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione, della durata dell'intervento e dei relativi costi o della persona stessa che si fa carico del totale costo del servizio.

La prestazione potrà essere interrotta o modificata anche prima dello scadere dei termini, quando ricorrano le seguenti circostanze:

- Trasferimento della residenza;
- Ricovero/decesso del beneficiario;
- Modifica dei bisogni socio-assistenziali del beneficiario e modifica delle modalità organizzative e di gestione dell'assistenza.
- Attivazione di misure con le stesse finalità (es RSA Aperta, ADI, ecc.)

Il beneficiario o chi per esso ha l'obbligo di comunicare al Servizio Sociale ogni variazione che comporti il venir meno del diritto al voucher sociale.

Il diritto al voucher decade dal giorno successivo alla cessazione dei requisiti.

Programmazione, verifica e coordinamento del servizio

La programmazione, la verifica ed il coordinamento del Servizio è di competenza dell'Azienda nella persona del Coordinatore dell'Area Nonautosufficienza e viene effettuato mediante incontri periodici con il Coordinatore SAD/SADH dell'Ente Gestore Accreditato, con cadenza almeno annuale e con il coinvolgimento delle Assistenti Sociali case manager. In caso di necessità l'équipe si riunisce anticipatamente. Il Coordinatore dell'Area Nonautosufficienza dell'Azienda cura i rapporti con gli Enti Gestori Accreditati, con gli uffici Servizi Sociali comunali e con il CMS (ex Ce.A.D.) dell'ASST Mantova.

Le finalità del coordinamento dell'Azienda sono: attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio, al

fine di valutare la qualità delle prestazioni, ottimizzare l'impiego delle risorse, omogeneizzare l'organizzazione; favorire, l'adozione di strumenti di lavoro o strategie organizzative comuni; verificare l'andamento e lo svolgimento progettuale per ogni utente inserito, richiedendo, se necessario, l'intervento da parte dell'Assistente Sociale al fine di calibrare nel migliore dei modi gli interventi; curare la realizzazione di un efficace e positivo raccordo e di integrazione del S.A.D. con i servizi sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) attraverso il raccordo con il CMS (ex Ce.A.D); assicurare l'utilizzo tecnicamente corretto delle risorse disponibili; promuovere riunioni di equipe con gli assistenti sociali e con gli enti gestori con valenza organizzativa e di confronto sulla casistica in carico. In caso di situazioni complesse con bisogni anche sanitari e per i quali è stato attivato un procedimento di valutazione integrato dei bisogni attraverso il CMS (ex Ce.A.D.) il Coordinatore dell'Area Non autosufficienza dell'Azienda può proporre l'attivazione di prestazioni socio- assistenziali coordinate con quelle sanitarie in un progetto personalizzato e condiviso.

B - Servizi/interventi per assistenza domiciliare socio-educativi personalizzati per minori/adolescenti e per disabili e loro nuclei familiari (ADeM e SADeH)

ADeM

Il Servizio, consiste in un percorso educativo di accompagnamento temporaneo svolto da una équipe multidisciplinare nei confronti di minori e del loro nucleo familiare quando quest'ultimo si trovi in difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative per impedimenti oggettivi, per deprivazione socio-economica e culturale per limitazioni fisiche e psichiche.

L'intento del servizio è salvaguardare la qualità del rapporto genitori-figli, al fine di evitare l'allontanamento del minore dal nucleo familiare. Pertanto, essendo uno strumento di intervento sociale a forte valenza preventiva, alla base dell'intervento devono essere presenti o ricercate le seguenti premesse e condizioni:

- consenso dei genitori e coinvolgimento nella definizione del progetto educativo;
- operare, fin dove possibile, per la recuperabilità delle capacità genitoriali e dell'autonomia nella gestione delle funzioni educative e di cura.

L'affiancamento educativo, prestato da personale qualificato -educatore professionale- avviene nel contesto naturale di vita del nucleo familiare, ovvero all'interno della casa dove abita ma anche nel contesto territoriale in cui il minore vive e si svolgono momenti di vita sociale e relazionale del minore.

