

DOCUMENTO IN PRE-ADOZIONE GP 22.08.2019

## POST PERCORSO CONSULTAZIONE

Revisione al 11 dicembre 2019



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



Servizio Politiche Sociali

# CATALOGO DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI



# INDICE

	<i>pag.</i>
Premessa	4
Il contesto normativo	4
Le scelte metodologiche	5
Il processo di costruzione del Catalogo	5
Ambito di applicazione del Catalogo dei servizi socio-assistenziali	6
L'articolazione del Catalogo	6
I requisiti dei servizi	7
L'articolazione dei servizi	8
L'attivazione di servizi non inclusi nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali	9
Il Catalogo e la pianificazione	10
 <b>1. Età evolutiva e genitorialità</b>	 12
<b>RESIDENZIALE</b>	
1.1 Abitare accompagnato per minori	13
1.2 Comunità familiare per minori	15
1.3 Comunità socio-educativa	17
1.4 Servizio di pronta accoglienza	19
1.5 Accoglienza nuclei familiari	21
1.6 Comunità di accoglienza genitore/bambino	23
<b>SEMIRESIDENZIALE</b>	
1.10 Centro di accoglienza per la prima infanzia	25
1.11 Centro socio-educativo territoriale	27
<b>DOMICILIARE E DI CONTESTO</b>	
1.20 Intervento educativo domiciliare per minori	29
1.21 Spazio neutro	31
 <b>2. Età adulta</b>	 33
<b>RESIDENZIALE</b>	
2.1 Abitare accompagnato per adulti	34
2.2 Housing first	36
2.3 Casa Rifugio	38
2.4 Comunità di accoglienza per adulti	40
2.5 Centro di accoglienza notturno	42
<b>SEMIRESIDENZIALE</b>	
2.10 Centro servizi per adulti	44
2.11 Centro di accoglienza e socializzazione	46
<b>DOMICILIARE E DI CONTESTO</b>	
2.20 Intervento educativo domiciliare per adulti	48
 <b>3. Età anziana</b>	 50
<b>RESIDENZIALE</b>	
3.1 Abitare accompagnato per anziani	51
3.2 Accoglienza per anziani	53
<b>SEMIRESIDENZIALE</b>	
3.10 Centro servizi per anziani	55
<b>DOMICILIARE E DI CONTESTO</b>	
3.20 Assistenza domiciliare e di contesto	57
3.21 Pasti a domicilio	59

<b>4. Persone con disabilità</b>	60
<b>RESIDENZIALE</b>	
4.1 Abitare accompagnato per persone con disabilità	61
4.2 Comunità di accoglienza per persone con disabilità	63
4.3 Comunità familiare per persone con disabilità	65
4.4 Comunità integrata	67
<b>SEMIRESIDENZIALE</b>	
4.10 Percorsi per l'inclusione	69
<b>DOMICILIARE E DI CONTESTO</b>	
4.20 Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità	71
<b>5. Servizi territoriali</b>	73
5.1 Costruzione e promozione di reti territoriali	74
5.2 Unità di strada	76
5.3 Educativa di strada	78
5.4 Centro di aggregazione territoriale	80
<b>6. Sportello sociale</b>	82
6.1 Centro di informazione, ascolto e sostegno	83
6.2 Centro antiviolenza	86
<b>7. Interventi di accompagnamento al lavoro</b>	88
7.1 Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi	89
7.2 Tirocinio di inclusione sociale in azienda	91
7.3 Centro del fare	93
<b>Allegati</b>	95
Allegato A - Glossario	96
Allegato B – Figure professionali: criteri e modalità operative	99
Allegato C – Legenda delle Funzioni	104



## Premessa

Il presente Catalogo dei Servizi socio-assistenziali, di seguito denominato Catalogo, è frutto di un lavoro di costruzione da parte del Servizio Politiche sociali con il coinvolgimento delle Comunità di valle/Territorio Val d'Adige, della Consulta delle Politiche sociali e delle Organizzazioni del Terzo settore.

Il Catalogo dei Servizi socio-assistenziali si presta a diverse finalità:

- è il sistema di classificazione delle tipologie dei servizi socio-assistenziali soggetti ad **autorizzazione e accreditamento**;
- è lo strumento di riferimento per gli aspetti di **pianificazione, rendicontazione e valutazione**, gli **aspetti statistici**;
- è uno strumento di supporto alle **attività di governance**.

Il catalogo è quindi, lo strumento di riferimento sia per il processo di autorizzazione che per il processo di accreditamento dei servizi, dove l'autorizzazione riconosce all'organizzazione la possibilità di operare sul libero mercato, fornendo prestazioni e servizi direttamente al cittadino mentre l'accreditamento riconosce ai soggetti autorizzati la possibilità di fornire prestazioni e servizi in convenzione con l'Ente pubblico.

L'Ente pubblico con l'assunzione del Catalogo interviene, avvalendosi dei sistemi di rendicontazione e valutazione, quale soggetto regolatore per costruire una rete di offerta articolata e flessibile, che consenta di rispondere al mutare delle condizioni e dei bisogni delle persone e tuteli il benessere dei cittadini.

In questo senso occorre che le politiche sociali e i servizi socio-assistenziali risultino integrati ad altre politiche attraverso un confronto avviato e da sviluppare ulteriormente **con le politiche sanitarie, le politiche del lavoro, dell'istruzione, le politiche giovanili ecc.** per definire filiere/percorsi condivisi di risposta ai bisogni ed evitare sovrapposizioni di interventi.

La necessità di garantire risposte integrate, innovative e mirate ai bisogni sociali emergenti richiede che il catalogo si presenti come un documento dinamico in continuo mutamento e sperimentale. Sarà quindi soggetto a modifiche e aggiornamento in base agli esiti della sua implementazione, ad aggiornamenti e revisioni normative provinciali o nazionali, all'evoluzione di nuovi bisogni ecc...

Una prima revisione generale del documento, qualora non fosse necessaria prima, dovrà comunque essere realizzata entro tre anni dall'adozione della deliberazione della Giunta provinciale di approvazione del presente Catalogo.

## Il contesto normativo

Per l'attuazione del nuovo sistema di autorizzazione e accreditamento, disciplinato dal *Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale*, approvato con Decreto del Presidente della Provincia n. 3-78/Leg. di data 9 aprile 2018, è necessaria l'adozione del Catalogo dei servizi socio-assistenziali previsto dall'art. 3 del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

Le 4 fasi previste dal sistema di qualità dei servizi socio-assistenziali, secondo una logica di circolarità, sono:

### 1. Autorizzazione/Accreditamento (artt. 19 e 20 l.p. n. 13/2007):

- l'autorizzazione costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali, a prescindere dal finanziamento pubblico (art. 19 l.p 13/2007);
- l'accreditamento costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali per conto dell'Ente pubblico (art. 20 della L.p. 13/2007).

Entrambi impongono una valutazione ex ante della sussistenza in capo al soggetto accreditando o autorizzando dei requisiti previsti negli allegati al *d.P.P. n. 3-78/Leg di data 9 aprile 2018*, ritenuti indicativi non solo dell'idoneità del soggetto a svolgere specifici singoli servizi o interventi, quanto piuttosto della capacità generale di prendersi cura della persona, nelle singole età e situazioni, con versatilità e costruendo percorsi flessibili e personalizzati, anche ispirati all'innovazione sociale e tecnologica;

### 2. Convenzione quadro (art 23, c.6, L.p. 13/2007): è la convenzione sottoscritta tra la Provincia, in qualità di ente accreditante, e le organizzazioni che chiedono di essere accreditate che definisce i criteri generali di svolgimento del Servizio e i corrispettivi o i criteri per la loro determinazione. Il contenuto della Convenzione quadro deve essere coerente con quanto la Provincia delibera in merito alle tipologie dei

servizi socio-assistenziali (**Catalogo dei servizi**), ai relativi target, alle modalità di accesso e di svolgimento nonché ai criteri per la determinazione del costo dei servizi dei singoli servizi. La Convenzione quadro vincola le organizzazioni che erogano i servizi a rispettare le specifiche del Catalogo, gli standard minimi dei servizi e le tariffe determinati dalla Giunta provinciale. Il Catalogo dei servizi costituisce il principale riferimento per la stipulazione della Convenzione;

3. **Esecuzione dei servizi socio assistenziali:** è il processo di erogazione del servizio da parte dei soggetti accreditati secondo le modalità organizzative e di finanziamento previste dalla l.p. 13/2007;
4. **Valutazione** (Capo IV, art. 24 – 27 l.p. 13/2007): è uno strumento di verifica dei risultati delle politiche e delle strategie sociali che utilizza il monitoraggio e la valutazione di efficacia ed efficienza in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Si precisa che per quanto riguarda l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi residenziali per minori, l'accoglienza dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente, in particolare la L 184/83 e ss.mm.

## Le scelte metodologiche

In considerazione del modello previsto dal sistema di qualità dei Servizi socio-assistenziali sono stati individuati alcuni approcci metodologici che hanno accompagnato il processo di costruzione del Catalogo:

- **di tipo incrementale**, per cui i riferimenti metodologici e i requisiti di funzionamento a cui i servizi fanno riferimento sono delineati in più step. Il presente documento, frutto di un lavoro a due tempi, è la seconda parte di un percorso di specificazione dei requisiti dei servizi che potrebbero essere ulteriormente implementati nel tempo;
- **di tipo partecipativo** per cui il Catalogo è frutto di un lavoro di costruzione partecipata che ha coinvolto il Servizio Politiche sociali, le Comunità di Valle/Territorio Val d'Adige, la Consulta delle Politiche sociali e le Organizzazioni del Terzo settore lungo un percorso di analisi del sistema dei servizi già presenti sul territorio provinciale e di identificazione dei nuovi bisogni emergenti;
- **di tipo dinamico e riflessivo**, approccio che tiene conto dei processi di cambiamento che ridefiniscono continuamente la realtà e quindi i bisogni sociali. Questo contesto richiede di assumere un rigore metodologico finalizzato a definire e riconoscere le innovazioni, strutturare la riflessione e la valutazione attraverso il confronto costante fra i diversi portatori di interesse; ne deriva la necessità di provvedere periodicamente ad un aggiornamento del catalogo sulla base delle esperienze innovative e dei processi di consolidamento di eventuali sperimentazioni attive sul territorio.

## Il processo di costruzione del catalogo

Le scelte metodologiche presentate hanno accompagnato tutto il processo di costruzione del Catalogo, che è stato realizzato in due fasi:

- nella prima fase è stata messa a punto una prima versione del documento, approvata con deliberazione della Giunta provinciale n. 1184 del 6 luglio 2018. In questa fase sono stati definiti alcuni requisiti relativi ai servizi gestiti in regime di autorizzazione (descrizione del servizio, destinatari, funzione prevalente, modello organizzativo e ricettività) e alcuni ulteriori requisiti relativi ai servizi gestiti in regime di accreditamento (modalità di accesso e presa in carico, tempi di accoglienza, disponibilità per emergenze).
- nella seconda fase, costituita dal presente documento, sono stati definiti ulteriori requisiti (figure professionali, presidio degli operatori, giorni e orari di apertura) e sono stati rivisti ed approfonditi i requisiti già delineati nella prima fase.

I contenuti del Catalogo sono stati condivisi con le Organizzazioni del terzo settore, le Comunità di Valle/Territorio Val d'Adige e la Consulta delle Politiche sociali, attraverso una serie di incontri che

- nella prima fase sono stati organizzati sulla base dell'articolazione stessa del Catalogo (vedi paragrafo successivo), quindi per aggregazione funzionale e per le altre tipologie di servizio,

- nella seconda fase sono stati esplorati e approfonditi progressivamente tutti i servizi socio-assistenziali attraverso incontro laboratoriali. Sono stati infatti realizzati 25 laboratori che hanno visto la partecipazione di 123 organizzazioni e delle 16 Comunità di Valle/Territorio val d'Adige, per un totale di 270 presenze da parte del terzo settore e 40 delle Comunità di Valle.

## Ambito di applicazione del Catalogo dei servizi socio-assistenziali

Il presente Catalogo regola esclusivamente l'ambito socio-assistenziale con riferimento a differenti tipologie di servizio nell'ambito dei minori e del sostegno alla genitorialità, degli adulti, degli anziani, della disabilità e di ambiti trasversali quali gli sportelli sociali, gli interventi di accompagnamento al lavoro e i servizi territoriali.

Le finalità generali di tali servizi sono principalmente orientate al supporto e alla tutela delle persone in condizioni di bisogno attraverso percorsi orientati all'autonomia, all'inclusione sociale e al soddisfacimento di particolari criticità.

In senso generale inoltre sono finalizzati a favorire processi di coinvolgimento della cittadinanza e del territorio per una maggiore coesione sociale e benessere collettivo e si esprimono in modelli di servizio con funzioni plurime. Per quanto riguarda i modelli di gestione e le professioni impiegate è richiesta una composizione multi-professionale, con attenzione alla compresenza di genere, aderente alle finalità del servizio complessivo. In sintesi i servizi inseriti nel Catalogo non svolgono funzioni sanitarie e/o socio-sanitarie e/o riabilitative.

## L'articolazione del catalogo

L'art 3 del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg afferma che nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali *“sono descritti in dettaglio i servizi che sono svolti all'interno di ciascuna aggregazione funzionale e gli interventi che rientrano nella tipologia dei servizi territoriali, degli interventi di accompagnamento al lavoro o dello sportello sociale”*.

Il Catalogo dei servizi socio-assistenziali, così come disciplinato dal regolamento, è articolato in **Tipologie di servizio** suddivise in **Aggregazioni funzionali**, che fanno riferimento a bisogni omogenei della persona, e in **Altre tipologie di servizio**. Ogni aggregazione funzionale fa riferimento a un **ambito** e a una **area** (fase del **ciclo della vita o condizione**).

### ➤ Tipologie di servizio – aggregazioni funzionali

#### Ambiti:

1. **residenziale:** servizi che si svolgono in strutture dedicati all'accoglienza, almeno notturna, degli utenti;
2. **semiresidenziale:** servizi che si svolgono in strutture dedicate all'accoglienza diurna degli utenti;
3. **domiciliare e di contesto:** servizi che offrono assistenza e sostegno nell'ambiente di vita delle persone

#### Area (Ciclo di vita o condizione):

1. **età evolutiva e genitorialità:** minori di età inferiore a 18 anni, giovani di età compresa tra 18 e 24 anni, nuclei familiari con minori di età inferiore a 18 anni;
2. **età adulta:** persone di età compresa tra 18 e 64 anni;
3. **età anziana:** persone di età superiore a 64 anni;
4. **persone con disabilità:** persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o plurima, di età inferiore a 65 anni.

### ➤ Tipologie di servizio – altre tipologie di servizio

Le altre tipologie di servizio sono articolate in:

1. **servizi territoriali:** servizi che non prevedono una presa in carico dell'utente da parte dei servizi sociali, realizzati in luoghi e contesti territoriali diversificati e finalizzati a promuovere il benessere generale dei cittadini, a incrementare la solidarietà e la responsabilità sociale, anche nella forma della cittadinanza attiva, a intercettare i bisogni delle persone, per potenziare la coesione e l'inclusione sociale e prevenire il disagio;
2. **sportello sociale:** servizi che non prevedono la presa in carico dell'utente da parte dei servizi sociali e che offrono, per specifici target d'utenza, informazioni, orientamento ed eventuale

consulenza e accompagnamento nell'accesso ai servizi socio-assistenziali, nonché iniziative di formazione e di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza e alle istituzioni;

3. **interventi di accompagnamento al lavoro:** servizi finalizzati all'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e ad un futuro inserimento lavorativo.

In modo sintetico si può rappresentare il modello definito dal regolamento per l'autorizzazione e l'accreditamento in questo modo (nel catalogo i servizi socio assistenziali sono classificati sulla base del modello sotto riportato):

## TIPOLOGIE DI SERVIZIO

### a) Aggregazioni funzionali

AREA	AMBITO		
	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
età evolutiva e genitorialità	età evolutiva e genitorialità ambito residenziale	età evolutiva e genitorialità ambito semiresidenziale	età evolutiva e genitorialità ambito domiciliare e di contesto
età adulta	età adulta ambito residenziale	età adulta ambito semiresidenziale	età adulta ambito domiciliare e di contesto
età anziana	età anziana ambito residenziale	età anziana ambito semiresidenziale	età anziana ambito domiciliare e di contesto
persone con disabilità	persone con disabilità ambito residenziale	persone con disabilità ambito semiresidenziale	persone con disabilità ambito domiciliare e di contesto

### b) Altre tipologie di servizio

Servizi territoriali
Sportello sociale
Interventi di accompagnamento al lavoro

## I requisiti dei servizi

Il Catalogo prevede **descrizioni ampie dei servizi** in modo da permettere ad ogni territorio di disegnare, sulla base dei requisiti definiti nel Catalogo, il Servizio che risponde in modo più efficace alle caratteristiche del tessuto sociale e ai bisogni rilevati. Le organizzazioni pubbliche e private sono quindi chiamate a costruire servizi "su misura", processo che richiede lo sviluppo della capacità di lettura e analisi del territorio e la messa a punto di processi di valutazione dei servizi.

Nel Catalogo i servizi sono classificati in base ad alcuni requisiti minimi validi sia per l'Autorizzazione che per l'Accreditamento (le definizioni sono riportate nel **Glossario**, Allegato A).

