

# PLUS Ambito Distretto di Oristano

Comprendente i Comuni di:

Allai – Baratili S. Pietro – Bauladu – Cabras – Milis – Narbolia – Nurachi – Ollastra – Oristano – Palmas Arborea – Riola Sardo – Samugheo – San Vero Milis – Santa Giusta – Siamaggiore – Siamanna – Siapiccia – Simaxis – Solarussa – Tramatzà – Villanova Truschedu – Villaurbana – Zeddiani – Zerfaliu

Ente capofila: Comune di Oristano  
Settore Amministrativo e Servizi alla Cittadinanza  
Ufficio di Programmazione e Gestione  
Piazza Eleonora d'Arborea – tel. 0783 7911

## **DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI EDUCATIVI**

### **TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'ente capofila**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi educativi, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Oristano (Ente capofila del PLUS Oristano) e con gli altri Comuni del sub-ambito un Patto di Accreditamento

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei fornitori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi di cui al presente disciplinare nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

#### **Art. 2 – Normativa di riferimento**

I principi guida degli interventi e servizi educativi di cui al presente disciplinare trovano fondamento nelle seguenti fonti normative:

- a) **D.P.R. N° 616/1977, Artt. 42 e 45;**
- b) **Legge quadro n° 104/92** per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate.
- c) **L. R. n° 20/97**, norma inerente le provvidenze a favore di persone residenti in Sardegna affette da patologie psichiatriche;
- d) **Legge n° 162/98 "Misure a sostegno di persone con Handicap grave";**
- e) **Legge n° 328/2000**, art. 6 comma 2 lettera a), "Legge quadro per la realizzazione del sistema

- integrato di interventi e servizi sociali
- f) **Legge Regionale N. 23/2005;**
  - g) **Linee Guida per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità – MIUR;**
  - h) **Nota M.I.U.R. prot. n° 3390 del 30.11.2001**, che disciplina le competenze dell'Ente Locale in materia di Assistenza Educativa Specialistica Scolastica, come secondo segmento della più articolata assistenza all'autonomia e alla comunicazione personale prevista dall'art. 13 comma 3 della l. 104/92;
  - i) **IV Piano Nazionale di azione e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva**, approvata dall'Osservatorio nazionale Infanzia e Adolescenza in data 28 luglio 2015, suddiviso in quattro gruppi tematici che trattano i seguenti ambiti di intervento:
    - ✓ Linee di azione a contrasto della povertà dei bambini e delle famiglie;
    - ✓ Servizi socio educativi per la prima infanzia e qualità del sistema scolastico;
    - ✓ Strategie e interventi per l'integrazione scolastica e sociale;
    - ✓ Sostegno alla genitorialità, sistema integrato dei servizi e sistema dell'accoglienza;
  - j) **Legge n° 184/1983** e ss.mm.ii. "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori";
  - k) Legge n° 285/1997 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza";
  - l) Decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66
  - m) **Le Linee Guida 2000 sul Servizio Educativo Territoriale della Regione Autonoma della Sardegna;**
  - n) **D.G.R. N° 50/40 del 8/10/2020.**

### **Art. 3 - Fruitori del servizio e Ambiti territoriali dell'accreditamento**

Fruitori degli interventi e servizi educativi sono i cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento personalizzato attraverso l'erogazione del Servizio.

Ai fini dell'accreditamento l'ambito territoriale è individuato nel Distretto Sanitario di Oristano che comprende i seguenti Comuni: Allai, Baratili S. Pietro, Bauladu, Cabras, Milis, Narbolia, Nurachi, Ollastra, Oristano, Palmas Arborea, Riola Sardo, Samugheo, San Vero Milis, Santa Giusta, Siamaggiore, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Tramatzu, Villanova Truschedu, Villaurbana, Zeddiani, Zerfaliu.

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune erogatore l'intera somma per il servizio reso.

### **Art. 4 – Servizi oggetto del presente disciplinare**

Il presente disciplinare ha per oggetto la gestione dei seguenti interventi e servizi:

- 1) Servizio Socio-Educativo Territoriale (SET), in favore dei minori e alle loro famiglie;
- 2) Servizio di Assistenza Educativa Specialistica Scolastica (SAES), a favore di minori in possesso della certificazione ai sensi dell'art. 3 della L. 104/92;
- 3) Servizio Socio-Educativo a favore dei disabili gravi (L. 162/1998)
- 4) Sostegno educativo e supporto all'autonomia dei disabili mentali attraverso la gestione dei progetti personalizzati, di cui alla L.R. n° 20/97;
- 5) Destinatari del progetto "Prendere il Volo";
- 6) Eventuali altri destinatari valutati dal Servizio Sociale professionale;

7) Eventuali interventi educativi previsti da disposizioni nazionali e regionali.

Il Comune di Oristano, in qualità di Comune capofila del Plus – distretto di Oristano, gestirà in forma associata, coordinata ed omogenea gli interventi di carattere socio-educativo a favore di minori e nuclei familiari, previsti dal presente disciplinare, per conto di tutti i 24 comuni facenti parti del distretto di Oristano.

