

Ambito Territoriale Sociale n.5



Belforte all'Isauro, Carpegna, Frontino, Lunano,
Macerata Feltria, Mercatino Conca, Montecerignone,
Monte Grimano Terme, Piandimeleto, Pietrarubbia,
Sassocorvaro Auditore, Tavoletto

Allegato 1

Disciplinare

per l'accreditamento di fornitori di servizi sociali,
socioassistenziali, sociosanitari

**Definizione Prestazioni, tariffe, figure professionali,
indicatori di performance.**

A.1 Servizi di assistenza domiciliare socioassistenziale di base

Il servizio di assistenza domiciliare di base è un sistema di interventi e servizi a carattere sociale svolti presso il domicilio dell'utente, in condizioni di fragilità (fisica, psichica, sociale, relazionale).

Le attività sono finalizzate ad elevare la qualità della vita dei soggetti destinatari, evitandone l'isolamento e l'istituzionalizzazione.

Tali prestazioni sono da ritenersi altresì, anche come intervento di supporto alla rete familiare e/o al caregiver al fine dell'alleggerimento del carico assistenziale.

Il servizio mira a sostenere e favorire l'autonomia della persona e la permanenza dell'utente nel proprio domicilio e nel contesto familiare di origine, attraverso la tutela della dignità e dell'autonomia dell'utente, prevenendo gli stati di disagio e promuovendone il benessere psico-fisico.

I piani di intervento devono essere caratterizzati dalla personalizzazione delle prestazioni, sostenendo le potenzialità del singolo, tenuto conto delle risorse familiari esistenti.

L'intervento di assistenza domiciliare di base ha la finalità di soddisfare le esigenze di vita quotidiana dell'utente relative alla gestione domestica ed al disbrigo di commissioni e più precisamente:

- aiuto domestico, quale pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti;
- potenziamento dell'acquisizione di competenze domestiche;
- lavaggio, stenditura e stiratura indumenti e biancheria;
- preparazione pasti;
- disbrigo di pratiche e commissioni varie (acquisto generi alimentari, richiesta ricette, acquisto farmaci, pagamento bollette ecc.);
- assistenza e affiancamento presso uffici o strutture pubbliche e private.
- Interventi di aiuto alla persona negli atti della vita quotidiana legati alla cura del sé (supporto all'igiene personale);
- azioni di coinvolgimento attivo della rete familiare, amicale, sociale.
- supporto alla vita di relazione e contrasto alla solitudine.: attività ricreative, di compagnia, socializzanti, partecipazione ad attività esterne;
- partecipazione ad equipe multidisciplinari per la elaborazione dei progetti di intervento, monitoraggio e verifica degli stessi.

Qualifica Professionale	a) OSS b) assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST); c) operatori socioassistenziali (OSA); d) operatori tecnici ausiliari (OTA); e) assistenti familiari (con qualifica ai sensi della DGR 118 2009 - Regione Marche); f) persone in possesso del diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari e titoli equipollenti. Possono altresì svolgere le funzioni di operatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni in strutture e servizi socioassistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio.	
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello B1	
Tariffa	€ 22,14 ora	
Unità di programmazione	ore	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo

Efficienza/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

A.2 Servizi di assistenza domiciliare socioassistenziale qualificata svolti da operatori sociosanitari (OSS)

Il servizio di assistenza sociosanitaria è un sistema di interventi e servizi a carattere socioassistenziale, svolti presso il domicilio dell'utente, che si articolano in vari livelli di prestazioni.

Le attività sono finalizzate ad elevare la qualità della vita dei soggetti destinatari, evitandone l'isolamento e l'istituzionalizzazione. Tali prestazioni sono da ritenersi altresì, anche come intervento di supporto alla rete familiare e/o del caregiver al fine dell'alleggerimento del carico assistenziale.

Il servizio mira a sostenere e favorire l'autonomia della persona e la permanenza dell'utente nel proprio domicilio e nel contesto familiare di origine, attraverso la tutela della dignità e dell'autonomia dell'utente, prevenendo gli stati di disagio e promuovendone il benessere psico-fisico.

I piani di intervento devono essere caratterizzati dalla personalizzazione delle prestazioni, sostenendo le potenzialità del singolo, tenuto conto delle risorse familiari esistenti.

L'intervento ha anche la finalità di:

- aumentare la tutela della salute attraverso un monitoraggio quotidiano,
- attuare prevenzione e riduzione di fattori di rischio per la salute,
- mantenere e potenziare le abilità residue;
- ridurre i ricoveri impropri ed incongrui e favorire la deospedalizzazione;
- prevenire gli inserimenti in strutture residenziali/RSA e favorirne le dimissioni protette;
- diminuire il carico emotivo dell'utente e della famiglia derivante da situazioni di gestione sociosanitaria complessa anche in integrazione con i servizi sanitari territoriali.

Le prestazioni di tipo socioassistenziale qualificata erogate attraverso il servizio consistono in:

Assistenza diretta e aiuto domestico alberghiero:

- assistenza alla persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nei bisogni primari, nelle attività quotidiane e d'igiene personale;
- collaborazione ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- realizzazione attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- supporto al personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente
- aiuto alla gestione dell'utente nel suo ambito di vita
- cura della pulizia e dell'igiene ambientale

Intervento igienico sanitario e di carattere sociale:

- collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- collaborazione all'attuazione degli interventi assistenziali;
- valutazione, per quanto di competenza, degli interventi più appropriati da proporre;
- collaborazione all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- riconoscimento e utilizzo di linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- messa in atto di relazioni-comunicazioni d'aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale e il mantenimento e recupero dell'identità personale

Supporto gestionale, organizzativo e formativo:

- Utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio
- Collabora alla verifica della qualità del servizio
- Concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini e alla loro valutazione

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento ▪ Collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici 			
Qualifica Professionale	Operatore sociosanitario (OSS)		
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello C2		
Tariffa	€ 24,55 / ora		
Unità di programmazione	Ore		
Indicatori di performance	Formula		Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresso in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.1 Servizio Educativo Professionale

Il Servizio Educativo professionale risponde all'esigenza di dare una risposta ai minori e/o adulti fragili e ai rispettivi nuclei familiari in situazione di svantaggio sociale per disabilità e/o problemi comportamentali od educativi

Lo stesso si propone come un intervento psico-sociale svolto a domicilio dell'utente o presso servizi del territorio, con l'obiettivo di promuovere le potenzialità esistenti nell'individuo e garantire al soggetto, minore o adulto in difficoltà e alla rispettiva famiglia, un adeguato sostegno, intervenendo sul disagio al fine di incidere sui fattori di rischio e sui danni derivanti dall'emarginazione e dalle difficoltà relazionali.

L'educatore, nella sua attività professionale ordinaria, aggiorna il servizio sociale sull'andamento del percorso educativo individualizzato attivato, attraverso relazioni periodiche o su richiesta dei servizi. In caso di situazioni di emergenza, segnala nell'immediato all'assistente sociale referente del caso.

Il servizio è finalizzato a:

- garantire al beneficiario la permanenza nella propria famiglia, rinforzando le risorse affettive ed educative dei genitori, evitandone l'allontanamento dal proprio ambiente di vita;
- sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- stimolare e supportare il soggetto destinatario nel suo personale percorso di crescita;
- favorire l'integrazione scolastica, lavorativa, culturale e sociale del soggetto destinatario e del suo nucleo familiare nella propria comunità;
- sviluppare nel soggetto, a seconda dell'età e del grado di maturazione, la consapevolezza delle proprie risorse e potenzialità, nonché l'acquisizione di abilità e di capacità funzionali
- favorire l'instaurarsi di un rapporto funzionale al benessere individuale e relazionale nel contesto sociale di riferimento tra minori e adulti e/o tra pari,
- favorire la permanenza degli utenti nel proprio contesto familiare, in condizioni di sufficiente tutela.

