

Livelli di Servizio

Servizi sociali

| | |
|--|----|
| 1. Servizio di assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD) | 2 |
| 1.1. Disciplina di riferimento | 2 |
| 1.2. Livelli dei servizi | 4 |
| 2. Servizio pasti a domicilio | 9 |
| 2.1. Disciplina di riferimento | 9 |
| 2.2. Livelli dei servizi | 10 |
| 3. Servizio tutela minori e famiglia | 13 |
| 3.1. Disciplina di riferimento | 13 |
| 3.2. Livelli dei servizi | 16 |
| 4. Servizio di Segretariato Sociale | 21 |
| 4.1. Disciplina applicabile | 21 |
| 4.2. Livelli dei servizi | 22 |
| 5. Servizio Sociale Professionale | 24 |
| 5.1 Disciplina applicabile | 24 |
| 5.2. Livelli dei servizi | 26 |
| ARTICOLAZIONE DELLE TARIFFE | 29 |

1. Servizio di assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD)

1.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

“g) interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio, per l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziali e semiresidenziali per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio;”

L'art. 13 della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3, prevede che:

1. *I comuni singoli o associati e le comunità montane, ove delegate, in base ai principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e concorrono alla realizzazione degli obiettivi della presente legge nelle forme giuridiche e negli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa ed al rapporto con i cittadini ed in particolare:*
 - a. *programmano, progettano e realizzano la rete locale delle unità d'offerta sociali, nel rispetto degli indirizzi e conformemente agli obiettivi stabiliti dalla Regione, anche promuovendo la partecipazione dei soggetti di cui all'articolo 3;*
 - b. *riconoscono e promuovono la sperimentazione di unità d'offerta e di nuovi modelli gestionali nell'ambito della rete sociale, nel rispetto della programmazione regionale;*
 - c. *erogano, nei limiti delle risorse disponibili, servizi e prestazioni di natura economica e assumono gli oneri connessi all'eventuale integrazione economica delle rette;*
 - d. *definiscono i requisiti di accreditamento delle unità di offerta sociali in base ai criteri stabiliti dalla Regione, accreditano le unità d'offerta e stipulano i relativi contratti;*
 - e. *definiscono eventuali livelli di assistenza ulteriori rispetto a quelli definiti dalla Regione;*
 - f. *determinano i parametri per l'accesso prioritario alle prestazioni, di cui all'articolo 6, comma 2, sulla base degli indirizzi stabiliti nell'ambito della programmazione regionale, anche assicurando interventi di emergenza e di pronto intervento assistenziale, di norma mediante forme di ospitalità temporanea od erogazione di sussidi economici;*
 - g. *gestiscono il sistema informativo della rete delle unità d'offerta sociali.*
2. *I comuni determinano i parametri di cui al comma 1, lettera f), entro sei mesi dalla pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione della deliberazione della Giunta regionale che fissa i relativi indirizzi. Decorso inutilmente tale termine, la Giunta regionale, previa diffida ad adempiere entro trenta giorni, provvede, sentiti i comuni interessati, alla nomina di un commissario ad acta.*

L'art. 7 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 prevede che:

“Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni”

In Lombardia, l'assistenza domiciliare non si limita al SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare a gestione comunale) ma è inglobata in un sistema più ampio di Misure di Welfare e di Politiche per la Non Autosufficienza, che coinvolgono le ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e le ATS (Agenzie di Tutela della Salute) in stretta collaborazione con i Comuni e gli Ambiti Territoriali Sociali.

La normativa regionale (in particolare la Legge Regionale 22/2021 e le Delibere di Giunta Regionale - DGR) pone l'accento sull'integrazione socio-sanitaria e sul potenziamento dei servizi territoriali.

- a) **Ruolo del Comune/Ambito:** Gestisce il SAD di base (socio-assistenziale) e il processo di accesso alle Misure regionali più complesse.
- b) **Ruolo dell'ASST:** È responsabile della valutazione multidimensionale e della presa in carico socio-sanitaria, spesso tramite l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).
- c) **Strumenti di Erogazione:** La Regione privilegia l'erogazione dei servizi tramite Voucher o Contributi economici/Buoni sociali, che permettono all'utente di scegliere il fornitore (Enti accreditati).