#### **Art. 5 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente**

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del progetto personalizzato e gli riconosce il diritto di scegliere il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, gli operatori sociali dei Comuni mettono a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
- b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

#### **Art. 6 Scelta del fornitore in casi particolari**

La scelta del fornitore può essere effettuata mediante sorteggio tra i soggetti accreditati nei casi in cui è necessario attivare il servizio a seguito di segnalazione dell'autorità giudiziaria o da parte di enti preposti alla tutela dei minori e/o l'utente o il suo nucleo familiare non siano in grado di scegliere autonomamente. Il sorteggio si terrà alla presenza del nucleo familiare dell'utente e/o da chi ne fa le veci e dell'Assistente sociale titolare del caso e redatto apposito verbale.

#### **Art. 7 – Scheda Sociale e Piano Educativo Individualizzato – P.E.I.**

Preliminare all'erogazione del servizio è la redazione della Scheda Sociale e del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Entrambi verranno sottoscritti dall'utente, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione della Scheda Sociale da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non accettazione del Servizio e comporta la non attivazione del P.E.I., salvo situazioni particolari opportunamente valutate dall'operatore sociale.

Il P.E.I. verrà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze da parte del beneficiario.

### **TITOLO II – CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

#### **SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE – SET**

##### **Art. 8 – Definizione del Servizio**

Il SET è un servizio atto a fornire interventi socio-educativi rivolti ai minori e giovani adulti in situazione di disagio, recuperando e rinforzando le risorse presenti nel nucleo familiare e investendo su quelle presenti nel contesto territoriale (associazioni, centri di aggregazione, ludoteche, scuola, servizi sanitari etc). Oltre ad attivare interventi di sostegno e recupero, il SET si qualifica come uno strumento di prevenzione del

disagio, sostiene e accompagna la famiglia nell'espletamento delle sue funzioni genitoriali, valorizzando, anche nelle situazioni più difficili, le risorse del nucleo.

### **Art. 9 – Obiettivi del SET**

Gli obiettivi e le finalità che il Servizio Socio educativo Territoriale intende perseguire sono i seguenti:

#### **A. Generali:**

- ✓ Creazione di reti di supporto che coinvolgano scuole, famiglie, associazioni, comunità allargata;
- ✓ Prevenzione del disadattamento e la marginalità minorile;
- ✓ Sviluppo e implementazione delle competenze relazionali e cognitive per favorire la crescita sociale e cognitiva dei minori e dei giovani.

#### **B. Specifici per i genitori:**

- ✓ Sostegno nell'espletamento del ruolo genitoriale;
- ✓ Implementazione e rafforzamento delle abilità genitoriali;
- ✓ Promozione delle capacità di gestione delle relazioni intra-familiari;
- ✓ Sviluppo e implementazione delle abilità di lettura dei bisogni dei figli e delle funzioni di protezione e cura.

#### **C. Specifici per i minori:**

- ✓ Promozione di processi di socializzazione e interazione tra pari e con gli adulti;
- ✓ Promozione dell'identità, rafforzamento dell'autostima e acquisizione dell'autonomia;
- ✓ Contenimento dei problemi comportamentali, relazionali, emotivi, cognitivi, che determinano difficoltà di apprendimento e di relazione;
- ✓ Promozione del confronto con il tema della legalità e di adeguamento alle norme.

### **Art. 10 – Destinatari del SET**

I destinatari del servizio educativo sono minori, giovani, adulti e i rispettivi nuclei familiari, che vivono situazioni di rischio di emarginazione, devianza e problematiche relazionali e comportamentali. Il servizio si rivolge, prevalentemente, in favore dei minori di età compresa tra i 0 e i 17 anni.

Può altresì essere erogato a favore di maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nel raggiungimento dell'autonomia personale, che siano già beneficiari di interventi educativi-assistenziali e in altri casi particolari nei quali se ne ravvisi la necessità e l'efficacia oltre che in favore di portatori di handicap che presentino problematiche educative.

Il SET dovrà assicurare prioritaria attenzione a:

- a) Minori appartenenti a famiglie che hanno difficoltà ad esercitare la funzione educativa/genitoriale;
- b) Minori o giovani adulti interessati da un decreto della Magistratura Minorile e/o Ordinaria;

### **Art. 11 - Tipologia e ambito degli interventi – Prestazioni obbligatorie**

Gli interventi del SET sono costituiti dal complesso di attività a valenza socio-psico-pedagogica e trattati in un'ottica sistemico relazionale. Tra le prestazioni obbligatorie, dettagliatamente descritte nell'allegato al presente disciplinare, si comprendono:

#### **1. Attività rivolte ai minori e alle loro famiglie**

- ✓ sviluppare competenze personali e relazionali dell'utente;
- ✓ sostegno alla genitorialità;
- ✓ sostegno e potenziamento delle funzioni di tutela;

- ✓ collaborazione in sinergia con i servizi del territorio;
- ✓ qualsiasi azione ritenuta necessaria dall'equipe di riferimento nel progetto d'intervento;
- ✓ altre specifiche offerte dal fornitore nelle eventuali prestazioni accessorie e migliorative da concordare nella forma esecutiva con i singoli Comuni e il PLUS e in coerenza con gli obiettivi indicati nell'art. 9.

## **2. Attività rivolte agli adulti e ai loro familiari**

- ✓ promuovere le conoscenze e l'arricchimento delle competenze;
- ✓ guidare ed orientare alla formazione personale.