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

1. minori da 0 a 18 anni, prevalentemente in età scolare, in nuclei familiari con difficoltà di vario genere, in condizione di svantaggio sociale, valutata dal servizio sociale comunale.
2. Sulla famiglia di appartenenza del minore

Obiettivi

- per il minore: favorire uno sviluppo equilibrato attraverso interventi di sostegno educativo relazionali atti a facilitare l'autonomia, l'apprendimento, l'organizzazione della quotidianità e la socializzazione (tutoring educativo);
- per il nucleo familiare: il recupero delle competenze genitoriali attraverso interventi che mirano al riconoscimento e all'accettazione della problematicità e a valorizzare e attivare potenzialità e risorse presenti nel nucleo familiare e l'assunzione delle responsabilità di cura ed educative;
- per il contesto sociale: il sostegno e la costituzione di reti relazionali sostenibili per la famiglia e il minore attraverso interventi e azioni di sensibilizzazione del territorio.

Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni richieste per il servizio ADEM sono:

- osservazione educativa nel contesto familiare e territoriale del minore;
- sostegno alla genitorialità ed al nucleo familiare (più in generale) per favorire e sviluppare relazioni positive tra i membri della rete familiare e con la rete allargata;
- interventi di promozione all'autonomia dei genitori nell'accesso a prestazioni, ai servizi socio sanitari e a funzione di collegamento con la rete;
- accompagnamento all'uscita dal nucleo familiare (verso affido o inserimento in Comunità);
- accompagnamento al rientro nel nucleo familiare (da affido o inserimento in Comunità).
- interventi educativi personalizzati, da realizzare sia individualmente che in piccoli gruppi con altri coetanei dell'utente;
- interventi educativi personalizzati da erogarsi prevalentemente in contesto familiare ed extra scolastico oppure in ambito scolastico (solo in casi eccezionali);
- intervento educativo di sostegno e riparazione scolastica per contrastare la dispersione scolastica e garantire il rientro nel circuito dell'istruzione;
- supporto all'accesso alle prestazioni specialistiche (es. UONPIA).
- Attività di coordinamento e mediazione con le agenzie educative e ricreative del territorio (scuola, società sportive, oratorio)
- Attività connesse alla tutela minorile quali osservazione/monitoraggio dell'adeguatezza delle funzioni genitoriali, valutazione e sorveglianza delle condizioni di rischio e pregiudizio per il minore, incontri protetti.

SADeH

Gli interventi educativi rivolti a disabili (adulti e minori) in ambito domiciliare e nel territorio hanno il compito di promuovere l'autonomia personale e sociale, sostenere il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue (comunicazione, relazione, socializzazione), concorrere alla realizzazione del **progetto di vita** individuale, essere di supporto alla rete familiare al fine di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione.

Destinatari

Persone con disabilità certificata, in età compresa tra i 0 e 65 anni, e loro famiglie per le quali il servizio sociale comunale individua, su specifica richiesta dei destinatari, la necessità di attivare interventi socio educativi su esplicita richiesta di servizi specialistici (es. UONPIA, centri riabilitativi, Ospedale) oppure connessi alle misure nazionali e/o regionali (es. RdC, Reddito d'Autonomia, FNA, Dopo di Noi, Progetti di vita indipendente, ecc).

Obiettivi

Gli obiettivi del servizio SAdEH sono:

- permettere ai cittadini con disabilità psichica, fisica o mista di permanere il più possibile all'interno del proprio contesto relazionale e familiare realizzando interventi atti a favorirne l'inclusione sociale sviluppandone le potenzialità;
- sostenere i minori con disabilità per favorirne lo sviluppo armonico;
- favorire il cammino evolutivo e, in un adeguato rapporto con la realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie adeguate all'età o alle capacità;
- supportare i famigliari di disabili minorenni nell'esercizio delle funzioni genitoriali e nell'acquisizione di strumenti educativi adeguati alla disabilità del proprio figlio.
- promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone; promuovere inclusione nel contesto sociale di appartenenza e nel contesto lavorativo.

▪ **Tipologia delle prestazioni**

Le prestazioni richieste per il servizio SAdEH sono:

- interventi educativi a favore del disabile nei suoi diversi contesti di vita, per sviluppare e/o mantenere le abilità e le autonomie conseguite;
- interventi di sostegno per favorire la socializzazione, un adeguato rapporto con la realtà e con diversi contesti di riferimento, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;
- sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone con disabilità che, a causa della situazione ambientale, familiare o personale, si trovano in una condizione di solitudine ed emarginazione,
- interventi di supporto e accompagnamento verso la vita autonoma;
- interventi di accompagnamento all'utilizzo di altri servizi ed enti, di conoscenza ed adattamento alle risorse del territorio di riferimento;
- sostegno alla famiglia, ove opportuno, per favorirne la funzione di aiuto;
- interventi socio-educativi atti alla realizzazione di attività ricreative e di fruizione delle occasioni culturali e di socializzazione del territorio, eventualmente in collaborazione con altri soggetti.
- Interventi di continuità educativa degli obiettivi scolastici anche all'interno del domicilio al fine di confermare gli apprendimenti didattici cognitivi e di autonomie personali
- Gli interventi possono essere eseguiti al domicilio dell'assistito o presso altre sedi di attività del territorio.

