



## AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI OPERATORI ECONOMICI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-EDUCATIVI NELL'AMBITO PLUS DISTRETTO DI ALGHERO

### ALLEGATO D2: Disciplinare Tecnico - Servizio Educativo Territoriale (SET)

- Servizio Educativo Territoriale Minori (SET Minori)
- Servizio Educativo Territoriale Adulti (SET Adulti)

### SOMMARIO

PREMESSA .....	2
DEFINIZIONI .....	3
PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI .....	5
Art. 1 - Oggetto.....	5
Art. 2 - Finalità del servizio .....	5
Art. 2.1 - LEPS e metodologia di intervento .....	6
Art. 3 - Destinatari.....	7
Art. 3.1 Destinatari SET Minori.....	7
Art. 3.2 Destinatari SET Adulti .....	7
Art. 4 - Figure professionali e requisiti di qualificazione.....	8
4.1 Figure professionali coinvolte .....	8
4.2 Requisiti di qualificazione.....	9
4.3 Organizzazione del Fornitore .....	9
PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	10
Art. 5 - Prestazioni obbligatorie .....	10
Art. 5.1 Prestazioni obbligatorie SET minori .....	10
Art. 5.2 prestazioni obbligatorie SET adulti.....	12
Art. 5.3 Attività di back office.....	14
Art. 6 - Prestazioni accessorie .....	15
Art. 7 - Prestazioni migliorative.....	15
Art. 8 - Standard di qualità e livelli di servizio .....	16
Art. 8.1 Accessibilità e tempestività .....	16
Art. 8.2 Continuità e regolarità .....	16
Art. 8.3 Personalizzazione e partecipazione .....	16
Art. 8.4 Professionalità .....	16
Art. 8.5 Relazione e comunicazione .....	16

Art. 8.6 Sicurezza e igiene .....	17
Art. 8.7 Lavoro di rete e integrazione .....	17
Art. 8.8 Monitoraggio e miglioramento continuo .....	17
PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE .....	17
Art. 9 – Modalità di accesso al servizio e Piano Educativo Individualizzato (PEI) .....	17
Art. 10 Scelta del Fornitore da parte del Beneficiario/a .....	19
Art. 11 - Modalità di accesso a piani personalizzati riferiti ad altri progetti/azioni in capo al PLUS .....	20
Art. 12 - Buono sociale/Voucher .....	20
Art. 13 - Tariffe e compartecipazione alla spesa .....	21
Art. 14 - Registrazione delle prestazioni .....	21
Art. 15 - Rendicontazione e pagamento .....	22
Art. 15.3 – Assenze non programmate del Beneficiario/a e corrispettivo delle prestazioni (SET) .....	22
Art. 16 - Cause di sospensione del Buono sociale .....	23
PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI .....	23
Art. 17 - Obblighi specifici del Fornitore SET .....	23
Art 17.1 – Altri obblighi a carico del Fornitore accreditato .....	25
Art. 18 - Carta dei Servizi .....	25
Art. 19 - Gestione dei reclami .....	26
Art. 20 - Monitoraggio, verifiche e controlli .....	26
Art. 21 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato .....	27
PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI .....	28
Art. 22 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SET .....	28
Art. 23 - Rinvio al Disciplinare Generale .....	28
Art. 24 - Aggiornamenti e modifiche .....	28
Art. 25 - Validità e decorrenza .....	29
ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SET .....	29
NOTE OPERATIVE GENERALI .....	30

## PREMESSA

Il Servizio Educativo Territoriale si colloca nel quadro dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS), quale dispositivo di intervento che mira ad *innovare e uniformare gli interventi verso le famiglie in situazione di vulnerabilità*.

Il LEPS "*Prevenzione e Sostegno alla Genitorialità*" è basato sulla diffusione nazionale del metodo *P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione)*, e la sua attuazione mira a "*rispondere al bisogno di ogni bambino di crescere in un ambiente stabile, sicuro, protettivo e 'nutriente', contrastando attivamente l'insorgere di situazioni che favoriscono le disuguaglianze sociali,*

*la dispersione scolastica, le separazioni inappropriate dei bambini dalla famiglia di origine, tramite l'individuazione delle idonee azioni, di carattere preventivo, che hanno come finalità l'accompagnamento non del solo bambino, ma dell'intero nucleo familiare in situazione di vulnerabilità, in quanto consentono l'esercizio di una genitorialità positiva e responsabile e la costruzione di una risposta sociale ai bisogni evolutivi dei bambini nel loro insieme".*

Il presente Disciplinare Tecnico definisce organizzazione, contenuti e modalità operative del Servizio Educativo Territoriale (SET) nell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero, in attuazione della L.R. 23/2005 e della L. 328/2000, in coerenza con il Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati e con l'Avviso pubblico di accreditamento.

Il documento si applica a tutti i Fornitori accreditati iscritti all'Albo distrettuale e agli Uffici Locali dei Comuni aderenti, quale riferimento unico per l'erogazione omogenea del servizio in tutto l'ambito territoriale.

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare:

- i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli e i protocolli predisposti dal gruppo di lavoro sul SET istituito presso il PLUS di Alghero;
- le eventuali Linee Guida e istruzioni operative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale;
- le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e misura.

## DEFINIZIONI

Termini specifici per il SET:

- *Assesment*: processo di valutazione iniziale e continua che consiste nella raccolta, analisi e interpretazione delle informazioni riguardanti un individuo o un nucleo familiare. Il suo scopo è identificare i bisogni, mappare le risorse attivabili e progettare l'intervento di aiuto più adeguato;
- *Attività di back office*: attività non svolte a diretto contatto con il Beneficiario/a ma funzionali alla progettazione, gestione, coordinamento, documentazione e valutazione degli interventi educativi (programmazione, raccordo con i servizi, PEI, report, EM, supervisione), entro il limite massimo del 10% del monte ore complessivamente autorizzato;
- *Beneficiario/a*: persona singola (minore o adulto) o nucleo familiare destinatario delle prestazioni del Servizio Educativo Territoriale (SET);
- *Buono Sociale / Voucher*: titolo di spesa attraverso il quale il Comune autorizza e finanzia, in tutto o in parte, l'intervento educativo previsto dal PII/PEI, indicando Fornitore accreditato, durata, monte ore e prestazioni autorizzate;
- *Comune Capoambito*: Comune capofila del PLUS Distretto di Alghero, titolare delle funzioni di indirizzo, coordinamento, organizzazione, monitoraggio e controllo del sistema di accreditamento e dell'erogazione del SET nell'ambito territoriale;
- *Caregiver*: familiare o altra persona di riferimento che supporta il Beneficiario/a nella gestione quotidiana, nel percorso educativo e nei rapporti con il servizio e con i soggetti coinvolti nella presa in carico;
- *Carta dei Servizi*: documento predisposto dal Fornitore accreditato contenente organizzazione del servizio, prestazioni offerte, standard qualitativi, modalità di accesso, diritti e doveri dell'utenza, procedure per i reclami e contatti;
- *Case Manager*: assistente sociale o altro operatore del Servizio Sociale competente, responsabile della valutazione del bisogno, della presa in carico, della definizione, validazione e del monitoraggio del caso;

- *Commissione Etica*: organismo del PLUS chiamato a supportare l'Ufficio Locale nelle decisioni relative a particolari condizioni di accesso o scelta del Fornitore, nei casi previsti dal Disciplinare;
- *Consiglio Intercomunale SET e SASS*: organo di governo dell'Ambito PLUS competente per l'approvazione degli indirizzi generali, delle tariffe e degli aggiornamenti del sistema di accreditamento;
- *Coordinatore del servizio*: figura individuata dal Fornitore accreditato, responsabile dell'organizzazione degli interventi, del raccordo operativo con il Servizio Sociale/Ufficio Locale e della supervisione tecnica degli operatori impegnati negli interventi SET;
- *Educatore Professionale*: figura professionale qualificata che eroga direttamente le prestazioni educative previste dal PEI, operando nei contesti di vita del Beneficiario/a e nel rispetto degli obiettivi progettuali definiti;
- *Équipe Multidisciplinare (EM)*: gruppo di lavoro composto dal case manager, dagli educatori coinvolti, dal Beneficiario/a e/o dai familiari di riferimento ed eventualmente da altri operatori dei servizi (scuola, servizi sanitari, Autorità Giudiziaria), finalizzato alla progettazione, verifica e valutazione del PII/PEI;
- *Familiare di riferimento*: soggetto individuato quale riferimento principale per la presa in carico, la comunicazione con i servizi e la condivisione del progetto educativo e/o del PII/PEI; può coincidere con il caregiver;
- *Fornitore accreditato*: soggetto iscritto all'Albo distrettuale dei Fornitori del PLUS, autorizzato all'erogazione del Servizio Educativo Territoriale (SET) secondo quanto previsto dall'Avviso pubblico e dal Patto di accreditamento;
- *Gruppo di lavoro SET*: organismo tecnico-operativo istituito presso il PLUS di Alghero, composto da rappresentanti del Comune Capoambito, degli Uffici Locali e, ove previsto, dei Fornitori accreditati, con funzioni di elaborazione di documenti operativi, protocolli, linee guida e proposte di miglioramento del servizio.
- *Intervento educativo di gruppo*: attività educativa svolta con più Beneficiari contemporaneamente, centrata sulle dinamiche di gruppo, realizzata in spazi e tempi strutturati e nel rispetto di un rapporto educatore/beneficiari non inferiore a 1:3, sulla base di un progetto di gruppo collegato ai singoli PEI;
- *Intervento educativo individuale*: attività educativa personalizzata svolta dall'educatore in rapporto uno a uno con il singolo Beneficiario/a, prevalentemente nei suoi ambienti di vita (domicilio, scuola, territorio e comunità), finalizzata allo sviluppo delle autonomie personali e sociali in coerenza con il PEI;
- *L.E.P.S.*: Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali, ossia l'insieme delle prestazioni sociali che devono essere garantite in modo uniforme sul territorio, secondo la normativa vigente;
- *P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione)*: Programma Nazionale promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, finalizzato a prevenire l'allontanamento dei minorenni dalla famiglia di origine attraverso il sostegno alle competenze genitoriali e interventi educativi integrati in favore delle famiglie in situazione di vulnerabilità. L.E.P.S. che gli Ambiti Territoriali Sociali devono garantire in modo uniforme su tutto il territorio italiano.
- *PII – Piano Individuale di Intervento / PEI – Piano Educativo Individualizzato*: progetto personalizzato condiviso con il Beneficiario/a e la sua rete di riferimento, che definisce obiettivi, prestazioni autorizzate, modalità di intervento, durata, tempi, monte ore e criteri di verifica del percorso educativo;

- *PLUS Distretto di Alghero*: ambito territoriale sovracomunale per la gestione associata dei servizi sociali e socio-educativi, ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
- *Pre-Assesment*: rappresenta una guida per l'osservazione un metodo di elaborazione e di comprensione delle situazioni di vulnerabilità e di difficoltà nel rispondere ai bisogni di crescita dei bambini, al fine di sostenere la presa di decisione e soprattutto il progetto di intervento in modo tale che sia adattato alla situazione singolare di ogni bambino e ogni famiglia;
- *Prestazioni accessorie*: prestazioni ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, richieste liberamente dal Beneficiario/a e poste integralmente a suo carico economico;
- *Prestazioni migliorative*: prestazioni aggiuntive o di livello qualitativo superiore rispetto agli standard minimi richiesti, offerte dal Fornitore accreditato senza oneri aggiuntivi per il PLUS o per il Beneficiario/a;
- *Prestazioni obbligatorie*: interventi socio-educativi previsti nel PII/PEI e garantiti dal Fornitore accreditato, finanziati mediante Buono sociale/Voucher;
- *Progetto Quadro*: strumento attraverso cui si analizza e si costruisce la risposta ai bisogni evolutivi del bambino e si costruisce un accordo tra tutti gli attori coinvolti.
- *Scheda giornaliera delle prestazioni*: documento di registrazione delle attività educative effettuate, sottoscritto dall'educatore e, ove possibile, dal Beneficiario/a o dal Familiare di riferimento, allegato alla rendicontazione mensile;
- *Servizio Sociale competente/Ufficio Locale*: struttura comunale o dell'Ambito PLUS territorialmente competente per la valutazione del bisogno, l'attivazione del servizio, l'emissione dei Buoni sociali/Voucher, il monitoraggio degli interventi, la validazione delle prestazioni e lo svolgimento delle attività di controllo;
- *Software gestionale*: piattaforma informatica adottata dal PLUS per la registrazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione delle prestazioni del SET;

## PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1 - Oggetto

Il Servizio Educativo Territoriale (SET) è un servizio socio-educativo svolto da educatori professionali, rivolto a minori, adulti e nuclei familiari in situazione di fragilità, disagio o svantaggio, finalizzato a sostenere percorsi di autonomia personale, relazionale e sociale nei principali ambienti di vita del Beneficiario/a (domicilio, scuola, territorio e contesti di comunità).