## **3. Ambiti d'intervento**

Gli interventi si realizzeranno principalmente nei seguenti ambiti:

- A domicilio dell'utente;
- nei Servizi e nelle risorse del territorio (centro di aggregazione, associazioni, scuola, ludoteca, gruppo dei pari etc.), quali contesti privilegiati per l'osservazione delle modalità relazionali/comportamentali dell'utente, sia a livello individuale che di gruppo.

### **Art. 12 – Metodologia del servizio**

Il servizio si realizza attraverso l'adozione di un progetto condiviso tra servizio sociale, famiglia, educatori ed attori sociali ed istituzionali coinvolti. I progetti educativi personalizzati (PEI) privilegiano i seguenti metodi operativi: **l'osservazione partecipante** e la **cooperazione educativa**. Il servizio si caratterizza come strumento di prevenzione, recupero e sostegno, utilizzando metodologie, luoghi e tempi di intervento diversi tra loro.

### **Art. 13 – Modalità di attivazione e di esecuzione del servizio**

Per l'attivazione degli interventi socio-educativi sono individuate le seguenti modalità:

- a) Il Servizio Sociale di riferimento, a seguito di presa in carico del caso, inoltra la richiesta di attivazione dell'intervento al Referente organizzativo del Fornitore scelto dall'utente o dalla famiglia, tramite la Scheda Sociale come indicato nell'art. 14 – lettera A del presente Disciplinare. Tale scheda è condivisa e sottoscritta dalla famiglia e Servizio Sociale referente, ad eccezione degli interventi richiesti dall'autorità giudiziaria;
- b) Il referente organizzativo/Coordinatore del Fornitore di cui all'art. 30.5 del presente disciplinare, individua l'educatore professionale più idoneo dandone comunicazione al Servizio Sociale di riferimento entro 10 gg lavorativi;
- c) Presentazione del caso all'educatore;
- d) Fase dell'osservazione partecipante da parte della figura educativa che deve essere svolta secondo i principi di cui all'art. 9 (in un tempo compreso da 1 a 3 mesi), e diretta, a seconda delle tipologie di progetti socio educativi al bambino/adolescente, al nucleo familiare, al gruppo dei pari e/o al gruppo classe;
- e) Al termine della fase dell'osservazione partecipante, vi è l'elaborazione, da parte della figura educativa (tempo massimo una settimana), di concerto con l'equipe del servizio, del progetto educativo individuale (P.E.I.) come da art. 14, **lettera B** del presente Disciplinare, ponendo specifica

- attenzione all'identificazione degli indicatori quantitativi e qualitativi e degli strumenti di valutazione del progetto stesso;
- f) Attuazione del progetto educativo con l'eventuale adeguamento degli obiettivi e delle azioni precedentemente ipotizzate con trasmissione trimestrale di apposita relazione prodotta dall'educatore e/o dallo psicologo ove presente;
  - g) Valutazione in itinere, con la famiglia e con gli altri soggetti coinvolti nella progettualità;
  - h) Valutazione finale, al termine del periodo previsto di chiusura temporale e/o definitiva del progetto;
  - i) Restituzione della valutazione a tutti i beneficiari dell'intervento e ai soggetti coinvolti;
  - j) Per situazioni particolari sarà possibile seguire una procedura ad hoc di attivazione e di esecuzione del progetto. Tali situazioni saranno definite ad insindacabile giudizio del Servizio Sociale.

#### **Art. 14 – Strumenti operativi del servizio**

Gli strumenti operativi del servizio, indispensabili per l'attivazione del servizio socio educativo territoriale sono i seguenti:

- A) **Scheda Sociale**, predisposta dall'Assistente Sociale titolare del caso, che contiene i seguenti elementi:
  - ✓ Breve descrizione della situazione socio/familiare;
  - ✓ Breve descrizione delle criticità rilevate;
  - ✓ Obiettivi preliminari dell'intervento;
  - ✓ Indicazione delle risorse territoriali;
  - ✓ Indicazione dei tempi dell'individuazione dell'educatore (min. 5 max 10 giorni);
  - ✓ Monte orario del progetto;
  
- B) **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**, predisposto dall'educatore, secondo quanto previsto dal presente disciplinare, che deve contenere i seguenti elementi:
  - ✓ Analisi della situazione di partenza;
  - ✓ Obiettivi;
  - ✓ Metodologie e strategie per raggiungerli;
  - ✓ Descrizione delle azioni coerenti con gli obiettivi posti a seguito dell'osservazione partecipante effettuata;
  - ✓ Tempi e fasi di attuazione, come riportato nella scheda Sociale;
  - ✓ Monitoraggio ed elaborazione di indicatori di verifica, che consentono di modificare e ridefinire il progetto durante il suo percorso attuativo.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA – SAESS**

#### **Art. 15 – Definizione del Servizio**

L'assistenza educativa specialistica scolastica intesa come secondo segmento della più articolata assistenza all'autonomia e alla comunicazione personale prevista dall'art. 13, comma 3 della L. 104/92 e meglio dettagliata dalla nota MIUR Prot. n. 3390 del 30.11.2001, viene svolta da personale qualificato che, a supporto dell'alunno con disabilità, ha principalmente il compito di consentire all'alunno disabile di fruire dell'insegnamento impartito dai docenti e di frequentare le lezioni in modo adeguato. Pertanto, l'intervento del succitato personale qualificato favorisce l'autonomia e la comunicazione personale negli

alunni con disabilità nonché migliorarne l'apprendimento, la vita di relazione e l'integrazione in ambito scolastico.