REQUISITI MINIMI PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ACREDITAMENTO	DESCRIZIONE
Descrizione del servizio	Finalità e caratteristiche del servizio.
Destinatari	Caratteristiche socio-anagrafiche e di contesto dei destinatari dei servizi.
Funzione prevalente	Funzione prevalente svolta dal servizio (Legenda delle Funzioni, all. C).
Attività	Tipo di attività che possono essere svolte e che ogni servizio può declinare in base ai bisogni del territorio e alle caratteristiche dell'utenza accolta.
Modello organizzativo	Il modello organizzativo può essere di tipo familiare (servizio di piccole dimensioni, caratterizzato da un'organizzazione che riproduce le caratteristiche della vita in famiglia) o comunitario (servizio di dimensioni variabili, di norma superiore a 8 posti, caratterizzato dalla presenza di operatori e da un'organizzazione di tipo comunitario).
Ricettività	Numero massimo di persone che possono essere presenti contemporaneamente in base agli spazi e alla categoria di servizio. Per i servizi residenziali la ricettività è espressa in

	<i>posti letto disponibili; per i servizi semiresidenziali la ricettività è riferita al numero di utenti che possono usufruire contemporaneamente delle attività erogate nella struttura.</i>
<b>Figure professionali</b>	<i>Competenze, titoli di studio e ulteriori requisiti richiesti alle diverse figure professionali a contatto abituale e diretto con gli utenti operanti nei servizi (ved. All. B)</i>
<b>Presidio degli operatori</b>	<i>Livello di protezione del servizio, inteso come tempi di presenza e tipo di presidio svolto dal personale nell'arco della giornata e della settimana.</i>
<b>REQUISITI AGGIUNTIVI PER L'ACCREDITAMENTO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>Modalità di accesso/presa in carico</b>	<p><i>La modalità di accesso ai servizi può essere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>diretta: vi può accedere in modo autonomo qualsiasi cittadino e non è prevista la presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali</i></li> <li>▪ <i>su invio: vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi territoriali</i></li> </ul> <p><i>Si definiscono inoltre le modalità di presa in carico da parte dei servizi.</i></p>
<b>Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)</b>	<i>Ulteriori requisiti rispetto a quelli richiesti per l'Autorizzazione, relativi ai tempi di presenza e tipo di presidio svolto dal personale nell'arco della giornata e della settimana.</i>
<b>Durata dell'accoglienza/intervento</b>	<i>Durata dell'accoglienza o tempi di erogazione di uno specifico intervento.</i>
<b>Disponibilità per le emergenze</b>	<i>Disponibilità da parte dei servizi residenziali ad accogliere utenti in situazione di emergenza</i>
<b>Accoglienza semiresidenziale</b>	<i>Disponibilità, da parte dei servizi residenziali ad accogliere utenti in regime semiresidenziale</i>
<b>Giorni/orario di apertura</b>	<i>Numero di giorni di apertura settimanali o periodo di erogazione.</i>

Il catalogo definisce gli standard minimi dei servizi, ciò significa che non si può scendere sotto il livello definito ma è possibile migliorarlo, se ciò è richiesto dalla condizione degli utenti.

## L'articolazione dei servizi

Le tabelle 1 e 2 riportano l'articolazione dei vari servizi all'interno delle Aggregazioni funzionali e delle altre tipologie di servizio.

Nella lettura dello schema è importante considerare che:

- rispetto alla versione precedente del Catalogo una parte dei Servizi è stata rinominata al fine di sottolineare un percorso di cambiamento rispetto al passato;
- nell'area età evolutiva e genitorialità sono presenti anche i servizi per i giovani adulti fino a 24 anni e i nuclei genitori/bambino, dove il focus è la genitorialità;

Tab. 1 –SERVIZI ARTICOLATI PER AGGREGAZIONE FUNZIONALE (TIPOLOGIA DI SERVIZIO)

	AMBITI		
AREE	RESIDENZIALE	SEMIRESIDENZIALE	DOMICILIARE E DI CONTESTO
<b>ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'</b>	Abitare accompagnato per minori Comunità familiare per minori Comunità socio-educativa Servizio di pronta accoglienza Accoglienza nuclei familiari Comunità di accoglienza per genitore/bambino	Centro di accoglienza per la prima infanzia Centro socio-educativo territoriale	Intervento educativo domiciliare per minori Spazio neutro
<b>ETA' ADULTA</b>	Abitare accompagnato per adulti Housing first Casa rifugio Comunità di accoglienza per adulti Centro di accoglienza notturno	Centro servizi per adulti Centro di accoglienza e socializzazione	Intervento educativo domiciliare per adulti
<b>ETA' ANZIANA</b>	Abitare accompagnato per anziani Accoglienza per anziani	Centro servizi per anziani	Assistenza domiciliare e di contesto Pasti a domicilio
<b>PERSONE CON DISABILITA'</b>	Abitare accompagnato per persone con disabilità Comunità di accoglienza per persone con disabilità Comunità familiare per persone con disabilità Comunità integrata	Percorsi per l'inclusione	Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità

Tab. 2 – SERVIZI ARTICOLATI PER ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO

<b>SERVIZI TERRITORIALI</b>	Costruzione e promozione di reti territoriali Unità di strada Educativa di strada Centro di aggregazione territoriale
<b>SPORTELLI SOCIALI</b>	Centro di informazione, ascolto e sostegno Centro antiviolenza
<b>INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO</b>	Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi Tirocinio di inclusione sociale in azienda Centro del fare

### L'attivazione di servizi non inclusi nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali

Il Capo V della l.p. 13/2007, in particolare gli artt. da 31 a 34, è dedicato all'elenco e alla descrizione sommaria degli interventi socio-assistenziali rientranti nell'ambito di applicazione della legge provinciale medesima. Il comma 1 dell'art. 31 della l.p. 13/2007 così li definisce in via generale: “*Gli interventi socio-assistenziali previsti nell'ambito delle politiche sociali provinciali sono improntati a criteri di qualità, sono tesi al miglioramento continuo della risposta al bisogno e sono volti alla promozione di un contesto sociale inclusivo e favorevole, per aumentare il benessere e l'autonomia personale e per rafforzare la coesione sociale e agevolare lo sviluppo del territorio*”. Il medesimo comma li suddivide inoltre in:

- a) *interventi di servizio sociale professionale e segretariato sociale;*
- b) *interventi di prevenzione, promozione e inclusione sociale;*
- c) *interventi integrativi o sostitutivi di funzioni proprie del nucleo familiare;*
- d) *interventi di sostegno economico;*
- e) *ulteriori interventi individuati dal programma sociale provinciale o dal piano sociale di comunità, riferiti sia alle tipologie di interventi previsti dalle lettere da a) a d), sia trasversali ad esse, sia di natura differente.*

I successivi artt. 32, 33 e 34 sviluppano, entrando più nel dettaglio, le tipologie di interventi di cui alle lettere da a) a d) della norma sopra citata.

Il Catalogo include e disciplina solo alcuni degli interventi previsti dagli artt. 31 e ss. della l.p. 13/2007. I motivi per cui alcuni interventi socio assistenziali non sono inseriti in questo documento sono i seguenti:

- a) trattarsi di specifici interventi a carattere locale, strettamente collegati al particolare contesto sociale in cui sono realizzati;
- b) trattarsi di interventi di carattere integrativo e complementare ai servizi e agli interventi indicati nel Catalogo o, più in generale, all'attività svolta direttamente dagli enti pubblici competenti.

Dal momento che l'art. 20, comma 1 della l.p. 13/2007 prevede che l'accreditamento provinciale “*costituisce titolo necessario per ottenere l'affidamento dei servizi concernenti interventi socio-assistenziali*”, per lo svolgimento degli interventi fuori Catalogo per conto di enti pubblici è necessario il possesso dell'accreditamento provinciale relativo all'aggregazione funzionale prevalente rispetto all'oggetto degli interventi medesimi, secondo quanto previsto dagli artt. 6 e 8 D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

Diversamente, per svolgere gli interventi fuori Catalogo nel libero mercato, senza un affidamento/finanziamento da parte di un ente pubblico, non è richiesto il possesso dell'autorizzazione di cui all'art. 19 della l.p. 13/2007 e agli artt. 4 e 8 del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

Restano in ogni caso fuori dal regime sia dell'autorizzazione sia dell'accreditamento:

1. gli interventi innovativi e sperimentali, per i quali si applica l'art. 38 della l.p. 13/2007;
2. i progetti di carattere temporaneo, qualora la relativa durata non superi i 12 mesi;
3. gli interventi non inclusi in questo Catalogo finanziati con lo strumento del contributo.

### Il Catalogo e la Pianificazione

L'integrazione tra le politiche, l'analisi e la lettura dei bisogni, la valutazione della qualità dei servizi, la rendicontazione di quanto realizzato sono tutti elementi che collegano il catalogo alla **pianificazione** e quindi al **tema della governance**. Tutti questi temi sono peraltro parte delle indicazioni strategiche fornite nelle ultime linee guida sulla pianificazione territoriale (Deliberazione Giunta Provinciale 1082/2016).

Sembra utile evidenziare il collegamento tra la funzione prevalente articolata nelle diverse tipologie di servizio descritte nel catalogo e le aree della pianificazione, che prevedono lo sviluppo di alcune azioni nei seguenti ambiti:

- l'abitare
- il lavorare
- il prendersi cura
- l'educare
- il fare comunità

Queste aree, che attengono al benessere, sono sviluppate considerando i bisogni delle persone a cui tradizionalmente si rivolge il servizio socio-assistenziale e quindi anche i servizi offerti.

La tabella che segue schematizza e colloca i diversi servizi del Catalogo dentro gli ambiti della pianificazione.

**SCHEMA RIASSUNTIVO SOCIO-ASSISTENZIALI DEL CATALOGO PER FUNZIONE E AMBITO PIANIFICAZIONE**

<b>AMBITI DELLA PIANIFICAZIONE</b>	<b>FUNZIONE</b>	<b>SERVIZIO SOCIO-ASS.</b>
<b>abitare</b> E' l'ambito volto ad analizzare le forme dell'abitare temporanee o permanenti, senza copertura assistenziale o in presenza di copertura assistenziale. (*)	<b>Supporto all'abitare</b>	Abitare accompagnato Intervento educativo domiciliare e di contesto Accoglienza nuclei familiari Housing first
<b>lavorare</b> E' l'ambito volto a fornire abilità pratico manuali e/o a supportare lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni e a sviluppare nuove opportunità lavorative solidali	<b>Addestramento/formazione al lavoro</b>	Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi Tirocinio di inclusione sociale in azienda Centri del fare
<b>prendersi cura</b> E' l'ambito di aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé. Tutte attività che devono assicurare l'aspetto relazionale e la centralità del progetto di vita della persona.	<b>Accudimento/cura</b>	Centro di accoglienza per la prima infanzia Accoglienza per anziani Centro di accoglienza notturno Comunità integrata Assistenza domiciliare e di contesto Pasti a domicilio
<b>educare</b> L'ambito è volto a promuovere un miglioramento delle condizioni di vita della persona, anche in rapporto al proprio nucleo familiare, sollecitando responsabilità, capacità, risorse, favorendo, ove possibile, la permanenza all'interno del proprio contesto abitativo, familiare e territoriale. E' volto inoltre a promuovere e sostenere le funzioni genitoriali e di cura nelle diverse criticità che una famiglia può incontrare lungo il suo ciclo di vita. Sostiene e promuove inoltre, le funzioni genitoriali sostitutive nelle situazioni in cui la famiglia di origine non è in grado di garantire al minore/i adeguate cure e condizioni di crescita, assicurando le funzioni inerenti la tutela dei minori. L'obiettivo è di valorizzare, tramite specifici progetti educativi, le potenzialità personali e sociali della persona, anche attraverso il coinvolgimento di più risorse e servizi e/o tramite il coinvolgimento della famiglia nelle funzioni educative.	<b>Protezione sociale</b>  <b>Educazione/accompagnamento all'autonomia</b>	Casa rifugio Comunità di accoglienza genitore/bambino Servizio di pronta accoglienza Spazio neutro  Abitare accompagnato (minori, adulti, anziani, disabili) Accoglienza nuclei familiari Comunità di accoglienza per (adulti, disabili) Comunità familiare (minori, disabili) Comunità socio-educativa Centro socio educativo territoriale Percorsi per l'inclusione Centro di accoglienza e socializzazione Housing first Intervento educativo domiciliare e di contesto (minori, adulti, disabili)
<b>fare comunità'</b> E' l'ambito volto a creare occasioni di socializzazione, relazione e integrazione personale e sociale: prevede attività rivolte e sviluppate dalla/ alla comunità. finalizzate a valorizzare le risorse personali e le abilità sociali/relazionali, la rete sociale e familiare a supporto dei processi di empowerment e integrazione sociale e, più in generale, a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona e della comunità in generale.	<b>Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale</b>  <b>Informazione, orientamento, consulenza</b>	Centro servizi (adulti, anziani) Costruzione e promozione di reti territoriali Unità di strada Educativa di strada Centro di aggregazione territoriale Centro di informazione, ascolto e sostegno Centro antiviolenza

---

(\*) Nel presente catalogo la funzione indicata nei diversi servizi è quella prevalente. Dall'analisi dei servizi la funzione di "supporto all'abitare" costituisce un elemento trasversale a più servizi e interventi. I servizi indicati nella colonna afferenti all'ambito "Abitare" hanno una funzione centrale di "supporto all'abitare" anche se non in maniera esclusiva e prevalente, bensì integrata con le altre aree.

---

# ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ

## 1.1 Abitare accompagnato per minori

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che risponde alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di difficoltà, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti di riferimento. I giovani sono accompagnati verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro,

Il supporto educativo è legato al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo. Di norma il supporto diminuisce nel tempo fino a limitarsi al monitoraggio sul percorso e alla costruzione della rete con i servizi e la comunità locale.

#### Destinatari

Giovani di età compresa tra 18 e 25 anni, che stanno uscendo dalle strutture a maggior protezione, o in situazione di disagio, che necessitano di accompagnamento nel percorso verso l'autonomia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita di norma fino a 4 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

##### ➤ Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600

##### ➤ Operatori sociali

- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un educatore/operatoro sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale.

Non è prevista la copertura notturna.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo entro 2 mesi dall'inserimento l'équipe educativa, con il coinvolgimento dell'utente, definisce il Progetto educativo individuale (P.e.i.) e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti. L'équipe educativa monitora nel tempo il progetto e predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

In base alle varie fasi progettuali dell'accoglienza la presenza degli educatori/operatori sociali può variare da 1 a 30 ore settimanali per unità abitativa. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dagli utenti. Qualora siano accolti giovani con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie di norma persone in forma semiresidenziale, se non per particolari percorsi di avvicinamento temporaneo e sperimentazione graduale di autonomia.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24.

## 1.2 Comunità familiare per minori

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie bambini e adolescenti che convivono in modo continuativo e stabile con due adulti, coppia con o senza figli, oppure con una o due figure educative di riferimento\1. Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con la famiglia e con gli altri soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario.

#### Destinatari

Minori dai 6 **ai 17 anni** provenienti da nuclei familiari in difficoltà ad assolvere il proprio ruolo educativo e di cura. Sono ammessi minori di età inferiore ai 6 anni per garantire la continuità delle relazioni familiari. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 6 bambini/adolescenti, compresi gli eventuali figli minori della coppia accogliente.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

Uno o due adulti che convivono stabilmente e che assumono ruoli identificabili con le figure genitoriali di riferimento. **L'adulto prima di assumere il ruolo, effettua un percorso che orienti e valuti la sua capacità di diventare una figura genitoriale di riferimento.** Il percorso si concretizza in un'esperienza in affiancamento/tirocinio in una comunità familiare per minori di almeno 200 ore e una formazione di almeno 30 ore. Tale percorso dovrà riguardare l'ambito della complessità delle relazioni familiari e dei traumi dell'età evolutiva, la relazione con la rete dei servizi coinvolti e la stesura del Piano educativo individualizzato (P.E.I.). **Gli adulti devono essere sostenuti da un'organizzazione che garantisce supervisione e supporto in caso di necessità.**

Qualora l'adulto sia una sola persona o le caratteristiche dei minori accolti lo richieda, può essere previsto un affiancamento di:

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali: diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale

#### Presidio degli operatori

Gli adulti e gli eventuali educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. **Il presidio notturno è garantito da uno degli adulti di riferimento o dall'educatore/operatorre sociale.** Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza. **(attenzione alle specifiche dell'Allegato B) .**

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o invio della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro i referenti della comunità familiare definiscono, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condividono i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica. L'inserimento residenziale del minore è accompagnato da un percorso di sostegno e recupero delle funzioni genitoriali a cura dei servizi sociali territoriali.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto quadro e alle potenzialità e risorse di ogni minore accolto e del percorso di sostegno genitoriale in atto, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto quadro.

La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere minori in situazione di emergenza personale, sociale o familiare solo in caso di indisponibilità da parte di altre strutture dedicate all'accoglienza in situazione di emergenza.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere minori in forma semiresidenziale, di norma il numero massimo è di 2 inserimenti ogni 6 minori presenti in struttura.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Possono essere previste delle chiusure a seconda delle caratteristiche dell'utenza e dei relativi rientri in famiglia e/o periodi di assenza eventualmente previsti nei progetti quadro e concordati con il Servizio sociale territoriale.

## 1.3 Comunità socio-educativa

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale rivolto a minori appartenenti a nuclei familiari fragili non in grado di rispondere ai bisogni di crescita del minore. Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con i soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo nella scelta del percorso scolastico e della ricerca del lavoro.

#### Destinatari

Minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da nuclei familiari con limitata capacità genitoriale e/o multi problematicità, in condizioni di svantaggio e/o pregiudizio. Viene di norma garantita la convivenza tra ragazzi di età omogenea (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni). Sono ammessi minori di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 7 bambini/adolescenti.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

➤ Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600

➤ Operatori sociali

- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. Il numero degli educatori/operatori sociali che compongono l'equipe educativa deve essere adeguato al numero di utenti accolti; in ogni caso l'equipe deve essere composta da almeno 2 operatori ogni 3 minori, con un organico minimo di 4 educatori/operatori sociali. Il presidio notturno è garantito da un operatore.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza

(attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica. L'inserimento residenziale del minore è accompagnato da un percorso di sostegno e recupero delle funzioni genitoriali a cura dei servizi sociali territoriali.

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

Qualora siano accolti minori con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni minore accolto e al percorso di recupero delle funzioni genitoriali, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere minori e giovani in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere minori in forma semiresidenziale. Il numero totale di minori accolti in forma residenziale e semiresidenziale non può superare le 9 unità di presenze in contemporanea.

### **Giorni/orario di apertura**

Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Possono essere previste delle chiusure a seconda delle caratteristiche dell'utenza e dei relativi rientri in famiglia e/o periodi di assenza eventualmente previsti nei progetti quadro e concordati con il Servizio sociale territoriale.

**NB: Nel caso di riduzione delle giornate di apertura del servizio (es. apertura per 5 giorni su 7) il presidio degli operatori è riparametrato in forma proporzionale.**

## 1.4 Servizio di pronta accoglienza

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale rivolto a minori appartenenti a nuclei familiari fragili, non in grado di rispondere ai bisogni di crescita del minore, che necessitano di un collocamento urgente in contesto esterno alla famiglia. Il Servizio ha la funzione di tutela e protezione del minore, affronta la fase di emergenza e garantisce la risposta ai bisogni primari. Nell'ambito dell'accoglienza si effettua una prima osservazione del minore e una valutazione delle problematiche che hanno portato all'intervento di emergenza; si predisponde quindi un Piano educativo individualizzato (P.e.il.) nel breve periodo e si individuano le risposte più adeguate da attivare, in vista del rientro in famiglia o dell'accesso ad altri servizi.