L'intervento di Educativa domiciliare è attivato a seguito della valutazione della situazione del minore e del suo nucleo familiare ed è un dispositivo che concorre a dare attuazione agli obiettivi di un Progetto Quadro e di un Progetto educativo individualizzato.

Il Progetto Quadro riguarda l'insieme coordinato ed integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere di un minore e a rimuovere la situazione di rischio o di pregiudizio in cui questi si trova.

L'intervento educativo ha carattere temporaneo e si fonda su un progetto personalizzato, definito nel Piano Educativo Individualizzato (PEI), con obiettivi chiari e verificabili, periodicamente monitorati e rimodulati in funzione dell'andamento del percorso.

Gli interventi sono di carattere socio-educativo; restano di competenza della ASL le prestazioni di natura sanitaria.

### Art. 2 - Finalità del servizio

Il Servizio Educativo Territoriale è finalizzato a:

- prevenire e contrastare situazioni di isolamento sociale, esclusione e povertà educativa;
- sostenere lo sviluppo delle autonomie personali, relazionali e sociali;

- rafforzare le competenze genitoriali e le capacità di cura del nucleo familiare;
- favorire la permanenza della persona nel proprio contesto di vita;
- promuovere l'inclusione sociale attraverso il lavoro di rete con i servizi e le risorse del territorio.

*Il SET non può essere utilizzato in sostituzione di interventi più strutturali e prioritari (quali allontanamento protetto, inserimento in strutture residenziali, percorsi terapeutici o misure giudiziarie), ma opera in complementarità con essi quale supporto educativo alla presa in carico integrata, qualora gli obiettivi del PEI non richiedano tali misure.*

#### **Art. 2.1 - LEPS e metodologia di intervento**

Il Servizio Educativo Territoriale si colloca nel quadro dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) previsti dalla normativa vigente. In particolare, per gli interventi rivolti a minori e nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, il Programma P.I.P.P.I. – Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, riconosciuto quale LEPS, costituisce la metodologia obbligatoria e vincolante di progettazione, attuazione, monitoraggio e verifica degli interventi.

L'intervento si articola in fasi fra loro inter-connesse in un rapporto non di linearità, ma di circolarità. Preliminare all'avvio del Servizio è la redazione della scheda di pre-assessment da parte dell'Operatore Sociale/Assistente Sociale del Servizio Sociale comunale. Essa rappresenta una pre-valutazione sul nucleo che analizza la storia e condizioni sociali della famiglia, i fattori di rischio e di protezione, la capacità dei genitori di rispondere ai bisogni del bambino, la qualità della relazione operatore sociale-famiglia.

Qualora le famiglie accettino e sulla base della scelta del fornitore, segue la fase di Assessment, che rappresenta un processo di valutazione multidimensionale e partecipata che serve a comprendere a fondo la situazione del bambino e della sua famiglia e si distingue per quattro elementi fondamentali: *Partecipato* (Genitori e bambini sono coinvolti attivamente e la loro voce ha lo stesso peso di quella degli operatori), *interdisciplinare* (viene gestito dall'Équipe Multidisciplinare), *trasformativo* (non serve solo a fotografare un problema, ma avvia già il cambiamento durante la valutazione stessa), *continuo* (non si esaurisce all'inizio, ma accompagna l'intera evoluzione del progetto con verifiche costanti).

Gli esiti di quanto emerso durante la fase di valutazione (assessment) portano alla costruzione del Progetto Quadro e del Patto educativo.

La metodologia di intervento del SET Minori è attuata secondo i principi del Programma P.I.P.P.I. e, in particolare, attraverso:

- a) la progettazione partecipata con il minore, la famiglia e la rete di riferimento;
- b) il lavoro integrato in équipe multidisciplinare;
- c) la micro-progettazione educativa individualizzata;
- d) l'integrazione tra interventi educativi, sociali, scolastici, territoriali e, ove necessario, sanitari;
- e) il monitoraggio continuo e la rivalutazione periodica degli esiti;
- f) la documentazione puntuale e sistematica di tutte le fasi dell'intervento;
- g) la definizione di obiettivi specifici, misurabili, raggiungibili, coerenti e temporalmente definiti all'interno del Progetto Quadro.

*Tutti i Fornitori accreditati, in coerenza con gli obiettivi definiti nel PROGETTO QUADRO e secondo le Linee guida nazionali e regionali vigenti. Ogni intervento SET Minori deve essere costruito e documentato secondo i principi, le fasi e gli strumenti operativi previsti dal Programma P.I.P.P.I., come disciplinati dal presente Disciplinary e dagli atti attuativi del PLUS.*

*La mancata applicazione delle prescrizioni metodologiche di cui al presente articolo costituisce inadempimento agli obblighi di servizio.*

### **Art. 3 - Destinatari**

Possono accedere al SET i cittadini residenti o stabilmente dimoranti nei Comuni dell'Ambito PLUS del Distretto di Alghero.

Il SET si rivolge al seguente target di beneficiari:

1. SET Minori, rivolto a minori (0-18 anni) e alle loro famiglie;
2. SET Adulti, rivolto ad adulti in condizione di fragilità o vulnerabilità sociale e ai loro familiari.

#### **Art. 3.1 Destinatari SET Minori**

Sono destinatari prioritari del SET Minori:

- minori che presentano situazioni di scarsa socializzazione, di assenza di riferimenti positivi, di uso confuso e disorientato del tempo libero, di rapporti conflittuali con il mondo degli adulti, a rischio di abbandono scolastico;
- minori conosciuti e/o segnalati dai Servizi Sociali per i quali si rende necessario un intervento educativo;
- minori temporaneamente allontanati dal nucleo familiare nella fase di inserimento presso una struttura residenziale o presso una famiglia affidataria;
- minori nel cui ambito familiare sia presente disagio psichico grave o patologia psichiatrica o stati di dipendenza patologica;
- minori già soggetti a processi di emarginazione, al fine di evitare ulteriore disadattamento, sofferenza e isolamento;
- minori con difficoltà di integrazione nel tessuto sociale con manifestazioni comportamentali aggressive e/o comportamenti tendenti alla chiusura e all'isolamento;
- minori con deficit nel rendimento scolastico, a rischio di abbandono precoce della scuola;
- giovani adulti (N.E.E.T.) che necessitano di supporto o orientamento nelle scelte formative professionali e di sostegno scolastico o post-scolastico;
- minori interessati da un decreto della Magistratura, per i quali siano stati disposti interventi di sostegno e controllo delle condizioni familiari e incontri protetti;
- minori inseriti in progetti di inclusione sociale previsti dalla normativa regionale, nazionale ed europea;
- nuclei familiari con minori in situazione di fragilità educativa, con difficoltà nell'esercizio delle funzioni genitoriali, a rischio di emarginazione e disadattamento, in stato di separazione conflittuale.

#### **Art. 3.2 Destinatari SET Adulti**

Sono destinatari prioritari del SET Adulti:

- giovani e adulti che vivono esperienze di sofferenza mentale;
- giovani e adulti in stato di vulnerabilità relazionale e sociale e/o a rischio di emarginazione;
- giovani e adulti a rischio di devianza o che vivono esperienze di dipendenza;
- donne vittime di violenza e/o madri con figli minori in condizione di disagio sociale;
- soggetti con disagio sociale a rischio di povertà economica, culturale e relazionale;
- soggetti in uscita da comunità alloggio e/o case-famiglia, da comunità ministeriali o istituti penali;
- soggetti affidati all'ufficio esecuzione penale esterna (U.E.P.E.), detenuti e/o sottoposti a pena detentiva (ex detenuti);

- soggetti che provengono da situazioni di affido familiare e adozione e/o dimissionari da comunità o altra struttura;
- giovani e adulti inseriti in progetti di inclusione sociale previsti dalla normativa regionale, nazionale ed europea (es. ADI, REIS, etc.);
- cittadini che ne fanno richiesta per proprie difficoltà relazionali, sociali, emotive, culturali e per cui sia utile/necessario un supporto educativo personalizzato;
- adulti con disabilità che necessitano di supporto per lo sviluppo dell'autonomia e l'integrazione sociale;
- nuclei familiari in cui sia presente un adulto con le caratteristiche sopra descritte e che necessitano di sostegno educativo al nucleo.

## **Art. 4 - Figure professionali e requisiti di qualificazione**

### **4.1 Figure professionali coinvolte**

Il Fornitore accreditato deve garantire la presenza e la disponibilità delle seguenti figure professionali:

- a) *Educatore Professionale o figure equipollenti*; Figura professionale in possesso di titolo abilitante riconosciuto dalla normativa vigente, tra cui, a titolo esemplificativo:
- Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione – classe L-19 (Educatore Professionale Socio-Pedagogico);
  - Laurea in Educazione Professionale – classe L/SNT2 (Educatore Professionale Socio-Sanitario);
  - ulteriori titoli equipollenti, equivalenti o rientranti nei regimi transitori e derogatori previsti dalla normativa nazionale (c.d. Legge Iori e successive disposizioni).

L'Educatore Professionale eroga direttamente le prestazioni educative previste nel PEI, operando nei contesti di vita del Beneficiario/a, al fine di sostenere, promuovere e sviluppare le potenzialità individuali, relazionali e sociali, in coerenza con gli obiettivi progettuali definiti.

- b) *Iscrizione all'Albo o Ordine professionale*; L'Educatore Professionale è tenuto all'iscrizione all'Albo o Ordine professionale competente, ove obbligatoria ai sensi della normativa vigente e, in particolare:
- all'Albo delle Professioni Pedagogiche ed Educative per gli Educatori Professionali Socio-Pedagogici (titolo L-19), istituito dalla Legge n. 55/2024 e secondo le modalità attuative vigenti;
  - all'Ordine dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione (TSRM-PSTRP) per gli Educatori Professionali Socio-Sanitari (titolo L/SNT2).

Il Fornitore accreditato è tenuto a verificare e garantire il possesso dei requisiti di iscrizione da parte del personale impiegato.

- c) *Educatore con esperienza specifica*: per interventi educativi di carattere specialistico quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- interventi nell'ambito del Programma P.I.P.P.I. – Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, con focus sul sostegno alla genitorialità vulnerabile e sulla micro-progettazione educativa con le famiglie;
  - interventi educativi rivolti a minori con disturbi del comportamento (es. disturbo oppositivo-provocatorio) o disturbi dell'attenzione e dell'iperattività (ADHD/DHD);
  - supporto educativo a minori con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) o difficoltà evolutive in contesti scolastici e territoriali;
  - interventi in ambito di salute mentale, dipendenze e disagio psicosociale;
  - interventi di tutela e protezione dei minori, inclusi i contesti di vigilanza, osservazione educativa e lavoro con famiglie multiproblematiche;

- interventi di educativa di strada, inclusione sociale, mediazione culturale e lavoro con nuclei familiari con background migratorio.

il Fornitore accreditato deve impiegare educatori in possesso di formazione specifica ed esperienza professionale documentata nell'area di intervento di riferimento.