#### **Art. 16 – Obiettivi del SAES**

Gli obiettivi e le finalità che il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica Specialistica intende perseguire sono i seguenti:

- a) Promuovere lo sviluppo psico-fisico del minore attraverso interventi educativi individualizzati e di gruppo che agiscano sull'autonomia personale e sulle capacità di apprendimento, di relazione e socializzazione;
- b) Favorire l'inserimento e la partecipazione scolastica dei minori sostenendone l'integrazione e assicurando loro la necessaria assistenza tramite stimoli di natura educativa;
- c) Acquisire nuovi metodi e strategie di studio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici;
- d) Favorire lo sviluppo di maggiori capacità organizzative nello svolgimento dei compiti scolastici;
- e) Stimolare nel minore un atteggiamento metacognitivo rispetto alle proprie strategie di apprendimento;
- f) Prevenire la comparsa e/o il consolidamento di strategie o meccanismi errati e inefficaci;
- g) Limitare i danni derivanti da reiterati fallimenti scolastici, che conducono a perdita di motivazione e a bassi livelli di autostima;
- h) Favorire la comprensione dei propri vissuti emotivi e migliorare la gestione dell'ansia scolastica;
- i) Supporto, a livello familiare, della gestione delle difficoltà del minore al fine di acquisire autonomia nell'affiancamento allo studio.

#### **Art. 17 – Destinatari del SAESS**

I destinatari del servizio di Assistenza Educativa Scolastica Specialistica sono i minori disabili, certificati ai sensi dell'art. 3 Legge 104/92, frequentanti le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I° grado dei Comuni facenti parte del distretto di Oristano. L'intervento SAESS, finanziato con fondi R.A.S. per i disabili con certificazione L. 104/92 Art.3 Co.3, potrà essere esteso anche ai disabili con certificazione L. 104/92 Art. 3 Comma 1 con fondi comunali.

#### **Art. 18 - Tipologia delle prestazioni e ambito degli interventi**

Gli interventi del SAES sono finalizzati all'integrazione del minore nella classe, sviluppando in particolare l'incontro fra le competenze/risorse del minore con il curriculum educativo e didattico. Sono esclusi gli interventi di assistenza di base di competenza dell'Istituzione scolastica, come da Nota MIUR Prot. n. 3390 del 30.11.2001. Gli interventi di supporto all'integrazione dovranno essere svolti nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), di cui all'art. 12 della L. 104/92 e nota MIUR Prot. N. 3390 del 30.11.2001, secondo il monte ore settimanale indicato nell'art. 20 Punto 2 del presente Disciplinare.

A titolo esemplificativo si riportano alcune delle prestazioni obbligatorie (cui si fa rinvio all'allegato A "Prestazioni obbligatorie") richieste agli educatori:

- ✓ Cooperare come figura complementare alla realizzazione di attività funzionali al progetto didattico/educativo;
- ✓ Attivare interventi educativi rivolti a favorire la comunicazione, la relazione, e i processi di apprendimento;
- ✓ Partecipare alla formazione del P.E.I. e successive verifiche. Nei P.E.I. saranno definiti ed articolati nel dettaglio i compiti ed il ruolo in relazione agli specifici bisogni di ciascun allievo.

Gli interventi si svolgeranno all'interno dell'ambiente scolastico ed eventualmente durante le attività esterne programmate dalla scuola, quali gite ed uscite scolastiche. A tal fine, l'educatore potrà accompagnare l'alunno alle attività esterne, se presenti economie di ore a disposizione, le ore di intervento non svolte, potranno essere recuperate per la partecipazione a specifiche/straordinarie attività organizzate dall'istituto scolastico.

#### **Art. 19 – Metodologia del servizio**

La metodologia di lavoro si esplica attraverso l'integrazione del Servizio del SAES con le attività educativo/didattiche già in atto, operate dal personale docente e non docente dell'Istituzione Scolastica. Pertanto, i documenti operativi di riferimento per l'educatore sono la programmazione didattico/educativa della classe ed il Piano Educativo Individualizzato.

A partire dalla formulazione del PEI, alla cui definizione provvedono gli operatori della ASL, della scuola, del Comune, con la collaborazione dei genitori, il servizio SAES fornirà le risorse professionali necessarie per integrare le funzioni svolte dagli insegnanti titolari della classe, e realizzare, nell'ambito della giornata scolastica, tutte le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi.