Attraverso una progettazione personalizzata, il Servizio Educativo agisce mediante interventi che possono essere rivolti al singolo, minore o adulto, alla coppia genitoriale o all'intero gruppo familiare.

Le azioni attraverso le quali raggiungere gli obiettivi, si esplicano nelle seguenti dimensioni:

- cura di sé, delle proprie cose e degli spazi di vita
- sostegno nelle attività didattiche
- supporto alle funzioni educative genitoriali
- orientamento scolastico e/o occupazionale
- supporto alla socializzazione
- attività di mediazione e facilitazione nella relazione genitori-figli
- assistenza e conduzione degli incontri e/o contatti protetti o facilitanti
- accesso alle strutture, servizi e risorse del territorio.
- Partecipazione ad equipe multidisciplinari per la elaborazione dei progetti di intervento, monitoraggio e verifica degli stessi..

Gli interventi propri del servizio si svolgono:

- a domicilio,
- nella scuola,
- nei servizi e nelle risorse del territorio (compresi spazi aperti, tra cui spiagge, parchi, ecc.)
- in strutture momentaneamente ospitanti il beneficiario
- durante soggiorni estivi diurni e residenziali

In caso di supporto educativo a favore di persone in condizione di disabilità sensoriali il personale incaricato dovrà disporre delle specifiche competenze professionali (esempio conoscenza LIS).

Il servizio educativo professionale può essere assegnato anche all'interno di percorsi "Dopo di NOI" per l'attivazione di tutte quelle azioni propedeutiche al percorso di autonomia della persona con

disabilità in vista del venir meno del sostegno genitoriale finalizzate all'accompagnamento verso l'uscita dal proprio nucleo familiare.

Tale finalità può essere raggiunta sia attraverso le attività educative ovvero affiancando alla persona con disabilità un educatore che lo aiuti nella gestione delle attività quotidiane (fare la spesa o prendere un mezzo pubblico, l'uso del denaro, il disbrigo delle faccende domestiche nonché supporto nelle dinamiche relazionali in previsione dell'uscita dal nucleo familiare di origine) sia mediante soggiorni temporanei che permettano una graduale uscita dal nucleo familiare.

Qualifica Professionale		Educatore professionale sociosanitario. Educatore Professionale socio pedagogico Pedagogista. Ogni altro nuovo/eventuale profilo professionale introdotto da disposizioni nazionali e regionali per la finalità in oggetto.	
Inquadramento		D2 CCNL Coop Sociali	
Tariffa		€ 26,72 / ora	
Unità di programmazione		ore	
Efficacia/Qualità	Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.2 Servizi di assistenza all'autonomia, integrazione e comunicazione delle persone in età scolastica con disabilità (integrazione educativa scolastica)

Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità per favorire l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.

Hanno diritto all'assegnazione di tale prestazione integrativa, esclusivamente gli studenti con accertamento di handicap Legge 104 e alunni in possesso di una diagnosi di DSA legge 170 2010.

L'intervento potrà essere fornito all'interno della scuola.

Le attività sono prevalentemente di supporto alle seguenti funzioni:

- sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale, domestica e comunitaria, abilità sociali;
- facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;
- ridurre la presenza di comportamenti problematici manifestati dal minore;
- potenziare le competenze dei familiari, degli insegnanti e degli altri interlocutori significativi per favorire la gestione quotidiana del giovane beneficiario;
- individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;
- favorire l'integrazione sociale del minore all'interno del gruppo classe e dei suoi contesti di vita, compreso l'allargamento della sua rete sociale.

Le attività dovranno essere funzionali al raggiungimento degli obiettivi descritti sopra e indicati nel Piano educativo e dovranno essere scelte nel rispetto dei seguenti principi:

- rispetto dei livelli di motivazione e di interesse dell'utente e dei suoi familiari;
- congruenza con le risorse presenti nel contesto di vita;
- utilità per la vita quotidiana del minore e dei suoi familiari;
- coerenza e sinergia con le attività didattiche svolte a scuola;
- collaborazione con il personale docente e non docente della scuola.

Le attività connesse all'intervento sopra descritto, possono essere:

- prestazioni socioedervative a scuola
- accompagnamento in visite didattiche
- assistenza alla mensa
- partecipazione ad equipe multidisciplinari per la elaborazione dei progetti di intervento, monitoraggio e verifica degli stessi.

Qualifica Professionale	Educatore Professionale socio pedagogico Educatore professionale sociosanitario Assistente all'autonomia e alla comunicazione per la disabilità ai sensi della DGR 476 2018 Regione Marche		
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello D1		
Tariffa	€ 26,17/ora		
Unità di Programmazione	ore		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo	
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.

Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.3 Sostegno alla genitorialità

Interventi di supporto ai genitori in difficoltà presi in carico dal servizio sociale professionale, orientati a sostenere dal punto di vista educativo, sociale e relazionale situazioni familiari o soggettive nelle quali si rilevino carenze accuditive e relazionali che pongano a rischio lo sviluppo del bambino fin dall'instaurarsi degli iniziali legami di attaccamento; servizio di mediazione familiare e incontri protetti. (Piano sociale nazionale 2024/2026).

La presente scheda definisce i contenuti degli interventi di sostegno alla genitorialità e del servizio di mediazione familiare, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera d) del D.L.gs. 147/2017, che il Piano Sociale Nazionale 2024-2026 intende sviluppare e rafforzare tra gli interventi dedicati alle persone in condizione di vulnerabilità sociale.

Sostegno alla genitorialità

In senso generale per "sostegno alla genitorialità" si intende un intervento volto all'accompagnamento degli adulti che incontrano delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. Operando in una logica sistematico familiare si interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia ed il nucleo familiare in ogni fase del ciclo di vita, avendo come obiettivo specifico quello di garantire ai bambini la possibilità di vivere in contesti familiari positivi e tutelanti. La presa in carico dei nuclei familiari avviene mediante la definizione di un progetto quadro in favore del nucleo familiare tenendo al centro l'approccio sistematico relazionale e prevede la partecipazione attiva dell'intero nucleo familiare.

Anche in relazione alle specifiche previsioni del Nomenclatore nazionale degli interventi e servizi sociali che ponendolo all'interno delle "attività di servizio sociale di supporto alla persona, alla famiglia e alla rete sociale", lo definisce come Servizio di sostegno alla coppia in fase di separazione o già separata, con figli minori (punto D5), si elencano i principali dispositivi attivabili:

a) Percorsi di accompagnamento alla genitorialità sostenuti dall'equipe multidisciplinare intesi come percorsi di affiancamento alla genitorialità vulnerabile, laddove si rilevino nodi problematici relativi a difficoltà nella relazione tra genitore e figlio e nella genitorialità o difficoltà nella gestione delle relazioni familiari tra uno o più componenti, dovuta a intensa conflittualità, comunicazione poco efficace, particolari momenti di fragilità che turbano gli equilibri familiari. L'equipe può predisporre con la collaborazione del nucleo familiare dei percorsi volti a supportare la buona genitorialità e la comprensione della natura delle difficoltà relazionali al fine di attivare risorse e nuove modalità di relazione in sintonia con il benessere soggettivo e familiare.

b) La partecipazione ai Gruppi e famiglie affiancanti attraverso l'utilizzo della dimensione di intervento collettiva, a completamento del percorso della singola famiglia, si mira a garantire nei partecipanti lo sviluppo di competenze riflessive e relazionali attivate dal confronto e dall'aiuto reciproco. Nel lavoro con le famiglie in condizioni di vulnerabilità, può essere utilizzato tra i dispositivi di intervento l'affiancamento di un nucleo familiare di supporto che nell'ottica di forma di solidarietà tra famiglie, può sostenere ed accompagnare un'altra famiglia con singoli aiuti informali, supervisionati e monitorati dai servizi di riferimento.

c) La Mediazione familiare quale intervento a favore dei genitori in fase di separazione e/o divorzio, per affrontare e superare i conflitti al fine di recuperare un rapporto positivo, anche e soprattutto nell'interesse dei figli.

d) Gli incontri in Spazio Neutro quale luogo che tutela il minore nel suo diritto di visita e di relazione con il genitore non convivente.