In Lombardia, gran parte dell'assistenza domiciliare complessa e del supporto economico è veicolata attraverso specifiche misure regionali, spesso finanziate dal Fondo per le Non Autosufficienze (FNA)

La disciplina del servizio di assistenza domiciliare è maggiormente significativa a livello comunale, con il **“Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa”** approvato con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016 e successivamente recepito da ciascun Comune.

In particolare, l'allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica”, agli articoli A43-A47 disciplina il servizio di assistenza domiciliare.

L'articolo A43 prevede che:

“Il servizio di assistenza domiciliare è finalizzato a favorire il permanere delle persone anziane e/o persone con disabilità nel proprio ambito familiare e sociale, migliorando la loro qualità di vita, nonché quella della famiglia d'appartenenza. L'intervento offerto è finalizzato altresì ad evitare rischi di ricoveri impropri in strutture sanitarie o in residenze sanitarie – assistenziali.

2. I servizi di assistenza domiciliare si compongono di prestazioni di natura socio-assistenziale, erogate in integrazione con i servizi socio-sanitari, nonché con le attività ed i servizi di varia natura assistenziale prodotti da altri soggetti pubblici e privati nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali.

3. Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato tramite figure professionali qualificate.

4. La modalità, la tipologia delle prestazioni e la frequenza degli accessi al domicilio sono definiti nel progetto individualizzato di assistenza.”

L'articolo A44 chiarisce gli obiettivi del servizio:

“Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- a) *Favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;*
- b) *Mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;*
- c) *Ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;*
- d) *Valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura."*

L'articolo A45 identifica i destinatari del servizio:

"1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti soli o inseriti in un nucleo familiare, a cittadini adulti fragili e/o disabili, soli o inseriti in un nucleo familiare, residenti o dimoranti nel Comune.

2. Per i dimoranti è fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione e della durata dell'intervento e dei relativi costi.

3. Qualora le condizioni del potenziale assistito, in particolare se persona anziana, richiedano una valutazione multidimensionale, questa viene effettuata in raccordo con i competenti servizi socio sanitari, con conseguente individuazione di un Piano Assistenziale Individualizzato da parte del Servizio Sociale del Comune, come indicato dall'art. 14 della legge 328/00 e dalla normativa regionale di riferimento."

L'articolo A46 precisa che:

"Gli interventi del Servizio sono effettuati di norma nei giorni feriali, secondo la programmazione definita dal piano individuale di assistenza"

Infine, l'articolo A47 regola la compartecipazione degli utenti al costo del servizio:

"Ferma restando la determinazione del nucleo familiare di riferimento sulla base dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, ai fini della determinazione della quota di contribuzione al costo del servizio da parte degli utenti si applica l'art.31 del presente regolamento. "

1.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano settori della vita quotidiana in cui il servizio SAD interviene:

- aiuto per il governo della casa
- aiuto per l'igiene della persona
- aiuto per il disbrigo delle pratiche amministrative, visite mediche, commissioni varie, etc
- interventi tesi a favorire la vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio attraverso il coinvolgimento di vicini e parenti; rapporti con strutture ricreative, culturali e associative del territorio; partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero
- stimolo a partecipare ad attività integrative di socializzazione
- ogni altro intervento concordato con i servizi sociali comunali sulla base di uno specifico progetto individuale formulato per l'utenza
- interventi di carattere straordinario non previsti da concordarsi di volta in volta.

Per una migliore identificazione delle prestazioni puntuali, sono adottate le seguenti definizioni.

Per l'area delle prestazioni di cura della persona:

Alzata semplice: alzata che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.

Igiene a letto: igiene eseguita mediante spugnature e con mobilitazione di persone che non possono essere alzate.

Igiene in bagno: igiene completa eseguita su soggetti non autosufficienti che possono essere alzati e accompagnati in bagno. Questa prestazione può essere abbinata all'alzata semplice o complessa.