- d) *Coordinatore del servizio*: figura individuata dal Fornitore accreditato, responsabile dell'organizzazione e della supervisione tecnica degli interventi educativi, del raccordo operativo con il PLUS, gli Uffici Locali e i case manager, nonché del supporto tecnico-metodologico e della formazione continua degli educatori impiegati.

Il Coordinatore partecipa alle Équipe Multidisciplinari, alle attività di coordinamento, verifica e monitoraggio del servizio.

*Per gli interventi del SET Minori e, in particolare, per quelli rivolti a minori e nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, il Fornitore accreditato deve assicurare che gli educatori impiegati e il Coordinatore del servizio dispongano di competenze coerenti con la metodologia del Programma P.I.P.P.I., con particolare riferimento alla progettazione partecipata, alla microprogettazione educativa, al lavoro di rete, al monitoraggio degli esiti e alla collaborazione in équipe multidisciplinare.*

*Tali competenze dovranno essere adeguatamente acquisite, mantenute e aggiornate secondo modalità, tempi e percorsi formativi definiti successivamente dal Gruppo di lavoro SET, con eventuali linee operative, protocolli, strumenti e indicazioni attuative approvati dal PLUS.*

#### **4.2 Requisiti di qualificazione**

Per ciascuna figura professionale impiegata, il Fornitore deve assicurare:

- a) possesso del titolo di studio abilitante o qualifica professionale richiesta dalla normativa vigente (per Educatori Professionali: Laurea L-19, L/SNT2 o titolo equipollente riconosciuto);
- b) esperienza minima documentata nel settore dell'educativa territoriale o socio-educativa (almeno 6 mesi per educatori professionali e per educatori con esperienza specifica). In mancanza del requisito è necessario garantire un affiancamento di n. 35 ore con personale già impiegato all'interno del servizio;
- c) formazione specifica in materia di intervento educativo territoriale, metodologie educative, relazione d'aiuto, lavoro di rete, sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008), privacy e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679);
- d) per interventi nell'area minori e tutela: formazione specifica in materia di tutela minorile, protezione dell'infanzia, tecniche di osservazione educativa;
- e) per interventi nell'area adulti: conoscenza delle problematiche specifiche (salute mentale, dipendenze, marginalità, inclusione sociale) e delle metodologie di intervento educativo con adulti;
- f) assenza di condanne penali ostative allo svolgimento di attività in contesti di vulnerabilità, in particolare per chi opera con minori (certificato del casellario giudiziale e certificato dei carichi pendenti);
- g) coperture assicurative obbligatorie (Responsabilità Civile verso terzi, infortuni, danni a cose).

#### **4.3 Organizzazione del Fornitore**

Il Fornitore deve disporre di:

- a) sede operativa nell'ambito territoriale o facilmente raggiungibile, con recapito telefonico e posta elettronica;
- b) équipe territoriale stabile di educatori, per garantire continuità educativa e relazionale;
- c) sistema di reperibilità per emergenze e sostituzioni urgenti;
- d) coordinamento tecnico-organizzativo per la gestione dei PEI e il raccordo con i servizi del territorio;

- e) sistema di supervisione professionale per gli educatori impiegati;
- f) strumenti e metodologie per la documentazione educativa e la valutazione degli interventi.

## PARTE II - PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

### Art. 5 - Prestazioni obbligatorie

L'educatore co-costruisce il processo di valutazione multidimensionale, comprensivo di un progetto educativo personalizzato, in collaborazione con l'equipe multiprofessionale del servizio sociale e della famiglia beneficiaria dell'intervento.

Sono prestazioni obbligatorie del SET tutte quelle previste nel Piano Educativo Individualizzato, riconducibili alle seguenti macroaree di intervento.

### Art. 5.1 Prestazioni obbligatorie SET minori

Per prestazioni obbligatorie del SET Minori si intendono gli interventi socio-educativi personalizzati, definiti nel Piano Educativo Individualizzato (PEI), erogati dall'educatore professionale a favore dei minori e delle loro famiglie, finalizzati a sostenere lo sviluppo, il benessere e l'inclusione nei contesti di vita. Tali prestazioni costituiscono il nucleo essenziale del Servizio e sono articolate in aree di intervento educativo integrate e coerenti con i bisogni rilevati.

### A) INTERVENTI RIVOLTI DIRETTAMENTE AI MINORI

*Gli interventi rivolti direttamente ai minori sono finalizzati a sostenere lo sviluppo evolutivo, educativo e relazionale, promuovendo il benessere e le autonomie nei principali contesti di vita.*

*Le modalità di dettaglio di acquisizione delle competenze, formazione, strumenti operativi, schede tecniche e procedure applicative riferite alla metodologia P.I.P.P.I. sono definite successivamente dal Gruppo di lavoro SET, attraverso apposite linee operative, protocolli e documenti tecnici adottati dal PLUS.*

#### **A.1 Cura e salute**

1. Affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
2. Azioni educative integrative rispetto ai servizi sanitari in casi di disturbi/patologie/problematiche sanitarie;
3. Sostegno e supporto nella cura dell'igiene personale e del vestiario;
4. Sostegno e supporto nella cura dell'alimentazione;
5. Sostegno e supporto nella cura dell'ambiente domestico;
6. Sostegno e supporto nella cura della salute;
7. Attivazione, invio e/o accompagnamento a servizi specifici sociali e sanitari.

#### **A.2 Educazione, formazione e istruzione**

1. Sostegno e rinforzo rispetto all'esecuzione dei compiti scolastici;
2. Supporto didattico rispetto alla motivazione allo studio;
3. Supporto nel contrasto alla dispersione scolastica (assenteismo e/o abbandono);
4. Accompagnamento in percorsi formativi e di orientamento scolastico/professionale;
5. Facilitazione dell'accesso a opportunità educative e formative del territorio.

#### **A.3 Sviluppo del funzionamento personale**

1. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze relazionali;
2. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze emotive;
3. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze cognitive;
4. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze comunicative;
5. Interventi specifici rispetto a disturbi cognitivi e/o di apprendimento;
6. Promozione dell'autonomia personale adeguata all'età.

#### **A.4 Integrazione e inclusione sociale**

1. Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio;
2. Supporto all'integrazione nell'ambiente scolastico e/o formativo;
3. Supporto nella integrazione e nella gestione delle relazioni con i gruppi di pari;
4. Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento;
5. Accompagnamento in attività sportive, ricreative, culturali;
6. Promozione della partecipazione ad attività aggregative e di socializzazione.

#### **B) INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E ALLE FUNZIONI DI CURA**

*Gli interventi di sostegno alla genitorialità e alle funzioni di cura sono orientati al rafforzamento delle competenze educative, organizzative e relazionali del nucleo familiare, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità.*

*Tali interventi si collocano in modo coerente nell'approccio del Programma P.I.P.P.I., valorizzando la progettazione partecipata con la famiglia, il lavoro di rete e la corresponsabilità tra servizi e educatori.*

##### **B.1 Sostegno alle funzioni genitoriali**

1. Sostegno nello svolgimento delle funzioni/competenze di cura;
2. Accompagnamento e sostegno nelle fasi critiche del ciclo vitale;
3. Azioni di sostegno integrative rispetto ai servizi sanitari in casi di disturbi/patologie/problematiche sanitarie;
4. Facilitazione dell'accesso e utilizzo dei servizi sociosanitari;
5. Sostegno delle funzioni/competenze educative;
6. Sostegno delle funzioni/competenze emotive e relazionali;
7. Interventi di sostegno delle funzioni/competenze comunicative.

##### **B.2 Competenze organizzative familiari**

1. Attività educative funzionali all'autonomia nell'organizzazione della vita quotidiana;
2. Interventi di contenimento dell'ansia e/o preoccupazione eccessiva;
3. Consulenza e sostegno al nucleo familiare, in particolare nell'esercizio delle funzioni genitoriali;
4. Supporto nella gestione del bilancio familiare e delle risorse economiche.

##### **B.3 Integrazione sociale del nucleo**

1. Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento;
2. Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio;
3. Attività di mediazione tra le agenzie educative/scuola e la famiglia in casi di particolare conflittualità/incomprensione;
4. Supporto nell'ampliamento, rafforzamento e valorizzazione delle relazioni con il contesto (vicinato, servizi, amici, organizzazioni).

#### **C) INTERVENTI CONNESSI ALLE FUNZIONI DI TUTELA**

*Gli interventi connessi alle funzioni di tutela sono attivati in presenza di situazioni di rischio, pregiudizio o provvedimenti dell'Autorità competente e sono finalizzati alla protezione del minore e al monitoraggio delle condizioni familiari.*

*In questo caso, l'Educativa domiciliare potrà svolgere una funzione di prevenzione ovvero di accompagnamento e sostegno al minore e alla famiglia nell'affrontare le diverse fasi dell'allontanamento così come quello del rientro nel proprio nucleo familiare, la progettazione di un possibile allontanamento del minore dal contesto familiare, sia accompagnare quest'ultimo nelle sue diverse fasi, compresa quella del rientro.*

1. Sostegno e accompagnamento nelle varie fasi di allontanamento dal nucleo familiare;

2. Valutazione del contesto familiare, relazionale e ambientale del minore e delle sue problematiche specifiche;
3. Presenza educativa di sostituzione in caso di assenza temporanea della figura genitoriale;
4. Accompagnamento e/o vigilanza per le visite al genitore non affidatario;
5. Monitoraggio e sostegno educativo funzionali alla buona riuscita dei progetti attivi in favore di minori in carico all'USSM;
6. Monitoraggio contesto familiare e sociale;
7. Vigilanza sulla relazione genitori-figli su indicazione del Servizio Sociale e/o dell'Autorità Giudiziaria;
8. Partecipazione ad incontri di minori con i genitori su mandato della Magistratura, con compiti di mediazione, tutela e di osservazione;
9. Supporto e vigilanza nei casi in cui siano previste visite protette tra minori, genitori o altri familiari;
10. Monitoraggio delle competenze genitoriali.

### **Art. 5.2 prestazioni obbligatorie SET adulti**

Per prestazioni obbligatorie del SET Adulti si intendono gli interventi socio-educativi personalizzati, definiti nel Piano Educativo Individualizzato (PEI), erogati a favore di adulti in situazione di fragilità, vulnerabilità o marginalità sociale, finalizzati a sostenere il benessere personale, l'autonomia e l'inclusione sociale.

Tali prestazioni costituiscono il nucleo essenziale del Servizio e sono articolate in aree di intervento educativo integrate, coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto di vita della persona.

#### **A) INTERVENTI RIVOLTI DIRETTAMENTE AGLI ADULTI**

*Gli interventi rivolti direttamente agli adulti sono finalizzati a sostenere il benessere globale della persona, con particolare attenzione alle condizioni di salute fisica e mentale, alle situazioni di dipendenza, di marginalità sociale e di vulnerabilità personale.*

*Tali interventi mirano a rafforzare le autonomie, la consapevolezza di sé e la capacità di gestione della vita quotidiana, favorendo percorsi di cura, responsabilizzazione e inclusione attiva.*

#### **A.1 Cura e salute**

1. Affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
2. Azioni educative integrative rispetto ai servizi sanitari in casi di disturbi/patologie/problematiche sanitarie;
3. Sostegno e supporto nella cura dell'igiene personale e del vestiario;
4. Sostegno e supporto nella cura dell'alimentazione;
5. Sostegno e supporto nella cura dell'ambiente domestico;
6. Sostegno e supporto nella cura della salute;
7. Attivazione, invio e/o accompagnamento a servizi sociali e sanitari specifici.