#### Destinatari

Minori di età compresa, di norma, tra gli 11 e i **17 anni**, in stato di pregiudizio e abbandono o comunque in situazione di emergenza per cause diverse.

#### Funzione prevalente

Accudimento/cura

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 9 minori.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

➤ Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600

➤ Operatori sociali

- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. Il numero degli educatori/operatori sociali che compongono l'equipe educativa deve essere adeguato al numero di utenti accolti; in ogni caso l'equipe deve essere composta da almeno 2 educatori/operatori sociali ogni 3 minori, con un organico minimo di **5** educatori/operatori sociali per appartamento.

Il presidio notturno è garantito da un educatore/operatore sociale.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## criteri solo per accreditamento

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'inserimento può avvenire in seguito a provvedimenti della Magistratura, accompagnamento da parte delle Forze dell'ordine, invio della Pubblica Autorità (art. 403 c.c.), su invio del servizio sociale o dei servizi specialistici sanitari. Durante il periodo di inserimento, in attesa di soluzioni più adeguate, è assicurato l'avvio di interventi individualizzati e l'attivazione della rete dei soggetti formali e informali coinvolti per la condivisione del Piano educativo individualizzato (P.E.I.).

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

Qualora siano accolti minori con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'accoglienza non supera di norma i 3 mesi.

### **Disponibilità per emergenze:**

Il servizio può accogliere minori e giovani in situazione di emergenza.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie minori in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24.

## 1.5 Accoglienza nuclei familiari

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale finalizzato al sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all'accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di donne gestanti e genitori con minori, attraverso un'azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno.

Il percorso di accoglienza permette al genitore di acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio. Sono inoltre previste iniziative di orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione. Può essere realizzato in differenti contesti abitativi, a livello singolo o in coabitazione, ed in particolare su base locale. I percorsi mirano infatti a favorire il radicamento territoriale, mantenere i nuclei sul territorio di origine, al fine di valorizzare le risorse presenti e potenziare la rete di aiuto e prossimità del nucleo familiare nel proprio contesto di vita.

#### Destinatari

Nuclei monogenitoriali con uno o più figli e donne gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 3 nuclei con figli minorenni.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei nuclei familiari, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto di accoglienza.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un

educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. Non è prevista la copertura notturna.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione del genitore e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

Nella determinazione delle ore di presidio degli educatori/operatori sociali si dovrà considerare il contesto nel quale si esercita il servizio. Quest'ultimo infatti può essere esercitato presso diverse strutture e contesti abitativi: appartamento inserito in struttura comunitaria a protezione h.24, oppure appartamento singolo situato nel territorio con la presenza di un solo un nucleo oppure con la coabitazione di più nuclei.

In base alle varie fasi progettuali e al diverso contesto abitativo viene garantito di norma un accompagnamento da 2 a 15 ore settimanali medie per nucleo. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dai nuclei.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto d'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio non accoglie minori e giovani in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24.

## 1.6 Comunità di accoglienza genitore/bambino

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie temporaneamente gestanti e genitori con minori, che presentano difficoltà nel garantire l'accudimento, la protezione e l'educazione. Offre un sostegno volto all'osservazione e allo sviluppo delle funzioni genitoriali rivolte alle esigenze di cura e tutela del minore.

Il servizio promuove l'autonomia personale e l'empowerment del genitore tramite il coinvolgimento nelle normali attività quotidiane, l'orientamento e l'accompagnamento nell'attività lavorativa e la partecipazione economica alle spese di gestione.

Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con la famiglia e con gli altri soggetti significativi del nucleo, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario.

La Comunità di accoglienza genitore/bambino si configura come intervento residenziale con una funzione prevalente di tutela e protezione sociale. È realizzato presso strutture dedicate in forma di convivenza.

#### Destinatari

Nuclei formati da un genitore con uno o più figli che si trovano in difficoltà personale nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione del/i figlio/i. I minori hanno un'età compresa tra 0 e 12 anni con la possibilità di estendere anche a figli di età superiore, ma sempre minorenni, al fine di garantire l'unità familiare. Gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi.

#### Funzione prevalente

Protezione sociale

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 9 nuclei con figli minorenni, fino ad un numero massimo di 25 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte.

Il numero degli educatori/operatori sociali che compongono l'equipe educativa deve essere adeguato al numero di utenti accolti; in ogni caso l'equipe deve essere composta da almeno 2 educatori/operatori ogni 3 nuclei, con un organico minimo di 4 educatori/operatori.

Il presidio notturno è garantito da un operatore sociale.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o su invio della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione del genitore e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e, ove possibile, del minore il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'accoglienza non supera di norma i 18 mesi e viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi. Gli inserimenti in situazioni di emergenza non superano di norma i 40 giorni, l'accoglienza per l'osservazione delle capacità genitoriale non supera di norma i 3 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere nuclei in situazione di emergenza, personale, sociale o familiare.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24.

## 1.10 Centro di accoglienza per la prima infanzia

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio a carattere diurno che accoglie minori provenienti da famiglie che necessitano di un supporto per garantire la conciliazione tra i tempi di cura e i tempi di lavoro, o appartenenti a nuclei familiari in condizioni di svantaggio e/o vulnerabilità tali da richiedere un progetto personalizzato.

Si configura come un'integrazione ai servizi educativi offerti dal territorio assicurando flessibilità negli orari di accoglienza che favoriscono percorsi di emancipazione dai servizi e di inserimento nel mercato del lavoro. Si svolgono attività rivolte al minore di cura/accudimento, di supporto affettivo-relazionale e di socializzazione, tese a prevenire situazioni di disagio e a rafforzare le potenzialità individuali, il senso di autostima e le capacità socio-relazionali. Sono garantite attività di sostegno alla genitorialità.

#### Destinatari

Minori, di età compresa di norma, tra 0 a 6 anni.

#### Funzione prevalente

Accudimento/cura

#### Attività

- attività di accudimento e cura (svolgimento delle attività di vita quotidiana: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé, etc.);
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, pittura, fotografia, danza, etc.);
- organizzazione e gestione di attività di svago (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, giochi, etc.);
- sostegno alla genitorialità (ascolto, incontri di gruppo, informazione, sensibilizzazione, percorsi formativi, etc.).

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

#### ➤ Educatori:

- diploma di laurea in scienze dell'educazione e della formazione ad indirizzo specifico per educatori dei servizi educativi per l'infanzia,
- diploma di laurea in scienze della formazione primaria indirizzo scuola infanzia o titolo riconosciuto equivalente o equipollente,
- diploma di scuola magistrale o di istituto magistrale conseguito entro l'anno scolastico 2001/2002.
- **diploma di scuola secondaria di secondo grado con uno specifico corso di formazione professionalizzante di almeno 1000 ore (baby life)**

In considerazione delle opportunità territoriali, il servizio può essere gestito da Tagesmutter iscritte all'albo degli operatori educativi in qualità di Tagesmutter. In questo caso gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 20%.

#### Presidio degli operatori

Le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in accordo con i familiari, con la rete dei Servizi e le figure coinvolte nel percorso di accoglienza.

### Durata dell'accoglienza/intervento

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

### Giorni/orario di apertura

Di norma 7/7 giorni con orario flessibile.

## 1.11 Centro socio educativo territoriale

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio a carattere diurno che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale. Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. Il modello organizzativo può prevedere una sede specifica o un modello di sedi distribuite sul territorio (ad es. scuola, biblioteca, oratorio), finalizzato al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.

L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti.

#### Destinatari

Minori di età compresa, di norma, tra 6 e 17 anni, che accedono su libera iniziativa o segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce di d'età omogenee (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni).

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, teatro, musica, etc.)
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, giardinaggio, cucina, etc.)
- attività di svago (gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (es.: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- attività di accompagnamento dalla scuola al centro socio-educativo
- attività di supporto e promozione alla genitorialità
- consumo del pasto

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,

3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

➤ **Animatori:**

diploma di scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'animazione, oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dell'animazione o aver frequentato un percorso formativo di almeno 60 ore nell'ambito dell'animazione.

➤ **Operatori tecnici con competenze specifiche (es. maestri d'arte)** sulla base delle progettualità programmate dal Centro.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli educatori e degli operatori sociali. Sulla base dei bisogni del territorio possono essere attivati percorsi tematici (es. supporto al metodo di studio) che richiedono la presenza di figure professionali con competenze specifiche. Anche in questo caso le attività sono accompagnate da iniziative di socializzazione e animazione territoriale.

#### **Presidio degli operatori**

Le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte.

E' prevista la presenza di norma di un educatore/operatore sociale, individuato tra gli educatori e gli altri operatori, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali; per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

### **Criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'équipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.
- In modo diretto

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio durante il periodo scolastico è aperto nel pomeriggio con alcune aperture serali per le età più elevate. Durante le vacanze scolastiche è possibile ampliare l'orario del servizio.

## 1.20 Intervento educativo domiciliare per minori

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Intervento finalizzato a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita.

Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

#### Destinatari

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. E' possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo l'educatore/operatore sociale di riferimento, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio a più di un minore/nucleo.

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti.

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'équipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.

## 1.21 Spazio neutro

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio si svolge in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro alla presenza di un educatore, del minore con i propri familiari. L'intervento si attiva nei casi in cui si rende necessario un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari, con la finalità di rendere possibile il mantenimento della relazione.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- osservare la relazione genitore/figlio o con altri familiari;
- mantenere o ristabilire le relazioni con i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

#### Destinatari

Nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori.

#### Funzione prevalente

Protezione sociale

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

L'intervento prevede la presenza di almeno un educatore/operatore sociale per nucleo familiare. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del servizio sociale.

### Durata dell'accoglienza/intervento

La durata dell'intervento di norma non supera i 24 mesi.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.

**ETA' ADULTA**

## 2.1 Abitare accompagnato per adulti

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie persone o nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali, relazionali e sociali.

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari e di utenti esperti nelle diverse attività di accoglienza.

#### Destinatari

Personne adulte o nuclei familiari di età compresa tra 18 e 64 anni:

- persone in situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza
- persone in situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana;
- persone che necessitano di protezione sociale;
- persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

In un'ottica di reciproca solidarietà il servizio può accogliere destinatari diversi (es.: adulti/anziani, adulti/disabili).

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 6 persone; solo in casi particolari, ad esempio in presenza di nuclei familiari, può ospitare fino a 8 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale. Non è prevista la copertura notturna. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## criteri solo per accreditamento

### **Modalità di accesso e presa in carico.**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano individualizzato, monitora nel tempo l'inserimento e predisponde le relazioni periodiche di verifica. In alcune situazioni di urgenza, o per particolari esigenze, l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta; in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso.

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

In base alle varie fasi progettuali dell'accoglienza e alle caratteristiche della coabitazione, la presenza degli educatori/operatori sociali può variare da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dagli utenti. Qualora siano accolte persone con specifici bisogni assistenziali è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni- h24.

## 2.2 Housing first

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio rivolto a persone adulte o nuclei familiari con disagio multifattoriale, in particolare persone senza dimora che vivono una situazione di grave emarginazione per i quali l'entrata diretta in un'abitazione stabile, sicura e confortevole rappresenta il primo passo per progredire verso un percorso di inclusione sociale e benessere (*“Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia”, novembre 2015*).

L'accompagnamento nell'housing first è centrato sul sostegno all'abitare, sulla promozione ed il supporto alla salute e al benessere e attuato sviluppando legami sociali e integrazione all'interno della comunità.

Il benessere derivato da uno stato di salute migliorato, l'accompagnamento psicologico, assistenziale e sanitario garantiti dall'équipe multidisciplinare alla persona costituiscono il vettore di una stabilità abitativa.

È un servizio basato su:

- abitare come punto di partenza e non di arrivo (la casa come diritto umano di base);
- presa in carico da parte di un'équipe multidisciplinare (progettazione è centrata sull' accompagnamento flessibile, integrato e partecipato con la persona);
- separazione tra housing (inteso come diritto alla casa) e trattamento terapeutico;
- il coinvolgimento attivo, l'autodeterminazione delle persone accolte e la partecipazione alla spesa in base alle diverse condizioni reddituali.

#### Destinatari

Persone adulte o nuclei familiari in situazione di emarginazione o accolte presso i centri di accoglienza notturni, conosciute dai servizi del territorio, pubblici o privati.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia.

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente 1 o 2 persone, oppure 1 nucleo familiare.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico con un percorso formativo di almeno 30 ore nell'ambito dell'emarginazione adulta.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con le caratteristiche e i bisogni delle persone accolte. Viene garantita almeno una visita settimanale in alloggio da parte dell'operatore e comunque la possibilità di contattarlo 7/7 giorni.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su proposta del Servizio sociale, dei centri di accoglienza diurni e notturni o dall'Unità di strada in seguito a un processo di valutazione e condivisione che vede la partecipazione attiva dell'utente e del soggetto erogatore che accompagnerà le persone nel percorso all'autonomia, nonché della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. In alcune situazioni di urgenza o in presenza di problematiche specifiche l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta. Non è prevista la copertura notturna.

### Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)

Viene garantito di norma un accompagnamento per persona da 1 a 5 ore settimanali.

### Durata dell'accoglienza/intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona/nucleo accolto. In alcuni casi la sistemazione abitativa può essere permanente.

### Disponibilità per emergenze

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni - h24.

## 2.3 Casa rifugio

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale ad indirizzo segreto che fornisce alloggio sicuro alle donne esposte alla minaccia di violenza o che l'abbiano subita e ai loro eventuali figli, garantendone l'anonimato. L'accoglienza avviene a titolo gratuito, con l'obiettivo di proteggere le donne e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.

La Casa Rifugio offre ospitalità e protezione in un ambiente sicuro, accogliente, tranquillo e sostiene la donna nella sua scelta di allontanarsi dalla violenza avendo a disposizione un tempo, uno spazio e relazioni che le consentono di porre le basi per iniziare una vita relazionale, sociale e lavorativa autonoma e soddisfacente. Viene offerto supporto agli eventuali figli minori, coinvolti direttamente o indirettamente nella dinamica violenta.

La Casa Rifugio offre supporto ai professionisti che incontrano donne vittime di violenza per le attività di valutazione del rischio e di definizione di progetti di uscita dalla situazione di violenza.

#### Destinatari

Donne di età superiore ai 17 anni, con o senza figli, che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza.

#### Funzione prevalente

Protezione sociale

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 8 donne con relativi figli per un massimo di 18 persone complessive. In caso di emergenza, è possibile superare il numero delle 8 donne accolte, per il tempo necessario a trovare un'idonea sistemazione.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

La Casa Rifugio garantisce che a contatto con le donne ci sia personale esclusivamente femminile, adeguatamente formato sul tema della violenza di genere, sia attraverso una formazione iniziale di almeno 40 ore, sia attraverso la formazione continua.

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere

#### Operatrice antiviolenza

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere
  2. un'esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito del contrasto alla violenza di genere
  4. il possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito del contrasto alla violenza di genere.

Operatrice minori: diploma di laurea in ambito psico/pedagogico.

#### Presidio degli operatori

Il presidio notturno è garantito da un'Operatrice antiviolenza.

Viene garantita la compresenza di due operatori nei colloqui con le donne e la presenza di un'operatrice ogni 10 minori.,

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al Servizio può avvenire su richiesta della donna stessa o a seguito di segnalazione dei Servizi sociali territoriali, delle Forze dell'ordine, dei Servizi sanitari (pronto soccorso, medico di medicina generale, consultorio) o di altre organizzazioni del terzo settore. Le ammissioni sono decise dall'equipe educativa che esamina in particolare l'urgenza e la pericolosità della situazione di violenza, nonché le risorse della donna, disponibili o da attivare. Per ciascuna donna accolta si effettua la valutazione del rischio e si predisponde un Piano individualizzato, con il coinvolgimento degli altri soggetti della rete eventualmente presenti a supporto della situazione o attivati dalla struttura stessa.

### Durata dell'accoglienza/intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma non possono comunque superare i 6 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze (in particolare legate alla valutazione del rischio) e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

### Disponibilità per emergenze

Il servizio può offrire accoglienza in situazione di emergenza anche attraverso il collocamento temporaneo presso strutture ricettive alberghiere o altre strutture socio-assistenziali appartenenti alla filiera antiviolenza, al fine di consentire una valutazione più approfondita della situazione.

### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni - h24.

## 2.4 Comunità di accoglienza per adulti

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale a carattere temporaneo rivolto a persone adulte in situazione di disagio o fragilità, che non sono in grado di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono, sotto il profilo psicologico, sociale ed economico. Il progetto di accoglienza è finalizzato all'acquisizione/recupero dell'autonomia personale e ad un graduale inserimento/reinserimento sociale, in una logica di inclusione, che prevede il coinvolgimento della comunità locale (famiglia, risorse e servizi del territorio).

La vita comunitaria è improntata a modalità di collaborazione nella gestione dell'organizzazione delle attività quotidiane e al coinvolgimento nelle attività di relazione con le altre persone accolte.

Per ogni utente è definito un progetto individualizzato finalizzato a promuovere le capacità di vita autonoma.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari nelle diverse attività.

#### Destinatari

Personne adulte, di età compresa tra 18 e 64 anni, in situazione di vulnerabilità sociale e/o di emarginazione sociale, che necessitano il recupero/potenziamento delle proprie capacità di vita autonoma.

In alcuni casi, in particolare per situazioni di emergenza, il servizio può ospitare persone di altre fasce di età.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 30 persone; solo in casi particolari, ad esempio in presenza di nuclei familiari, può ospitare fino a 35 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

In situazioni specifiche, qualora siano presenti persone con gravi problematiche di salute, può essere prevista la presenza di personale socio-sanitario.

#### Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte.

Nell'orario diurno è garantita la presenza di un numero degli operatori sociali adeguato al numero di utenti accolti. Il presidio notturno può essere garantito anche con il supporto di figure come ad esempio volontari o utenti esperti, purché adeguatamente formate e regolarmente coinvolte nelle riunioni d'équipe. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano individualizzato, monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica. In alcune situazioni di urgenza o in presenza di problematiche specifiche l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta; in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può offrire accoglienza immediata in situazioni di urgenza a persone che non possono rientrare nella propria abitazione a causa di una situazione di rischio, in seguito all'intervento delle Forze dell'ordine, o del Pronto Soccorso, o dei Servizi Sociali.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7 giorni - h24.