Le attività possono essere svolte a domicilio, presso il Centro per la famiglia, il servizio sociale professionale dell'ATS o presso spazi individuati dai Comuni.

Qualifica Professionale	Educatore professionale sociosanitario. Educatore Professionale socio pedagogico Pedagogista. Ogni altro nuovo/eventuale profilo professionale introdotto da disposizioni nazionali e regionali per la finalità in oggetto.
-------------------------	--

Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello D2		
Tariffa	€ 26,72 / ora		
Unità di programmazione	ore		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

B.4 Servizi di mediazione interculturale

La mediazione interculturale funge da tramite tra la popolazione immigrata e i servizi pubblici di primo contatto per facilitare la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socioeconomica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.

Il servizio di mediazione linguistico culturale è altresì destinato ai cittadini stranieri in situazioni di povertà e/o fragilità, in carico ai Servizi sociali, e rappresenta un intervento volto a garantire l'accesso paritario in ambito scolastico, sociale e lavorativo delle persone straniere e nomadi. Il mediatore migliora l'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali dei cittadini stranieri, facilita la presa in carico degli stessi da parte dei servizi sociali, e permette un sostegno maggiormente qualificato.

Il mediatore linguistico culturale è un esperto della comunicazione interculturale che favorisce lo scambio di informazioni e l'avvicinamento tra soggetti appartenenti a differenti culture promuovendo la conoscenza e comprensione reciproca. Svolge principalmente attività di mediazione linguistica, ovvero di traduzione e interpretazione di una lingua a un'altra, e attività di mediazione culturale.

L'attività di mediazione è altresì finalizzata a supportare il lavoro degli operatori di Servizio Sociale nei confronti ed a beneficio di persone di origine straniera, al fine di:

- sostenere la comunicazione tra utente e operatore dei servizi sociali garantendo una reciproca e piena comprensione linguistica e del contesto;
- mettere in condizioni l'utente di comprendere appieno il significato, le finalità e le conseguenze degli interventi messi in atto nei loro confronti;
- supportare il lavoro socio-assistenziale favorendo l'approfondimento delle situazioni per individuare meglio le problematiche e i possibili percorsi di aiuto in favore dell'utente.

L'attività di mediazione linguistica e culturale potrà essere svolta presso le sedi dei Servizi sociali o anche in altri contesti di vita, in base alle indicazioni del servizio sociale di riferimento.

Le attività di mediazione vengono realizzate con le seguenti modalità:

- interventi diretti in favore di singoli o gruppi, in presenza del mediatore;
- interventi diretti in favore di singoli o gruppi, con modalità da remoto/on line;
- interventi telefonici;
- piccole traduzioni o elaborazione di materiale scritto in lingua straniera, ad uso personale o interno.

L'attività di mediazione copre vari ceppi linguistici. A titolo esemplificativo: serbo-croato bosniaco, lingua matrice araba, lingue europee (inglese, francese, tedesco, spagnolo), albanese, russo, ucraino, cinese, bengalese, urdu/punjabi, pashto, wolof, somalo, cinese, turco.

Qualifica	Qualifica professionale di mediatore interculturale di base ai sensi della DGR 129 2016 Regione Marche Personale madre lingua straniera con comprovata esperienza in attività di mediazione culturale di base
Inquadramento	CCNL Coop Sociali. Livello C1
Tariffa	€ 23,83 / ora
Unità di programmazione	ore

Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
---------------------------	---------	------------------

Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

C.1 Trasporto sociale individuale senza assistenza

Il servizio di Trasferimento / Trasporto individuale senza assistenza è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socioassistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare la fruizione dei servizi territoriali e la partecipazione alla vita sociale di coloro che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio da realizzarsi con mezzo del soggetto gestore accreditato, consistono in:

- accesso alle strutture sanitarie, sociosanitarie o socio-assistenziali;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

Qualifica Professionale	Autista
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1
Tariffa	Euro 25 A/R Per unità di tratta fino a 25 chilometri o multipli
Unità di programmazione	N° Servizi andata/ritorno

Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo mensile/numero corse mensili
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)

C.2 Trasporto sociale individuale con assistenza

Il servizio di Trasferimento / Trasporto individuale con assistenza è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socioassistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare la fruizione dei servizi territoriali e la partecipazione alla vita sociale di coloro che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio da realizzarsi con mezzo del soggetto gestore accreditato, consistono in:

- accesso alle strutture sanitarie, sociosanitarie o socioassistenziali;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

I mezzi utilizzati devono essere attrezzati per il trasporto di eventuali soggetti carrozzati.

Qualifica Professionale	Autista / Assistente		
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1 Assistente Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello B1		
Tariffa	Euro 50,00 A/R Per unità di tratta fino a 25 chilometri o multipli		
Unità di programmazione	N° Servizi andata / ritorno		
Indicatori di performance	Formula		Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo mensile / numero corse mensili	10 min.
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Tecnologia	Numero interventi certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

C.3 Trasporto sociale collettivo con assistenza

Il servizio di Trasferimento / Trasporto collettivo con assistenza è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socioassistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare la fruizione dei servizi territoriali e la partecipazione alla vita sociale di coloro che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio da realizzarsi con mezzo del soggetto gestore accreditato, consistono in:

- accesso alle strutture sanitarie, sociosanitarie o socioassistenziali;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

I mezzi utilizzati devono essere attrezzati per il trasporto di eventuali soggetti carrozzati.

Qualifica Professionale	Autista / Assistente		
Inquadramento	Autista Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello C1 Assistente Livello minimo inquadramento CCNL Coop Sociali. Livello B1		
Tariffa	Euro 35,00 A/R Per unità di tratta fino a 25 chilometri o multipli		
Unità di programmazione	N° Servizi andata / ritorno		
Indicatori di performance	Formula		Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo mensile / numero corse mensili	10 min.
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Tecnologia	Numero interventi certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

D.1 Servizio di consegna a domicilio pasti/alimenti

Il servizio di consegna pasti/alimenti, a domicilio, del pranzo e/o della cena è un intervento collaterale all'assistenza domiciliare finalizzato a salvaguardare il singolo nei periodi di particolare bisogno; contrastare l'istituzionalizzazione e sostenere anziani, persone con disabilità e/o in situazioni di disagio sociale.

Si tratta prevalentemente di un intervento rivolto a situazioni di isolamento, di perdita di autonomia, di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale,

La consegna dei pasti avviene dal lunedì alla domenica compresi, entro le seguenti fasce orarie:

- pranzo dalle 11:30 alle 13:00;
- cena dalle 18:30 alle 20:00.

E' prevista l'eventuale consegna contestuale di pranzo e cena.

Il servizio prevede la consegna/trasporto del pasto/alimenti ma non la fornitura il cui costo è a carico del beneficiario.

Il soggetto accreditato dovrà, in ogni caso, procedere con l'approvvigionamento del pasto presso strutture produttive autorizzate.

Il servizio potrebbe prevedere anche la consegna di medicinali.