#### **A.2 Sviluppo del funzionamento personale**

1. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze relazionali;
2. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze emotive;
3. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze cognitive;
4. Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze comunicative;
5. Lavoro sulla consapevolezza dei propri limiti/problemi/disturbi;
6. Lavoro sulla consapevolezza delle proprie risorse, competenze, abilità;
7. Lavoro sulle proprie competenze e responsabilità genitoriali (ove presenti figli);

8. Interventi di facilitazione nell'assunzione di un ruolo attivo nella gestione del proprio progetto di vita.

### **A.3 Integrazione e inclusione sociale**

1. Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio;
2. Accompagnamento ai diritti sociali e di cittadinanza;
3. Supporto in rete con i servizi territoriali di ricerca di soluzioni abitative adeguate;
4. Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento;
5. Accompagnamento e rinforzo delle competenze relative al disbrigo di pratiche;
6. Mediazione con il contesto sociale in situazioni di conflittualità o isolamento.

### **A.4 Integrazione e inclusione lavorativa**

1. Rinforzo della motivazione al lavoro e alla vita sociale;
2. Valutazione ed elaborazione di competenze e risorse lavorative residue;
3. Accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
4. Tutoraggio in tirocini formativi e borse lavoro;
5. Affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
6. Supporto nell'orientamento professionale e formativo.

## **B) INTERVENTI DI SOSTEGNO DEI FAMILIARI**

*Gli interventi di sostegno dei familiari sono orientati ad accompagnare le persone che svolgono funzioni di cura e supporto verso adulti in condizioni di fragilità, sofferenza psichica, dipendenza o marginalità sociale, rafforzando le competenze relazionali, organizzative ed emotive del nucleo familiare e favorendo relazioni più equilibrate e sostenibili nel tempo.*

### **B.1 Sostegno alle funzioni di cura**

1. Sostegno nello svolgimento delle funzioni/competenze di cura verso l'adulto fragile;
2. Facilitazione dell'accesso e utilizzo dei servizi sociosanitari;
3. Mediazione con il contesto familiare rispetto a conflittualità;
4. Sostegno delle relazioni e competenze funzionali al processo di emancipazione e autonomia;
5. Attività educative funzionali all'autonomia nell'organizzazione della vita quotidiana;
6. Interventi di contenimento dell'ansia e/o preoccupazione eccessiva.

### **B.2 Sostegno al nucleo familiare**

1. Accompagnamento e sostegno nelle fasi critiche del ciclo vitale;
2. Consulenza e sostegno al nucleo familiare;
3. Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio;
4. Supporto nell'ampliamento, rafforzamento e valorizzazione delle relazioni con il contesto (vicinato, servizi, amici, organizzazioni).

## **C) INTERVENTI CONNESSI ALLE FUNZIONI DI TUTELA**

*Gli interventi connessi alle funzioni di tutela sono attivati in presenza di situazioni complesse che comportano rischi per la salute, la sicurezza o l'integrità della persona, inclusi i casi di disagio psicosociale, dipendenza, violenza, grave marginalità o procedimenti di natura giudiziaria.*

*Essi sono finalizzati a garantire protezione, continuità della presa in carico e coordinamento tra i servizi coinvolti, nel rispetto dei percorsi di tutela previsti.*

1. Sostegno e accompagnamento nel percorso di tutela della propria salute;
2. Valutazione del contesto familiare, relazionale e ambientale in caso di presenza di figli minori;
3. Attività di mediazione con il contesto lavorativo, familiare e sociale in caso di conflittualità;
4. Monitoraggio e sostegno educativo funzionali alla buona riuscita del Progetto di "Messa alla Prova" in accordo con i Servizi Sociali Ministeriali;

5. Vigilanza sull'assunzione di farmaci nel caso di condivisione del piano terapeutico con i servizi sanitari (CSM, SerD, altro servizio);
6. Accompagnamento in percorsi di protezione da situazioni di violenza o maltrattamento.

### **Modalità di erogazione comuni**

Le prestazioni obbligatorie devono essere erogate nel rispetto delle modalità operative, dei tempi e delle condizioni definite nel PEI, nonché in conformità alle indicazioni fornite dal case manager. Tutte le eventuali modifiche nell'organizzazione degli interventi, nelle prestazioni previste dal PEI, le eventuali criticità emerse o la necessità di prevedere la sostituire/integrazione degli operatori deve essere preventivamente comunicata e concordata con il case manager.

Ciascuna prestazione deve essere svolta garantendo:

- il rispetto della dignità, dell'intimità e delle preferenze del beneficiario/a;
- la promozione dell'autonomia residua e il coinvolgimento attivo;
- l'approccio educativo orientato agli obiettivi del PEI;
- la documentazione puntuale degli interventi effettuati;
- il lavoro di rete con i servizi e le risorse del territorio.

Gli interventi possono essere erogati mediante:

- *Interventi educativi individuali*: attività svolta a diretto contatto con i singoli beneficiari, comprensive di attività indirette e strumentali al raggiungimento degli obiettivi;
- *Interventi educativi di gruppo*: attività di gruppo nel rispetto di un rapporto educatore/beneficiario/a non inferiore a 1/3. In tal caso le ore vengono conteggiate in base alla presenza effettiva dell'educatore, non alla somma delle ore dei singoli partecipanti. Sarà pertanto necessario specificare nel foglio presenze che si è trattato di una "attività di gruppo" o "laboratorio" ripartendo il tempo dell'educatore dedicato all'attività tra i partecipanti.

### **Art. 5.3 Attività di back office**

*Le attività di back office, comuni ai servizi SET Minori e SET Adulti, costituiscono componente strutturale e necessaria di ogni Piano Educativo Individualizzato (PEI) e sono finalizzate a garantire la progettazione, il coordinamento, il monitoraggio e la valutazione degli interventi educativi.*

Tali attività, non svolte a diretto contatto con il Beneficiario/a, devono essere sempre previste all'interno di ciascun PEI, in quanto funzionali alla qualità e all'efficacia del percorso educativo.

*Per ogni singolo PEI, le attività di back office non possono superare il limite massimo del 10% del monte ore complessivamente autorizzato. Eventuali deroghe a tale limite sono ammesse esclusivamente in casi motivati, previa autorizzazione formale del case manager di riferimento, comunale o sovracomunale, adeguatamente documentata agli atti.*

Rientrano tra le attività di back office, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- riunioni di raccordo con il Servizio Sociale e con gli altri servizi coinvolti nella presa in carico;
- partecipazione alle Équipe Multidisciplinari;
- attività di coordinamento organizzativo, équipe interna e supervisione professionale;
- stesura, aggiornamento e revisione del PEI;
- redazione di relazioni educative, report periodici e documentazione di progetto;
- compilazione della documentazione professionale (registri presenze, schede di osservazione, strumenti di monitoraggio);
- attività di progettazione, verifica e valutazione degli interventi educativi.

Le attività di back office devono essere documentate, tracciabili e verificabili secondo le modalità previste dal presente Disciplinare e dalle eventuali Guide Operative adottate dal PLUS e sono soggette a controllo in sede di rendicontazione.

### **Art. 6 - Prestazioni accessorie**

Il Fornitore può proporre prestazioni accessorie, ulteriori rispetto a quelle obbligatorie, rese su libera scelta del beneficiario/a e interamente a suo carico economico, quali a titolo esemplificativo:

- laboratori pratico-esperienziali (artigianali, artistici, espressivi);
- attività sportive, di animazione e socializzazione;
- interventi specialistici inerenti alla professione educativa, quali counseling educativo individuale, percorsi di mediazione familiare educativa;
- laboratori espressivo-creativi guidati (arte-terapia educativa, musicoterapia educativa, drammatizzazione educativa), supporto allo sviluppo delle life skills, percorsi di educazione affettiva e sessuale, percorsi di educazione alla genitorialità;
- pratiche di supporto educativo per DSA, DHD e altri bisogni educativi speciali (esercitazioni mirate, strategie compensative, tutoring personalizzato, supporto per PDP/PEI scolastici);
- attività di orientamento e accompagnamento in percorsi formativi e lavorativi aggiuntive;
- servizi di trasporto e accompagnamento per attività non previste nel PEI;
- accesso a centri diurni autorizzati gestiti dal Fornitore;
- attività culturali e ricreative organizzate dal Fornitore;
- soggiorni educativi e campi estivi;
- mediazione linguistico-culturale per beneficiari stranieri;
- supporto specialistico (es. orientamento professionale, consulenza legale) non previsto nel PEI.

L'elenco completo delle prestazioni accessorie e le relative tariffe devono essere chiaramente indicati nella Carta dei Servizi del Fornitore e resi noti al beneficiario/a prima dell'avvio del servizio.

Le tariffe delle prestazioni accessorie devono essere in linea con i prezzi di mercato e non superiori a quelle praticate in regime di libera contrattazione.

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta del Beneficiario/a e/o Familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo al beneficiario/a del servizio.

Il Fornitore può integrare l'elenco delle prestazioni accessorie anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Comune Capoambito.

### **Art. 7 - Prestazioni migliorative**

Il Fornitore può offrire prestazioni migliorative, ovvero prestazioni aggiuntive o di qualità superiore rispetto agli standard obbligatori, senza maggiori oneri per il PLUS o per il beneficiario/a, quali a titolo esemplificativo:

- maggiore durata degli interventi educativi;
- maggiore frequenza settimanale degli accessi;
- utilizzo di strumenti, ausili o materiali educativi di proprietà del Fornitore;
- attività di animazione, laboratori o attività di gruppo aggiuntive;
- supporto psicologico o pedagogico complementare (ove il Fornitore disponga di personale qualificato);
- attività di mediazione familiare o sociale aggiuntiva;
- servizio di coordinamento e raccordo potenziato con la rete dei servizi;
- formazione e supporto ai familiari su tematiche educative;
- utilizzo di metodologie innovative (es. educativa digitale, outdoor education, pet therapy).

*Le prestazioni migliorative devono essere descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi e nel materiale informativo messo a disposizione dell'utenza.*

*Tali prestazioni costituiscono un'offerta volontaria del Fornitore e non modificano le condizioni economiche fissate nel Buono sociale o nel PEI.*

Il Fornitore deve indicare nella propria Carta dei Servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PEI e/o del Beneficiario/a.

#### **Art. 8 - Standard di qualità e livelli di servizio**

Il Fornitore è tenuto a garantire i seguenti standard qualitativi minimi:

##### **Art. 8.1 Accessibilità e tempestività**

- attivazione del servizio entro i termini stabiliti nel PEI (di norma entro 7 giorni lavorativi per attivazioni ordinarie con voucher provvisorio; entro 24-48 ore per situazioni di urgenza segnalate dall'Autorità Giudiziaria o in caso di grave rischio);
- reperibilità telefonica in orari definiti per informazioni e segnalazioni;
- incontro di presentazione dell'educatore alla famiglia/beneficiario/a entro 3 giorni dall'emissione del voucher provvisorio.

##### **Art. 8.2 Continuità e regolarità**

- rispetto di giorni, orari e frequenza concordati nel PEI;
- garanzia di continuità dell'educatore di riferimento, per favorire la relazione educativa di fiducia;
- tempestiva sostituzione in caso di assenza programmata o improvvisa prolungata dell'educatore (entro 24 ore per interventi ordinari; entro 12 ore per interventi urgenti o di tutela);
- comunicazione preventiva al beneficiario/a e all'Ufficio Locale di eventuali variazioni organizzative significative.

##### **Art. 8.3 Personalizzazione e partecipazione**

- ogni intervento inserito in un PEI condiviso con beneficiario/a e famiglia/rete di riferimento;
- fase di osservazione educativa preliminare (di norma 30 giorni con voucher provvisorio);
- revisione periodica del PEI;
- coinvolgimento attivo del beneficiario/a e della famiglia nelle scelte che li riguardano;
- partecipazione alle Équipe Multidisciplinari convocate dal case manager.