## 2.5 Centro di accoglienza notturno

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie con carattere di temporaneità, nelle fasce orarie serali e notturne, persone adulte, prive di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, o in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale.

È finalizzato, attraverso progettualità diversificate, ad offrire interventi di soddisfacimento di bisogni primari e al contempo un contesto relazionale significativo e di fornire alle persone ospitalità e assistenza secondo il principio della "massima accoglienza possibile".

L'accoglienza comprende un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio in modo da garantire un intervento che punti al perseguitamento del maggior grado di inclusione sociale della persona in stato di bisogno. Il lavoro di comunità e il coinvolgimento continuo del volontariato nelle diverse attività del servizio costituiscono due elementi caratterizzanti del servizio. Le attività proposte hanno l'intento di essere inclusive e quindi di riuscire a coinvolgere, su diversi livelli, tutte le persone accolte, sempre alla luce delle loro capacità personali, fisico-psicologiche, relazionali ecc., con l'obiettivo di stimolare le competenze e/o risorse dell'individuo, all'interno di un luogo accogliente, con l'ausilio degli operatori e di utenti esperti.

#### Destinatari

Persone adulte, prive di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora in situazione di grave disagio personale, economico, familiare o sociale.

#### Funzione prevalente

Accudimento/cura

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 40 persone. In alcuni periodi dell'anno, ad esempio nella stagione invernale, la ricettività può aumentare per far fronte a particolari situazioni di emergenza.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
- Utente esperto: persona che ha vissuto o vive la condizione dell'essere senza dimora e che mette a disposizione il proprio sapere esperienziale in affiancamento a quello degli operatori.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

## Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. Nelle strutture con ricettività superiore a 20 persone è presente almeno un operatore sociale nelle ore notturne, e viene garantita la compresenza di almeno due operatori sociali nelle ore serali di accesso al servizio. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al servizio può avvenire:

- in applicazione delle procedure individuate e condivise dal tavolo Inclusione sociale "Modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora";
- su invio del Servizio sociale territoriale, del Servizio sanitario, delle Forze dell'ordine o dell'Unità di Strada.

### Durata dell'accoglienza/intervento

La durata dell'accoglienza può essere:

- di breve termine, e definita dalle "modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora";
- di media durata, comunque di norma non superiore sei mesi.

In presenza di situazioni particolarmente problematiche e in casi del tutto eccezionali sono possibili tempi di accoglienza superiori ai 6 mesi.

### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni, normalmente dalle 19.00 alle 8.00.

## 2.10 Centro servizi per adulti

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che si svolge nell'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, rivolto a persone in situazione di disagio personale, sociale, relazionale, economico e abitativo che necessitano di specifiche prestazioni in risposta ai bisogni primari, di occasioni di incontro, socializzazione e rifugio per favorire il processo di crescita e integrazione sociale.

Il centro può configurarsi come un contesto protetto in cui recuperare o sviluppare abilità ed esercitare funzioni a contesti di vita attiva.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari e di utenti esperti nelle diverse attività.

#### Destinatari

Persone adulte in situazione di disagio personale, sociale, relazionale, economico e abitativo, emarginate o escluse dai normali contesti sociali di riferimento (famiglia, lavoro, relazioni amicali).

#### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

#### Attività

- attività servizio mensa, colazione;
- attività di servizio doccia e cambio indumenti;
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo;
- attività di orientamento, supporto, accompagnamento e/o di promozione/sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità;
- attività di integrazione, socializzazione e svago, compreso l'eventuale accompagnamento a cura degli operatori e/o di utenti esperti;
- attività di mediazione svolta da operatori esperti;
- attività di supporto e stimolazione alla cura di sé, finalizzate alla responsabilizzazione della persona.

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 40 persone, in casi particolari possono essere contemporaneamente presenti fino a 70 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

**Presidio degli operatori**

Il numero degli educatori/operatori sociali deve essere adeguato alla dimensione del servizio e viene garantita la compresenza di almeno due educatori/operatori sociali nelle fasce di maggiore affluenza.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

**criteri solo per accreditamento****Modalità di accesso e presa in carico**

Di norma l'accesso è diretto.

**Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi dell'accoglienza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta.

**Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto almeno 6/7 giorni.

## 2.11 Centro di accoglienza e socializzazione

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio a carattere diurno che accoglie adulti che a causa di problematiche psicosociali, anche temporanee non sono in grado di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono. La frequenza è finalizzata al potenziamento delle abilità e allo sviluppo delle capacità pratico-manuali e socio-relazionali, in una prospettiva di utilizzo costruttivo del tempo nonché di osservazione e valutazione, anche finalizzata ad un successivo percorso verso i pre-requisiti lavorativi. Attraverso un intervento centrato sulla costruzione e il mantenimento di relazioni significative, vengono proposte attività che favoriscono un percorso di crescita e di integrazione sociale finalizzato all'acquisizione e al mantenimento delle capacità cognitive, comportamentali, affettive e relazionali. Il servizio si caratterizza per un forte radicamento nel territorio di ubicazione, anche al fine di facilitare l'uscita delle persone accolte, attivando iniziative e proposte di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita sociale. Si presenta quindi come un servizio aperto, in forte relazione con il territorio.

#### Destinatari

Adulti in situazione di disagio psichico e/o con difficoltà di integrazione sociale.

- persone che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana
- persone con ridotte autonomie che necessitano di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza a domicilio;
- persone che potrebbero potenziare le proprie capacità all'interno di un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo;
- sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- supporto educativo;
- attività volte al mantenimento e all'acquisizione delle abilità pratico manuali e delle capacità sociali;
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti;
- attività di educazione all'utilizzo di capacità sociali (es.: autonomia, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.) e del loro mantenimento;
- attività di orientamento, accompagnamento
- attività di cittadinanza attiva alla cura di sé, finalizzate alla responsabilizzazione della persona.

#### Ricettività

Il servizio accoglie di norma fino a 15 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con

acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

#### **Presidio degli operatori**

Il numero degli educatori/operatori sociali deve essere adeguato al numero di utenti accolti.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

### **criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano individualizzato, monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto almeno 5/7 giorni

## 2.20 Intervento educativo domiciliare per adulti

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Intervento rivolto a persone o nuclei in situazione di fragilità, che vivono presso il proprio domicilio, finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione/empowerment e di gestione della vita quotidiana (cura di sé, gestione del tempo libero, vita di relazione, etc.). Svolge una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, anche attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità, e promuove un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita autonoma, in un contesto di inclusione sociale.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio.

L'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare con finalità educative e di orientamento nelle esperienze di convivenza, cohousing, accoglienza adulti.

#### Destinatari

Persone di età compresa fra i 18 e 64 anni, con fragilità personali, relazionali o sociali; persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli operatori sociali.

#### Presidio degli operatori

Normalmente il rapporto è di un operatore per ogni persona. E' possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo l'educatore di riferimento, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio di due o più adulti. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti.

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente, del soggetto erogatore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona e/o il nucleo familiare il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo.

Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### Tempi di intervento

La durata dell'intervento varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona e rivalutata almeno ogni 6 mesi.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è disponibile almeno 5/7 giorni.

# **ETA' ANZIANA**

## 3.1 Abitare accompagnato per anziani

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie persone anziane in situazioni di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale, che necessitano di sostegno per migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento di alcune competenze personali, relazionali e sociali.

Il servizio può prevedere tre diverse tipologie di accoglienza:

- presso alloggi singoli, rivolti ad anziani soli o in coppia, per i quali è previsto un supporto leggero di monitoraggio;
- presso forme di coabitazione, rivolte a anziani che vivono in stanze o alloggi singoli e condividono gli spazi comuni della casa, l'organizzazione delle attività quotidiane e le spese di gestione con altre persone, in un'ottica di partecipazione, integrazione e responsabilizzazione;
- presso forme di coabitazione basate su progetti intergenerazionali, rivolte a anziani prevalentemente singoli che convivono con altre persone (studenti, extracomunitari, etc.), in una logica di sussidiarietà e sostegno reciproco.

Il servizio è inserito in una rete di prossimità e collabora con le risorse formali (es.: servizi specifici, biblioteche, associazioni di volontariato) e informali (es.: gruppi di vicinato, associazioni di mutuo aiuto) del territorio. La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.

#### Destinatari

Persone di età superiore a 64 anni che:

- vivono in una situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza;
- vivono in una situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, parzialmente in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o di supervisione nell'arco della giornata;
- potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza, attraverso la partecipazione e il coinvolgimento attivo.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente 1 o 2 persone per unità abitativa, nelle forme di coabitazione fino a 6 10 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. .

- Operatore Socio Sanitario (OSS): attestato di qualifica
- Operatore Socio-assistenziale (OSA): attestato
- Operatore per l'assistenza a domicilio: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 24 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni, oppure di 18 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 6 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 150 ore) oppure di 12 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 12 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 300 ore di formazione), con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima.

Le funzioni assistenziali e di cura sono svolte da Operatori sociosanitari (OSS), Operatore Socio-assistenziale (OSA) e da Operatori per l'assistenza a domicilio; gli OSS e gli OSA sono presenti in una quota **non inferiore al 50% delle ore** complessive dei professionisti che lavorano con queste finalità.

Il monitoraggio dei progetti assistenziali e le attività di promozione della rete con i soggetti pubblici e privati del territorio sono svolte dagli educatori e dagli operatori sociali in possesso del diploma di laurea.

#### **Presidio degli operatori**

Gli operatori a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale.

Non è prevista la copertura notturna, ma può essere prevista una sorveglianza notturna da parte di un custode oppure tramite l'utilizzo di tecnologie domotiche.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza **(attenzione alle specifiche dell'Allegato B)**

### **criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.) e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### **Presidio degli operatori (ulteriori specifiche)**

Gli operatori a contatto diretto sono presenti con orari flessibili, che di norma variano tra 1 e 20 ore settimanali.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

#### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza abitativa.

#### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7 giorni- h24.

## 3.2 Accoglienza per anziani

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale rivolto a persone anziane con diversi gradi di fragilità, che si caratterizza per l'elevato grado di protezione e tutela. È finalizzato alla promozione e al recupero dell'autonomia dell'anziano, a favorire la socializzazione e la vita di comunità, con il coinvolgimento dei familiari e delle risorse formali e informali del territorio. Il servizio garantisce i pasti, la cura e l'igiene della persona, le attività di animazione e di potenziamento delle autonomie personali e relazionali.

La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo ( sollievo) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali. **La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.**

La struttura può configurarsi come entità autonoma o come insieme di locali ubicati in una struttura socio-sanitaria.

#### Destinatari

Anziani di età superiore ai 64 anni, autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, per i quali risulti in parte compromessa, anche temporaneamente, la capacità di condurre una vita autonoma.

In alcuni casi, per esigenze specifiche, il servizio può ospitare persone di età inferiore a 64 anni.

#### Funzione prevalente

Accudimento e cura

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
- Operatore Socio Sanitario (OSS) : attestato di qualifica
- Operatore Socio-assistenziale (OSA): attestato
- Assistente alla persona: diploma di scuola secondaria di primo grado con 24 mesi di esperienza nell'ambito socio-assistenziale.

**Operatore per l'assistenza:** qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DL 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 36 mesi nell'ambito dei servizi di cura, con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DL 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore per l'assistenza" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima con l'inserimento del profilo nell'apposito Repertorio delle professioni, qualora avvenga in data successiva all'assunzione.

Le funzioni assistenziali e di cura sono svolte da Operatori sociosanitari (OSS) e da Operatori Socio-assistenziali (OSA) e dagli Assistenti alla persona; le figure professionali degli OSS e OSA sono presenti in una quota non inferiore al 60% delle ore complessive dedicate all'assistenza e cura.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

Il monitoraggio dei progetti assistenziali e le attività di promozione della rete con i soggetti pubblici e privati del territorio sono svolte da operatori sociali in possesso di laurea. Le prestazioni sanitarie sono gestite direttamente dai servizi socio-sanitari territoriali.

#### **Presidio degli operatori**

Il numero degli operatori che compongono l'équipe deve essere adeguato al numero di utenti accolti; in ogni caso nell'orario diurno è garantita di norma la presenza di almeno 1 **Operatore socio sanitario** ogni 5 utenti.

Di norma il presidio notturno è di tipo attivo.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

### **criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.) e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta e sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata ogni 12 mesi

#### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

#### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale, compatibilmente con il modello organizzativo della struttura.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7 giorni - h24

### 3.10 Centro servizi per anziani

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio a carattere diurno, che si svolge nell'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, finalizzato a favorire il benessere degli anziani e a sostenere la loro permanenza nel proprio ambiente di vita.

Il modello organizzativo è basato su un approccio che mira alla prevenzione, all'invecchiamento attivo e alla promozione dell'inclusione sociale, a cui si affiancano le attività di accudimento e cura. La prevalenza di un tipo di attività rispetto all'altra (prevenzione/promozione o cura) nei diversi territori è legata alle caratteristiche dell'utenza accolta e delle risorseopportunità presenti nel territorio di riferimento.

Il servizio è orientato a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie degli anziani, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione delle attività, anche al fine di prevenire l'isolamento sociale.

Per favorire la frequenza al centro di accoglienza diurna è disponibile un servizio di trasporto da/alla struttura.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari nelle diverse attività.

##### Destinatari

Il servizio accoglie prevalentemente persone di età superiore ai 64 anni, ma occasionalmente può accogliere, e in presenza di specifiche esigenze, anche persone adulte. Sono accolte in particolare, persone che

- all'interno di un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale, valorizzano e potenziano le proprie capacità;
- non hanno un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto;
- necessitano di un supporto nelle attività di igiene e cura personale.

##### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

##### Attività

- attività servizio mensa/pasto;
- attività di supporto all'igiene personale e alla cura di sé (bagno, doccia, etc.);
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (sono escluse le attività terapeutico-riabilitative svolte da personale sanitario);
- attività di orientamento, accompagnamento ai servizi
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo
- attività di svago (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.),
- attività di cittadinanza attiva

##### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

##### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito

psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

- Operatore Socio Sanitario (OSS) : attestato di qualifica
- Operatore Socio-assistenziale (OSA)
- Assistente alla persona: diploma di scuola secondaria di primo grado con 24 mesi di esperienza nell'ambito socio-assistenziale.

**Operatore per l'assistenza:** qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 36 mesi nell'ambito dei servizi di cura, con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore per l'assistenza" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima con l'inserimento del profilo nell'apposito Repertorio delle professioni, qualora avvenga in data successiva all'assunzione.

- **Animatori:** diploma di scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'animazione, oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dell'animazione o aver frequentato un percorso formativo di almeno 60 ore nell'ambito dell'animazione.

Le funzioni assistenziali e di cura sono svolte da Operatori sociosanitari (OSS) e da Operatori Socio-assistenziali (OSA) e dagli Assistenti alla persona; le figure professionali degli OSS e OSA sono presenti in una quota non inferiore al 60% delle ore complessive dedicate all'assistenza e cura.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

Il monitoraggio dei progetti assistenziali e le attività di promozione della rete con i soggetti pubblici e privati del territorio sono svolte da operatori sociali in possesso di laurea.

### **Presidio degli operatori**

Il numero e la tipologia di operatori a contatto con l'utenza varia in base al numero e alle caratteristiche degli utenti accolti, nonché al tipo di attività erogate.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- in modo diretto
- su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.) e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

La progettazione del servizio sulla base delle caratteristiche del territorio e alle risorse presenti determina la tipologia di accesso

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio, che definisce la sua apertura sulla base delle esigenze del territorio, di norma è aperto 6/7 giorni.

## 3.20 Assistenza domiciliare e di contesto

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è rivolto tutti a coloro che necessitano di aiuto e sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di limitazioni funzionali, disabilità, o in situazioni che comportino il rischio di emarginazione, e che non dispongono di un adeguato o sufficiente supporto assistenziale.

L'obiettivo primario è quello di favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sia esso un'abitazione privata, una co-abitazione o una struttura socio-assistenziale, e di affiancare i familiari e/o altre persone che si occupano dell'assistenza coinvolgendoli nel percorso assistenziale e fornendo loro supporto e sollievo. Nella prospettiva della promozione del benessere e di una migliore qualità della vita, il servizio concorre assieme ad altri servizi nel prevenire i rischi di disaggregazione sociale ed isolamento e rimuovere le condizioni di emarginazione e nell'evitare i collocamenti impropri in strutture residenziali e favorire i rientri nella propria abitazione attraverso progetti di riabilitazione mirati.

Il servizio di assistenza domiciliare può essere attivato anche per affiancare e formare l'assistente privata o i familiari allo svolgimento delle attività di cura, oppure per rispondere a situazioni di necessità temporanea (es. periodo post-operatorio)

Gli interventi di assistenza domiciliare comprendono:

- cura e aiuto alla persona: aiuto nell'igiene e nella cura personale, attività di mobilitazione volte a favorire la deambulazione, supporto nelle attività di preparazione e consumo dei pasti;
- sostegno relazionale: supporto alla vita di relazione, accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio e per il disbrigo di commissioni personali, attività di integrazione con la comunità locale;
- governo della casa;
- supporto e formazione ai caregivers.

#### Destinatari

Persone anziane di età superiore ai 64 anni che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa.

Il servizio può essere rivolto anche a persone in condizione di disabilità temporanea o permanente, famiglie in difficoltà che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo familiare e in generale tutte le persone in situazione di fragilità.

#### Funzione prevalente

Accudimento e cura

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

Operatore Socio Sanitario (OSS): attestato di operatore socio-sanitario

Operatore Socio-assistenziale (OSA): attestato di operatore socio-assistenziale

Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 24 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni, oppure di 18 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 6 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 150 ore) oppure di 12 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 12 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 300 ore di formazione), con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima.

L'Operatore socio sanitario (OSS) e l'Operatore Socio-assistenziale (OSA) sono presenti complessivamente in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli operatori per l'assistenza a domicilio

#### Presidio degli operatori

Gli operatori sono presenti a domicilio della persona assistita con gli orari definiti nel Piano assistenziale compatibilmente con i bisogni della persona assistita e del nucleo familiare. Nelle situazioni complesse, e per ragioni di sicurezza, l'intervento può essere svolto con la compresenza di due operatori.