Le consegne dovranno avvenire con mezzi adeguati

Qualifica Professionale	Assistente di base non formata		
	CCNL Coop Sociali. Livello A 1		
Tariffa	Euro 5,00 per consegna		
Unità di programmazione	N° Consegne		
Indicatori di performance	Puntualità	Formula	Valore Obiettivo
		Anticipi o Ritardi complessivi / numero consegne	10 min
Efficacia/Qualità	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

E.1 Servizi di prossimità e assistenza leggera

Il servizio è finalizzato a promuovere e favorire l'integrazione sociale attraverso interventi volti a mantenere ed implementare le opportunità offerte dalle reti formali ed informali presenti nel territorio, per favorire la presenza delle persone assistite alle attività sociali, ricreative, culturali organizzate nel territorio e nei centri sociali, fornire informazioni sui servizi e aiuto disbrigo di pratiche, e contrastare l'isolamento.

Sono destinatari dell'intervento persone anziane sole e con rete familiare ed amicale inadeguata; persone in situazioni di particolare disagio sociale; persone per le quali il servizio sociale, a seguito di apposita valutazione multidimensionale, preveda l'attivazione del dispositivo nell'ambito del progetto di presa in carico.

Il servizio dovrà essere realizzato mediante Associazioni di volontariato.

Il servizio di prossimità e di assistenza leggera, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà essere reso attraverso le seguenti principali attività:

- piccole attività di supporto e/o accompagnamento al disbrigo pratiche (pagamento bollette, ritiro e consegna farmaci o ricette mediche, spesa alimentare, prenotazione visite mediche e/o specialistiche, etc.);
- compagnia a domicilio e/o telefonica;
- servizio trasporto e/o accompagnamento;
- consegna pasti e spesa a domicilio

Qualifica Professionale	Volontario		
Inquadramento			
Tariffa	Rimborso spese effettivamente sostenute e documentate		
Unità di Programmazione	Interventi		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Regolarità assistenziale	Numero interventi riprogrammati / numero complessivo interventi per 100	10 %
	Formazione	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

E.1 Servizio di Tutoraggio per l'avvio e l'attuazione di tirocini formativi e di orientamento, di inserimento e/o reinserimento al lavoro, finalizzati all'inclusione sociale.

I servizi sono definiti da:

“Disciplina dei Tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione. Recepimento dell'Accordo del 22 gennaio 2015 tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano.”

Regione Marche DGR n. 593/2018 a cui si rimanda integralmente, per le competenze a carico dei Tutor degli Enti Promotori.

Interventi sociali di vario genere, adeguatamente strutturati e raccordati, rivolti ad adulti in situazione di disagio (disabili, ex-tossicodipendenti, ex-carcerati, altri disagi) volti a facilitare l'inserimento lavorativo di persone che per fragilità personali o disabilità necessitano di sostegno ed accompagnamento graduale per il recupero delle capacità, relazionali, lavorative e il relativo raggiungimento dell'autonomia personale.

Si prevede altresì la partecipazione ad equipe multidisciplinari per la elaborazione dei progetti di intervento, monitoraggio e verifica degli stessi.

Qualifica Professionale	Possesso di laurea in discipline socio-psico-pedagogiche		
Inquadramento	D2		
Tariffa	26,72 euro / ora		
Unità di misura	Ora		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Tecnologia	Numeri presenze certificate con app / numero complessivo presenze per 100 (calcolati mensilmente)	95 %
	Frequenza	Giorni frequenza media per tirocinante / Durata complessiva	85 %
	Attestati	Numero tirocinanti che hanno completato il percorso / numero tirocinanti	85 %

Servizi di cui alla sezione b) e c) dell'Albo dei soggetti accreditati

F.1 Servizi di supporto alla attivazione di Progetti di vita per persone con disabilità

Supporto amministrativo e professionale per la progettazione e la realizzazione dei progetti di vita in favore di persona in condizione di disabilità ai sensi dell'articolo della Legge 328 2000 e del D.Lgs 62 2024.

Il Progetto di vita indica:

a) gli obiettivi;

b) gli interventi individuati nelle seguenti aree:

- 1) apprendimento, socialità ed affettività;
- 2) formazione, lavoro;
- 3) casa e habitat sociale;

Potranno essere previsti i servizi, le misure relative ai processi di cura e di assistenza, gli accomodamenti ragionevoli volti a perseguire la migliore qualità di vita e a favorire la partecipazione della persona con disabilità nei diversi ambiti della vita, nonché i sostegni e gli interventi idonei e pertinenti a garantire la piena inclusione e il godimento, sulla base di uguaglianza con gli altri, dei diritti civili e sociali e delle libertà fondamentali.

A puro titolo esemplificativo e NON esaustivo, potranno essere previsti, uno o più dei seguenti servizi ed interventi:

- Assistenza personale;
- Percorsi di inclusione sociale, relazionali e lavorativa anche attraverso Tirocini, per l'accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile;
 - Trasporto sociale;
 - Installazione o utilizzo di ausili, presidi e strumenti di domotica;
 - Percorsi per l'abitare in autonomia;
 - interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative;
 - Accesso al centro diurno per attività di sollievo e empowerment;
 - Servizi a favore del caregiver;
 - Eventuali contributi per l'acquisto diretto degli interventi.

c) il dettaglio e l'insieme delle risorse umane, professionali, tecnologiche, strumentali ed economiche, pubbliche e private, già presenti o attivabili anche in seno alla comunità territoriale, alla rete familiare nonché al sistema dei supporti informali, che compongono il *budget* di progetto;

d) la nomina del referente per la sua attuazione.

Qualifica Professionale	Assistenti di base OSS Educatori professionale Psicologi
Inquadramento	B1 C2 D2

	E2	
Tariffa	B1 22,14 euro C2 24,55 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro	
Unità di programmazione	Dispositivi	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Tecnologia	Numero ore certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

F.2 Percorsi Housing First

Servizio di dimora assistita di medio periodo con percorsi di supporto e accompagnamento verso l'emancipazione e autonomia, con specifici servizi di supporto psicologico, orientamento ed inserimento lavorativo che possa prevedere, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Equipe HF multidisciplinare: Valutazione delle richieste, Sottoscrizione del patto personale, Inserimento negli appartamenti, Visite domiciliari, Accompagnamento sociale, Accompagnamento specifico in presenza di minori, Lavoro di comunità, Valutazione del progetto individuale
- Servizio di formazione ed inserimento/orientamento socio-lavorativo
- Piano di monitoraggio e valutazione del progetto
- Budgeting familiare e tutoraggio economico

Potenziali beneficiari

- Famiglie con fallimento di precedenti progetti di accoglienza per l'autonomia,
- Giovani maggiorenni senza dimora,
- Senza dimora che rifiutano l'inserimento in strutture comunitarie (dormitori);
- Senza dimora abituali di strutture di bassa soglia;
- singoli senza dimora a provenienti da servizi di accoglienza a bassissima soglia
- senza dimora con problematiche psichiatriche e che limitano le capaciote relazionali
- Dipendenze
- Uscita da carcere / o misure alternativa

Per ogni ulteriore dettaglio e approfondimento si rimanda al Piano nazionale politiche ed interventi sociali 2021 – 2023 – sezione Piano Povertà.

Qualifica Professionale	Assistenti di base OSS Educatori professionale Psicologi	
Inquadramento	B1 C2 D2 E2	
Tariffa	B1 22,14 euro C2 24,55 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro	
Unità di programmazione	Dispositivi	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Tecnologia	Numero ore certificate con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

F.3 Prevenzione allontanamento familiare - P.I.P.P.I.