#### **Art. 20 – Modalità di attivazione ed esecuzione del servizio**

Per l'attivazione degli interventi dell'Assistenza Scolastica Specialistica sono individuate le seguenti fasi:

1. Il servizio scolastico invia al Servizio Sociale del Comune, le richieste pervenute alla scuola entro il termine del 30 Maggio, corredate dalle certificazioni del Servizio di Neuropsichiatria Infantile dalla ASL e/o dai Servizi convenzionati, attestanti la necessità dell'intervento, il profilo funzionale, certificazione L. 104/92 art. 3. La scuola per ciascun alunno richiedente, comunicherà il monte ore di frequenza e le ore di sostegno assegnate.
2. Il Servizio Sociale di riferimento, tenuto conto delle richieste pervenute dai singoli istituti scolastici, valuta ed attiva entro il 1 Ottobre le istanze, sulla base della disponibilità di ciascun bilancio Comunale, determina:
  - ✓ Il monte ore da assegnare a ciascun minore, va da un minimo di 3 fino ad massimo di 8 ore settimanali in presenza. Le ore di programmazione mensili previste vanno da un minimo di 1 ora per tutti gli interventi che non eccedono le 5 ore settimanali a un massimo di 2 ore per gli interventi sino alle 8 ore settimanali;
  - ✓ Inoltra la richiesta di attivazione dell'intervento al Fornitore, per l'individuazione degli educatori.
3. Il servizio dovrà essere svolto nei giorni di lezione previsti nel calendario scolastico, secondo le modalità, i termini e nelle istituzioni scolastiche indicate. In casi particolari e solo su richiesta della scuola al Coordinatore di riferimento che potrà autorizzare l'accompagnamento.
4. In caso di assenza dell'alunno, l'Educatore non è autorizzato a restare a scuola. Allo stesso viene riconosciuta la prima ora del primo giorno di assenza non preavvisata.
5. La comunicazione dell'assenza al Fornitore è demandata al personale scolastico e alla Famiglia entro la prima ora di attività scolastica.

#### **Art. 21 – Strumenti operativi del servizio**

Gli strumenti operativi del servizio, sono i seguenti:

1. Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.);



2. La programmazione didattico/educativa della classe;
3. Scheda – Presenza degli operatori:  
Tali schede dovranno essere firmate dagli operatori del servizio in occasione di ogni singola prestazione giornaliera, e dovranno contenere:
  - 3.1. Orario di ogni singola prestazione giornalmente eseguita;
  - 3.2. Orario di entrata e di uscita con firma giornaliera (leggibile) apposta dall'operatore all'inizio e al termine del servizio;
  - 3.3. Firma per la convalida dell'orario di servizio svolto, apposta a fianco a quella dell'operatore, dal docente della classe del minore.

## **SERVIZIO EDUCATIVO A FAVORE DEI DISABILI – L. 162/98**

### **Art. 22 - Definizione del Servizio**

Il servizio prevede interventi educativi a favore di persone con grave disabilità.

### **Art. 23 – Obiettivi:**

1. Favorire la permanenza delle persone non autosufficienti nel proprio domicilio, attivando o potenziando la rete di cura e di assistenza domiciliare integrata;
2. la socializzazione e la cura dei rapporti con i familiari e la comunità;
3. la partecipazione ad attività atte a favorire l'occupazione del tempo libero: partecipazione a corsi promossi sul territorio, brevi gite, uscite in biblioteca, disbrigo di piccole commissioni ecc.;
4. il sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici per quei bambini che non trovano il giusto appoggio all'interno del nucleo familiare;
5. assicurare la personalizzazione delle prestazioni di cura;
6. prevedere una graduazione degli interventi sulla base di una valutazione multidimensionale delle esigenze della persona;
7. sostenere la famiglia nella funzione di cura e sostegno;
8. ridurre il carico assistenziale della famiglia.

### **Art. 24 - Destinatari**

Sono destinatari degli interventi le persone in possesso di certificazione della disabilità, ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. 104/92.

### **Art. 25 - Tipologia e ambito degli interventi**

La descrizione delle prestazioni e degli ambiti di intervento, sono contenute nel piano personalizzato. Il piano comprende una pluralità di prestazioni che promuovono l'autonomia della persona e il miglioramento delle sue condizioni di vita.

### **Art. 26 - Metodologia del servizio**

La metodologia di lavoro prevede la predisposizione di un Piano Personalizzato da parte dell'assistente sociale del comune di residenza congiuntamente al destinatario del Piano o l'incaricato della tutela o

titolare della patria potestà. La condivisione del succitato Piano Personalizzato garantisce la centralità della persona e l'umanizzazione dell'intervento. Nel Piano sono illustrati dettagliatamente gli interventi educativi.

#### **Art. 27 – Modalità di attivazione e di esecuzione del servizio**

L'attivazione del servizio in oggetto avviene a seguito della scelta della gestione diretta del finanziamento da parte del destinatario.

#### **Art. 28 – Strumenti operativi del servizio**

Gli strumenti operativi del servizio, indispensabili per l'attivazione degli interventi sono:

- A) **Scheda Sociale** (di cui alla L. 162/98) predisposta dall'Assistente Sociale titolare del caso, che contiene i seguenti elementi:
- ✓ Breve descrizione della situazione socio/familiare;
  - ✓ Breve descrizione delle criticità rilevate;
  - ✓ Obiettivi preliminari dell'intervento;
  - ✓ Indicazione delle risorse territoriali;
  - ✓ Indicazione dei tempi dell'individuazione dell'educatore (min. 5 max 7 giorni);
  - ✓ Monte orario del progetto;
- B) **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**, predisposto dall'educatore, secondo quanto previsto dal presente disciplinare, che deve contenere i seguenti elementi:
- ✓ Analisi della situazione di partenza;
  - ✓ Obiettivi;
  - ✓ Metodologie e strategie per raggiungerli;
  - ✓ Descrizione delle azioni coerenti con gli obiettivi posti a seguito dell'osservazione partecipante effettuata;
  - ✓ Tempi e fasi di attuazione, come riportato nella scheda Sociale;
  - ✓ Monitoraggio ed elaborazione di indicatori di verifica, che consentono di modificare e ridefinire il progetto durante il suo percorso attuativo.