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

## criteri solo per accreditamento

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti al fine di definire il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.). Il soggetto erogatore predispone le periodiche relazioni di verifica.

### **Tempi dell'intervento**

La durata dell'intervento viene definita sulla base dei bisogni individuati.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è disponibile di norma 7/7 giorni.

## 3.21 Pasti a domicilio

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio a domicilio consiste nella consegna dei pasti presso il domicilio dell'utente. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto.

La consegna del pasto a domicilio è un'occasione per monitorare la situazione della persona e, qualora necessario, per supportare l'utente nell'apertura del contenitore e attivare, in caso di necessità, i servizi territoriali.

Si configura come intervento socio-assistenziale ai sensi della LP 13/2007 per lo sviluppo di una prestazione assistenziale di supporto e di relazione con il beneficiario del servizio che vede assicurata, oltre alla mera consegna del pasto con la conseguente sicurezza di una corretta alimentazione, anche una funzione generale di controllo e prevenzione, di conoscenza diretta e di sviluppo di contatti e relazioni quotidiane di scambio e collegamento anche con altre iniziative territoriali. La consegna del pasto si configura quindi come un'occasione di presidio, di relazione e di attivazione di ulteriori interventi che favoriscono la permanenza della persona a domicilio.

#### Destinatari

Gli utenti del Servizio Pasti a domicilio sono prevalentemente persone anziane con più di 64 anni, con limitata autonomia e prive di adeguato supporto familiare, che non sono in grado di confezionare autonomamente il pasto o che necessitano di una alimentazione corretta.

Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili.

#### Funzione prevalente

Accudimento/cura

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 24 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni, oppure di 18 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 6 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 150 ore) oppure di 12 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 12 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 300 ore di formazione), con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima.

#### Presidio degli operatori

L'operatore consegna il pasto a domicilio

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e dei familiari.

#### Tempi dell'intervento

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati.

#### Giorni/orario di apertura

Il servizio è disponibile 7/7 giorni.

# **PERSONE CON DISABILITÀ**

## 4.1 Abitare accompagnato per persone con disabilità

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

**Servizio dedicato all'accompagnamento di persone con disabilità**, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di alcune competenze personali, relazionali e sociali.

Il servizio promuove percorsi di inclusione sociale tramite due specifiche progettualità:

1. percorsi di sperimentazione e di avvicinamento all'abitare in modo autonomo (scuola dell'abitare). La persona con disabilità attraverso questa esperienza di "palestra" sperimenta le proprie capacità in termini di autonomie personali.
2. sviluppo di forme di coabitazione e quindi di condivisione del progetto di vita, con altre persone;

La soluzione abitativa, che può disporre di dispositivi domotici, è situata in un contesto sociale facilitante lo svolgimento dei diversi atti di vita quotidiana (vicinanza di negozi e servizi pubblici, presenza di una adeguata rete di trasporti, ecc).

L'accompagnamento promuove l'attivazione della comunità locale e dei soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, al fine di favorire percorsi di inclusione sociale, anche tramite il coinvolgimento di volontari nei diversi momenti dell'accoglienza, che possono essere attivati per le tutte le attività del progetto di abitare accompagnato, inclusa la presenza notturna qualora necessaria.

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento. La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.

#### Destinatari

Persone con disabilità di norma di età tra i 18 e i 64 anni che:

- presentano caratteristiche, capacità personali e relazionali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia;
- vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma, fuori dal contesto familiare.

In un'ottica di aiuto reciproco il servizio può accogliere persone con diverse condizioni di disagio/fragilità

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo di tipo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 4 persone per le esperienze di coabitazione e fino a 6 per quelle di scuola dell'abitare

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con

acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

### **Presidio degli operatori**

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili e compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatore/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale.

Per la scuola dell'abitare la copertura può essere totale (24h) con tempi definiti (es. 1 settimana al mese) **e con la possibilità di attivare anche percorsi graduali temporanei di carattere diurno per facilitare il progetto.**

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

## **Criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

In base alle varie fasi progettuali dell'accoglienza la presenza degli educatori/operatori sociali può variare da 1 a 30 ore settimanali medie per unità abitativa. Qualora siano accolte persone con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dagli utenti. Per la scuola dell'abitare la copertura può essere totale (24h).

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi. Per la scuola dell'abitare il servizio è attivo di norma per 10 giorni mensili e per un periodo di 5 anni.

### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio non accoglie persone in situazione di emergenza.

### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto fino a 7/7 giorni - h24

## 4.2 Comunità di accoglienza per persone con disabilità

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che si caratterizza per l'alto grado di assistenza, protezione e tutela. La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollievo) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali.

La comunità si caratterizza come un contesto di convivenza fra persone che necessitano di supporto di tipo educativo, relazionale ed assistenziale. Vi si svolgono interventi mirati e personalizzati per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, individuali o di gruppo, attività di supporto alla vita quotidiana, igiene e cura di sé. La soluzione abitativa, può disporre di dispositivi domotici.

La comunità promuove

- l'attivazione e la partecipazione alle iniziative territoriali, al fine di favorire un contesto in cui le persone con disabilità sviluppano relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva;
- l'integrazione con la rete dei servizi pubblici e privati del territorio;

Il mantenimento dei rapporti con la rete familiare e sociale.

L'accoglienza prevede **E' previsto** un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari nelle diverse attività.

La comunità assicura il raccordo con i servizi semiresidenziali del territorio, nelle fasce diurne infatti, è prevista la frequenza da parte del beneficiario di attività esterne quali ad esempio interventi semi-residenziali, esperienze di socializzazione e inclusione nel territorio, percorsi di accompagnamento al lavoro in collaborazione con altri servizi del territorio.

La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.

#### Destinatari

Persone con disabilità di norma di età compresa tra i 18 e i 64 anni che hanno necessità di supporto per lo svolgimento delle principali attività della vita quotidiana

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo di tipo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 8 persone

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - **diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.**

- Operatori socio sanitari (OSS): attestato di qualifica
- Operatori socio assistenziali (OSA): attestato di qualifica
- Assistente alla persona: diploma di scuola secondaria di primo grado con 24 mesi di esperienza nell'ambito socio-assistenziale.

~~Operatore per l'assistenza: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 36 mesi nell'ambito dei servizi di cura, con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore per l'assistenza" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima con l'inserimento del profilo nell'apposito Repertorio delle professioni, qualora avvenga in data successiva all'assunzione.~~

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea, sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali. Le funzioni assistenziali e di cura sono svolte da Operatori sociosanitari (OSS), Operatori socio assistenziali (OSA), e dagli Assistenti alla persona; gli OSS e/o gli OSA sono presenti in una quota non inferiore al 60% delle ore complessive dedicate all'assistenza e cura.

### Presidio degli operatori

Il personale a contatto diretto con l'utenza è presente compatibilmente con la presenza degli ospiti e con le attività svolte. Il presidio notturno è garantito da un operatore sociale. E' garantito il presidio notturno.

Il numero del personale che compone l'équipe deve essere adeguato alla dimensione dell'intervento, in ogni caso l'équipe è formata almeno da operatori sociali in possesso di laurea e da OSS.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## Criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### Durata dell'accoglienza/intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

### Disponibilità per emergenze

Il servizio ~~non accoglie persone in situazione di emergenza~~ Il servizio può accogliere persone con disabilità in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni.

## 4.3 Comunità familiare per persone con disabilità

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale che accoglie persone con disabilità che convivono in modo continuativo e stabile con uno o due operatori sociali, o adulti di riferimento con o senza figli.

Il servizio è finalizzato a favorire un percorso di crescita psicologica, relazionale e sociale e la valorizzazione delle potenzialità personali. Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione con la famiglia e con la rete dei soggetti pubblici e privati, sollecitando esperienze di socializzazione e integrazione con il territorio.

#### Destinatari

Persone con disabilità che presentano caratteristiche e livelli di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di sperimentare un percorso di autonomia all'interno di un contesto abitativo di tipo familiare.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo di tipo

Familiare

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente 1-2 persone

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

Uno o due adulti che convivono stabilmente. Almeno uno di loro deve aver fatto un percorso che orienti e valuti la capacità di sostenere il ruolo richiesto, attraverso un'esperienza in affiancamento/tirocinio in una comunità di accoglienza per disabili di almeno 200 ore e un percorso formativo di almeno 30 ore riguardante l'ambito della disabilità, la relazione con il disabile e con la rete dei servizi coinvolti, la stesura del Piano educativo individualizzato (P.E.I.) **Gli adulti devono essere sostenuti da un'organizzazione che garantisce supervisione e supporto in caso di necessità.**

#### Presidio degli operatori

Gli adulti sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. **Il presidio notturno è garantito da un operatore sociale. E' garantito il presidio notturno**

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

### Criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

#### Durata dell'accoglienza/intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non accoglie persone in situazione di emergenza, salvi casi nei quali, accertata la disponibilità ad un'accoglienza temporanea, risulti impossibile attivare tempestivamente soluzioni alternative.

#### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7 giorni - h24 Possono essere previste delle chiusure a seconda delle caratteristiche dell'utenza e dei relativi rientri in struttura o famiglia e/o periodi di assenza eventualmente previsti nei progetti quadro e concordati con il Servizio sociale territoriale.

## 4.4 Comunità integrata

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale a forte valenza assistenziale.

La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo ( sollievo) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata alle esigenze delle persone accolte e funzionale al loro benessere.

La presenza di spazi esterni, la scelta di ritmi adeguati alle persone, la proposta di attività volte al mantenimento delle capacità cognitive, alla promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, al supporto assistenziale, alle attività espressive e/o creative e fisiche hanno l'obiettivo di garantire benessere ed eliminare i fattori ambientali di stress.

La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.

~~E' assicurata l'organizzazione d'interventi socio-sanitari non continuativi nelle forme di assistenza resa a domicilio utilizzando i servizi sanitari territoriali.~~

La comunità favorisce occasioni di incontro, frequentazione e relazione nel territorio di riferimento della casa.

#### Destinatari

Persone con disabilità in età anziana o interessate da processi di invecchiamento precoce o con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e che necessitano di interventi assistenziali specifici

#### Funzione prevalente

Accudimento e cura

#### Modello organizzativo di tipo

Comunitario

#### Ricettività

La struttura ospita normalmente fino a 9 persone.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
- Operatori socio sanitario (OSS): attestato di qualifica
- Operatori socio assistenziali (OSA): attestato di qualifica
- Assistente alla persona: diploma di scuola secondaria di primo grado con 24 mesi di esperienza nell'ambito socio-assistenziale

Operatore per l'assistenza: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del Dl 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 36 mesi nell'ambito dei servizi di cura, con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del Dl 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore per

**I'assistenza" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima con l'inserimento del profilo nell'apposito Repertorio delle professioni, qualora avvenga in data successiva all'assunzione.**

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali. Le funzioni assistenziali e di cura sono svolte da Operatori sociosanitari (OSS), Operatori socio assistenziali (OSA) e dagli Assistenti alla persona; gli OSS e gli OSA sono presenti in una quota non inferiore al 60% delle ore complessive dedicate all'assistenza e cura.

Sul totale degli operatori sociali almeno il 20% deve essere in possesso di laurea.

In via eccezionale, qualora siano presenti persone con gravi problematiche di salute, può essere prevista la presenza di personale socio-sanitario

#### **Presidio degli operatori**

Il personale a contatto diretto con l'utenza è presente compatibilmente con la presenza degli ospiti e con le attività svolte. La notte di norma è attiva. Il numero del personale che compone l'équipe deve essere adeguato alla dimensione dell'intervento, in ogni caso l'équipe è formata almeno da operatori sociali in possesso di laurea e da OSS.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

### **Criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### **Disponibilità per emergenze**

Il servizio **non** accoglie persone in situazione di emergenza. Il servizio può accogliere persone con disabilità in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

#### **Accoglienza semiresidenziale**

Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24

## 4.10 Percorsi per l'inclusione

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio offre percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato. Il servizio, sulla base delle caratteristiche dell'utenza accolta e delle esigenze del territorio, si sviluppa valorizzando due potenziali direzioni:

- interventi che privilegiano finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alle attività di vita quotidiana;
- interventi che privilegiano lo sviluppo o il potenziamento delle abilità e lo sviluppo di capacità pratico-manuali e socio-relazionali,

Nel primo caso il servizio assicura un elevato grado di assistenza e protezione, è finalizzato, oltre che al sostegno e supporto alle famiglie, alla crescita evolutiva dei soggetti accolti mettendo al centro i bisogni ed i desideri della persona e quindi il loro benessere. Il servizio attiva una progettazione individualizzata per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali.

Nel secondo caso il servizio promuove il potenziamento delle abilità pratico-manuali, anche in funzione di un percorso che potrebbe trovare continuità nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. All'interno del servizio possono essere sviluppati percorsi rivolti specificamente ai giovani.

Il servizio favorisce lo sviluppo di relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva in collaborazione con le risorse del territorio con l'obiettivo è costruire servizi ed opportunità aperte e in connessione con ambiti esterni alla disabilità.

#### Destinatari

Personne con disabilità di età compresa tra i 16 anni **e di norma non oltre i 64 anni, e occasionalmente può accogliere in presenza di specifiche esigenze, anche persone adulte:**

- con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e dell'autosufficienza con bisogni assistenziali specifici che necessitano prestazioni complesse,
- che presentano caratteristiche e livelli di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali, di gruppo e comunitarie,
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo, supporto assistenziale;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, ceramica, musica, etc.);
- organizzazione e gestione di attività d'inclusione (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, etc.);
- attività motorie che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, ecc.; sono escluse le attività terapeutico-riabilitative svolte da personale sanitario;
- attività di supporto alla cura di sé;
- attivazione di percorsi inclusivi di cittadinanza attiva;
- attività occupazionali con finalità educative;
- attivazione della comunità in termini di sensibilizzazione, partecipazione;
- attività pratico manuale che promuovono le abilità di portare a termine un compito
- attività di tirocinio;

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. .

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali.

#### **Presidio degli operatori**

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. E' prevista di norma la presenza di almeno 1 educatore/operatoro sociale ogni 4 utenti.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

### **Criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

Qualora siano accolte persone con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato, tenuto conto dell'importanza di garantire la fruizione anche di altre esperienze di aggregazione e inclusione sociale nel territorio. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi. È prevista un'apertura diurna del servizio per almeno 8 ore.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto di norma 5 /7 giorni.

## 4.20 Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Intervento volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità della persona con disabilità e del nucleo familiare nei diversi momenti della vita.

L'intervento è, finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione/empowerment e di gestione della vita quotidiana (cura di sé, gestione del tempo libero, vita di relazione, etc.).

Svolge una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, anche attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità, e promuove un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita autonoma, in un contesto di inclusione sociale.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio.

Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

#### Destinatari

Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali; persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali

#### Presidio degli operatori

Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. E' possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo il personale di riferimento, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio a più di una persona con disabilità/nucleo.

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

## Criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base di quest'ultima l'equipe educativa definisce, con tutti gli attori del sistema, il progetto educativo individualizzato (P.e.i.) entro 3 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### Durata dell'accoglienza/intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

### Giorni/orario di apertura

Il servizio è disponibile 6/7 giorni

# **SERVIZI TERRITORIALI**

## 5.1 Costruzione e promozione di reti territoriali

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizi ed Interventi finalizzati a creare e/o potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità, promuovere, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

Gli interventi mirano a **valorizzare** progetti orientati all'anticipazione di fenomeni di disagio, promuovendo la coesione sociale nelle aree di rischio e fragilità, **sostenere** interventi in cui i diretti interessati sono chiamati a svolgere un ruolo attivo e responsabile, **incentivare** forme di rete per la concertazione degli interventi, una progettualità condivisa, la gestione congiunta delle iniziative, con la partecipazione e l'attivazione delle risorse locali: singoli cittadini, istituzioni locali, organizzazioni del territorio.

Le iniziative mirano ad aumentare il senso di appartenenza e di radicamento ad un territorio attraverso l'attivazione di strategie partecipative che, sviluppando la voglia di investire nel proprio ambiente e di migliorarlo, trasformano i cittadini in soggetti capaci di definire i problemi, di assumere responsabilità, di fare, di trovare soluzione per il proprio benessere e quello del territorio in cui vivono.

#### Destinatari

Tutti i cittadini o specifici gruppi sociali quali ad esempio famiglie, persone in situazione di fragilità, persone con disabilità, gruppi di volontariato, associazioni, organizzazioni, reti strutturate e formalizzate che comprendono istituzioni che erogano servizi e prestazioni.

#### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

#### Attività

- informazione, formazione e consulenza
- attività di gruppo per specifici target e auto mutuo aiuto
- attività di rete con il coinvolgimento della comunità locale
- attività di integrazione e socializzazione
- attività di promozione del volontariato
- attività di inclusione sociale
- attività di promozione di forme di coabitazione fra cittadini

#### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

**Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari**

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.
- Manager territoriale: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze e definita dalla delibera n. 1733 del 28 settembre 2018 Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze". Adozione del profilo di qualificazione professionale di "Manager territoriale". I requisiti richiesti sono: esperienza di almeno 30 mesi, anche non continuativa,

svolta nell'arco dei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, nello svolgimento di attività di progettazione e di lavoro di rete nell'ambito delle politiche giovanili e/o familiari e/o di sviluppo di comunità; oppure aver svolto, nei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, almeno 24 mesi il ruolo di Referente tecnico organizzativo sui Piani Giovani di Zona e/o d'Ambito o il ruolo di referente tecnico/istituzionale di uno dei Distretti Famiglia del Trentino.

**Presidio degli operatori**

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

**criteri solo per accreditamento****Modalità di accesso**

accesso diretto

**Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto con orari flessibili, compatibili con le caratteristiche del territorio e dei gruppi di popolazione a cui si rivolge.

## 5.2 Unità di strada

### criteri autorizzazione/accreditamento

**Descrizione del servizio**

L'intervento si svolge nei luoghi di vita delle persone, si propone di uscire dalle proprie sedi per portarsi nei "luoghi del bisogno" ad incontrare quelle persone per cui la strada rappresenta il principale contesto di vita e di relazione. L'elemento centrale dell'intervento è la relazione con persone che vivono una situazione di marginalità o in situazione di sfruttamento.

Nei luoghi dove si generano le condizioni di disagio e di sofferenza, l'operatore di strada si inserisce come "interlocutore privilegiato", negoziatore che ascolta, ricerca, accoglie, ma anche informa, fornisce gli strumenti, accompagna e collabora all'elaborazione di varie risposte sociali.