Per entrambi i servizi :

Le prestazioni socio-educative indicate s'intendono comprensive di:

- ✓ valutazione educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- ✓ intervento educativo personalizzato al soggetto minore o disabile nel contesto familiare, eventualmente anche in raccordo con altre agenzie presenti sul territorio (es. scuole, CAG, SFA, CSE, Biblioteche, ecc.) sulla base di un progetto educativo individualizzato elaborato dal servizio competente;
- ✓ raccordo con l'équipe territoriale competente titolare del caso per garantire l'organicità degli interventi, sulla base del progetto concordato;
- ✓ riunioni periodiche con l'équipe almeno una ogni 4 mesi di attività;
- ✓ compilazione di report delle attività rese, ogni 4 mesi;
- ✓ stesura relazione di chiusura e verifica del progetto ed eventuali relazioni di aggiornamento da inviare all'A.G.

Tipologia del personale coinvolto nel servizio

Essendo negli interventi di ADEM e SADEH la componente relazionale molto importante sia con il minore , con il disabile che con la famiglia e che richiede il tempo per la costruzione di sentimenti di fiducia, si richiede:

- operatori preferibilmente esperienziati nell'ambito dell'intervento;
- figure che manifestino una sufficiente flessibilità nell'adattare la gestione del servizio al bisogno emergente e abbiano disponibilità di lavoro in fasce orarie molto ampie (orario serale, sabato);
- figure che possano avvalersi di contratti e rapporti professionali che possano garantire continuità di servizio evitando il turn-over degli operatori.
- Figure professionali specializzate laddove necessario, nel caso in cui il servizio socio educativo sia erogato a minori affetti da disabilità con autismo o riconducibile allo spettro autistico

Il servizio deve prevedere la presenza della figura di:

- ❖ **Coordinatore:** titolo di educatore professionale o titolo equipollente, laurea in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche, pedagogiche, sociologiche o di servizio sociale ed esperienza nello specifico settore documentata da almeno 3 anni;
- ❖ **Educatore:** titolo di educatore professionale socio pedagogico L19 o titolo di educatore professionale socio sanitario LSNT/02 o altri titoli equipollenti ai sensi della Legge 20 dicembre 2017 n. 2443 (legge lori).

Valori economici del voucher

Il voucher è attribuito sulla base del Piano Educativo Individualizzato - PEI predisposto dal Servizio sociale dell'Azienda in accordo con le famiglie e altri soggetti coinvolti, con il quale vengono definite la qualità e l'entità delle prestazioni e i tempi di erogazione per ciascun utente;

La durata del voucher sociale è funzionale a garantire la flessibilità del PEI ed a consentire una continua verifica delle esigenze del minore e o disabile e della sua famiglia.

Il voucher sociale è rinnovabile qualora il PEI programmato sia confermato dal Servizio Sociale Comunale.

Il valore orario del voucher sociale è nell'ordine di:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DURATA DELLA PRESTAZIONE	VALORE VOUCHER € (IVA esclusa)
ADeM/SADeH	30 minuti	10,50
ADeM/SADeH	60 minuti	21,00

L'orario di svolgimento dovrà essere compreso tra le ore 07:00 e le 20:30 dal lunedì al sabato.

Viene riconosciuto all'ente accreditato un voucher di 120 minuti per l'attività indiretta funzionale all'attivazione di ADeM e SADeH per ogni nuovo beneficiario .

Il Voucher orario è omnicomprensivo delle attività svolte dal personale qualificato a diretto contatto con l'utenza e di tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento di seguito elencate:

- attività svolta dal coordinatore dell'ente accreditato con il servizio committente
- incontri di equipe e di coordinamento tra gli operatori dell'ente accreditato
- cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso e di eventuali relazioni di aggiornamento
- attività di formazione/supervisione organizzate dall'ente accreditato per il proprio personale
- oneri derivanti dal trasferimento al domicilio dei diversi utenti.
- Stesura di relazione finale relativo al servizio.