##### **Art. 8.4 Professionalità**

- utilizzo esclusivo di personale qualificato e formato (educatori professionali con titolo riconosciuto);
- aggiornamento professionale continuo come previsto dall'art. 24 del Disciplinare Generale;
- supervisione professionale periodica degli educatori da parte del coordinatore o supervisore esterno qualificato;
- partecipazione a gruppi di lavoro, tavoli tecnici e attività formative convocate dal PLUS;
- nell'ambito della formazione continua è richiesta la conoscenza e l'applicazione del Programma P.I.P.P.I., quale LEPS e riferimento metodologico del SET.

##### **Art. 8.5 Relazione e comunicazione**

- rispetto della dignità, riservatezza e autodeterminazione del beneficiario/a in ogni fase dell'intervento educativo;

- comunicazione chiara, comprensibile e rispettosa con beneficiario/a e famiglia;
- ascolto attivo di bisogni, preferenze e feedback;
- costruzione di una relazione educativa basata sulla fiducia e sull'alleanza;
- coinvolgimento e informazione del familiare/caregiver sulle modalità e gli obiettivi degli interventi.

#### **Art. 8.6 Sicurezza e igiene**

- rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (D.lgs. 81/2008);
- rispetto rigoroso delle norme sulla privacy e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679);
- segnalazione immediata di situazioni di rischio, pericolo o criticità al case manager;
- adozione di protocolli per la gestione di situazioni di emergenza o crisi;
- per interventi con minori: rigoroso rispetto delle norme di tutela dell'infanzia e prevenzione di ogni forma di abuso.

#### **Art. 8.7 Lavoro di rete e integrazione**

- collaborazione attiva con tutti i servizi coinvolti nel progetto educativo del beneficiario/a (servizi sociali, sanitari, scolastici, formativi, giustizia);
- partecipazione alle riunioni di coordinamento e verifica convocate dall'Ufficio Locale o dal Comune Capoambito;
- attivazione e valorizzazione delle risorse territoriali (associazioni, volontariato, servizi culturali e sportivi);
- promozione dell'integrazione del beneficiario/a nella comunità locale

#### **Art. 8.8 Monitoraggio e miglioramento continuo**

- raccolta sistematica di dati quantitativi (ore erogate, beneficiari, accessi, tipologia interventi);
- documentazione qualitativa degli interventi (schede di osservazione, relazioni educative, valutazione obiettivi PEI);
- rilevazione periodica del livello di soddisfazione dei Beneficiari/e e delle famiglie;
- partecipazione alle attività di verifica e valutazione del PLUS;
- attuazione di piani di miglioramento sulla base degli esiti del monitoraggio e delle segnalazioni ricevute.

*Tra gli standard qualitativi rientra l'adozione di pratiche educative coerenti con i modelli di riferimento nazionali, tra cui il Programma P.I.P.P.I., con particolare attenzione alla partecipazione familiare e al monitoraggio degli esiti.*

*Per i casi di SET Minori e per gli interventi rivolti a nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, il PEI deve esplicitare il raccordo con la metodologia P.I.P.P.I., gli obiettivi educativi condivisi, gli esiti attesi, i tempi di verifica e gli eventuali aggiornamenti conseguenti al monitoraggio.*

### **PARTE III - ATTIVAZIONE, GESTIONE E RENDICONTAZIONE**

#### **Art. 9 – Modalità di accesso al servizio e Piano Educativo Individualizzato (PEI)**

Il presente articolo descrive in via generale il processo di accesso al Servizio di Educativa Territoriale (SET) e le principali fasi di definizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

*Le modalità operative di dettaglio, nonché gli strumenti e le procedure applicative, saranno definiti con successivo documento di Linee Guida operative.*

L'accesso al SET si articola nelle seguenti fasi:

Fase 1: Segnalazione e presa in carico

- a) presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un familiare all'Ufficio Locale competente, ovvero segnalazione da parte di servizi (scuola, ASL, Autorità Giudiziaria);
- b) acquisizione, da parte del Servizio Sociale, del consenso all'attivazione del servizio e consegna al beneficiario/famiglia del modulo di scelta del Fornitore;
- c) valutazione professionale del bisogno effettuata dal Servizio Sociale (case manager) e compilazione della scheda di Pre-assessment.

Fase 2: Attivazione voucher provvisorio

- a) trasmissione, da parte del Servizio Sociale, del Pre-assessment al soggetto fornitore;
- b) emissione del Buono sociale provvisorio, a cura del Servizio Sociale, della durata massima di 30 giorni e per un totale di 30 ore mensili, finalizzato all'osservazione educativa e agli incontri in Équipe Multidisciplinare (EM);
- b) incontro promosso dal Servizio Sociale tra fornitore e beneficiario (o famiglia), con sottoscrizione del voucher provvisorio da parte dell'Assistente Sociale e del beneficiario o di un familiare di riferimento; contestualmente, il Fornitore provvede alla presentazione dell'educatore;
- c) avvio della fase di osservazione entro un massimo di 7 giorni dalla sottoscrizione del buono provvisorio.

Fase 3: Osservazione educativa

L'osservazione educativa domiciliare costituisce uno strumento metodologico attraverso il quale l'educatore professionale, secondo le indicazioni e sotto il coordinamento del Servizio Sociale, analizza nel contesto di vita del beneficiario le dinamiche relazionali, le routine e i livelli di autonomia del minore o del soggetto fragile.

Tale fase consente al Servizio Sociale di raccogliere elementi utili alla definizione del Progetto Quadro e al Fornitore di predisporre il PEI, in coerenza con gli obiettivi individuati.

L'attività si svolge in raccordo con il case manager e con gli eventuali altri soggetti della rete di presa in carico, nel rispetto delle indicazioni operative del servizio.

Fase 4: Progetto quadro

L'intervento di Educativa domiciliare è attivato dal Servizio Sociale a seguito della valutazione complessiva della situazione del minore e del suo nucleo familiare e si configura come strumento attuativo del Progetto Quadro e del PEI.

Il Progetto Quadro, elaborato e coordinato dal Servizio Sociale, definisce in modo integrato l'insieme degli interventi sociali, sanitari ed educativi volti a promuovere il benessere del minore e a rimuovere situazioni di rischio o pregiudizio.

Esso si articola in:

- una parte descrittiva della situazione familiare e del contesto di vita;
- una parte di definizione degli obiettivi;
- una parte operativa, nella quale sono individuate le azioni da realizzare, i soggetti coinvolti e le relative responsabilità.

Il PEI costituisce parte integrante, seppur distinta, del Progetto Quadro ed è predisposto dal Fornitore in raccordo con il Servizio Sociale, nel rispetto degli obiettivi definiti e del superiore interesse del minore, nonché delle eventuali disposizioni dell'Autorità giudiziaria competente.

#### Fase 5: Emissione voucher definitivo

- a) al termine della fase di osservazione, il Servizio Sociale coordina la condivisione del PEI in Équipe Multidisciplinare;
- b) emissione del Buono sociale definitivo da parte del Servizio Sociale, sulla base del PEI approvato;
- c) sottoscrizione del PEI e del Buono da parte del case manager, del beneficiario o del familiare di riferimento e del rappresentante del Fornitore accreditato;
- d) avvio degli interventi educativi secondo quanto previsto nel PEI, sotto il coordinamento del Servizio Sociale.

#### Fase 6: Stesura del PEI

Il PEI è predisposto dal Fornitore, in raccordo con il Servizio Sociale, a partire dagli esiti dell'osservazione e dagli elementi condivisi con la famiglia e il servizio inviante. Esso costituisce lo strumento di programmazione, gestione e monitoraggio dell'intervento educativo individualizzato.

Il PEI deve contenere le principali informazioni relative al beneficiario e al familiare di riferimento, nonché gli esiti della valutazione del bisogno educativo e l'analisi del contesto. Deve inoltre definire gli obiettivi dell'intervento, i risultati attesi e i relativi indicatori di verifica, le modalità e i contesti di realizzazione, gli operatori coinvolti e le rispettive funzioni, la durata complessiva e il monte ore previsto. Il documento specifica infine i riferimenti del case manager e del coordinatore del Fornitore, nonché le modalità e i tempi di monitoraggio e verifica.

Per gli interventi rivolti a minori e, ove compatibile, ai nuclei familiari in condizione di vulnerabilità, il PEI è redatto in coerenza con la metodologia P.I.P.P.I.

Il PEI è soggetto a verifica periodica ed è aggiornabile in relazione all'evoluzione dei bisogni. Eventuali modifiche degli interventi autorizzati comportano l'emissione di un nuovo Buono sociale.

La mancata sottoscrizione del PEI e del Buono da parte del beneficiario o del familiare di riferimento comporta la non attivazione dell'intervento, salvo diverse valutazioni del Servizio Sociale nei casi previsti (es. provvedimenti dell'Autorità giudiziaria, situazioni di tutela).

*Il PEI costituisce lo strumento di programmazione, gestione e monitoraggio dell'intervento educativo personalizzato.* La mancata sottoscrizione del PEI e del Buono da parte del beneficiario/a e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del Piano, salvo situazioni particolari valutate dall'assistente sociale (es. incapacità di intendere e volere, situazioni di tutela con mandato dell'Autorità Giudiziaria).

Il PEI è soggetto a verifica periodica e può essere aggiornato in qualsiasi momento in caso di variazione dei bisogni, delle condizioni familiari, sociali o sanitarie del beneficiario/a. Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono sociale che sostituisce il precedente.

#### **Art. 10 Scelta del Fornitore da parte del Beneficiario/a**

Il SET gli riconosce il diritto di scegliere direttamente 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, l'Ufficio Locale mette a disposizione del Beneficiario/a e/o del suo Familiare di riferimento:

- a) l'elenco dei Fornitori accreditati;
- b) la Carta dei servizi di ciascun Fornitore;
- c) la Graduatoria di merito, come disciplinata nel "Disciplinare Generale dei Servizi in Accredimento".

*Qualora il Beneficiario/a e/o il suo Familiare di riferimento rinuncino alla scelta diretta del Fornitore accreditato, l'Ufficio Locale procede d'ufficio a individuare il Fornitore iscritto all'Albo in base all'indicazione della Commissione Etica.*

L'eccezione alla libera scelta del Fornitore da parte dell'Utenza viene adottata dall'Ufficio Locale nell'ipotesi in cui il SET venga avviato su richiesta dell'autorità giudiziaria o nei casi in cui sia a rischio la salute e/o tutela del Beneficiario/a: in tal caso l'Ufficio Locale procede a individuare il Fornitore iscritto all'Albo in base all'indicazione della Commissione Etica.

*Il PLUS di Alghero predispone sul proprio sito istituzionale ([www.plusalghero.it](http://www.plusalghero.it)) una sezione dedicata al sistema dell'accredimento, nella quale per ciascun fornitore accreditato viene pubblicata la documentazione utile alla scelta consapevole (scheda sintetica, carta dei servizi, protocolli operativi, progetti, prestazioni migliorative e accessorie).*

*Prima dell'avvio del servizio, il Fornitore prescelto deve consegnare al beneficiario/a e/o al suo familiare di riferimento una copia dei Protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute.*

#### **Art. 11 - Modalità di accesso a piani personalizzati riferiti ad altri progetti/azioni in capo al PLUS**

Per interventi educativi inseriti in specifiche misure e progetti gestiti dal PLUS (es. Fondo Povertà, Home Care Premium, piani personalizzati ex L.R. 20/1997 e L. 162/98, voucher di servizi inseriti nei Patti per l'Inclusione Sociale, REIS, ADI, altre misure regionali, nazionali o europee), i tempi e le modalità di accesso possono essere disciplinati dalle disposizioni degli Enti finanziatori, nonché dalle indicazioni che verranno fornite dal Comune Capoambito.