Nell'ambito degli interventi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della condizione di emarginazione sociale, l'Unità di strada svolge funzioni di prossimità sul territorio, con azioni di informazione, orientamento sulla rete dei servizi, sensibilizzazione e, laddove possibile, riduzione dei rischi legati alla vita di strada.

**Destinatari**

Persone che vivono sulla strada e/o hanno la strada come dimora abituale e modo di relazione, persone a rischio o in situazione di emarginazione grave, vittime di tratta **e persone che vivono la condizione carceraria**, singoli o famiglie appartenenti alla popolazione sintia e rom che vivono sul territorio.

**Funzione prevalente**

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

**Attività**

- attività di accoglienza e primo ascolto;
- interventi sulla tutela della salute;
- interventi sull'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- attività di prevenzione dei comportamenti a rischio;
- attività di distribuzione pasti, bevande, coperte e materiali di prevenzione
- reperibilità telefonica
- attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione/sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione-socializzazione;
- mappatura e monitoraggio del fenomeno delle persone che vivono in strada e dei loro bisogni.

**Figure professionali**

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

Operatore di strada: possesso di uno dei seguenti titoli di studio

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-60
- diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
- diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

Gli operatori di strada in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

**Presidio degli operatori**

Il numero degli operatori che compongono l'equipe deve essere adeguato alla dimensione dell'intervento ed in ogni caso deve essere garantita la compresenza di almeno due persone quando sono previste uscite in strada itineranti e/o in luoghi

prestabiliti. La composizione prevede di norma la presenza di persone di entrambi i sessi. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

### **criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso**

Accesso diretto

**UDS attiva una presa in carico dell'utente attraverso la costruzione di una relazione di aiuto continuativa nel tempo, finalizzata al recupero e/o al potenziamento delle capacità e delle competenze personali, relazionali e sociali.**

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è attivo almeno 5/7 giorni, con orari flessibili e nelle ore serali

## 5.3 Educativa di strada

### criteri per autorizzazione/accreditamento

**Descrizione del servizio**

Il servizio è rivolto a gruppi di adolescenti e giovani potenzialmente a rischio che si incontrano nei vari luoghi di aggregazione informale della città: locali, piazze, parchi e/o nelle piazze virtuali, finalizzato a costruire una relazione significativa tra i componenti del gruppo e gli educatori basata sull'ascolto, anche tramite la co-progettazione di iniziative finalizzate a far emergere idee, bisogni, risorse che consentano di ridurre i fattori di rischio e ad aumentare l'autonomia.

L'obiettivo è quello di creare un'occasione d'incontro con i gruppi di giovani a rischio di emarginazione fuori dai contesti formali o istituzionali.

Agli adolescenti vengono offerti spazi di incontro e di relazione, di ascolto e di riformulazione degli aspetti critici della vita quotidiana, di espressione dei propri sogni, desideri e bisogni, che in taluni casi portano alla realizzazione di progetti concreti. Queste iniziative hanno come focus principale l'attivazione di processi di responsabilità, di confronto, di conoscenza di sé e del territorio, di trasferimento di saperi e di competenze verso giovani e tra i giovani.

**Destinatari**

Gruppi informali di pre-adolescenti, adolescenti e giovani tra i 10 e i 24 anni

**Funzione prevalente**

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

**Attività**

- mappatura del territorio, aggancio;
- attività di accoglienza e ascolto;
- interventi di promozione e tutela della salute;
- orientamento all'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- attività di prevenzione dei comportamenti a rischio;
- attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione, prevenzione e sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione-socializzazione;
- realizzazione di micro-progettualità con il coinvolgimento dei ragazzi-target

**Figure professionali**

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
    1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
    3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
    4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

**Presidio degli operatori**

L'attività di educativa si svolge in equipe formate da almeno due educatori/operatori, che garantiscono una presenza costante sul

territorio. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche degli utenti

### **criteri solo per accreditamento**

#### **Modalità di accesso**

Accesso diretto

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è disponibile almeno 6/7 giorni con orari flessibili, anche serali

### 5.4 Centro di aggregazione territoriale

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria.

Il servizio si pone come spazio di incontro, per la generalità dei minori e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Si mira all'empowerment dei ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi.

La sfida è la creazione di luoghi diffusi, vicini ai luoghi frequentati dai giovani, dove promuovere attività culturali e ricreative che abbiano una finalità sociale, dove aprire percorsi di cittadinanza attiva e di protagonismo giovanile, dove sviluppare creatività e immaginazione verso il proprio futuro. Il Centro di aggregazione territoriale fornisce servizi di informazione e orientamento, si pone come luogo di ascolto per sostenere la crescita dei ragazzi e come luogo privilegiato di osservazione sui giovani e sulle loro relazioni.

Il servizio opera per la costruzione di reti di famiglie offrendo momenti di confronto, formazione sui temi legati alla genitorialità e ai minori, sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età.

##### Destinatari

Minori e giovani di età tra gli 11 e i 30 anni. L'organizzazione delle attività è rivolta a gruppi di età omogenei. Per specifici progetti è possibile prevedere un'organizzazione delle attività che coinvolga persone di età diverse (gruppi intergenerazionali).

Genitori e nuclei con bambini da 0 a 10 anni

##### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale

##### Ricettività

La ricettività del servizio è determinata in base alle attività svolte, alle risorse professionali ed in proporzione alle dimensioni degli spazi a disposizione

##### Attività

- attività strutturate e non, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività di supporto socio-educativo e scolastico;
- attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo;
- attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche e sportive non agonistiche;
- attività di informazione, orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;
- attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale.
- Attività di supporto alla genitorialità.

##### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

➤ Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600

➤ Operatori sociali

- diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  2. esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,
  4. possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

➤ Animatori: diploma di scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'animazione, oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dell'animazione o aver frequentato un percorso formativo di almeno 60 ore nell'ambito dell'animazione

➤ Manager territoriale: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze e definita dalla delibera n. 1733 del 28 settembre 2018 Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze". Adozione del profilo di qualificazione professionale di "Manager territoriale". I requisiti richiesti sono: esperienza di almeno 30 mesi, anche non continuativa, svolta nell'arco dei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, nello svolgimento di attività di progettazione e di lavoro di rete nell'ambito delle politiche giovanili e/o familiari e/o di sviluppo di comunità; oppure aver svolto, nei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, almeno 24 mesi il ruolo di Referente tecnico organizzativo sui Piani Giovani di Zona e/o d'Ambito o il ruolo di referente tecnico/istituzionale di uno dei Distretti Famiglia del Trentino.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli operatori a contatto con l'utenza

#### Presidio degli operatori

Gli operatori e le altre figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. Orientativamente il rapporto operatori/utenti è di 1/15. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

#### criteri solo per accreditamento

##### Modalità di accesso

Accesso diretto

##### Giorni/orario di apertura

Di norma il servizio ha un'apertura pomeridiana e serale

# **SPORTELLO SOCIALE**

## SPORTELLO SOCIALE

### 6.1 Centro di informazione, ascolto e sostegno

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Il Servizio offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi e fornisce supporto a persone che vivono una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale di diversa natura. Le persone sono accompagnate in un percorso di acquisizione di una maggior consapevolezza dei propri bisogni e di potenziamento delle proprie competenze, finalizzati al superamento della situazione di disagio. Gli interventi possono realizzarsi in forma individuale, di coppia e/o di gruppo.

Tra i servizi che possono essere offerti dal Centro di informazione, ascolto e sostegno rientrano anche i percorsi di *Mediazione familiare* e il *Centro di ascolto per uomini autori di violenza* che dovranno realizzarsi, fatto salvo quanto previsto in termini generali, nel rispetto di quanto indicato nella sezione *“Specifiche ulteriori per particolari tipologie di prestazione”* della presente scheda in quanto tipologie soggette a requisiti e modalità ulteriori.

Il Centro di informazione può offrire:

- informazione sulle opportunità, sulle agevolazioni e sulle risorse disponibili sul territorio su tematiche di diversa natura;
- orientamento sulle modalità di accesso al sistema complessivo dei servizi e di raccordo organizzativo con la rete dei servizi integrati;
- attività di ascolto, consulenza e supporto;
- accesso alle risorse disponibili sul territorio

##### Destinatari

I destinatari del servizio sono persone o nuclei familiari appartenenti a specifici gruppi di popolazione (anziani, famiglie con figli minori, stranieri, persone con disabilità, coppie in crisi, uomini che hanno agito violenza ecc...).

##### Funzione prevalente

Informazione, orientamento, consulenza.

##### Figure professionali

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado “Istituto professionale per i servizi socio-sanitari” e di “Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale” e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

##### Presidio degli operatori

Nell'orario di apertura è sempre presente almeno un operatore. Le ore di coordinamento variano in base all'attività svolta, alle caratteristiche e al numero di utenti.

#### criteri solo per accreditamento

##### Modalità di accesso e presa in carico

Accesso diretto o su invio.

#### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di accoglienza variano in relazione all'attività svolta e alla situazione delle persone.

#### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto con orari flessibili, compatibili al tipo di intervento erogato alle caratteristiche del territorio e dei gruppi di popolazione a cui si rivolge.

## **SPECIFICHE ULTERIORI per PARTICOLARI TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE**

### **Mediazione familiare**

#### **Descrizione del servizio**

È' un processo di gestione della conflittualità, responsabilizzante, dove le persone vengono aiutate a negoziare attivamente gli accordi riguardanti la riorganizzazione delle relazioni familiari. Si tratta di un intervento non di natura terapeutica, né assistenziale, né legale, ma di promozione e sostegno delle risorse e competenze genitoriali, che ha l'obiettivo di aiutare la coppia in crisi/separazione a trovare un dialogo costruttivo e uno spazio dove salvaguardare e valorizzare il ruolo genitoriale.

Aiuta la coppia ad acquisire potere decisionale al fine di garantire un'adeguata tutela dell'equilibrio psico-fisico dei figli, dei loro diritti, bisogni e interessi. L'obiettivo finale è quello di aiutarli a rimanere sempre e comunque buoni genitori.

#### **Destinatari**

Genitori/coppie in crisi, con figli minorenni e/o maggiorenni non indipendenti, sposati o conviventi, separati di fatto, separati legalmente o divorziati, nonni.

#### **Figure professionali**

Mediatori familiari: diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico/giuridico alla quale si aggiunge una specifica formazione post/laurea conseguita presso università, enti di formazione, soggetti pubblici o privati che operano nel campo della formazione accreditati a livello statale o regionale, secondo standard europei e riconosciuti dalle associazioni di mediazioni familiari maggiormente rappresentative.

NB: Qualora l'ente locale si avvalga di singoli mediatori per lo svolgimento del percorso di mediazione familiare, gli stessi dovranno essere in possesso dei requisiti professionali indicati, nel rispetto delle disposizioni provinciali. In questi casi il servizio si svolge presso le sedi degli enti locali.

#### **Presidio degli operatori**

Rapporto 1/1 tra operatore e persona/coppia

#### **Modalità di accesso**

Libero accesso con adesione spontanea e volontaria dei genitori, o su indicazione/invio di soggetti istituzionali competenti (Tribunale, APSS, Avvocatura, Servizi sociali). Il percorso si considera concluso quando i genitori raggiungono accordi condivisi, riconoscono le soluzioni individuate come valide e soddisfacenti, riescono a rispettarle e sono in grado di individuarne altre autonomamente

#### **Tempi di accoglienza**

Il percorso di mediazione prevede 10/12 incontri della durata di un'ora e mezza circa all'interno di un percorso strutturato in varie fasi: accoglienza iniziale, pre-mediazione, mediazione, negoziazione e definizione degli accordi.

#### **Giorni/orari di apertura**

Il servizio è disponibile 5/7 giorni

## **Centro di ascolto per uomini autori di violenza**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si rivolge a uomini che hanno esercitato violenza psicologica, fisica, sessuale, economica e atti persecutori nei confronti della propria partner o ex-partner. Il servizio prevede la partecipazione a sessioni di gruppo, dopo alcuni colloqui individuali preparatori e di valutazione, nel corso delle quali viene posta l'attenzione sulle dimensioni più significative del fenomeno della violenza di genere: fattori socio-culturali, fattori relazionali, fattori individuali (cognitivi, emotivi, comportamentali). Parallelamente operatori diversi dai conduttori mantengono il contatto con la partner o ex partner per informarla sui servizi disponibili per le vittime di violenza di genere e monitorare la situazione al fine di una costante rivalutazione del rischio.

Il servizio ha come obiettivi prioritari l'interruzione della violenza, l'assunzione di responsabilità e la costruzione di alternative ad essa, garantendo la sicurezza delle vittime e degli eventuali bambini coinvolti. Per questa ragione il servizio lavora in maniera integrata con la rete antiviolenza del territorio, si occupa della valutazione del rischio e informa tempestivamente le donne vittime sui contenuti del programma e dell'eventuale presenza di rischio

#### **Destinatari**

Destinatari diretti dell'intervento sono uomini che si sono resi responsabili di violenza psicologica, fisica, sessuale, economica e atti persecutori nei confronti della propria partner o ex-partner

**Figure professionali**

Il Centro Autori di violenza si avvale di personale formato sul tema della violenza di genere e sul trattamento degli autori delle violenze, sia attraverso una formazione iniziale, sia attraverso la formazione continua

Coordinator: diploma di laurea in ambito psico/socio/pedagogico con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere

Conduttore dei gruppi:

- diploma di laurea in psico/socio/pedagogico e corso di formazione specifico per conduttori di gruppi per autori di violenza di almeno 100 ore.

Operatore contatto partner:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere
  2. un'esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere con il possesso della certificazione delle competenze,
  3. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito del contrasto alla violenza di genere
  4. il possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito del contrasto alla violenza di genere o con un percorso formativo di almeno due anni anche non continuativi nell'ambito della violenza di genere, così come definita dalla Convenzione di Istanbul.

**Presidio degli operatori**

I gruppi sono coordinati da due operatori, un uomo e/o una donna, e sono composti al massimo da 15 uomini.

Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti

**Modalità di accesso**

L'accesso al Servizio può avvenire direttamente da parte del soggetto autore di violenza, sia in seguito a proposta dei Servizi sociali territoriali o delle Forze dell'ordine, sia su prescrizione dell'Autorità giudiziaria. Le ammissioni al gruppo sono valutate dall'equipe dopo lo svolgimento di alcuni colloqui di conoscenza/valutazione.

**Durata dell'accoglienza/intervento**

Almeno sei mesi di frequenza del percorso

**Giorni/orari di apertura**

Un incontro di gruppo a settimana. E' garantita la reperibilità telefonica almeno 4/7 giorni

### 6.2 Centro antiviolenza

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Il servizio Centro Antiviolenza si rivolge a donne che nelle loro relazioni interpersonali, nelle relazioni di coppia, in famiglia, in ambito lavorativo o in altri contesti sociali vivono o hanno vissuto situazioni di violenza psicologica, fisica, sessuale, economica, situazioni di maltrattamento, di sopraffazione, di stalking, garantendone la privacy e la riservatezza. Il servizio offre alla donna uno spazio per chiarire sentimenti, bisogni, criticità, individuare le strategie per poter uscire dalla situazione di violenza e per prendere consapevolezza dei propri diritti e delle proprie risorse. Non vengono offerte soluzioni preconstituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché la donna possa trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione, in un'ottica di sicurezza e tutela, anche per gli eventuali figli. Il Centro Antiviolenza è gestito da Enti che nello Statuto hanno il tema del contrasto alla violenza di genere quale finalità esclusive o prioritarie, ovvero che hanno consolidata e comprovata esperienza quinquennale nella protezione e nel sostegno alle donne vittime di violenza.

Il Centro Antiviolenza è anche il luogo in cui si promuovono attività di formazione, sensibilizzazione e prevenzione al fine di rendere visibile la tematica della violenza alle donne e di favorire un cambiamento culturale.

Il Centro Antiviolenza offre consulenza ai professionisti che incontrano donne vittime di violenza e necessitano di supporto nella valutazione del rischio e nella definizione di progetti di uscita dalla situazione di violenza.

Il Centro antiviolenza, utilizzando una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, garantisce a titolo gratuito:

- Ascolto: colloqui telefonici e preliminari presso la sede per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- Accoglienza: protezione e accoglienza alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti definire una valutazione del rischio e ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- Assistenza psicologica: supporto psicologico individuale o tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ed i servizi territoriali;
- Assistenza legale: colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale; informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile.
- Supporto ai minori vittime di violenza assistita, anche in forma indiretta;
- Orientamento al lavoro e all'autonomia abitativa;
- Formazione, informazione, consulenza;
- Prevenzione e sensibilizzazione.

##### Destinatari

Donne di età superiore ai 17 anni che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.

Chiunque, per interesse personale, lavorativo o istituzionale abbia interesse e/o desideri informarsi o approfondire le diverse tematiche legate alla violenza contro le donne.

Parenti, amici, conoscenti di donne vittime di violenza.

Professionisti che vengono a contatto con donne vittime di violenza

##### Funzione prevalente

Informazione, orientamento, consulenza.

##### Figure professionali

Il Centro antiviolenza garantisce che a contatto con le donne ci sia personale esclusivamente femminile, adeguatamente formato sul tema della violenza di genere, sia attraverso una formazione iniziale di almeno 40 ore, sia attraverso la formazione continua.

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere

Operatrice antiviolenza

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o sociale
- diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:
  1. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere

2. un'esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito del contrasto alla violenza di genere con il possesso della certificazione delle competenze,
3. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito del contrasto alla violenza di genere
4. il possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito del contrasto alla violenza di genere o con un percorso formativo di almeno due anni anche non continuativi nell'ambito della violenza di genere, così come definita dalla Convenzione di Istanbul.

#### **Presidio degli operatori**

Presenza costante di almeno un operatore nell'orario di apertura. I colloqui sono svolti in presenza di due operatrici. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

#### **criteri solo per accreditamento**

##### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso al Centro antiviolenza è libero e viene garantito l'anonimato delle persone che vi accedono.

##### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di accoglienza variano in relazione alla situazione e al percorso di ciascuna donna

##### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è aperto almeno 5/7 giorni

# **INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

## INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### 7.1 Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio diurno che prevede lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo (puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli, etc.), con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.

Il servizio fornisce supporto alla persona focalizzando l'attenzione su tre principali aspetti:

- costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo ;
- attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa
- valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale.