La finalità di tale prestazione, quale LEPS, è quella di 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. Tale livello essenziale intende inoltre garantire:

- superamento della frammentazione, delle mancanze di integrazione e cooperazione tra i diversi attori titolari degli interventi, delle rotture nei percorsi di presa in carico e quindi miglioramento della governance complessiva affinché siano garantite azioni realizzate in una logica non settoriale, ma trasversale e unitaria;
- effettiva prevenzione delle situazioni di trascuratezza e trascuratezza grave, maltrattamento e abuso, tramite azioni progettuali di promozione della genitorialità positiva come di azione tempestiva in caso di rilevazione di esse e quindi di protezione e tutela dei bambini;
- la realizzazione di un percorso di accompagnamento volto a garantire a ogni bambino una valutazione appropriata e di qualità della sua situazione familiare, con la relativa progettazione di un piano d’azione unitario, partecipato, sostenibile e multidimensionale e in un tempo congruo, definiti congiuntamente in équipe multidisciplinare con la famiglia.

Dovranno essere garantiti dispositivi a favore sia dei bambini che delle figure genitoriali; sia di gruppo che individuali; sia di natura formale che informale e che insistono sulle dimensioni psicologiche, sociali, scolastiche, educative e di sostegno alle condizioni di vita.

Tali dispositivi sono:

- il servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale, altrimenti definito di Educativa Familiare: è il dispositivo attraverso il quale gli educatori professionali, con specifica formazione sociopedagogica, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella sua casa e nel suo ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del bambino da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma;
- la vicinanza solidale rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie che ha come finalità quella di sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità. Si colloca all’interno del continuum delle diverse forme di accoglienza familiare, scegliendo intenzionalmente di valorizzare l’ambiente di vita della famiglia e del bambino, piuttosto che collocare il bambino temporaneamente o per alcune ore della giornata in un’altra famiglia. Si privilegia la dimensione informale dell’intervento e la creazione e/o potenziamento di reti sociali che potranno continuare ad essere presenti nella vita della famiglia anche dopo la chiusura dell’intervento istituzionale e in cui anche la famiglia che ha fruito dell’intervento potrà mettere a disposizione le risorse maturate grazie ad esso
- i gruppi con i genitori e i gruppi con i bambini: la finalità dell’attività in gruppo, grazie alla risorsa rappresentata dal contesto collettivo, è quella di rafforzare e ampliare le abilità relazionali e sociali dei partecipanti e in particolare le capacità dei genitori di rispondere positivamente ai bisogni evolutivi dei figli, secondo quanto è stato condiviso nel Progetto Quadro. Sono invitati all’attività genitori e bambini seguiti dai servizi, sia in iniziative a loro specificamente dedicate, sia all’interno di azioni rivolte a tutte le famiglie promosse nella comunità territoriale in luoghi facilmente accessibili e non stigmatizzanti (incontri in nidi, scuole, Centri per le Famiglie, ludoteche, biblioteche ecc.)
- il partenariato con i servizi educativi e la scuola: promuovere lo sviluppo dei bambini e delle loro famiglie in una prospettiva di equità e giustizia sociale richiede una proficua collaborazione fra insegnanti, educatori e professionisti dei servizi sociali e sociosanitari. È necessario promuovere occasioni di confronto e formazione sugli approcci, le metodologie e gli strumenti che scuola, servizi

educativi e sociosanitari hanno elaborato per valutare e progettare i propri interventi al fine di costruire un unico Progetto Quadro per ogni bambino. Questo dispositivo prevede il coinvolgimento della scuola e dei servizi educativi 0- 6 anni dalle fasi che precedono l'avvio del percorso di accompagnamento. Il dispositivo adotta una prospettiva inclusiva e si articola in azioni che vedono il coinvolgimento del bambino, della classe e dell'intera comunità educativa o scolastica.

(Scheda LEPS n. 2.7.4. del Piano nazionale della prestazione degli interventi sociali 2021 – 2023)

Qualifica Professionale		Assistenti sociali, Psicologi, Educatori di base e professionali,	
Inquadramento		E2 D2 C2	
Tariffa		E2 31,98 euro D2 26,72 euro C2 24,55 euro	
Unità di programmazione		Dispositivi	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

Servizi Multi Utenza

M.1 Servizio di segretariato sociale

Il Servizio di Segretariato Sociale è il punto di contatto tra la comunità, le famiglie e gli individui e i Servizi territoriali, a supporto di ogni forma di fragilità e di bisogno.

Intervento sociale volto ad informare e orientare la cittadinanza sulle risorse territoriali e sulle modalità per accedervi. E' finalizzato all'ascolto dell'utente e ad effettuare solo una prima valutazione generale della domanda-bisogno, orientando l'utente attraverso l'organizzazione dell'iter di risposta alle domande poste.

Il Servizio svolge attività di accoglienza e ascolto, di prima valutazione, di informazione e orientamento per l'attivazione di idonee e adeguate forme di intervento.

Il Servizio predispone, per ogni utente, la Scheda di prima valutazione.

Il Servizio opera presso Sportelli fisici presenti sul territorio; gli Sportelli fisici devono essere facilmente raggiungibili, ben identificabili, accessibili da parte di ogni tipologia di utente.

Il Servizio è svolto da Assistenti Sociali, Figure amministrative, Operatori sociali con specifica competenza nelle funzioni di prima valutazione universale dei bisogni e una approfondita conoscenza dei sistemi locali di intervento istituzionale di natura pubblica e privata.

Il Servizio è supportato da mediatori culturali in caso di utenti privi di una adeguata conoscenza della lingua italiana.

Il Servizio monitora e verifica le fasi successive di intervento.

Il Servizio raccoglie e elabora macro dati per la rilevazione dei bisogni e per la programmazione sociale territoriale. Il Servizio garantisce la tutela della Privacy e dell'anonimato.

Qualifica Professionale	Assistente sociale Operatori sociali e amministrativi		
Inquadramento	C1 D2		
Tariffa	C1 23,83 euro D2 26,72 euro		
Unità di programmazione	Ora		
Indicatori di performance	Formula		Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.2 Servizio sociale professionale

Intervento volto a organizzare e gestire attività generali e settoriali, rivolto al singolo, alla famiglia e alla comunità, in termini di valutazione, counseling, presa in carico e accompagnamento nella soluzione dei problemi e nella fruizione dei servizi di rete, ivi compreso quelli integrati di carattere socio-sanitario, sanitario, educativi, formativi e per l'occupazione. Comprende la tutela legale dei minori e il servizio invalidi civili.

Il Servizio sociale professionale è interconnesso funzionalmente con il Servizio di segretariato sociale. Garantisce la presa in carico, la valutazione dei bisogni e delle fragilità di tutti gli utenti assegnati dal Front Office.

Garantisce in favore di tutti gli utenti la predisposizione di Patto di intervento personalizzato, il suo monitoraggio e la verifica circa il raggiungimento del risultato.

Il servizio è svolto ESCLUSIVAMENTE da Assistenti sociali iscritti all'Ordine professionale, in modo autonomo o in Equipe multidisciplinare in caso di bisogni di natura multiprofessionale e interistituzionale.

Le funzioni di presa in carico multi disciplinare e/o interistituzionale è garantita a livello distrettuale attraverso l'integrazione sociosanitaria.

Qualifica Professionale	Assistente sociale		
Inquadramento	D2		
Tariffa	26,72 euro / ora		
Unità di programmazione	Ora		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.3 Servizio professionale per la valutazione Multi disciplinare

Servizio ad integrazione del servizio sociale professionale per la valutazione multidisciplinare di casi complessi.