### **SOSTEGNO EDUCATIVO E SUPPORTO ALL'AUTONOMIA DEI DISABILI MENTALI - L.R. N° 20/97**

#### **Art. 29 – Modalità attuative**

Per il Servizio educativo a favore dei disabili mentali, si farà riferimento al Progetto Individuale predisposto dall'Assistente Sociale di riferimento in accordo con i competenti servizi territoriali e/o la famiglia dell'utente.

### **SERVIZIO DI TUTORAGGIO PER I DESTINATARI DEL PROGETTO "PRENDERE IL VOLO"**

#### **Art. 30 – Modalità attuative**

Per il Servizio di tutoraggio in favore dei destinatari del progetto "Prendere il Volo", si farà riferimento a quanto previsto nella Delibera G.R: 49/16 del 09.10.2018 – Linee di indirizzo del programma di Inclusione sociale L.R. n° 4/2006 (art. 17) e successive modifiche.

### **TITOLO III –PERSONALE**

#### **Art. 30– Figure operative dei servizi**

Per la gestione dei suddetti servizi, il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali dell’educatore e dello psicologo, quest’ultimo con funzioni di supervisione e collaborazione nei percorsi di sostegno alla genitorialità nonché interventi psico-educativi valutati dal servizio sociale inviante.

<b>SERVIZIO</b>	<b>OPERATORI PROFESSIONALI</b>	<b>REQUISITI</b>
SET SET L.162/98 L.R. 20/97	Educatore Professionale	Laurea triennale in Scienze dell’Educazione o in Scienze della Formazione o laurea quadriennale in Pedagogia, e specifica esperienza documentata di almeno due anni nell’ambito dei servizi educativi rivolti ai minori e/o alla famiglia.
SAESS	Psicologo	Laurea in psicologia vecchio o nuovo ordinamento – Esperienza minima documentata di due anni nei servizi educativi rivolti ai minori e alla famiglia.
SET SET L. 162/98 L.R. 20/97	Educatore di supporto	Superamento di un corso intensivo di formazione per complessivi 60 cfu da svolgersi presso le Università, anche tramite formazione a distanza (di cui al punto 2 art. 13 Legge 205/2017).
SAESS	Assistente all’Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM)	Acquisizione di specifica qualifica di ASACOM

#### **30.1 EDUCATORE PROFESSIONALE**

##### **Requisiti**

L’Educatore deve essere in possesso di laurea triennale in Scienze dell’Educazione o in Scienze della Formazione o laurea quadriennale in Pedagogia, e specifica esperienza documentata di almeno due anni nell’ambito dei servizi educativi rivolti ai minori e/o alla famiglia, oggetto del presente disciplinare. E’ consentita una dotazione di operatori, non superiore al 30% dell’organico totale, con esperienza inferiore o pari a 6 mesi.

##### **Funzioni/Competenze**

Ascolto, analisi, lettura,	Prima elaborazione del bisogno dell’utente, identificare le sue risorse personali, del suo
----------------------------	--

informazione, orientamento	gruppo di riferimento e del suo nucleo familiare. Facilitare la progettualità dell'utente in ambito personale, scolastico e sociale
Progettazione	Capacità di promuovere e di costruire progetti di vita individuali e familiari in una modalità dialogica e di concertazione, sapendone valutare l'andamento e l'esito. L'educatore deve saper facilitare i processi di apprendimento cooperativo, promuovendo la creazione di un clima positivo all'interno del gruppo e lo sviluppo del senso di appartenenza fondato su comuni obiettivi da raggiungere e quindi dei microprogetti.
Accompagnamento	Consiste nell'offerta di aiuto e di supporto formativo tramite la condivisione di percorsi di vita quotidiani, garantendo un'azione di affiancamento nel fare e nel pensare. Parte dai bisogni espliciti per elaborare i bisogni impliciti. Gli obiettivi principali sono l'arricchimento affettivo, l'aumento dell'autostima, la promozione dell'autodeterminazione e l'attivazione di un processo di identità personale.
Contenimento e Autonomia	E' una funzione base che rimanda all'immagine materna del "tenere insieme" e dell'immagine repressiva del "trattenere". L'educatore deve sentire quando il soggetto è in condizione di rischio, oppure lasciarlo andare quando sente che c'è una possibilità di autonomia. L'obiettivo è lo sviluppo della capacità autoregolativa e cioè l'autonomia, lo sviluppo delle potenzialità personali e di gruppo, l'incremento delle abilità e la stimolazione della progettualità.
Promozione della socializzazione	Promuovere competenze relazionali, la partecipazione sociale, i raccordi con il territorio, come opportunità di costruire legami significativi fra tutti gli attori del contesto.
Promozione di capacità	L'educatore deve saper promuovere il protagonismo, attraverso lo sviluppo delle potenzialità personali e di gruppo, l'incremento delle abilità e la stimolazione della progettualità.