L'intervento mira al potenziamento della dimensione lavorativa e della dimensione sociale tramite lo sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative, anche grazie al supporto di diverse figure tecniche e professionali.

E' prevista l'erogazione di una borsa-lavoro quale strumento educativo formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona e favorire l'assunzione del ruolo lavorativo e riconoscere l'impegno della persona.

Possono essere attivate iniziative di tirocinio esterne al laboratorio per lo sviluppo di competenze sociali e tecniche, in questo caso si individuano le condizioni organizzative e formative favorevoli all'apprendimento e si affianca l'utente con un numero di ore decrescente con il passare del tempo. Il servizio si coordina con il Centro per l'impiego al fine di garantire un orientamento rispetto al mondo del lavoro e facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

Nella gestione del servizio è presente una necessaria quota di autofinanziamento derivante dalle attività realizzate e dall'apporto di altre risorse.

##### Destinatari

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

##### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

##### Attività

- attività manuali che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti volte ad acquisire abilità tecnico-pratiche
- attività educative finalizzate al potenziamento di competenze sociali e lavorative (es.: riconoscimento delle regole, autonomia, puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.) e del loro mantenimento;
- attività di accompagnamento nell'ambito di progetti di inserimento protetto nel mondo del lavoro (tirocinio formativi, etc.);
- attività di orientamento, formazione

##### Ricettività

La ricettività è determinata dagli spazi a disposizione e dal tipo di attività svolte.

##### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

➤ Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
- diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
- qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600

- **Operatori sociali**
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali o delle politiche del lavoro.

- **Operatore tecnico:** possesso di competenze professionali adeguate e coerenti con l'attività sviluppata dal servizio

Gli educatori/operatori sociali con laurea sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive del personale a contatto con gli utenti. Gli educatori inoltre sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali.

Il rapporto tra gli educatori/operatori sociali e i tecnici varia a seconda della tipologia dell'utenza, del numero di persone che ruotano nel corso della giornata e del tipo di attività svolta all'interno del laboratorio, più quest'ultima richiede **una competenza tecnico/professionale specifica** più è importante la presenza di un tecnico. In ogni caso le due figure sono complementari e possono, in casi particolari, **essere a capo di** un unico educatore/operatoro sociale che possiede capacità e attitudini di tipo operativo e sociale.

#### **Presidio degli operatori**

Il rapporto educatori/operatori/utenti varia in base alla tipologia e al numero di persone accolte e al tipo di attività svolta. Normalmente il rapporto è di 1/5 per servizi rivolti a utenti adulti, e di 1/3 per i servizi rivolti a minori/giovani.

Le figure tecnico/professionali sono presenti con modalità compatibili con il tipo di attività svolta e con i tempi definiti nei progetti individuali.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B).

#### **criteri solo per accreditamento**

##### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.) , monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.

##### **Durata dell'accoglienza/intervento**

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

##### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio è attivo di norma 5/7 giorni.

## INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### 7.2 Tirocinio di inclusione sociale in azienda

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Il tirocinio di inclusione sociale è un'esperienza lavorativa e formativa temporanea e protetta, che consente la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante.

Lo strumento ha due obiettivi principali:

- avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di fragilità e vulnerabilità personale, fisica o sociale, al fine di **fornire adeguate competenze tecniche professionali ed in particolare acquisire i pre-requisiti lavorativi**;
- offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui;

Durante il tirocinio la persona viene supportata nella

- costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo ;
- attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;
- valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale.

I Tirocini di inclusione sociale si affiancano ad altre misure di sostegno a persone svantaggiate previste dal Piano degli interventi di politica del lavoro dell'Agenzia del Lavoro, in particolare trovano una continuità di esperienza nei tirocini formativi e di orientamento.

##### Destinatari

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che

- non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro;
- pur non avendo i requisiti per accedere al mercato del lavoro hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

##### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

##### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi oppure diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a 5 anni di esperienza nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali o delle politiche del lavoro.

Gli educatori/operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 70% delle ore complessive degli educatori/operatori sociali

## Presidio degli operatori

Il rapporto educatori/operatori ed utenti di norma è 1/1.

L'educatore/operator collabora con l'Azienda nella definizione delle condizioni organizzative e formative favorevoli all'apprendimento, con modalità e tempi che variano in base alle caratteristiche della persona e all'andamento del progetto individuale.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10 % delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (attenzione alle specifiche dell'Allegato B)

## criteri solo per accreditamento

### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'équipe valuta inizialmente la richiesta di attivazione del tirocinio, definisce con l'utente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.), monitora nel tempo l'inserimento e predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### Durata dell'accoglienza/intervento

La durata del tirocinio varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona, ma di norma non supera i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. Il percorso di tirocinio viene rivalutato almeno ogni 12 mesi.

### Giorni/orario di apertura

L'intervento di norma è attivo 5/7 giorni

## INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### 7.3 Centro del fare

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio volto a potenziare abilità lavorative in un contesto produttivo che opera sul mercato. La finalità è consentire alla persona di sperimentarsi in una situazione di autonomia pur all'interno di un ambiente protetto

Gli obiettivi del progetto:

- sviluppare esperienze imprenditoriali che mantengono un equilibrio tra la sostenibilità economica e la funzione sociale.
- sviluppare competenze lavorative di base nel rispetto degli standard qualitativi richiesti
- implementare negli utenti le informazioni e la consapevolezza necessarie al mondo del lavoro.

Il servizio opera in diversi ambiti (a titolo esemplificativo, l'agricoltura sociale, la ristorazione, l'attività di servizio alla comunità..), con logiche di mercato e di autofinanziamento. Questi servizi operano localmente in modo reticolare, valorizzando le risorse territoriali secondo criteri di equità sociale e di sostenibilità socio-economica e ambientale, per la creazione di filiere di finanziamento, produzione, distribuzione e consumo di beni e servizi. Il servizio si coordina con il Centro per l'impiego al fine di garantire un orientamento rispetto al mondo del lavoro e facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

Nella gestione del servizio è richiesta infatti una progressiva quota di autofinanziamento derivante dalle attività realizzate e dall'apporto di altre risorse con riferimento in particolare allo sviluppo dell'attività produttiva.

##### Destinatari

Giovani, persone con disabilità e adulti in situazione di vulnerabilità, o a rischio di emarginazione sociale, che dispongono di un buon livello di autonomia, ma che necessitano di sperimentare le proprie capacità in un ambiente protetto prima di affrontare un percorso lavorativo nel mercato del lavoro.

##### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

##### Attività

- attività volte ad acquisire abilità pratico manuali nelle attività dell'organizzazione;
- attività di supporto per lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni;
- attività di potenziamento e consolidamento delle capacità sociali e lavorative;
- attività di accompagnamento verso la costruzione di un percorso verso il lavoro.

##### Ricettività

La ricettività è determinata dagli spazi a disposizione e dal tipo di attività svolte.

##### Figure professionali

D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., Allegato 1, requisito n. 7. Vedi introduzione

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale con competenze di tipo manageriali con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi di accompagnamento al lavoro o in azienda

- Educatori:
  - diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale
  - diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549
  - qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600
- Operatori sociali
  - diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico
  - diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali o delle politiche del lavoro.
- Operatore tecnico: possesso di competenze professionali adeguate e coerenti con l'attività sviluppata all'interno del

## **servizio**

Gli operatori tecnici sono presenti in una quota non inferiore all' 80% delle ore complessive del personale a contatto con gli utenti.

Il rapporto tra gli educatori/operatori sociali e i tecnici varia a seconda della tipologia dell'utenza, del numero di persone che ruotano nel corso della giornata e del tipo di attività svolta all'interno del laboratorio, più quest'ultima richiede **una competenza tecnico/professionale specifica** più è importante la presenza di un tecnico. In ogni caso le due figure sono complementari e possono, in casi particolari, **essere a capo di** un unico operatore che possiede capacità e attitudini di tipo operativo e sociale.

### **Presidio degli operatori**

Il rapporto operatori/utenti varia in base al numero di persone accolte e al tipo di attività svolta. Le ore di coordinamento costituiscono di norma il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza (**attenzione alle specifiche dell'Allegato B**)

## **criteri solo per accreditamento**

### **Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.), monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Durata dell'accoglienza/intervento**

La durata dell'accoglienza varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta e viene rivalutata ogni 12 mesi.

### **Giorni/orario di apertura**

Il servizio di norma è aperto 5/7 giorni

# **ALLEGATI**

# ALLEGATO A - GLOSSARIO

---

## **Accesso diretto**

Si intende la possibilità da parte della persona di accedere al servizio senza alcuna mediazione.

## **Accoglienza semiresidenziale:** (solo servizi residenziali)

Disponibilità, da parte dei servizi residenziali ad accogliere persone in regime semiresidenziale

**Accreditamento:** titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali per conto dell'Ente pubblico (art. 20 l.p. 13/2007), può essere richiesto solamente dalle aziende pubbliche di servizi alla persona e dagli enti del Terzo Settore (intendendo per questi ultimi i soggetti indicati dall'art. 3, comma 3, lett. d) della l.p. 13/2007, fino all'istituzione del Registro unico previsto dal nuovo Codice del Terzo settore di cui al D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117).

## **Aggregazione funzionale**

Tipologia di servizi riferibili a bisogni omogenei all'interno di ogni ambito della singola area.

## **Ambito**

Ambiente fisico e organizzativo entro il quale viene erogato in via prevalente il servizio di intervento socio-assistenziale. Gli ambiti sono i seguenti:

- **residenziale:** servizi che si svolgono in strutture o compendi immobiliari ricettivi dedicati all'accoglienza, almeno notturna, degli utenti
- **semiresidenziale:** servizi che si svolgono in strutture ricettive dedicate all'accoglienza diurna degli utenti
- **domiciliare e di contesto:** servizi di assistenza e di sostegno resi alle persone nel proprio ambiente di vita

## **Area**

Insieme di aggregazioni funzionali afferenti a una fase del ciclo della vita o a una condizione della persona. Le aree sono:

età evolutiva e genitorialità: minori con età inferiore a 18 anni, giovani con età compresa tra 18 e 24 anni, nuclei familiari con minori di età inferiore a 18 anni

età adulta: persone di età compresa tra 18 e 64 anni

età anziana: persone di età superiore a 64 anni

persone con disabilità: persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o plurima

## **Attività** (solo servizi semiresidenziali)

Tipo di attività che possono essere svolte e che ogni servizio può declinare in base ai bisogni del territorio e alle caratteristiche dell'utenza accolta.

## **Autorizzazione**

Titolo necessario per l'erogazione dei servizi socio-assistenziali sul libero mercato senza il finanziamento pubblico (art. 19 l.p. 13/2007), può essere richiesta dai soggetti privati del mercato e dalle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona.

## **Coordinamento**

Le funzioni di coordinamento si riferiscono a quelle assicurate relativamente a ciascuna tipologia di intervento e si riferiscono alle azioni volte ad assicurare la gestione e l'integrazione delle attività del servizio per il raggiungimento della finalità perseguita.

## **Descrizione del servizio**

Contiene una descrizione generale delle finalità e delle caratteristiche del servizio.

**Destinatari**

Identifica le caratteristiche socio-anagrafiche e di contesto dei destinatari dei servizi.

**Disponibilità per emergenze** (solo servizi residenziali)

Disponibilità da parte dei servizi residenziali ad accogliere persone in situazione di emergenza.

**Durata dell'accoglienza**

Durata dell'accoglienza o tempi di erogazione di uno specifico intervento.

**Equipe educativa**

Gruppo di persone che opera nella stessa organizzazione e che condivide la medesima responsabilità educativa.

**Equipe multidisciplinare**

Gruppo di persone composto da professionisti di campi diversi che operano nello stesso ambito organizzativo o nella medesima comunità locale pur appartenendo ad organizzazioni differenti, che di norma ha la funzione di costruzione di progetti integrati di aiuto/sostegno alla persona e al suo nucleo di appartenenza. Impegna i professionisti a collaborare in continuità nel tempo con regole e ruoli definiti, chiari e peculiari e costruisce azioni integrate attraverso l'organizzazione e la coesione interna a partire dalla consapevolezza di tutti gli operatori dell'interdipendenza tra i componenti.

(cfr. *Dizionario del Servizio Sociale, 2° edizione 2013*)

**Figure professionali**

Competenze, titoli di studio e ulteriori requisiti richiesti alle diverse figure professionali operanti nei servizi (ved. All. B)

**Funzione prevalente**

Per ogni categoria di servizio identifica la funzione prevalente (ved. *allegato C*):

- socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale;
- educazione/accompagnamento all'autonomia;
- addestramento/formazione al lavoro;
- accudimento/cura;
- protezione sociale;
- informazione, orientamento, consulenza;

**Giorni/orario di apertura**

Numero di giorni di apertura settimanali o periodo di erogazione.

**Modalità di accesso**

La modalità di accesso ai servizi può essere:

- diretta: vi può accedere in modo autonomo qualsiasi cittadino e non è prevista la presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali
- su invio: vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi territoriali

**Modello organizzativo** (solo servizi residenziali)

Il modello organizzativo può essere di tipo familiare (servizio di piccole dimensioni, caratterizzato da un'organizzazione che riproduce le caratteristiche della vita in famiglia) o comunitario (servizio di dimensioni variabili, di norma superiore a 8 posti, caratterizzato dalla presenza di operatori e da un'organizzazione di tipo comunitario)

## **Piano Educativo Individualizzato**

Il Piano educativo individualizzato (PEI) è parte integrante, ma al contempo distinta del Progetto Quadro. Il PEI è costruito in relazione al Progetto Quadro, nel rispetto dell'interesse superiore del bambino e di quanto eventualmente disposto dall'Autorità giudiziaria competente. Il PEI definisce ed esplicita: le fragilità esistenziali del bambino accolto, gli aspetti relazionali e di socialità, le dimensioni di tutela di cui occuparsi, i fattori educativi e di riparazione su cui intervenire (cfr. Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni)

Il piano educativo individualizzato è la declinazione degli obiettivi fissati nel progetto quadro, in base alle esigenze e caratteristiche delle singole situazioni. Viene elaborato dall'equipe educativa e rappresenta l'analisi dei bisogni, i risultati attesi, le strategie pedagogiche, i compiti di ciascuno, il complesso di azioni che si intende intraprendere nella quotidianità, i tempi eventualmente prevedibili, in coerenza con il progetto quadro e con il servizio. È costruito con la persona anche minore/il nucleo accolto/o ed in collaborazione con il Servizio sociale titolare del caso, coerentemente con il progetto quadro di cui è parte integrante. È redatto in forma scritta.

(cfr. *LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELLE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA MADRI*)

## **Presa in carico**

La presa in carico è un processo in cui un operatore o un'équipe sociale, a fronte di una domanda espressa, o sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo di convivenza, mantenendo con essa (esso) un rapporto continuativo. La presa in carico comporta la definizione di un progetto individualizzato e di un'attenta programmazione che prevede forme di valutazione periodiche; comporta inoltre una valutazione multidimensionale che analizza le diverse dimensioni della persona. L'obiettivo della presa in carico è promuovere un miglioramento della qualità di vita, assicurare l'esercizio dei diritti fondamentali e sostenere la persona nel potenziamento dei livelli di autonomia e autodeterminazione.

## **Presidio degli operatori**

Livello di protezione del servizio, inteso come tempi di presenza e tipo di presidio svolto dal personale nell'arco della giornata e della settimana.

## **Progetto quadro**

Il "Progetto Quadro" riguarda l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e a rimuovere la situazione di rischio o di pregiudizio in cui questi si trova. Tali interventi sono rivolti direttamente al bambino, ma anche alla sua famiglia, all'ambito sociale e alle relazioni in essere o da sviluppare fra famiglia, bambino e comunità locale.

(cfr. *LINEE DI INDIRIZZO PER L'ACCOGLIENZA NEI SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORENNI*)

## **Ricettività (solo servizi residenziali e semiresidenziali )**

Identifica la ricettività massima della struttura, cioè il numero massimo di persone che possono essere presenti contemporaneamente in base agli spazi e alla categoria di servizio. Per i servizi residenziali la ricettività è espressa in posti letto disponibili; per i servizi semiresidenziali la ricettività è riferita al numero di utenti che possono usufruire contemporaneamente delle attività erogate nella struttura.

## **Tipologia di servizio**

Il Catalogo dei servizi socio-assistenziali, così come disciplinato dal regolamento, è articolato in Tipologie di servizio suddivise in Aggregazioni funzionali, che fanno riferimento a bisogni omogenei della persona, e in Altre tipologie di servizio. Ogni aggregazione funzionale fa riferimento a un ambito e a una area (fase del ciclo della vita o condizione) (ved.par. *L'articolazione del Catalogo, pag 4*).

## **Valutazione multidimensionale**

Processo di tipo dinamico e interdisciplinare volto a identificare e descrivere la natura e l'entità dei problemi di salute di natura fisica, psichica e funzionale di una persona e a caratterizzare le sue risorse e potenzialità. La valutazione comprende la messa a punto di un piano individualizzato coordinato e orientato per problemi.

# ALLEGATO B – FIGURE PROFESSIONALI: CRITERI E MODALITÀ OPERATIVE

---

Il regolamento al requisito generale n. 7 nell' Allegato 1 prevede:

“Fatte salve le posizioni e le mansioni del personale già assunto alla data di efficacia di questo regolamento e fermo restando quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di riconoscimento e di certificazione delle competenze, per il personale assunto dopo la predetta data con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti, devono essere rispettate le seguenti proporzioni:

- almeno l'80 per cento del personale assunto con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti è in possesso dei titoli di studio e/o delle abilitazioni e/o dell'iscrizione ad ordini e collegi o analoghi elenchi pubblici e/o degli eventuali tirocini o dell'eventuale superamento dell'esame di Stato, necessari per l'esercizio della professione, secondo quanto previsto dal vigente ordinamento delle professioni, coerentemente con l'attività da svolgere;
- per la restante misura del personale assunto con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti, è comunque richiesto il possesso di un titolo di studio non inferiore al diploma di maturità della scuola secondaria di secondo grado o al diploma di formazione professionale.”

## Individuazione delle figure professionali

Il Catalogo, sulla base di tali disposizioni, definisce i titoli di studio, i percorsi formativi e le esperienze lavorative che deve possedere l'80% del personale a contatto diretto ed abituale con l'utenza assunto a partire dalla data di adozione della delibera di approvazione dello stesso.