Bagno: intervento di igiene completa eseguito in vasca o in doccia con persone non autosufficienti parzialmente collaboranti o persone parzialmente autosufficienti.

Igiene capelli: igiene eseguita a letto o in bagno con cadenza periodica.

Vestizione: intervento di vestizione della persona o di cambio degli indumenti nel caso di persone allettate.

Rimessa a letto complessa: rimessa a letto che per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.

Rimessa a letto semplice: rimessa a letto che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.

Mobilizzazione a letto: prestazione utile alla prevenzione della formazione delle piaghe da decubito. Intervento di un operatore con tecniche adeguate per i cambi di postura nel letto.

Cambio biancheria da letto per persone allettate: intervento eseguito da operatore qualificato con appropriate tecniche di mobilitazione.

Per l'area delle prestazioni di cura dell'ambiente di vita:

Igiene ambientale: intervento generale di pulizia della casa mediante operatore semplice per un tempo medio di 1 ora. Vengono eseguite: spazzamento e lavaggio pavimenti; spolverature, pulizia sanitari.

Cambio biancheria da letto: prestazione eseguita da operatore semplice per persone non in grado di provvedere al cambio.

Lavaggio della biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice con lavatrice e detersivi forniti dall'utente.

Stiratura biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice mediante ferro da stiro fornito dall'utente.

Aiuto nell'alimentazione: prestazione di operatore qualificato che provvede ad aiutare la persona non autosufficiente nell'alimentazione (ad es., apertura confezioni di pasti consegnati, taglio della carne ecc.).

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|---|------|
| 1 | Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale. | Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 2 | <p>Impiego di operatori assistenziali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>1. Qualifica di Ausiliario socio assistenziale - Asa ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia;</p> <p>2. Qualifica professionale di Operatore socio sanitario - Oss, ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia</p> | <p>Diretta mediante controllo sul campo</p> <p>Diretta mediante verifica del titolo di studio e del curriculum</p> | |
| 3 | <p>Il personale ausiliario deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione della mansione • cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i familiari • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna • adeguata modalità di relazione con gli utenti, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • adeguata modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto anche attraverso la fornitura di DPI adeguati; • igiene personale adeguata. | <p>Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio</p> <p>Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza</p> | |

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|--|---|
| 1 | Assicurare l'attivazione del servizio entro 72 ore dalla richiesta da parte del servizio sociale comunale, previa adozione di un protocollo operativo sull'attivazione dei servizi. | Diretta mediante controllo sul campo | L'attivazione può essere differita o anticipata in relazione a specifiche situazioni, previo accordo con il responsabile del servizio |
| 2 | Prevedere un sistema di gestione dei casi e delle sostituzioni in modo da assicurare la continuità del servizio | <p>Presenza di un documento che sviluppi le modalità di gestione del personale</p> <p>Diretta mediante controllo sul campo</p> | Consigliabile un modello organizzativo a piccoli gruppi o con più operatori che conoscono il caso |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 3 | Prevedere un piano di formazione di almeno venti ore annue per ciascun operatore | Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo | |
| 4 | Prevedere un modello di supervisione garantita agli operatori del servizio | Presenza di un documento che definisce il modello di supervisione. Atto d'incarico affidato a personale con comprovata esperienza in materia di supervisione in servizi domiciliari Diretta mediante controllo sul campo dell'effettiva erogazione | |
| 5 | La gestione del personale ausiliario deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di Lavoro | Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente | |
| 6 | La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 8 | Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione dell'utente destinatario del servizio; il flusso deve prevedere la validazione dell'utente/familiare; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile oppure prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc) | Presenza di un documento che regola e individua il flusso informativo Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi | È necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo |
| 9 | Adozione di una carta dei servizi specifica per il servizio | Presenza di un documento che contenga: <ul style="list-style-type: none"> • i criteri per l'accesso ai servizi; • le modalità di funzionamento del servizio; • le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e • dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti | La carta deve tenere conto delle regole stabilite dal Comune per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione a carico dell'utenza |

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|---|------|
| 1 | Dispositivi di protezione individuale previsti dal proprio documento di valutazione rischi | Controllo a campione dei registri di consegna dei DPI | |

2. Servizio pasti a domicilio

2.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

“g) interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio, per l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziali e semiresidenziali per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio;”

L'art. 7 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 prevede che:

“Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni”

Ed infatti, la disciplina del servizio di pasti a domicilio è maggiormente significativa a livello comunale, con il “Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa” approvato con deliberazione di Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016.