Qualifica Professionale	Psicologo Educatore Professionale		
Inquadramento	D2 E2		
Tariffa	D2 26,72 euro E2 31,98 euro		
Unità di programmazione	Ora		
Indicatori di performance	Formula		Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresso in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.4 Sportelli Sociali Tematici

Attivazione Sportelli di segretariato sociale con specifiche competenze tematiche quali:

Sportelli per immigrati, soggetti e famiglie extra comunitarie con servizi di mediazione culturale;

Sportelli di ascolto quali ad esempio: dipendenze/disagio giovanile, vittime di violenza, bullismo, povertà/disagio adulto

Qualifica Professionale		Assistente sociale Operatori sociali Psicologo pedagogista	
Inquadramento		C1 D2 E2	
Tariffa		C1 23,83 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro	
Unità di programmazione		Ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresso in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.5 Il Centro per la famiglia

Il Centro per la famiglia è un servizio rivolto prioritariamente alle famiglie con figli minori, ma anche singoli, coppie, genitori e futuri genitori, “luogo fisico dedicato alle famiglie per garantire loro un'offerta di informazioni e orientamento, di sperimentazione e progettazione di situazioni significative”

Lo sportello famiglia in generale potrà attivare misure complementari di sostegno alle situazioni emergenziali, evitando la scelta di soluzioni estreme quali l'allontanamento dei minori e il loro collocamento in struttura.

- Servizi di accoglienza, informazione e orientamento alle opportunità in favore dei nuclei familiari;
- supporto alla genitorialità, servizi di consulenza e sostegno mirati ai diversi problemi delle famiglie, valutazione del nucleo familiare dei minori in assistenza educativa, di famiglie multiproblematiche, realizzazione di colloqui individuali anche su appuntamento.
- prevenzione del disagio minorile e dei comportamenti a rischio (malessere e isolamento dei bambini, rischio della dispersione e abbandono scolastico, rischio di auso e abuso di sostanze, bullismo) attraverso il supporto ai genitori nel percorso di cura e crescita dei figli, individuazione fattori di rischio/punti di forza nelle dinamiche familiari, individuazione situazioni di rischio e accompagnamento al servizio di competenza.
- promozione in collaborazione con le scuole del territorio, delle progettualità rivolte alla prevenzione delle dipendenze, promozione di stili di vita sani, in collaborazione con il Dipartimento Dipendenze Patologiche, partecipazione ad attività formative organizzate dal DDP per operatori del territorio degli ATS dell'AV 1.
- interazione con il territorio: collaborazione con le altre risorse del territorio (UPS, Consultorio Distrettuale, DSM, Dipartimento Dipendenze Patologiche, CARITAS, UMEA/UMEE, Equipe Minori, Scuole, sportello immigrati, ecc) finalizzata a individuare le possibili risposte ai bisogni delle persone incontrate.
- favorire la presa in carico unitaria per il superamento della frammentazione della risposta al bisogno
- ottimizzare le risorse a disposizione attraverso il mantenimento e il potenziamento della programmazione e gestione associata dei servizi e degli interventi nell'intero territorio dell'ATS

Il personale dedicato al Servizio può inoltre:

- integrare le attività dell'Equipe minori d'Ambito che segue il percorso d'aiuto e di tutela dei minori,
- collaborare con gli altri servizi, soprattutto se invianti, attraverso progetti personalizzati e partecipati
- partecipare con le proprie professionalità alle équipes multidisciplinari di riferimento ove richiesto

Sono, inoltre, previsti **servizi ulteriori ed innovativi**:

- 1) consulenza e servizi in merito all'alfabetizzazione mediatica e digitale dei minori, con particolare attenzione alla loro tutela rispetto all'esposizione a contenuti pornografici e violenti,
- 2) servizi di alfabetizzazione delle famiglie sulla prevenzione e sugli effetti dell'assunzione di sostanze psicotrope, attraverso il trasferimento delle nozioni contenute nei materiali prodotti dal Dipartimento per le Politiche antidroga,
- 3) servizi finalizzati alla valorizzazione pratica dell'invecchiamento attivo, anche attraverso il coinvolgimento delle persone anziane in attività di accompagnamento, assistenza e consulenza delle famiglie.

Qualifica Professionale	Psicologo Educatore Professionale Pedagogista e esperti
-------------------------	---

Inquadramento	D2 E2	
Tariffa	D2 26,72 euro E2 31,98 euro	
Unità di programmazione	Ora	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)

M.6 Pronto intervento sociale

Ai sensi dell'art. 22 della L 328/2000 e del Piano Nazionale per gli interventi e i servizi di contrasto alla povertà 2021-2023 con particolare riferimento alla scheda LEPS 3.7.1 e delle linee guida per l'impiego della quota servizi del fondo povertà il pronto intervento sociale è un servizio che si attiva in caso di emergenze e urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato con un servizio specificamente dedicato tramite la costituzione di una Centrale Operativa. Il pronto intervento sociale si rapporta con gli altri servizi sociali ai fini della presa in carico, laddove necessaria.

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale persegue i seguenti Obiettivi:

- garantire una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza per quanto che concerne problematiche a rilevanza sociale anche durante gli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24 e 365 all'anno;
- realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- inviare/segnalare ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico;
- promuovere una logica preventiva svolgendo un'azione di impulso alla costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio, nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale anche in funzione di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse.
- promuovere protocolli con le FF.OO., il servizio sanitario e il privato sociale per garantire da parte del territorio strumenti di analisi per il riconoscimento delle situazioni di emergenza, risorse e servizi per garantire gli interventi.

Il Servizio di pronto intervento sociale di norma svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di target (minori, minori stranieri non accompagnati, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.). Nell'ambito di questi, deve sempre essere garantita, la risposta in emergenza anche ai seguenti bisogni:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

A seguito della segnalazione, il servizio effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

L'intervento deve quindi garantire le seguenti funzioni:

- il ricevimento delle segnalazioni nelle modalità concordate a livello territoriale;
- risposta urgente ai bisogni di accoglienza per periodi brevi in attesa dell'accesso ai servizi;
- attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso: operatori del servizio, intervento delle Unità di strada (UDS);
- prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

In relazione ai bisogni ed alle caratteristiche territoriali il servizio potrà essere ad accesso pubblico (numero verde, mail, ecc.) oppure attivabile dai servizi pubblici e privati sulla base di accordi e modalità operative individuati a livello territoriale.

Il servizio per sua natura opera in maniera integrata con tutti i servizi territoriali ed in particolare:

- Servizi sociali;
- Servizi sanitari (ospedali, CSM, SERT);

- Forze dell'ordine;
- Enti del Terzo settore (strutture di accoglienza, ecc.);
- Centri Antiviolenza.

La Centrale Operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale deve essere attiva 24h/24 365 gg/anno oppure nei giorni e orari di chiusura dei servizi sociali territoriali e deve garantire necessariamente:

- l'attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità e l'inserimento per periodi brevi in posti di accoglienza dedicati, in attesa dell'accesso ai servizi sociali territoriali;
- l'attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio e/o intervento delle UDS;
- una priva valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

La Centrale operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, interviene gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, una valutazione professionale immediata, che in relazione all'organizzazione del Servizio, può essere svolta dall'Assistente Sociale reperibile che si reca presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza (uffici delle Forze dell'Ordine del territorio, Ospedale, ecc.) oppure altre figure individuate (UDS, ecc.).

Tale nucleo professionale svolge un'istruttoria tecnica qualificata e, ove necessario, provvede all'immediata protezione della persona in stato di bisogno, redigendo un documento di sintesi dell'intervento effettuato da inviare ai servizi competenti.