*Per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia alle indicazioni che verranno fornite dagli Enti in occasione dell'avvio o proroga dei programmi, attraverso le specifiche "Guide Operative".*

#### **Art. 12 - Buono sociale/Voucher**

Il Buono sociale è lo strumento attraverso il quale si riconosce la necessità di un intervento educativo personalizzato agevolato e attraverso il quale il Comune si impegna nei confronti del Beneficiario/a a sostenere in tutto o in parte l'onere finanziario necessario per la fruizione dell'intervento stesso.

Il Buono sociale contiene:

- numero identificativo e data di emissione;
- tipologia del servizio (SET Minori / SET Adulti) e specificazione della misura di riferimento (ordinario, Fondo Povertà, HCP, altro progetto);
- eventuale CUP e CIG di riferimento;
- modalità di attivazione (ordinaria provvisoria, ordinaria definitiva, urgente, straordinaria);
- sede territoriale competente e Comune di residenza del beneficiario/a;
- beneficiario/a del servizio e familiare di riferimento;
- Fornitore accreditato prescelto;
- durata del Buono e periodo di validità;
- qualifica degli operatori (educatore professionale);
- prestazioni giornaliere/periodiche autorizzate (aree di intervento previste);

- ore e accessi complessivi in relazione alla durata del buono;
- costo totale dell'intervento;
- quota di compartecipazione del beneficiario/a, se prevista;
- firme di validazione (operatore sociale referente del caso, responsabile del Servizio Sociale, beneficiario/a dell'intervento e/o familiare di riferimento, rappresentante del Fornitore).

Il Buono sociale è strettamente collegato al PEI e ne segue la durata e le eventuali modifiche.

*Le azioni previste in ciascun intervento hanno carattere progettuale e pertanto la loro realizzazione deve essere basata su un tempo delimitato, verificato e valutato nell'ambito del PEI.*

#### **Art. 13 - Tariffe e compartecipazione alla spesa**

Le tariffe orarie per le prestazioni obbligatorie del SET sono determinate dal PLUS e approvate dal Consiglio Intercomunale SET e SASS, differenziate per tipologia di intervento e figura professionale impiegata (Educatore Professionale, Coordinatore).

Le tariffe si intendono comprensive di tutti i costi di gestione, organizzazione, personale, spostamenti sul territorio, coordinamento, supervisione, oneri di legge, IVA se e in quanto dovuta.

*La compartecipazione del Beneficiario/a alla spesa delle prestazioni, laddove prevista, è determinata dai Comuni in base alla capacità economica del nucleo familiare, rilevata tramite ISEE, secondo criteri uniformi applicati in tutto l'Ambito PLUS. Tali criteri e parametri di partecipazione sono definiti e aggiornati dal Consiglio Intercomunale e possono prevedere esenzioni o riduzioni per le fasce ISEE più basse, in relazione alle specifiche misure attivate.*

#### **Art. 14 - Registrazione delle prestazioni**

Il Fornitore deve adottare una scheda giornaliera delle prestazioni per ogni beneficiario/a, nella quale vanno indicati:

- data dell'intervento;
- tipologia delle prestazioni erogate previste nel PEI (area di intervento e specificazione);
- orario di inizio e fine dell'intervento;
- luogo di erogazione (domicilio, territorio, servizio, altro);
- modalità (individuale, di gruppo, con presenza familiari);
- numero di accessi effettuati;
- breve annotazione sull'intervento svolto e osservazioni educative rilevanti;
- firma dell'educatore che ha eseguito la prestazione;
- firma del beneficiario/a o del familiare di riferimento, ove possibile;
- eventuali prestazioni non rese e relativa motivazione.

La scheda deve essere redatta in duplice copia: una rimane presso il domicilio del beneficiario/a o viene consegnata al beneficiario/a/famiglia, una è custodita dal Fornitore.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento la suddetta documentazione per verifiche e controlli.

Oltre alla scheda giornaliera, il Fornitore deve tenere aggiornata per ciascun beneficiario/a:

- documentazione educativa professionale (diario educativo, schede di osservazione);
- registro presenze;
- relazioni educative periodiche (almeno semestrali o secondo quanto previsto dal Progetto Quadro);
- verbali degli incontri di équipe multidisciplinare;
- ogni altra documentazione prevista dalle "Guide Operative" specifiche della misura/progetto.

*Le modalità di registrazione dovranno adattarsi al sistema di gestione informatizzato adottato dal PLUS, secondo le indicazioni operative specifiche emanate dal Comune Capoambito e alle Guide*

*Operative per ciascuna tipologia di intervento e misura (gestione ordinaria, Fondo Povertà, HCP, piani personalizzati, ecc.)*

#### **Art. 15 - Rendicontazione e pagamento**

Entro il giorno 10 di ogni mese successivo al periodo di rendicontazione, il Fornitore deve, avvalendosi del software gestionale adottato dal PLUS:

- a) caricare gli accessi e le prestazioni erogate nel software gestionale del PLUS;
- b) allegare, se richiesto, la scheda giornaliera delle prestazioni compilata e firmata;
- c) allegare il report mensile dei Beneficiari/e presi in carico;
- d) allegare eventuali altri documenti previsti dalle "Guide Operative" del servizio/misura per cui è stato emesso il Buono (es. relazioni educative, verbali équipe, documentazione specifica).

L'Ufficio Locale verifica e valida l'avvenuta erogazione delle prestazioni tramite l'apposita sezione del software gestionale.

Il Comune Capoambito, preso atto delle verifiche effettuate dall'Ufficio Locale, emette il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate.

Il Fornitore, ricevuto il Certificato di regolarità, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, emette fattura elettronica con indicazione obbligatoria del Codice Identificativo di Gara (CIG) e la carica nell'apposita sezione del software gestionale.

Ulteriori indicazioni di dettaglio verranno fornite attraverso le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e di servizio in cui potranno essere confermate o modificate le indicazioni di cui sopra in base alle esigenze della misura/finanziamento per cui sono emessi i Buoni; queste "Guide Operative" costituiranno parte integrante e sostanziale del presente documento.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, il Comune Capoambito procede alla liquidazione parziale della fattura per le ore certificate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio. In tali casi il Fornitore deve produrre le relative note di credito/debito per chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato alla regolarità contributiva (DURC) e al rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di tracciabilità dei flussi finanziari (L. 136/2010 e s.m.i.).

#### **Art. 15.3 – Assenze non programmate del Beneficiario/a e corrispettivo delle prestazioni (SET)**

Le assenze improvvise del Beneficiario/a (malattia certificata, emergenze familiari, cause di forza maggiore) che impediscono l'erogazione dell'intervento educativo territoriale programmato nel PEI sono regolate come segue, al fine di garantire un equilibrio tra tutela del Beneficiario/a e sostenibilità del servizio da parte del Fornitore accreditato:

- a) *Assenza comunicata entro le 24 ore* antecedenti la prestazione: non è riconosciuto alcun corrispettivo al Fornitore;
- b) *Assenza comunicata nella medesima giornata* prevista per la prestazione: al Fornitore sarà riconosciuto un corrispettivo forfettario pari a un'ora di servizio, indipendentemente dalla durata prevista dal Buono Sociale. Tale importo dovrà essere registrato dal Fornitore sia nel foglio presenze giornaliero sia nel sistema gestionale, avendo cura di specificare la motivazione dell'assenza del Beneficiario;
- c) *In caso di assenza del Beneficiario per motivi personali*, quali malattia, visite mediche o impegni familiari, per un periodo superiore a 1 giorno e inferiore a 15 giorni, le prestazioni previste dal Buono sociale e non erogate possono essere recuperate entro i 60 giorni successivi al rientro, purché ciò sia coerente con l'effettivo bisogno del Beneficiario e previa rimodulazione delle attività con il case manager. Se l'assenza interviene nei 60 giorni precedenti la scadenza del Buono sociale, il riconoscimento delle ore non erogate è possibile solo previa autorizzazione del case manager o dell'assistente sociale di riferimento;

- d) *In caso di assenze preventivamente comunicate, di durata compresa tra 16 e 30 giorni consecutivi, il Fornitore può recuperare, entro i 60 giorni successivi al termine dell'assenza, le prestazioni previste dal Buono sociale non erogate nel periodo di sospensione, nei limiti massimi del 50% delle ore non fruito. Se l'assenza interviene nei 60 giorni antecedenti la chiusura del Buono sociale, il recupero delle ore è ammesso solo previa autorizzazione del case manager o dell'assistente sociale di riferimento;*
- e) *Assenze non comunicate:* le facoltà di cui sopra sono riconosciute per un massimo di 3 assenze non comunicate per trimestre per ciascun Beneficiario/Beneficiaria. Oltre tale soglia, l'Ufficio Locale effettua una verifica e può proporre la rimodulazione o la sospensione del PEI;
- f) *Assenze prolungate di durata superiore ai 31 giorni:* in caso di assenze prolungate, il Familiare di riferimento o il Beneficiario/a deve informare il fornitore e/o l'Ufficio Locale entro 24 ore, al fine di valutare la sospensione temporanea del Buono sociale secondo quanto previsto dagli articoli relativi alla sospensione del servizio. Per il periodo di sospensione non è dovuto alcun corrispettivo al Fornitore.

*Resta fermo il divieto per il Fornitore di rendicontare ore non effettivamente erogate, con applicazione delle penalità previste dal Disciplinare Generale dei Servizi in Accredimento in caso di irregolarità accertate, nonché l'obbligo di informare e concordare preventivamente con l'assistente sociale o il case manager di riferimento ogni intervento e ogni variazione del PEI.*

*Il dettaglio delle modalità applicative, operative e gestionali relative a quanto sopra previsto sarà ulteriormente dettagliato nelle Linee operative e nel Documento di gestione, che verranno successivamente comunicati.*

#### **Art. 16 - Cause di sospensione del Buono sociale**

Il Buono sociale può essere sospeso nei seguenti casi:

- a) su richiesta del Beneficiario/a e/o del Familiare di riferimento per temporanee esigenze personali o familiari (es. periodi di ricovero ospedaliero, assenze prolungate dall'ambiente di vita, trasferimenti temporanei);
- b) per chiusura/riorganizzazione dei contesti di intervento (es. periodi festivi prolungati, sospensione attività scolastiche/educative territoriali, chiusura centri diurni/attività aggregative);
- c) su segnalazione del Fornitore qualora il Beneficiario/a opponga rifiuto reiterato e immotivato all'erogazione del servizio educativo, previa verifica del case manager;
- d) su decisione dell'Ufficio Locale in caso di grave inadempienza del Fornitore o di variazioni significative delle condizioni che giustificavano l'intervento;
- e) su decisione dell'Autorità Giudiziaria o dei servizi competenti (es. provvedimenti di allontanamento protetto, affidamento, misure tutelari, dimissione da comunità).

La sospensione del Buono non comporta la sua cancellazione e può essere riattivato al cessare delle cause che hanno determinato la sospensione, previa comunicazione all'Ufficio Locale.

Durante il periodo di sospensione, il Fornitore non ha diritto ad alcun corrispettivo.

La riattivazione del Buono avviene tramite emissione di nuovo voucher (definitivo o provvisorio) sulla base del PEI eventualmente aggiornato, nel rispetto delle procedure di cui all'art. 8 e 9.