In particolare, l'allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica”, agli articoli A48-A50 disciplina il servizio pasti a domicilio.

Conviene riepilogare le disposizioni regolamentari comunali. L'art. A48 descrive il servizio e le sue finalità:

“1. Il servizio di erogazione di pasti a domicilio è volto a garantire al cittadino autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, a prevenire e rimuovere situazioni di bisogno ed ad evitare, per quanto possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

2. Sono destinatari del servizio i cittadini, residenti nel Comune, i quali si trovano nella condizione di avere necessità d'aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei pasti giornalieri, sulla base di un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare.”

L'art. A49 identifica le priorità di accesso al servizio:

“1. Il suddetto servizio eroga un numero massimo di pasti in relazione alla domanda espressa ed alle risorse a disposizione, stabilito annualmente nella fase di approvazione del Bilancio di Previsione.

2. Nel caso in cui il numero di richiedenti il servizio eccedesse la disponibilità di pasti si procederà alla formazione di una graduatoria che terrà conto dei seguenti criteri di priorità:

a) Situazione e composizione del nucleo familiare con particolare riferimento in ordine alla

possibilità del richiedente di disporre dell'assistenza da parte di familiari residenti nel Comune;

b) Grado di necessità in ordine alla gravità della patologia della quale il richiedente è affetto, con particolare riferimento alle patologie invalidanti, demenza senile, ecc.

c) Situazione economica (ISEE) del richiedente.”

L'art. A50 disciplina la contribuzione a carico dell'utenza.

2.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|--|------|
| 1 | Impiego di operatori in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: personale che ha assolto l'obbligo scolastico, in possesso di patente di guida categoria B e della necessaria formazione HACCP | Diretta mediante controllo sul campo Diretta mediante verifica del titolo di studio e del curriculum | |
| 2 | Il personale ausiliario deve possedere: <ul style="list-style-type: none">• competenza e capacità nell'esecuzione della mansione• cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i familiari• rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna• adeguata modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti• abbigliamento adeguato al contesto anche attraverso la fornitura di DPI adeguati• igiene personale adeguata. | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | |

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|-------------|----------------------|------|
|----|-------------|----------------------|------|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Assicurare l'attivazione del servizio entro 72 ore dalla richiesta da parte del servizio sociale comunale | Diretta mediante controllo sul campo | L'attivazione può essere differita o anticipata in relazione a specifiche situazioni, previo accordo con il responsabile del servizio |
| 2 | La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro | Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente | |
| 3 | Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di cinque ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti | Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo | |
| 4 | Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione dei pasti effettivamente erogati. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente xls, ods in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc); | Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi | È necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo |
| 5 | Somministrazione di un questionario di soddisfazione agli utenti che fruiscono dei servizi | Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico | |
| 6 | La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 7 | La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 8 | Adozione di un capitolato/linea guida per la corretta produzione dei pasti, favorendo la presenza di prodotti biologici, a km. zero o di produzione locale e favorendo la costruzione di menù bilanciati ed adeguati alla tipologia di utenza, consentendo la predisposizione di diete personalizzate ⁵ | Presenza del documento e/o di contratti che garantiscano i livelli di servizio richiesti Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto | |
| 9 | Adozione di una carta dei servizi specifica per il servizio | Presenza di un documento che contenga: <ul style="list-style-type: none"> • i criteri per l'accesso ai servizi; • le modalità di funzionamento del servizio; • le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti | La carta deve tenere conto delle regole stabilite dal COMUNE per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione a carico dell'utenza |