(Scheda LEPS n. 3.7.1. del Piano nazionale della prestazione degli interventi sociali 2021 – 2023)

Qualifica Professionale	Amministrativi, Assistenti sociali, Psicologi, Educatori di base e professionali, OSS		
Inquadramento	C1 C2 D2 E2		
Tariffa	C1 23,83 euro C2 24,55 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro		
Unità di programmazione	Servizio		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo	
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

M.7 Centro Servizi per il contrasto alla povertà

Centro servizi “leggero” per la presa in carico integrata e l’offerta di un percorso partecipato di accompagnamento funzionale allo stato di salute, economico, familiare e lavorativo della persona e delle famiglie che si trovino o rischino di trovarsi in condizioni di grave deprivazione. Il Centro servizi offre attività di presidio sociale e sanitario e di accompagnamento per persone in condizione di deprivazione materiale, di marginalità anche estrema e senza dimora volte a facilitare l’accesso alla intera rete dei servizi, l’orientamento e la presa in carico, al tempo stesso offrendo alcuni servizi essenziali a bassa soglia (ad esempio servizi di ristorazione, distribuzione di beni essenziali, servizi per l’igiene personale, biblioteca, una limitata accoglienza notturna, screening e prima assistenza sanitaria, mediazione culturale, counseling, orientamento al lavoro, consulenza amministrativa e legale, anche ai fini dell’accesso alle prestazioni riconosciute, banca del tempo).

Nel Centro servizi dovrà essere collocato il servizio di accompagnamento per la residenza virtuale e il fermo posta, qualora non gli sia data una maggiore diffusione e prossimità attraverso altri servizi presenti sul territorio. Con riferimento alle persone senza dimora o in condizioni di marginalità estrema, il centro servizi svolge, integrandole con altri interventi, alcune funzioni proprie del welfare di accesso (segretariato, porta unica di accesso, sportello sociale), attraverso servizi maggiormente specializzati per offrire a questa utenza la presa in carico multiprofessionale, consulenze specialistiche, accesso all’assistenza socio-sanitaria e una prima risposta ad alcuni bisogni primari. Il centro servizi può operare in modo integrato con i punti unici di accesso o farne parte integrante.

Target di utenza: Persone in condizione di povertà o a rischio di diventarlo, comprese quelle in condizioni di marginalità estrema e senza dimora.

Funzioni svolte/interventi e servizi erogati:

- Attività core: Front office. Ascolto, filtro, accoglienza: accoglienza allo sportello del servizio da parte di un educatore per le attività di ascolto necessarie a far emergere i bisogni e la richiesta di aiuto. Assesment ed orientamento (Sportello). Valutazione dei bisogni e delle risorse della persona, al fine di definire le attività di accompagnamento attraverso un percorso multidimensionale, che necessita cioè di uno sguardo unitario ma con ottiche provenienti da più punti di vista professionali (educatore, assistente sociale, medico, psicologo). Attività di segretariato e orientamento per l’accesso a servizi, programmi e prestazioni.
- Presa in carico e case management/indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici: - Presa in carico e case management nella prima fase del percorso/intervento, attraverso una stretta collaborazione tra educatori, come figure di primo contatto e front office, e assistenti sociali come figure che intessono un lavoro di costruzione e di ricomposizione della rete dei servizi, in un lavoro d’équipe integrato (operatori con competenze educative, sociali, legali, sanitarie, psicologiche, transculturali). La composizione dell’équipe multidisciplinari varierà in relazione ai bisogni rilevati. - Attività di affiancamento ed accompagnamento flessibile, da parte degli educatori, delle persone prese in carico dentro e fuori dal Centro servizi, lavorando anche sul territorio e nella dimensione della comunità locale e delle reti di prossimità e svolgendo così un ruolo di armonizzazione e sostegno dell’attività svolta dall’assistente sociale. In questo contesto, nell’ambito delle attività di accompagnamento definite con le persone, potranno essere erogati, oltre ai servizi, beni materiali funzionali al percorso intrapreso.

Consulenza amministrativa e legale:

- Attività di consulenza legale, ad esempio in materia di controversie amministrative, diritto di famiglia, richieste di protezione internazionale, fogli di via, accesso a programmi di ritorno volontario assistito, tutela di persone vittime di violenze e aggressioni, diritto delle persone migranti e titoli di soggiorno. - Supporto nel disbrigo di pratiche, nella richiesta di prestazioni, nell’accesso ad attività e servizi. Rientrano in questo contesto anche le attività di Accompagnamento per la residenza fittizia e fermo posta (se non attuati in altri servizi territoriali). - Funzione di raccordo e mappatura delle realtà che operano in questo settore, per favorire l’acceso ai servizi e agli interventi, anche del terzo settore, presenti nel territorio, valorizzando i PUA Attività accessorie: potranno trovare spazio nel centro alcuni servizi di prossimità quali: - servizi mensa - servizi per l’igiene personale (inclusi servizi

di lavanderia) - deposito bagagli - Distribuzione di beni essenziali quali viveri e indumenti anche in collaborazione con la rete Fead. Potranno inoltre essere attivati servizi quali: - Orientamento al lavoro (promozione dell'inserimento lavorativo anche attraverso tirocini formativi o tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione, in collegamento con i Centri per l'Impiego) - limitata accoglienza notturna - banca del tempo - servizi di mediazione linguistico-culturale - corsi di lingua italiana per stranieri.

(Scheda LEPS n. 3.7.3. del Piano nazionale della prestazione degli interventi sociali 2021 – 2023)

Qualifica Professionale	Operatori Amministrativi, Assistenti sociali, Psicologi, Educatori di base e professionali, OSS		
Inquadramento	B1 C1 C2 D2 E2		
Tariffa	B1 22,14 euro C1 23,83 euro C2 24,55 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro		
Unità di programmazione	Servizio		
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo	
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresso in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

Servizi di supporto alle attività dell'Ambito Territoriale sociale

S.1 Servizi territoriali e di staff a supporto della programmazione dell'Ambito		
Servizi di Supporto gestionale per l'attuazione degli interventi e delle politiche sociali. Attività di programmazione, supporto amministrativo e contabile. Supporto per la gestione Flussi informativi Supporto alle attività di Rendicontazione		
Qualifica Professionale		Operatori Amministrativi ed esperti
Inquadramento		C1 C2 D1 D2 E2
Tariffa		C1 23,83 euro C2 24,55 euro D1 26,17 euro D2 26,72 euro E2 31,98 euro
Unità di programmazione		Ore
Indicatori di performance		Formula
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)

S.2 Coordinamento pedagogico territoriale

Il d.lgs. 65/2017, ha previsto la progressiva istituzione del "Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita ai 6 anni" costituito dai servizi educativi per l'infanzia, (articolati in nidi e micronidi, sezioni primavera, servizi integrativi quali spazi gioco, centri per bambini e famiglie e servizi educativi in contesto domiciliare) e dalle scuole dell'infanzia, statali e paritarie.

L'istituzione del Coordinamento Pedagogico Territoriale (CPT) è considerato dal D.Lgs. 65/2017 uno degli obiettivi strategici del Sistema Integrato (art. 4, D.Lgs 65/2017), chiamato a svolgere funzioni di orientamento pedagogico, di sostegno allo sviluppo della rete di tutte le strutture del sistema zero-sei, di progettazione della formazione continua del personale.

Il progetto si articola in una serie di interventi tecnici e formativi volti a sostenere il lavoro delle figure educative (educatori, educatrici e insegnanti) e delle famiglie, con riferimento a:

COSTITUZIONE del gruppo di coordinamento pedagogico: acquisizione di identità del servizio rispetto alla normativa del Servizio integrato.