### **PARTE IV - OBBLIGHI DEL FORNITORE, CONTROLLI E RECLAMI**

#### **Art. 17 - Obblighi specifici del Fornitore SET**

Il Fornitore accreditato è tenuto a:

VERSO IL BENEFICIARIO/A

- eseguire gli interventi secondo quanto previsto nel PEI e nel Buono sociale, nel rispetto di modalità, tempi e condizioni concordate;
- garantire continuità educativa e relazionale, favorendo la stabilità dell'educatore di riferimento;
- assicurare la sostituzione tempestiva dell'educatore in caso di assenza (entro 24 ore per interventi ordinari; entro 12 ore per interventi urgenti o di tutela);
- comunicare preventivamente al beneficiario/a e al familiare di riferimento eventuali variazioni organizzative significative;
- rispettare la dignità, la riservatezza e l'autodeterminazione del beneficiario/a in ogni fase dell'intervento educativo;
- costruire una relazione educativa basata sulla fiducia, sull'ascolto e sulla partecipazione attiva del beneficiario/a;
- consegnare al beneficiario/a, prima dell'avvio del servizio, copia della Carta dei Servizi e dei protocolli operativi relativi alle prestazioni dovute;
- favorire il coinvolgimento attivo del beneficiario/a e della famiglia nella definizione e verifica del PEI.

#### VERSO IL PLUS E I COMUNI

- collaborare con il case manager alla definizione, attuazione e verifica del PEI;
- partecipare alle Équipe Multidisciplinari convocate per la valutazione e verifica degli interventi;
- partecipare alle riunioni di coordinamento, ai tavoli tecnici e alle attività formative convocate dal PLUS;
- segnalare tempestivamente al case manager e all'Ufficio Locale ogni criticità, variazione significativa delle condizioni del beneficiario/a o situazione di rischio;
- per interventi nell'area tutela minori: segnalare immediatamente situazioni di pregiudizio, pericolo o sospetto abuso secondo i protocolli vigenti;
- utilizzare correttamente il software gestionale adottato dal PLUS per la registrazione, gestione e rendicontazione delle prestazioni;
- fornire tutte le informazioni e la documentazione richieste per le attività di monitoraggio, verifica e controllo;
- mantenere aggiornata la Carta dei Servizi e comunicare tempestivamente eventuali modifiche organizzative;
- produrre relazioni educative periodiche sugli interventi in corso (almeno semestrali o secondo quanto previsto dal PEI o dalle Guide Operative);
- collaborare alle attività di valutazione e miglioramento del sistema di accreditamento.

#### VERSO IL PERSONALE

- applicare integralmente i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di settore (es. cooperative sociali, enti del terzo settore) e le relative disposizioni integrative;
- rispettare le norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- garantire la formazione continua e l'aggiornamento professionale del personale educativo (come previsto dal Disciplinare Generale – Allegato A) con particolare riferimento alla conoscenza e all'applicazione del Programma P.I.P.P.I., quale LEPS e riferimento metodologico del SET;
- assicurare adeguate coperture assicurative per gli operatori (RC professionale, infortuni, malattia);

- garantire supervisione professionale periodica agli educatori da parte del coordinatore o di supervisore esterno qualificato;
- curare il benessere organizzativo e prevenire il burn-out degli operatori educativi;
- costituire gruppi di lavoro stabili per territorio per favorire continuità e conoscenza del contesto.

#### VERSO LA RETE TERRITORIALE

- attivare e mantenere rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio (scuole, centri di formazione, servizi sanitari, associazioni sportive e culturali, volontariato);
- favorire l'integrazione degli interventi educativi con gli altri servizi già attivi a favore dei Beneficiari/e assistiti;
- promuovere il lavoro di rete e l'implementazione degli interventi in un'ottica sistemica;
- valorizzare le risorse territoriali e comunitarie a supporto dei progetti individuali.

#### **Art 17.1 – Altri obblighi a carico del Fornitore accreditato**

Il Fornitore accreditato deve garantire la presenza di un Coordinatore del servizio, con funzioni di:

- coordinamento degli educatori impegnati negli interventi SET;
- referente del Fornitore verso Ufficio Locale, servizi sociali, scuole, ASL e altre istituzioni territoriali;
- aggiornamento periodico all'Ufficio Locale sui PEI attivati e sulle criticità gestionali emerse;
- partecipazione a incontri di verifica e coordinamento organizzati dal Comune Capoambito o dall'Ufficio Locale;
- attivazione e mantenimento di rapporti di collaborazione con enti pubblici, associazioni, cooperative, agenzie educative e del terzo settore per integrare gli interventi SET in ottica di lavoro di rete territoriale.

Il Fornitore è tenuto a garantire:

- continuità educativa degli operatori assegnati, favorendo relazioni stabili con Beneficiario/a e familiari;
- équipe territoriali stabili per garantire conoscenza del contesto e prossimità;
- osservanza delle norme su salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008), privacy (GDPR) e tutela minori/adulti fragili;
- applicazione integrale dei CCNL di settore (cooperative sociali, terzo settore);
- aggiornamento formativo continuo del personale (come previsto dal disciplinare generale);
- procedure di primo soccorso e gestione emergenze;
- predisposizione e distribuzione della Carta dei Servizi, disponibile presso Uffici Locali e sul sito PLUS.

Il Fornitore deve illustrare al Beneficiario/a e ai familiari le procedure per i reclami/disservizi, impegnandosi a:

- rispondere entro 10 giorni dalla ricezione;
- comunicare immediatamente all'Ufficio Locale ogni segnalazione ricevuta.

#### **Art. 18 - Carta dei Servizi**

Il Fornitore deve predisporre e rendere disponibile la propria Carta dei Servizi, contenente almeno:

- presentazione del soggetto accreditato (forma giuridica, sede, contatti, orari, referenti);
- principi e valori ispiratori dell'azione educativa (mission, vision, approccio metodologico);

- modalità organizzative del servizio SET (SET Minori e SET Adulti);
- figure professionali impiegate, loro qualifiche ed esperienze;
- prestazioni obbligatorie, accessorie e migliorative offerte;
- modalità di accesso e attivazione del servizio;
- standard qualitativi garantiti e impegni assunti;
- procedure per la gestione dei reclami e segnalazioni;
- diritti e doveri dei Beneficiari/e;
- modalità di tutela della privacy e trattamento dei dati personali;
- protocolli operativi per le diverse tipologie di intervento;
- eventuali progetti specifici, metodologie innovative, esperienze significative.

*La Carta dei Servizi deve essere aggiornata periodicamente e resa disponibile presso la sede del Fornitore, presso gli Uffici Locali, sul sito web del PLUS nella sezione dedicata all'accreditamento e consegnata al beneficiario/a/famiglia prima dell'avvio del servizio.*

#### **Art. 19 - Gestione dei reclami**

Il Fornitore deve dotarsi di una procedura strutturata per la gestione dei reclami presentati dai Beneficiari o dai loro familiari, garantendo:

- accessibilità e semplicità nella presentazione del reclamo (verbale, scritta, via mail, tramite modulo dedicato);
- presa in carico immediata e protocollazione del reclamo;
- risposta scritta motivata entro 10 giorni dalla ricezione;
- comunicazione immediata all'Ufficio Locale di ogni reclamo ricevuto, con indicazione delle azioni intraprese e degli esiti;
- tracciabilità dei reclami ricevuti e delle azioni correttive adottate.

Il Fornitore deve illustrare all'Beneficiario/a le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi, consegnando materiale informativo chiaro e comprensibile.

L'Ufficio Locale si riserva la facoltà di effettuare accertamenti diretti presso il beneficiario/a o il Fornitore in caso di reclami gravi o reiterati, e di avviare procedure di verifica straordinaria.

#### **Art. 20 - Monitoraggio, verifiche e controlli**

Il PLUS, attraverso il Comune Capoambito e gli Uffici Locali, svolge attività periodiche di monitoraggio e verifica sulla corretta erogazione del servizio, mediante:

- verifica della documentazione (schede prestazioni, report mensili, relazioni educative, PEI);
- controllo della coerenza tra PEI, prestazioni erogate e documentazione prodotta;
- colloqui con i Beneficiari/e e i familiari sulla qualità del servizio percepita;
- colloqui con gli educatori e verifica della loro qualificazione e formazione;
- partecipazione alle Équipe Multidisciplinari per la verifica degli interventi in corso;
- visite presso i luoghi di erogazione del servizio (domicilio, territorio, servizi) previo avviso;
- verifica del rispetto degli standard qualitativi e degli impegni assunti nella Carta dei Servizi;
- accesso agli atti amministrativi e gestionali del Fornitore relativi al servizio accreditato;
- verifica del rispetto delle norme contrattuali, previdenziali e assicurative nei confronti del personale impiegato.

*Il Fornitore è tenuto a collaborare pienamente alle attività di monitoraggio e a fornire tempestivamente ogni informazione o documento richiesto.*

*Gli esiti delle verifiche sono comunicati al Fornitore e, in caso di rilevazione di inadempimenti, viene avviata la procedura di contestazione prevista dal presente Disciplinary e dal Disciplinary Generale.*

*Il monitoraggio del servizio tiene conto anche degli esiti educativi e relazionali degli interventi, in coerenza con l'approccio di miglioramento continuo promosso dal Programma P.I.P.P.I.*

Il Comune Capoambito può istituire una Commissione di merito per la valutazione continuativa della qualità del servizio erogato dai Fornitori accreditati e per l'aggiornamento della Graduatoria di merito. Le verifiche e i controlli del PLUS comprendono anche la coerenza tra progettazione, attuazione e documentazione degli interventi con la metodologia P.I.P.P.I. nei casi previsti dal presente Disciplinare. L'eventuale mancata applicazione delle prescrizioni metodologiche costituisce elemento valutabile ai fini delle contestazioni, delle misure correttive e delle eventuali conseguenze previste dal Disciplinare Generale.

#### **Art. 21 - Obblighi di utilizzo del sistema gestionale informatizzato**

Il Fornitore accreditato è obbligato a utilizzare in modo esclusivo ed integrale il software gestionale informatizzato adottato dal PLUS di Alghero per tutte le operazioni relative alla gestione del servizio SET, ivi comprese:

- registrazione delle prestazioni erogate;
- caricamento delle schede giornaliere e dei report mensili;
- gestione dei Piani Educativi Individualizzati (PEI) e dei Buoni sociali;
- rendicontazione delle ore fatturabili;
- indicazione del Codice Identificativo di Gara (CIG) assegnato per il servizio SET;
- caricamento della documentazione educativa richiesta (relazioni, verbali, altri documenti);
- comunicazione con gli Uffici Locali e il Comune Capoambito.

Il Fornitore deve:

- garantire l'accesso al software gestionale da parte del proprio personale autorizzato (coordinatore, educatori);
- formare adeguatamente gli operatori all'utilizzo del sistema attraverso la partecipazione ai percorsi formativi organizzati dal Comune Capoambito;
- rispettare i tempi di caricamento dei dati stabiliti dal disciplinare (entro il 7° giorno del mese successivo per schede e report; secondo scadenze specifiche per relazioni e altra documentazione);
- assicurare la completezza, correttezza e tempestività delle informazioni inserite;
- utilizzare il sistema per tutta la gestione del servizio, evitando modalità alternative o parallele di registrazione.

Il Comune Capoambito provvede a:

- fornire formazione iniziale e assistenza tecnica sull'utilizzo del software;
- garantire la manutenzione, l'aggiornamento e la sicurezza del sistema, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679);
- comunicare eventuali variazioni funzionali o procedure operative del software con almeno 15 giorni di preavviso, salvo urgenze tecniche;
- rilasciare "Guide Operative" specifiche per l'utilizzo del sistema nelle diverse tipologie di intervento.