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|-------------|----------------------|------|
|----|-------------|----------------------|------|

| | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | <p>Utilizzo di un centro di cottura idoneo sotto il profilo igienico-sanitario e dotato dei necessari titoli abilitativi.</p> <p>La peculiarità del servizio richiede che il centro di cottura abbia un'ubicazione tale da assicurare che i pasti siano consegnati nel rispetto delle temperature ideali di consumo e nei limiti di tempo per la consegna fra le 11.30 e le 12.30</p> <p>Presso il centro di cottura dovranno essere conservati tutti i documenti utili a comprovare il rispetto delle normative igienico-sanitarie, il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, nonché le norme in materia di impianti elettrici, gas e riscaldamento.</p> | <p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto</p> | |
| 2 | <p>Le attrezzature per la veicolazione, il trasporto e la conservazione dovranno essere conformi al D.P.R. 327/80 e garantire il mantenimento delle temperature prescritte dal citato D.P.R.</p> <p>I mezzi di trasporto devono essere idonei e adibiti esclusivamente al trasporto di alimenti e comunque conformi al D.P.R. 327/80 art. 43 e al decreto legislativo 193/2007</p> | <p>Presenza di un documento / piano per il trasporto e la consegna dei pasti a domicilio, in modo da ridurre al minimo i tempi di percorrenza al fine di salvaguardare le caratteristiche sensoriali dei pasti.</p> <p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto</p> | |
| 3 | Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale. | | |

3. Servizio tutela minori e famiglia

3.1. Disciplina di riferimento

La Convenzione sui diritti del fanciullo, siglata a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con la legge 27 maggio 1991 n. 176, dispone all'art. 9:

“Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la loro volontà a meno che le Autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo.”

Particolare rilievo riveste anche l'art. 20, nel quale è affermato che:

“Ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare

oppure che non può essere lasciato in tale ambiente nel suo proprio interesse, ha diritto ad una protezione e ad aiuti speciali dello Stato. Gli Stati parti prevedono per questo fanciullo una protezione sostitutiva in conformità con la loro legislazione nazionale”.

Il Comitato ONU sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza ha individuato quattro principi generali, trasversali a tutti i diritti espressi dalla Convenzione sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC):

- principio di non discriminazione: tutti i diritti sanciti dalla CRC si applicano a tutti i bambini e ragazzi senza alcuna distinzione;
- principio del superiore interesse del minore: in tutte le decisioni relative ai minori il superiore interesse del minore deve avere una considerazione preminente;
- diritto alla vita, alla sopravvivenza, allo sviluppo in cui si va oltre il basilare diritto alla vita;
- principio di partecipazione e rispetto per l’opinione del minore: diritto di bambine, bambini, ragazze e ragazzi di essere ascoltati e che la loro opinione sia presa in debita considerazione;

La Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea si occupa all’art. 24 delle garanzie a tutela dei minori stabilendo che:

“Ogni bambino ha diritto di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo quando ciò sia contrario al suo interesse”.

La Convenzione europea sull’esercizio dei diritti dei fanciulli, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, ratificata dall’Italia con legge 20 marzo 1996, n. 77, disciplina le procedure che concernono i minori dinanzi all’Autorità giudiziaria.

La Convenzione di Lanzarote, siglata il 25 ottobre 2007, si prefigge quale obiettivo la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l’abuso sessuale. Essa è stata ratificata dall’Italia con la legge 1° ottobre 2012, n. 172, la quale ha altresì introdotto norme di adeguamento dell’ordinamento interno volte a rendere più efficace il perseguimento dei crimini in questione, al contempo assicurando adeguata tutela alle vittime.

La legislazione nazionale che ha disciplinato la materia – con particolare riferimento alla legge 4 maggio 1983, n. 184 e alla legge 28 marzo 2001 n. 149 - privilegia la funzione di protezione degli interessi del minore, che si traduce nell’attenzione a ricercare le soluzioni più adeguate per evitare un distacco traumatico dalla famiglia di origine e dall’ambiente nel quale il minore ha vissuto.