Tra le varie figure che operano nei servizi interessati, l'Educatore è quella che si trova maggiormente a contatto con l'utenza, sia per i tempi dedicati che per la sistematicità del rapporto. Per questo è una risorsa fondamentale dell'intervento sul disagio, fa da raccordo con le risorse territoriali e catalizza le competenze delle altre professionalità coinvolte, in quanto il suo intervento rende possibile l'apporto degli altri esperti.

### **30.2 EDUCATORE DI SUPPORTO**

L'educatore di supporto, in possesso della qualifica di educatore socio-pedagogico ottenuta dopo aver superato un corso intensivo di 60 CFU, da svolgersi presso le Università, anche tramite formazione a distanza (di cui al punto 2 art. 13 Legge 205/2017). Tale figura si occupa del sostegno e del potenziamento

dell'attività didattica tramite un supporto dedicato per le attività scolastiche, con particolare riguardo allo svolgimento dei compiti a casa e al rapporto scuola-casa. L'intervento educativo pedagogico collegato all'assistenza nello svolgimento dei compiti a casa ha come obiettivo primario delle attività quello di lavorare per consentire al bambino o al ragazzo di sviluppare una propria autonomia nella gestione dei compiti, attraverso percorsi che permettano di compensare le difficoltà presentate anche con l'uso delle nuove tecnologie.

A seguito di **esame preliminare** che coinvolge i membri dell'équipe del centro e gli educatori, al fine di redigere una valutazione della situazione di partenza del bambino o del ragazzo, si imposta un **percorso per il potenziamento delle abilità individuali**, al fine di garantire il raggiungimento di un buon grado di autonomia sia nello svolgimento dei compiti che nell'apprendimento.

Durante gli incontri, qualora si ritenga necessario, si può procedere all'**integrazione dell'attività di sostegno con l'utilizzo di strumenti compensativi anche tecnologici**, sempre in unione con una presenza individuale, per lo studio e lo svolgimento dei compiti di materie umanistiche, linguistiche e scientifiche, ricercando e promuovendo l'uso di strategie e metodo di studio adeguati.

### **30.3 ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE (ASACOM)**

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione, in possesso della qualifica specifica di ASACOM, è l'operatore socio-educativo che affianca e supporta lo studente con disabilità sensoriale (sordo, cieco, sordocieco), psico-fisica e con disturbo dello spettro autistico. Egli agisce nella compensazione delle difficoltà comunicative e relazionali conseguenti alla condizione di disabilità, favorendo il rispetto del diritto all'istruzione e all'integrazione sociale dello studente con disabilità e agevolando un adeguato rapporto comunicativo. In ambito scolastico le sue mansioni sono, in adempimento dell'art. 13 punto 3 della L. 104/92, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in condizione di handicap iscritti nelle scuole di ogni ordine e grado, nonché all'effettiva integrazione scolastica e sociale degli stessi. All'interno dell'istituzione scolastica l'Asacom, nel limite delle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, collabora con gli insegnanti ed il personale della scuola per l'effettiva partecipazione attiva dello studente in situazione di handicap a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa. Nell'ambito della realizzazione dei Piani Educativi Individualizzati (PEI), inoltre, l'Asacom accompagna l'alunno in situazione di handicap, nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate, dove non sia eventualmente prevista la presenza alternativa dell'insegnante, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e della fruizione del territorio e delle sue strutture. In particolare l'Asacom partecipa, a sostegno delle necessità degli alunni in situazione di handicap, ai viaggi d'istruzione programmati e realizzati dalla scuola (v. anche oltre).

### **30.4 PSICOLOGO**

#### **Requisiti**

Laurea in psicologia vecchio o nuovo ordinamento – Esperienza minima documentata di due anni nei servizi educativi rivolti ai minori e alla famiglia. Concorre a promuovere lo sviluppo cognitivo, emotivo, sociale e relazionale del minore e dei componenti il nucleo familiare di appartenenza in collaborazione con gli altri operatori dell'équipe; valuta la situazione del minore e del nucleo dal punto di vista psicologico e delle dinamiche affettivo-relazionali; attiva consulenze per insegnanti che ne facciano richiesta; formula ipotesi

sulle cause del disagio; delinea possibili strategie d'intervento; effettua attività di sostegno rivolte ai minori che manifestano gravi situazioni di disagio; collabora con le altre figure professionali dell'équipe alla elaborazione di percorsi educativi individuali; valuta l'opportunità d'intervento psico-terapeutico.

Attua tutte le suddette attività mediante il ricorso al colloquio, al colloquio clinico, a strumenti psico-diagnostici e progettazione di attività in piccolo gruppo.

### **30.5 REFERENTE ORGANIZZATIVO**

Il Fornitore è tenuto a designare un referente organizzativo per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- ✓ Raccordo tra cooperativa e Servizi Sociali per tutti gli aspetti tecnici inerenti il servizio;
- ✓ Curare l'abbinamento tra la figura educativa e il destinatario del progetto;
- ✓ Garantire il corretto svolgimento del servizio;
- ✓ Garantire un pronto intervento a fronte di segnalazione scritta di disfunzioni da parte del Servizio Sociale titolare;
- ✓ Garantire la gestione operativa del personale impiegato dal Fornitore;
- ✓ Curare i rapporti con il Servizio Sociale di riferimento rispetto al corretto svolgimento dei progetti, ed in particolare agli incontri di monitoraggio previsti;

Il Referente organizzativo deve essere in possesso di laurea triennale in Scienze dell'Educazione o in Scienze della Formazione o laurea quadriennale in Pedagogia, e specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno due anni nell'ambito del coordinamento dei servizi educativi rivolti ai minori e alla famiglia, oggetto del presente disciplinare.