*La mancata o irregolare compilazione del software gestionale, l'omessa indicazione del CIG, CUP (ove previsto) o l'inserimento di dati incompleti, non corretti o non tempestivi costituiscono inadempimento grave, con applicazione delle penalità previste dall'art. 15 del presente Disciplinare e dal Disciplinare Generale, inclusa la sospensione della liquidazione dei corrispettivi fino alla regolarizzazione.*

Il Fornitore si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni sensibili contenute nel sistema gestionale e a utilizzare i dati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione del servizio SET, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

## PARTE V - DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 22 - Documenti integrativi e gruppo di lavoro SET

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare Tecnico:

1. i documenti operativi, le schede tecniche, i moduli, i protocolli e le procedure predisposti dal gruppo di lavoro sul SET istituito presso il PLUS di Alghero, anche se emanati successivamente alla data di approvazione del presente atto;
2. le "Guide Operative" specifiche per ciascuna tipologia di intervento e servizio (SET ordinario, Fondo Povertà, HCP, progetti ministeriali, progetti regionali, altri progetti), che conterranno tutte le informazioni di dettaglio relative alle procedure da adottare;
3. le Linee Guida, le istruzioni operative e le circolari interpretative emanate dal Comune Capoambito per l'attuazione uniforme del servizio nell'ambito territoriale;
4. i modelli di PEI, Buono sociale, schede di registrazione, relazioni educative e rendicontazione adottati dal PLUS;
5. i protocolli operativi per le diverse aree di intervento (tutela minori, salute mentale, dipendenze, inclusione sociale, ecc.);
6. le eventuali integrazioni e aggiornamenti approvati dal Consiglio Intercomunale SET e SASS, sentiti i Comuni e i soggetti interessati.

I documenti di cui al comma 1 sono pubblicati sul sito istituzionale del PLUS ([www.plusalghero.it](http://www.plusalghero.it)) nella sezione dedicata all'accreditamento e comunicati ai Fornitori tramite posta elettronica certificata (PEC).

Il gruppo di lavoro SET, composto da rappresentanti del Comune Capoambito, degli Uffici Locali, dei Fornitori accreditati e, ove opportuno, di altri stakeholder, si riunisce periodicamente per:

- monitorare l'andamento del servizio e l'applicazione del presente Disciplinare;
- elaborare documenti operativi, protocolli e strumenti di lavoro;
- proporre miglioramenti organizzativi e metodologici;
- favorire lo scambio di buone pratiche e l'integrazione tra i diversi attori del sistema.

### Art. 23 - Rinvio al Disciplinare Generale

Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare Tecnico SET, si rinvia:

- a) al Disciplinare Generale dei Servizi Accreditati del PLUS di Alghero;
- b) all'Avviso pubblico di accreditamento e relativi allegati;
- c) alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali e socio-educativi (L. 328/2000, L.R. 23/2005, L. 205/2017 - disciplina della professione di educatore professionale socio-pedagogico, L. 328/2000 art. 12 bis sull'accreditamento);
- d) ai principi generali dell'ordinamento giuridico e alle norme di deontologia professionale degli educatori.

### Art. 24 - Aggiornamenti e modifiche

Il presente Disciplinare Tecnico può essere aggiornato con determinazione del Comune Capoambito, sentiti i Comuni aderenti e, ove opportuno, i Fornitori accreditati, nei seguenti casi:

- a) adeguamento a nuove disposizioni normative nazionali o regionali;
- b) modifiche organizzative del sistema di accreditamento;
- c) necessità di miglioramento del servizio emerse dal monitoraggio e dalla valutazione;
- d) introduzione di nuove prestazioni, modalità operative o progetti specifici;
- e) aggiornamenti metodologici e professionali nel campo dell'educativa territoriale;
- f) indicazioni provenienti da Enti finanziatori di specifici progetti o misure.

Gli aggiornamenti e le modifiche sono comunicati ai Fornitori con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di entrata in vigore, salvo disposizioni cogenti che richiedano applicazione immediata o indicazioni urgenti provenienti da Enti finanziatori.

### Art. 25 - Validità e decorrenza

Il presente Disciplinare Tecnico del Servizio Educativo Territoriale (SET) entra in vigore alla data di approvazione dell'Avviso pubblico di accreditamento e ha la medesima durata dell'Albo dei soggetti accreditati.

Le disposizioni del presente atto si applicano a tutti i Fornitori accreditati per il servizio SET (SET Minori e SET Adulti), a decorrere dalla data di sottoscrizione del Patto di Accreditamento.

Alla scadenza, il presente Disciplinare può essere rinnovato, modificato o sostituito con deliberazione del Consiglio Intercomunale del PLUS, secondo le esigenze di programmazione e organizzazione del servizio.

## ELENCO SINTETICO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE SET

Le prestazioni obbligatorie del SET sono articolate nelle seguenti macro-categorie, distinte per linea di utenza:

### A. PRESTAZIONI SET MINORI

#### MACRO-CATEGORIA 1: INTERVENTI RIVOLTI DIRETTAMENTE AI MINORI

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>CURA E SALUTE</b>	Affiancamento igiene personale, sostegno alimentazione, cura ambiente, accompagnamento servizi sanitari	Individuale / Di gruppo
<b>EDUCAZIONE E ISTRUZIONE</b>	Sostegno compiti, motivazione studio, contrasto dispersione, orientamento formativo	Individuale / Di gruppo
<b>FUNZIONAMENTO PERSONALE</b>	Sviluppo competenze relazionali, emotive, cognitive, comunicative, autonomia	Individuale / Di gruppo
<b>INTEGRAZIONE SOCIALE</b>	Supporto integrazione scolastica, relazioni con pari, partecipazione vita sociale, attività territoriali	Individuale / Di gruppo

#### MACRO-CATEGORIA 2: INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>SOSTEGNO FUNZIONI GENITORIALI</b>	Sostegno competenze di cura, educative, emotive, relazionali, comunicative	Individuale / Familiare
<b>COMPETENZE ORGANIZZATIVE</b>	Organizzazione vita quotidiana, gestione bilancio, contenimento ansia	Individuale / Familiare
<b>INTEGRAZIONE SOCIALE NUCLEO</b>	Mediazione scuola-famiglia, ampliamento rete sociale, accesso servizi	Individuale / Familiare

#### MACRO-CATEGORIA 3: INTERVENTI CONNESSI ALLA TUTELA MINORI

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>TUTELA E PROTEZIONE</b>	Accompagnamento allontanamento, visite protette, vigilanza relazioni, monitoraggio competenze genitoriali, presenza sostitutiva	Individuale / Alla presenza
<b>VALUTAZIONE E OSSERVAZIONE</b>	Valutazione contesto familiare, osservazione relazioni, monitoraggio situazioni rischio	Professionale

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>COLLABORAZIONE CON AUTORITÀ</b>	Incontri protetti su mandato, messa alla prova, accompagnamento su disposizione TM	Su mandato

### B. PRESTAZIONI SET ADULTI

#### MACRO-CATEGORIA 1: INTERVENTI RIVOLTI DIRETTAMENTE AGLI ADULTI

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>CURA E SALUTE</b>	Affiancamento igiene, sostegno alimentazione, cura ambiente, accompagnamento servizi sanitari	Individuale / Di gruppo
<b>FUNZIONAMENTO PERSONALE</b>	Sviluppo competenze relazionali, emotive, cognitive, consapevolezza limiti/risorse, gestione progetto vita	Individuale / Di gruppo
<b>INTEGRAZIONE SOCIALE</b>	Accesso servizi, accompagnamento diritti, ricerca soluzioni abitative, partecipazione vita sociale	Individuale / Di gruppo
<b>INCLUSIONE LAVORATIVA</b>	Orientamento lavoro, valutazione competenze, accompagnamento tirocini, tutoraggio, ricerca attiva lavoro	Individuale / Di gruppo

#### MACRO-CATEGORIA 2: INTERVENTI DI SOSTEGNO AI FAMILIARI

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>SOSTEGNO FUNZIONI DI CURA</b>	Sostegno cura adulto fragile, mediazione conflitti familiari, promozione autonomia	Individuale / Familiare
<b>SOSTEGNO NUCLEO</b>	Accompagnamento fasi critiche, consulenza nucleo, ampliamento rete sociale	Individuale / Familiare

#### MACRO-CATEGORIA 3: INTERVENTI CONNESSI ALLA TUTELA

AREA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI PRINCIPALI	MODALITÀ
<b>TUTELA E ACCOMPAGNAMENTO</b>	Tutela salute, valutazione contesto con minori, mediazione conflitti, messa alla prova, vigilanza assunzione farmaci	Individuale / Su mandato

#### C. ATTIVITÀ DI BACK OFFICE (max 10% monte ore - comuni a SET Minori e SET Adulti)

ATTIVITÀ	SPECIFICAZIONE
<b>COORDINAMENTO E RETE</b>	Riunioni con operatori sociali, équipe multidisciplinari, tavoli tecnici, coordinamento interno
<b>DOCUMENTAZIONE</b>	Stesura e aggiornamento PEI, relazioni educative, report, schede osservazione
<b>SUPERVISIONE E FORMAZIONE</b>	Supervisione professionale, formazione continua, aggiornamento metodologico

### NOTE OPERATIVE GENERALI

(comuni a tutte le prestazioni SET)

Ogni accesso educativo prevede:

- Identificazione con tesserino dell'operatore;
- Saluto e presentazione dell'attività prevista al beneficiario/a/famiglia;
- Preparazione del contesto e dei materiali necessari (ove applicabile);
- Esecuzione della prestazione educativa secondo gli obiettivi del PEI;
- Osservazione educativa e annotazioni rilevanti;

- Verifica del gradimento e del raggiungimento degli obiettivi;
- Comunicazione con la famiglia/rete di riferimento (ove previsto);
- Compilazione della scheda giornaliera delle prestazioni;
- Aggiornamento del diario educativo e della documentazione professionale.

**Principi metodologici trasversali:**

- Promozione dell'autonomia e delle competenze residue del beneficiario/a in ogni fase dell'intervento;
- Approccio educativo centrato sulla persona e sui suoi bisogni;
- Coinvolgimento attivo del beneficiario/a e della famiglia nella definizione e verifica degli obiettivi;
- Lavoro di rete con tutti i servizi e le risorse coinvolte nel progetto del beneficiario/a;
- Valorizzazione delle risorse territoriali e comunitarie;
- Documentazione sistematica degli interventi e delle osservazioni educative;
- Segnalazione immediata al case manager di variazioni significative delle condizioni del beneficiario/a o situazioni di rischio;
- Rispetto rigoroso della privacy e della riservatezza delle informazioni;
- Per interventi con minori: attenzione costante alla tutela e prevenzione di ogni forma di abuso o pregiudizio.

**Luoghi di erogazione:**

Le prestazioni SET possono essere erogate in:

- Domicilio del beneficiario/a/famiglia;
- Territorio (spazi pubblici, parchi, centri aggregativi, biblioteche, ecc.);
- Servizi (scuole, centri di formazione, servizi sanitari, servizi sociali, ecc.);
- Luoghi di lavoro o tirocinio (per SET Adulti - inclusione lavorativa);
- Sedi di associazioni, organizzazioni sportive o culturali del territorio;
- Altri contesti individuati nel PEI come funzionali agli obiettivi educativi.

**Flessibilità e personalizzazione:**

- I giorni, il numero degli operatori e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel PEI e stabiliti dall'Ufficio Locale con il coinvolgimento del Fornitore e del beneficiario/a/famiglia;
- Le fasce orarie degli interventi sono stabilite nel PEI in base alle esigenze del beneficiario/a e agli obiettivi educativi (mattina, pomeriggio, sera, fine settimana);
- In casi particolari, su motivata richiesta, possono essere concordati orari diversi o interventi in giorni festivi;
- Sulla base del PEI possono essere previste più tipologie di intervento in uno stesso accesso;
- La durata di ciascun intervento è modulata in base agli obiettivi specifici e alle caratteristiche del beneficiario/a.

Le modalità applicative, organizzative, gestionali e operative dell'intero servizio saranno ulteriormente specificate nel Documento di gestione e nelle Linee guida operative predisposti per ciascun servizio, quali strumenti di supporto e di integrazione del presente Disciplinare, condivisi con il gruppo di lavoro sul SET.

La Responsabile del Settore Socio Assistenziale e PLUS Alghero

*Dr.ssa Giusi Popolla*