SUPERVISIONE PEDAGOGICA

consulenza pedagogica agli operatori sulla gestione del gruppo nei nidi o scuole dell'infanzia attraverso incontri di equipe o momenti di osservazione, per la progettazione condivisa (es. continuità, accoglienza, osservazione in loco);

FORMAZIONE

- a) **Formazione** del personale 0-6 favorendo lo scambio professionale e la continuità educativa. Le tematiche saranno oggetto di confronto tra i membri del CPT e a seguito delle osservazioni emerse in sede di supervisione pedagogiche dei servizi. Macro tematiche: idea di infanzia e di bambino, concetto di spazio e ambiente educante, rappresentazione mentale del servizio 0-6, ecc
- b) **Sperimentazione e diffusione di buone pratiche** educative e didattiche sul territorio;
- c) **Documentazione delle esperienze e condivisione tra servizi.**

Le attività dovranno poter essere svolte in maniera itinerante, presso i poli scolastici di riferimento presenti nel territorio dell'ATS, al fine di consentire agli operatori la massima partecipazione.

Tra i compiti del CPT rientrano quelli di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori e delle operatrici, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione, di raccordo tra i servizi.

- ✓ Innalzamento della qualità dei servizi educativi
- ✓ Rafforzamento del sistema integrato 0-6 nel territorio dell'ATS
- ✓ Coinvolgimento attivo delle famiglie
- ✓ Condivisione di strumenti e metodologie per il raggiungimento di uno standard di qualità dei servizi erogati dal pubblico e dal privato.
- ✓ scambiare e mettere in rete le buone prassi educative e di gestione dei servizi, raccogliendo dati su orari, rette e carte dei servizi aggiornate;

Qualifica Professionale	<p>A) Pedagogista</p> <p>B) Educatore o altro operatore formato con esperienza nel settore</p> <p>C) figure professionali o specialistiche (ad esempio esperti su tematiche di interesse) coinvolte nella realizzazione di specifiche attività.</p>
-------------------------	---

Inquadramento	D2 E2	
Tariffa	D2 26,72 euro E2 31,98 euro	
Unità di programmazione	Ora	
Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)

S.3 Supervisione professionale per operatori sociali

Si veda Scheda 2.7.2 del Piano nazionale delle Politiche e degli interventi sociali 2021 - 2023

La supervisione professionale si caratterizza come processo di supporto alla globalità dell'intervento professionale dell'operatore sociale, come accompagnamento di un processo di pensiero, di rivisitazione dell'azione professionale ed è strumento per sostenere e promuovere l'operatività complessa, coinvolgente, difficile degli operatori. È un sistema di pensiero-meta sull'azione professionale, uno spazio e un tempo dove ritrovare, attraverso la riflessione guidata e il confronto di gruppo, una distanza equilibrata dall'azione, per analizzare con lucidità affettiva sia la dimensione emotiva, sia la dimensione metodologica dell'intervento per ricollocarla in una dimensione corretta, con spirito critico e di ricerca.

L'oggetto del processo di supervisione professionale è fortemente connesso alla qualità tecnica degli interventi. Dal punto di vista professionale, con riferimento agli aspetti metodologici, valoriali, relazionali, deontologici ecc., l'obiettivo primario si identifica con il miglioramento della qualità delle prassi degli assistenti sociali e in generale degli operatori sociali.

La relazione di supervisione ha come fondamento un rapporto empatico, di stima e di fiducia, si connota come sostegno e non giudizio ed è costruita sulla riservatezza su quanto emerge dal confronto all'interno del *setting*.

L'attività di supervisione consiste nell'analisi delle pratiche professionali messe in atto dagli assistenti sociali e in generale dagli operatori sociali. Il gruppo attiva una riflessione orientata prevalentemente al procedimento professionale sul piano metodologico, valoriale, deontologico e relazionale. L'approfondimento svolto è orientato a esplicitare i processi di pensiero soggiacenti alle scelte operate e alle azioni attivate e ad evidenziare problemi e alternative d'intervento.

Il presupposto dal quale iniziare un processo formativo attraverso la supervisione è l'individuazione delle "pratiche professionali messe in atto" che riconquistano senso e significato professionale, individuale e collettivo per contrastare, innanzitutto, forme di burocratizzazione dell'intervento professionale. Il fenomeno è ben conosciuto nei servizi; si manifesta con la ripetizione di azioni finalizzate al rispetto formale di pratiche burocratiche, frutto di conoscenze non più idonee all'analisi della complessa realtà sociale proposta dai fruitori dei servizi.

La supervisione ha lo scopo di aiutare il supervisionato ad assumere al meglio le funzioni esercitate nei confronti delle persone e dell'organizzazione, a sostenere un esame critico della propria attività, nella consapevolezza della pluralità dei metodi e dei percorsi possibili per la risoluzione dei problemi.

In sintesi, la supervisione professionale si configura come un peculiare profilo di confronto che riguarda la rielaborazione delle dinamiche relazionali e dei vissuti degli operatori sociali, attraverso un percorso di gruppo. Si tratta di un percorso di riflessione costruttiva rispetto alle difficoltà, alle fatiche e ai problemi, sia nell'ambito delle relazioni con le persone beneficiarie degli interventi professionali, sia con riferimento al contesto generale, all'organizzazione e al gruppo di lavoro.

Obiettivi

L'obiettivo generale è la garanzia di un servizio sociale di qualità attraverso la messa a disposizione degli operatori di una strumenti che ne garantiscano il benessere e ne preservino l'equilibrio.

Nello specifico gli obiettivi sono:

- Rafforzamento della identità professionale individuale;
- Elaborazione dei vissuti emotivi degli assistenti sociali e in generale degli operatori sociali;
- Ristrutturazione degli strumenti relazionali e comunicativi;
- Ridimensionamento della tendenza al fare e alla concretezza dei bisogni, sostenendo l'acquisizione o il consolidamento di competenze riflessive e autoriflessive;
- Sostegno al desiderio e al bisogno di prospettive, nella direzione della valorizzazione delle competenze, anche di programmazione, della professione;
- Dare spazio, attraverso l'esperienza di gruppo, alla riflessione condivisa;

- Valorizzazione, attraverso la possibilità di raccontarsi, delle strategie adottate, delle buone pratiche messe in atto, delle capacità di *problem solving* utilizzate;

- Orientamento dell'attività alla raccolta di dati e di stimoli, anche come base per future iniziative di sistematizzazione delle conoscenze e delle esperienze e ricerca.

Destinatari

- Assistenti sociali impiegati nei servizi sociali dell'Ambito territoriale.

- Altre figure professionali presenti nei servizi sociali territoriali (psicologi, educatori professionali, pedagogisti, educatori pedagogici, ecc.).

Funzioni

Compito fondamentale della supervisione è sostenere l'operatore sociale nell'elaborazione teorica, nel collegamento teoria-prassi, nell'identità professionale, nella rielaborazione dell'esperienza professionale, nella capacità di lavorare in gruppo, nella capacità di controllare i propri sentimenti per fare un uso di sé finalizzato alla professione, sul piano organizzativo-istituzionale, ovvero nella capacità di incidere sulle decisioni e di negoziare con l'organizzazione di appartenenza, sul piano tecnico-metodologico.

Saranno attivate 4 tipologie di supervisione

A.1 Supervisione mono professionale per gruppi di assistenti sociali

A.2 Supervisione mono professionale individuale per assistenti sociali

A.3 Supervisione organizzativa di equipe multidisciplinare

A.4 Supervisione professionale per gruppi di altre figure professionali

Qualifica Professionale	Assistente sociale Educatore Professionale Psicologo Con Qualifica		
Inquadramento			
Tariffa	Euro 120,00 / ora		
Unità di programmazione	Ore		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero ore servizio	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	20 H anno
	Tecnologia	Numero interventi certificati con app / numero complessivo interventi per 100 (calcolati mensilmente)	95 %

Luogo ----- data -----

Il Coordinatore dell'Ambito 5

Dott.ssa Milena Mancini