Viene posto l’accento sulla famiglia di origine del minore, non tanto al fine di preservare il legame di sangue a qualsiasi costo, quanto piuttosto perché, se l’obiettivo è il benessere del bambino, la condizione migliore per garantire ciò consiste nell’attribuire il diritto di mantenere il proprio mondo, ovvero nel rispettare la sua storia, i suoi legami familiari, l’ambiente sociale e affettivo che concorrono a costituirne l’identità.

È demandato allo Stato, alle Regioni e agli Enti locali il compito di sostenere i nuclei familiari a rischio al fine di rimuovere quegli ostacoli che possano impedire l’esercizio effettivo di tale diritto.

Infine, il decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre n. 448 che pone tra i suoi principi la presenza dei servizi minorili della Giustizia e della rete locale di servizi sociali nel corso del procedimento penale a fianco del minore, affinché un efficace coordinamento interistituzionale possa essere di supporto, attraverso l’acquisizione di elementi conoscitivi e l’eventuale proposta di un progetto di

impegno costruito con il minore, alla decisione del giudice.

La legge regionale 14 dicembre 2004 n. 34 “Politiche regionali per i minori” si pone in continuità con la legge regionale n. 23/99 e ne è complementare, infatti ribadisce e rafforza il concetto che la famiglia è il luogo naturale per la crescita ed il benessere del minore nonché il suo primo ambito educativo.

La normativa ed i provvedimenti regionali riconoscono la famiglia quale soggetto titolare dell'intervento rispetto ai bisogni che in essa si manifestano e ai servizi che la sostengono nei suoi compiti. In particolare le politiche regionali, rivolte alla famiglia e ai suoi componenti in condizione di fragilità, sono orientate a:

- perseguire l'obiettivo del benessere di tutti i componenti della famiglia;
- consentire che, In base al principio di sussidiarietà i soggetti più prossimi ai bisogni delle persone abbiano il diritto d'intervenire nelle risposte nei modi ritenuti più consoni;
- rendere la famiglia ancora più capace di svolgere lo specifico compito di bilanciamento tra rischi ed opportunità, attraverso il sostegno per superare i suoi punti di debolezza e per valorizzare i suoi punti di forza;
- riconoscere concretamente alla famiglia la libertà e l'autonomia in una prospettiva di benessere sociale emancipante e non assistenzialistico (come ad esempio con la politica dei buoni e dei voucher);
- valorizzare aspetti quali la resilienza e l'adattabilità che permettono nelle situazioni di difficoltà di trovare soluzioni positive.

Il Servizio di Tutela Minori (STM): Inquadramento dopo la Riforma Cartabia e i LEPS P.I.P.P.I.

Il Servizio di Tutela Minori (STM), tradizionalmente gestito a livello comunale o di Ambito Territoriale Sociale, è il fulcro degli interventi di protezione e supporto a favore dei minori e delle loro famiglie che si trovano in situazioni di pregiudizio, maltrattamento, o grave conflitto familiare.

Le recenti evoluzioni normative e programmatiche hanno profondamente ridefinito il ruolo, le responsabilità e gli standard operativi di questi servizi, spingendo verso una maggiore **specializzazione, tempestività e integrazione** tra il settore sociale e quello giudiziario.

A. La Riforma Cartabia e l'Impatto sul Processo Giudiziario

La Riforma Cartabia (in particolare il D.Lgs. 149/2022 e D.Lgs. 150/2022) ha introdotto modifiche sostanziali al processo civile (diritto di famiglia) e al processo penale, con dirette conseguenze sul lavoro dell'STM:

- **Maggiore Centralità del Minore:** La riforma rafforza il principio dell'ascolto del minore e la sua partecipazione al procedimento. L'STM è chiamato a garantire che le informazioni e le valutazioni fornite al giudice siano accurate e tengano conto della volontà del minore, in relazione alla sua età e maturità.
- **Procedimento in Diritto di Famiglia:** Si è cercato di velocizzare i procedimenti relativi all'affidamento e alla responsabilità genitoriale. Ciò richiede che l'STM sia estremamente tempestivo nell'avviare le indagini psicosociali, redigere le relazioni richieste e offrire interventi di sostegno, riducendo i tempi di attesa che possono aggravare il pregiudizio sul minore.
- **Integrazione con i Tribunali:** La riforma spinge per una maggiore collaborazione tra Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria (Procura della Repubblica, Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario). L'STM deve adottare un linguaggio e metodi di valutazione standardizzati e rigorosi per facilitare la

comprensione e l'utilizzo delle proprie relazioni in sede processuale.