La definizione delle figure professionali tiene in considerazione, oltre al regolamento, quanto definito dall'ordinamento delle professioni (ad es. quanto definito dalla L. 29 dicembre 2017, n. 205 che definisce la figura dell'educatore professionale socio-pedagogico e dell'educatore professionale socio-sanitario).

Sulla base delle indicazioni di cui sopra, il Catalogo definisce:

- il titolo di studio e l'esperienza delle figure di coordinamento nonché il monte ore minimo che l'organizzazione deve riconoscere a questa funzione.
- Il titolo di studio e/o i requisiti equipollenti degli operatori che operano nei servizi a contatto con l'utenza. In alcuni casi il Catalogo definisce la percentuale di ore di presenza di una figura professionale rispetto ad un'altra.

Nella definizione dei profili delle figure professionali sono stati considerati diversi fattori:

1. La reale possibilità di reperire determinate figure professionali nelle zone centrali e in periferia, in particolare per quanto riguarda le figure dell'Educatore socio-pedagogico e socio-sanitario e dell'Operatore socio sanitario;
2. L'importanza della multidisciplinarietà nell'approccio ai problemi sociali e quindi del valore aggiunto costituito dalla presenza di equipe formate da professionisti provenienti da diversi percorsi formativi;
3. La valorizzazione dell'esperienza lavorativa, dei percorsi di studio o dell'attività di volontariato in ambito sociale anche in collegamento con eventuali percorsi di certificazioni.

## Funzioni educative

Per quanto riguarda il profilo dell'Educatore professionale si precisa che la Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 introduce all'articolo 1 un distinguo tra i 2 profili di **Educatore Professionale socio-pedagogico** (comma 594 della richiamata disposizione) e di **Educatore professionale socio-sanitario** (comma 596 della richiamata disposizione) che è utile presentare.

Il comma 594, in particolare, dispone che l'Educatore professionale socio pedagogico e il pedagogista opera “nei servizi e nei presidi socio-educativi e socio-assistenziali, nei confronti di persone di ogni età, prioritariamente nei seguenti ambiti: educativo e formativo, scolastico, socio-assistenziale limitatamente agli aspetti educativi, della genitorialità e della famiglia, culturale, giudiziario, ambientale, sportivo e motorio, dell'integrazione e della cooperazione”.

Per quanto riguarda l'Educatore professionale socio sanitario il comma 596 specifica il corso di laurea che conferisce il titolo (L/SNT2) rifacendosi quindi al DM 520/2018 che indica le funzioni previste per tale profilo ed in particolare:

- "a) *programma, gestisce, verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;*
- b) contribuisce a promuovere e organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato;*
- c) programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno dei servizi socio-sanitari e strutture socio-sanitarie riabilitative e socio educative, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti nelle strutture, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;*
- d) opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità; e) partecipa ad attività di studio, ricerca e documentazione finalizzate agli scopi sopra elencati. (...) L'educatore professionale svolge la sua attività professionale, nell'ambito delle proprie competenze, in strutture e servizi sociosanitari e socioeducativi pubblici o privati, sul territorio, nelle strutture residenziali e semiresidenziali in regime di dipendenza o di libera professione."*

Alla luce delle enunciazioni richiamate, in assenza di riserve professionali specifiche e considerata la coerenza degli ambiti di intervento per quanto riguarda l'educatore professionale socio pedagogico e della coerenza delle funzioni del profilo dell'educatore professionale socio-sanitario, ai fini del presente Catalogo entrambe le figure possono svolgere le "funzioni educative", escludendo l'esercizio per quanto riguarda l'educatore professionale socio-pedagogico delle competenze socio-sanitarie.

Si precisa che l'esercizio della professione da parte dell'Educatore professionale socio sanitario è subordinata all'iscrizione al relativo Ordine professionale. Analogamente è ricompresa tra i profili ammessi anche la Qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico acquisita di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205 e che hanno superato un corso di formazione per complessivi 60 crediti formativi universitari, organizzato dalle facoltà di scienze dell'educazione e della formazione per l'acquisizione della qualifica di educatore professionale socio-pedagogico.

Tali disposizioni potranno essere oggetto di modifiche e aggiornamento in base ad eventuali revisioni normative nazionali o provinciali.

Per quanto riguarda gli altri profili si specifica quanto segue:

- *diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico o/e di servizio sociale*

Rientrano nel "socio" lauree attinenti all'ambito sociologico (sociologia, servizio sociale, antropologia...), mentre quando è indicata la terminologia "servizio sociale" si intende solo la laurea in servizio sociale. Rientrano nel termine "pedagogico" anche la laurea in ambito educativo.

- *diploma di laurea con uno dei seguenti requisiti:*

1. *un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,*
- 2. un'esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze,*
- 3. un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali,*
- 4. il possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.*

In questo caso le persone possono essere in possesso di qualsiasi diploma di laurea, è però richiesto il possesso di esperienza lavorativa/formativa o di volontariato nell'ambito psico/socio/pedagogico

- *Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze, o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.*

In questo caso è richiesto un diploma di scuola media superiore e un'esperienza lavorativa/formativa o di volontariato in ambito sociale

- *Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 24 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni, oppure di 18 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 6*

mesi di formazione (equivalenti ad almeno 150 ore) oppure di 12 mesi di lavoro come dipendente di assistenza domiciliare anche non continuativa negli ultimi 5 anni e 12 mesi di formazione (equivalenti ad almeno 300 ore di formazione), con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima.

Fa riferimento a coloro che hanno ottenuto il riconoscimento delle competenze a svolgere attività di assistenza, in seguito a certificazione rilasciata dalla Provincia autonoma di Trento.

- Manager territoriale: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze e definita dalla delibera n. 1733 del 28 settembre 2018 Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze". Adozione del profilo di qualificazione professionale di "Manager territoriale". I requisiti richiesti sono: esperienza di almeno 30 mesi, anche non continuativa, svolta nell'arco dei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, nello svolgimento di attività di progettazione e di lavoro di rete nell'ambito delle politiche giovanili e/o familiari e/o di sviluppo di comunità; oppure aver svolto, nei 7 anni precedenti alla richiesta di certificazione, almeno 24 mesi il ruolo di Referente tecnico organizzativo sui Piani Giovani di Zona e/o d'Ambito o il ruolo di referente tecnico/istituzionale di uno dei Distretti Famiglia del Trentino. Fa riferimento a coloro che hanno ottenuto il riconoscimento delle competenze a svolgere attività di manager territoriali, in seguito a certificazione rilasciata dalla Provincia autonoma di Trento

## Criteri per l'assolvimento del requisito del requisito generale n. 7 dell'autorizzazione ad operare in ambito socio-assistenziale

I presenti criteri si applicano esclusivamente con riferimento all'autorizzazione e all'accreditamento provinciali ad operare in ambito socio-assistenziale e non pregiudicano l'applicazione di eventuali criteri più restrittivi previsti dalla documentazione (bandi, capitolati, schemi di convenzione, ecc.) oggetto delle procedure di affidamento dei servizi da parte degli enti competenti.

I criteri applicativi di seguito indicati si applicano con modalità differenti a seconda che si riferiscano:

- ;
- A. alla presentazione della **domanda di autorizzazione o di autorizzazione e accreditamento congiunti**
  - B. **all'avvio dei singoli servizi da parte del soggetto autorizzato** ed eventualmente accreditato
- A. **presentazione della domanda di autorizzazione o di autorizzazione e accreditamento** Al momento della domanda di autorizzazione o di autorizzazione e accreditamento congiunti, l'80 per cento del personale destinato ad operare a contatto diretto ed abituale con l'utenza, assunto nel periodo che va dalla data di entrata in vigore del presente Catalogo alla presentazione della domanda, dovrà risultare in possesso di un titolo qualsiasi tra quelli indicati nel Catalogo per l'area o l'aggregazione funzionale o la particolare tipologia di servizi di cui all'art. 8 del regolamento indicati nella domanda, senza necessità di rispettare le altre condizioni indicate nel Catalogo, in quanto l'istruttoria che consegue non ha ancora ad oggetto singoli servizi. Il personale da prendere in considerazione è quello che il soggetto gestore intende adibire all'area o all'aggregazione funzionale o alla particolare tipologia di servizi di cui all'art. 8 del regolamento oggetto della domanda. Se al momento della presentazione della domanda i neo assunti sono in numero pari o inferiore a quattro, devono tutti possedere uno dei titoli indicati nel Catalogo per il rispetto della percentuale dell'80 per cento. Si fa presente che i **soggetti temporaneamente autorizzati e accreditati** fino al 30 giugno 2021, ai sensi degli artt. 19 e 20 del regolamento al momento della domanda di autorizzazione o di autorizzazione e accreditamento rientrano in questa fattispecie.
- B. **avvio dei singoli servizi**: Le condizioni previste dal Catalogo costituiscono standard minimi ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. a bis) del regolamento e come tali vanno mantenuti nel tempo con le modalità sotto indicate. Al momento dell'avvio del singolo servizio, al soggetto autorizzato viene assegnato un periodo di tempo per ottemperare a quanto previsto nel Catalogo con riferimento alle professionalità e alle relative percentuali: al 31 dicembre del secondo anno successivo all'avvio del servizio la situazione del personale che opera a contatto diretto ed abituale con l'utenza, assunto a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente Catalogo, deve risultare complessivamente in regola con il requisito 7 e con quanto previsto nel Catalogo per quel determinato servizio. Il medesimo criterio si applica poi ai successivi bienni di attività.

Nel corso del primo periodo post avvio e dei bienni successivi, il soggetto gestore autorizzato/accreditato ha discrezionalità nel gestire le assunzioni e le relative priorità tra il personale in possesso delle professionalità indicate nel Catalogo e quello privo, tenendo conto di quanto sotto indicato per il computo del personale.

## **Criteri per il computo del personale**

Con riferimento a tutte le fattispecie descritte alle lett. A e B, il personale va così computato:

1. i lavoratori assunti a tempo parziale sono computati per la quota di orario effettivamente svolto, tenendo conto dell'orario previsto dal contratto collettivo di riferimento;
2. i lavoratori assunti con contratto a termine superiore a sei mesi sono considerati unità;
3. sono computate esclusivamente le persone impiegate sulla base di un contratto di lavoro;
4. non sono computati: i lavoratori con contratto di prestazione occasionale, i lavoratori assunti con contratto di reinserimento, i lavoratori occupati con contratto di somministrazione, i lavoratori assunti con contratto a termine per sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto di lavoro, i lavoratori assunti in applicazione della clausola sociale prevista in caso di cambio appalto dall'art. 32 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 (legge provinciale di recepimento delle direttive europee in materia di contratti pubblici 2016).

Con riferimento alla fattispecie di cui alla lett. B, i lavoratori, sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato con contratto superiore a sei mesi, sono computati anche se nel periodo di riferimento hanno cessato dal servizio purché abbiano lavorato, nel medesimo periodo, per oltre sei mesi.

## **Criteri per il computo della quota di coordinamento in presenza di più unità di servizio gestiti dal medesimo soggetto.**

Per quanto riguarda le funzioni di coordinamento minime da garantire nei casi in cui un ente accreditato o autorizzato gestisca più unità del medesimo servizio la quota indicata decresce:

- di 1 punto percentuale per ogni servizio aggiuntivo al primo fino ad un limite minimo del 2%, quando risulta inizialmente pari al 10%;
- di 0.5 punti percentuali per ogni servizio aggiuntivo al primo fino ad un limite minimo dell'1%, quando risulta inizialmente pari al 5%;

**Tabella di sintesi dei criteri per l'assolvimento del requisito del requisito generale n. 7 dell'autorizzazione ad operare in ambito socio-assistenziale**

	A	B
	<b>Richiesta di Autorizzazione e/o Accreditamento</b>	<b>Avvio nuovi servizi</b>
<b>Tipologia Autorizzazione e/o Accreditamento</b>	DEFINITIVO	DEFINITIVO
<b>Oggetto Autorizzazione e/o Accreditamento</b>	Aggregazione funzionale o altre tipologie di servizi (art.8 del regolamento)	
<b>Ambito applicazione</b>  <b>Requisito 7</b>	L'80% del personale a contatto con utenza assunto nel periodo intercorrente dalla data di entrata in vigore del Catalogo alla data della richiesta di Autorizzazione e/o Accreditamento deve rispettare i requisiti previsti dal Catalogo per l'aggregazione funzionale o le altre tipologie di servizio	L'80% del personale a contatto con utenza assunto dalla data di avvio del servizio deve rispettare i requisiti indicati dal Catalogo per ogni singolo servizio
<b>Arco temporale di riferimento per applicazione e verifica</b>  <b>Requisito 7</b>	Dall'entrata in vigore del Catalogo alla data di presentazione della domanda di Autorizzazione e/o Accreditamento	Dall'entrata in vigore del Catalogo al 31.12 del biennio successivo all'avvio del servizio; e per ogni biennio successivo
<b>Unità di analisi e metodologia calcolo unità di personale che concorrono al rispetto del parametro</b>	Tutte le nuove assunzioni di personale a contatto con utenza che l'ente intende adibire all'aggregazione funzionale o delle altre tipologie di servizi oggetto di Autorizzazione e/o Accreditamento definitivo con contratto di lavoro (vd. Criteri per il computo del personale) intervenute nel periodo di riferimento	Tutte le nuove assunzioni di personale a contatto con utenza con contratto di lavoro (vd. Criteri per il computo del personale) intervenute nel periodo di riferimento
<b>NOTA BENE</b>	Qualora nel periodo indicato (dall'entrata in vigore del Catalogo alla data di presentazione della domanda di Autorizzazione e/o Accreditamento definitivo) le assunzioni siano inferiori o uguali alle 4 unità, ciascuna deve rispettare i requisiti previsti per l'80% delle nuove assunzioni di personale a contatto con utenza.  <b>Per quanto riguarda il rispetto del Requisito 7 relativo alle nuove assunzioni nell'arco temporale di riferimento, tenuto conto della sperimentalità del Catalogo si promuove una funzione di monitoraggio generale volto anche a rilevare eventuali criticità di reperimento dei profili richiesti, che il soggetto accreditato/autorizzato è tenuto a segnalare al Servizio Politiche Sociali.</b>	

# ALLEGATO C - LEGENDA FUNZIONI

Funzione	Descrizione	Destinatari
<b>Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale</b>	E' una funzione volta a creare occasioni di socializzazione, relazione e integrazione personale e sociale: prevede attività di gruppo, ricreative e culturali, attività sportive, attività di svago e intrattenimento, etc. finalizzate a valorizzare le risorse personali e le abilità sociali/relazionali, la rete sociale e familiare a supporto dei processi di emancipazione e integrazione sociale e, più in generale, a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona e del suo nucleo familiare, a favore di una maggiore autonomia della persona. Sono compresi nella funzione di socializzazione anche gli interventi finalizzati alla promozione dell'inclusione sociale e gli interventi svolti dalle unità di strada rivolti a persone che vivono in condizioni di emarginazione grave (persone senza tetto, in situazione di abuso di alcool o droghe, prostitute, etc.); .	E' orientata alla riduzione della marginalità, dell'isolamento e dell'esclusione sociale rivolta a persone che vivono situazioni di vulnerabilità/fragilità personale familiare o sociale, o che necessitano di momenti e spazi di aggregazione.
<b>Educazione/accompagnamento all'autonomia</b>	E' una funzione volta a promuovere un miglioramento delle condizioni di vita della persona, anche in rapporto al proprio nucleo familiare, sollecitando responsabilità, capacità, risorse favorendo, ove possibile, la permanenza all'interno del proprio contesto abitativo, familiare e territoriale. L'intervento mira a sostenere e a accompagnare il processo evolutivo garantendo relazioni stabili e significative e/o a innescare processi di cambiamento e di crescita utilizzando e collegando in modo coerente bisogni e risorse personali, familiari e territoriali in un ottica di sviluppo personale e sociale. Questa funzione mira a valorizzare, tramite specifici progetti educativi, le potenzialità personali e sociali della persona, anche attraverso il coinvolgimento di più risorse e servizi e/o tramite il coinvolgimento della famiglia nelle funzioni educative. Consiste nell'accompagnamento della persona nell'ambito di un percorso volto a conseguire l'autonomia (es.: uscita da Comunità o altri servizi residenziali con elevato grado di protezione)	È rivolta a persone che vivono temporaneamente situazioni di disagio comportamentale, relazionale, scolastico o sociale o particolari fasi di criticità e che necessitano di progetti educativi volti a valorizzare le potenzialità personali e sociali o a recuperare competenze funzionali, fisiche, cognitive, psichiche o relazionali, al fine di evitare o attenuare situazioni di marginalità e/o disagio.
<b>Addestramento/formazione al lavoro</b>	E' una funzione volta a fornire abilità pratico-manuali e/o a supportare lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni. Sono esclusi la formazione interna, rivolta a operatori, e gli interventi previsti dal Piano di politiche del lavoro dell'Agenzia del lavoro.	E' rivolta a persone generalmente escluse dal mondo del lavoro, in situazione di difficoltà personale, familiare e/o sociale, L'intervento è rivolto a persone generalmente escluse dal mondo del lavoro e per le quali l'inserimento lavorativo spesso viene insindibilmente a collegarsi con l'inserimento sociale e con l'approdo a nuove possibilità di autonomia e realizzazione personale.
<b>Accudimento/cura</b>	E' una funzione di aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé, etc.. Questa funzione può essere svolta direttamente dall'operatore per l'utente, nei casi di persone totalmente non autosufficienti, oppure può essere svolta in collaborazione con l'utente, per persone parzialmente non autosufficienti.	E' rivolta a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- persone in condizioni di disabilità e/o non-autosufficienza, parziale o totale, che necessitano di aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana</li> <li>- persone privi di una rete familiare in grado di fornire loro adeguato supporto, che necessitano di accudimento per lo svolgimento delle normali attività di vita quotidiana.</li> </ul>
<b>Protezione sociale</b>	E' una funzione che prevede l'accoglienza della persona in un luogo/ambiente sicuro e protetto, in presenza di provvedimenti di tutela emessi dagli organi giudiziari.	E' rivolta a persone in situazioni di urgenza o pregiudizio oppure prive di una rete familiare in grado di fornire loro adeguato supporto e che necessitano di tutela.
<b>Informazione, orientamento, consulenza</b>	E' una funzione finalizzata a fornire informazione, divulgazione e orientamento sulle risorse attive sul territorio, supporto nella definizione di percorsi di accesso ai servizi e aiuto nel disbrigo di pratiche/documenti.	Tutta la popolazione o specifici target.