Sulle situazioni complesse e su valutazione del servizio sociale referente verrà corrisposto (oltre a quello di attivazione pari a 120 minuti) un voucher per un massimo di 6 ore mensili finalizzato alla copertura delle seguenti attività:

- incontri di verifica periodica tra gli operatori (educatori) e gli assistenti sociali dei servizi invianti e/o altri eventuali servizi coinvolti nel progetto;
- stesura della relazione educativa su richiesta del servizio inviante (relazione osservazione o di aggiornamento) anche durante il percorso educativo;
- trasporto dell'utente presso altre sedi diverse dal domicilio fino ad una distanza max di 10 Km

Modalità di erogazione del voucher e attivazione del servizio

Attivazione del servizio ADeM :

1. Il cittadino diretto interessato o un suo familiare, presenta richiesta di attivazione del ADeM presso gli uffici di servizio sociale del comune di residenza o domicilio.

L'Assistente sociale carica i dati del richiedente o dell'assistito sulla cartella informatizzata (anagrafica e fase A), formalizza la richiesta facendo compilare il modulo RICHIESTA SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE , provvede ad assegnare n. di protocollo in arrivo all'Azienda Socialis e a inserirlo in cartella informatizzata; trasmette la richiesta di attivazione del servizio ADeM al referente della cooperativa per l'individuazione dell'Operatore qualificato. Il Coordinatore del Servizio deve garantire l'individuazione dell'Operatore incaricato entro **cinque** giorni lavorativi, salvo situazioni di urgenza per le quali la tempistica verrà definita sulla specificità del caso. L'Assistente Sociale e l'Operatore individuato effettuano un incontro, alla presenza del coordinatore del servizio accreditato, tale incontro è finalizzato alla presentazione della situazione e alla definizione degli obiettivi, del calendario degli interventi e della durata del progetto;

2. L'Assistente Sociale e l'Operatore incontrano insieme i genitori per un primo momento di conoscenza e di illustrazione del funzionamento e regolamento del servizio. A completamento della valutazione del bisogno l'Assistente Sociale compila la FASE B "Valutazione del bisogno" in Cartella Informatizzata .

3. La prima fase dell'intervento, della durata di 30 giorni dall'attivazione, è definita "periodo di osservazione" ed è finalizzata a raccogliere gli elementi utili alla definizione del progetto educativo.

4. Al termine del periodo di osservazione, sulla base degli elementi condivisi con il servizio sociale , con eventuali altri servizi coinvolti(es. UONPIA, scuola, altri servizi educativi già attivi ecc.), con la famiglia , viene steso dall'équipe il Progetto Educativo Individuale (PEI) che deve specificare gli obiettivi e gli interventi da effettuare, il numero e la durata degli accessi, la loro periodicità e programmazione, la durata complessiva del progetto stesso.

Ogni PEI è rivedibile in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e/o a seguito di verifiche periodiche almeno ogni quattro mesi.

5. L'Assistente Sociale procede alla elaborazione del PATTO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO DOMICILIARE riportando il PEI , i costi del progetto la definizione dei soggetti tenuti agli oneri e la sua durata.

Il PATTO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO DOMICILIARE dovrà essere firmato dall'Assistente sociale case manager, dal genitore dei minori o suo familiare, dall'Azienda Socialis e dall'ente gestore accreditato .

Il Patto firmato viene caricato in cartella informatizzata compilando la FASE D "EROGAZIONE DEL SERVIZIO" e inviato all'ente gestore accreditato.

Qualora, durante lo svolgimento del servizio, si verificano episodi ed avvenimenti importanti riguardo al

benessere psico-fisico del minore, l'educatore avrà cura di informare tempestivamente per iscritto, l'Assistente Sociale referente.

Si prevede la possibilità di attivare, ove necessario e pertinente al progetto, incontri di rete con enti specialistici coinvolti o figure di riferimento da coinvolgere nel progetto individuale del minore. Questi incontri sono da intendersi a carattere straordinario e sono rendicontabili solo a seguito di autorizzazione da parte del servizio inviante.