#### **Art. 31 – Formazione**

Il fornitore dovrà garantire un minimo di 30 ore complessive di formazione degli operatori dedicati ai servizi per i quali viene richiesto l'accreditamento, di cui 8 di formazione esterna con rilascio di un attestato. Dovrà pertanto essere presentato un piano di formazione per il periodo di validità dell'accreditamento per un totale di 30 ore, che evidenzia gli obiettivi, i contenuti della formazione che dovranno essere strettamente attinenti al servizio per il quale si è accreditati, gli operatori coinvolti, il calendario delle attività programmate.

#### **Art. 32 – Continuità educativa**

Il fornitore è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio.

#### **Art. 33 - Coordinamento tecnico e amministrativo**

Il Coordinatore dei Servizi educativi sarà gestito direttamente dall'Ufficio di Piano del PLUS del Distretto Socio-Sanitario di Oristano con una figura di Assistente Sociale esperta nei servizi oggetto del presente Disciplinare.

## **TITOLO IV – DISPOSIZIONI SUL SERVIZIO**

### **Art. 34 - Durata e cause di cessazione del servizio**

Il Servizio erogato è strettamente connesso alla durata del P.E.I.

Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere prorogato secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta la modifica del PEI in Piattaforma **Sicare**.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Per i piani relativi Servizio di Assistenza Educativa Specialistica Scolastica (SAES), Servizio Socio-Educativo a favore dei disabili (L. 162/1998), Sostegno educativo e supporto all'autonomia dei disabili mentali attraverso la gestione dei progetti personalizzati, di cui alla L.R. n° 20/97) - il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al PEI prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

### **Art. 35 - Cause di sospensione del Servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro il giorno prima.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

### **Art. 36 – Modalità alternative di erogazione del servizio**

Qualora si rendesse necessaria, a causa di emergenze di natura sanitaria o su disposizioni dalle autorità competenti, la sospensione dei servizi in presenza, oggetto del presente disciplinare, gli stessi potranno essere garantiti con modalità alternative concordate con il servizio sociale competente.

### **Art. 37 - Costo del Servizio**

Il servizio sociale del Comune di residenza eroga al cittadino utente il servizio in considerazione del bisogno assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio.

## **TITOLO V – PRESTAZIONI – TARIFFE – OBBLIGHI DEL FORNITORE**

### **Art. 38 - Prestazioni obbligatorie**

L'elenco delle prestazioni che potranno essere previste nel Buono servizio è dettagliato nell'allegato A.

### **Art. 39 – Prestazioni migliorative**

Il fornitore potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato A. Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del fornitore, ecc).

L'offerta volontaria da parte del fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono servizio sottoscritto dalle parti.

Il fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente.

### **Art. 40 - Tariffe**

Le tariffe orarie per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui all'allegato A, tenuto conto di quanto definito dalla Tabella Allegata al D.D. N. 7/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

- ✓ Educatore Professionale € 22,24 (+ IVA);
- ✓ Educatore di supporto € 21,04(+ IVA);
- ✓ ASACOM € 20,42 (+ IVA);
- ✓ Psicologo € 23,74 (+ IVA).

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

### **Art. 41 - Registrazione delle prestazioni rese**

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero della accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'utente o familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento e una custodita dal fornitore.

Il servizio sociale del Comune di residenza si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.



#### **Art. 42 - Modalità di pagamento dei Buoni servizio**

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato al fornitore dal Comune di Oristano – Ente Capofila del PLUS previa verifica del comune di residenza del beneficiario.

In questo ultimo caso, il fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale del Comune competente, via e-mail in file in formato Excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.E.I., del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà le fatture entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Comune di residenza dei beneficiari.

La fattura deve essere intestata al Comune di Oristano – Ente capofila del PLUS Ambito del Distretto di Oristano - e dovrà essere riportata la dicitura "Servizi educativi (specificare la tipologia) erogati all'utente \_\_\_\_\_ - Buoni servizio N. \_\_\_\_".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

#### **Art. 43 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 22.

#### **Il fornitore accreditato:**

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano educativo individualizzato (P.E.I.);
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del piano educativo individualizzato (P.E.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato A, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare

comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati; in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore;

- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;

Il fornitore è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio.

Il fornitore deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

Il fornitore deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utenza, anche solo per la visione, presso ciascuna sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il fornitore dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini; evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento;

si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.

#### **Art. 44 Inadempimenti e penalità**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accREDITAMENTO e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

- a) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
- b) di demerito, afferenti al sistema di accREDITAMENTO.

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.E.I. non autorizzate: penalità punti 3;
- d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7: penalità punti 2;
- e) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- f) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale dei Comuni: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l'Ufficio di Plus procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento.

#### **Art. 45 Vigilanza e controllo**

L'Ufficio di PLUS, i servizi sociali dei Comuni garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti dal Bando e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano educativo individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quantitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.