Attivazione del servizio SAdEH :

1. L'Assistente Sociale, del comune di residenza raccoglie la richiesta di attivazione del servizio assistenza domiciliare educativa per soggetti disabili, sottoscritta dall'interessato, se maggiorenne, dalla sua famiglia o dall'Amministratore di sostegno.
2. L'Assistente Sociale compila e trasmette la richiesta di attivazione del servizio SAdEH al referente dell'ente accreditato per l'individuazione dell'Operatore qualificato. Il Coordinatore del Servizio deve garantire l'individuazione dell'Operatore incaricato entro **cinque** giorni lavorativi, salvo situazioni di urgenza per le quali la tempistica verrà definita sulla specificità del caso. L'Assistente Sociale e l'Operatore individuato effettuano un incontro, alla presenza del coordinatore del servizio. Tale incontro è finalizzato alla presentazione della situazione e alla definizione degli obiettivi, del calendario degli interventi e della durata del progetto;
3. Assistente Sociale e l'Operatore qualificato incontrano insieme il soggetto disabile, i familiari o altro caregiver, per un primo momento di conoscenza, per la definizione congiunta degli obiettivi e per concordare l'avvio del progetto. A completamento della valutazione del bisogno l'Assistente Sociale compila la_FASE B "Valutazione del bisogno" in Cartella Informatizzata.
4. La prima fase dell'intervento della durata di 30 giorni dall'attivazione, è definita "periodo di osservazione" ed è finalizzata a raccogliere gli elementi utili alla definizione del progetto educativo.
5. Al termine del periodo di osservazione, sulla base degli elementi condivisi con il servizio sociale, con eventuali altri servizi coinvolti (es. UONPIA, Ospedale, centri riabilitativi ecc.), con la famiglia e se presente il caregiver, viene steso dall'équipe il Progetto Educativo Individuale (PEI) che deve specificare gli obiettivi e gli interventi da effettuare, il numero e la durata degli accessi, la loro periodicità e programmazione, la durata complessiva del progetto stesso.
Ogni PEI è rivedibile in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e/o a seguito di verifiche periodiche almeno ogni quattro mesi. La periodicità delle verifiche sarà definita nell'ambito del PEI stesso in relazione alle esigenze e complessità della situazione.
6. L'Assistente Sociale procede alla elaborazione del PATTO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO DOMICILIARE riportando il PEI, i costi del progetto la definizione dei soggetti tenuti agli oneri e la sua durata.

Il PATTO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE del PROGETTO EDUCATIVO DOMICILIARE dovrà essere firmato dall'Assistente sociale case manager, dall'Utente o suo familiare o AdS, dall'Azienda Socialis e dall'ente gestore

accreditato.

Il Patto firmato viene caricato in cartella informatizzata compilando la FASE D “EROGAZIONE DEL SERVIZIO” e inviato all’ente gestore accreditato.

Attivazione o sospensione

Il Servizio è attivabile anche a favore di cittadini domiciliati sul territorio, fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione, della durata dell’intervento e dei relativi costi .

La prestazione potrà essere interrotta o modificata anche prima dello scadere dei termini, quando ricorrano le seguenti circostanze:

- Trasferimento della residenza e/ del domicilio;
- Ricovero/decesso del beneficiario;
- Venir meno dei bisogni socio-educativi del beneficiario o raggiungimento degli obiettivi prefissati dal PEI
- Emanazione di prescrizioni diverse da parte dell’A.G.

Il diritto al voucher decade dal giorno successivo alla cessazione dei requisiti.

Programmazione, verifica e coordinamento del servizio

La programmazione, la verifica ed il coordinamento del Servizio è di competenza dell’Azienda nella persona del Coordinatore dell’Area Minori e famiglia e viene effettuato mediante incontri periodici con il Coordinatore ADeM e SAdeM dell’Ente Gestore Accreditato, con cadenza almeno annuale e con il coinvolgimento delle Assistenti Sociali case manager. In caso di necessità l’équipe si riunisce anticipatamente. Il Coordinatore dell’Area Minori e famiglia dell’Azienda cura i rapporti con gli Enti Gestori Accreditati, con gli uffici Servizi Sociali comunali e con altri servizi socio educativi del territorio e/o servizi sanitari (Uompia/Asst, eccc.>)

Le finalità del coordinamento dell’Azienda sono: attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio, al fine di valutare la qualità delle prestazioni, ottimizzare l’impiego delle risorse, omogeneizzare l’organizzazione; favorire, l’adozione di strumenti di lavoro o strategie organizzative comuni; verificare l’andamento e lo svolgimento progettuale per ogni utente inserito, in collaborazione con gli altri operatori dell’azienda , coinvolti nella gestione del singolo caso (Assistente Sociale, Psicologo, ecc.)