B. I LEPS P.I.P.P.I. e la Standardizzazione della Tutela

L'altra innovazione fondamentale riguarda l'inclusione della Tutela Minori nei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS), attraverso la validazione e l'adozione del modello del Programma P.I.P.P.I.

- P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione): Nato come sperimentazione, il modello P.I.P.P.I. è diventato il riferimento metodologico per la presa in carico delle famiglie che necessitano di interventi complessi in situazioni di potenziale o conclamato pregiudizio.
- Finalità del Modello: L'obiettivo principale è prevenire l'allontanamento del minore dalla famiglia di origine (istituzionalizzazione) attraverso interventi intensivi, multidisciplinari e volti al cambiamento dei contesti familiari.
- I LEPS di Tutela Minori: L'adozione del modello P.I.P.P.I. definisce standard operativi e qualitativi minimi che gli STM devono garantire su tutto il territorio nazionale. Tali standard includono:
 - Valutazione Multidimensionale: L'uso di strumenti standardizzati e validati (come le scale di valutazione del modello P.I.P.P.I.) per una lettura approfondita dei bisogni del minore e delle risorse genitoriali.
 - Progetto di Intervento Individualizzato (PII): Elaborazione di un progetto che coinvolga attivamente la famiglia, la rete sociale e i servizi sanitari, con obiettivi chiari, misurabili e tempi definiti.
 - Lavoro di Rete Integrato: L'STM è chiamato a operare sistematicamente in rete con scuole, ASL, servizi sanitari e terzo settore, superando l'autoreferenzialità.

La combinazione di queste due riforme pone l'STM di fronte a specifiche sfide:

- Specializzazione e Formazione: Il personale dell'STM (Assistenti Sociali, Educatori, Psicologi) deve acquisire competenze specifiche sia nella gestione del mandato giudiziario (linguaggio, tempi, adempimenti processuali) sia nell'applicazione rigorosa del modello P.I.P.P.I.
- Omogeneità Territoriale: Nonostante l'introduzione dei LEPS, permane la sfida di garantire la stessa qualità e intensità di intervento in tutti gli Ambiti, superando le disparità di risorse tra Nord e Sud e tra grandi città e aree rurali.
- Misurazione e Monitoraggio: L'STM deve implementare sistemi di monitoraggio e verifica dell'efficacia degli interventi, in linea con gli standard P.I.P.P.I., per rendicontare sia ai finanziatori (Regione/Stato) sia all'Autorità Giudiziaria.

In conclusione, l'attuale Servizio di Tutela Minori è un sistema in evoluzione, che si muove tra l'esigenza di risposta rapida e precisa alle richieste della giustizia (Riforma Cartabia) e la necessità di garantire un approccio metodologico standardizzato e intensivo per la protezione dei diritti del minore e il sostegno alla genitorialità (LEPS P.I.P.P.I.).

3.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;

- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|---|--|
| 1 | <p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <p>1. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999)</p> <p>2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> | Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum | Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nel coordinamento di servizi di tutela minori |
| 2 | <p>Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 80-95 casi ad operatore</p> | Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum | Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d'attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario a tempo pieno, previsto in 38 ore settimanali |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 3 | <p>Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall'art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale.</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 65-75 casi ad operatore.</p> | <p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p> | <p>Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d'attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario a tempo pieno, previsto in 38 ore settimanali</p> |
|---|--|--|---|

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|---|------|
| 1 | Progetto quadro di servizio | Diretta mediante controllo della documentazione | |
| 2 | La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro | Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente | |
| 3 | Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti | Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4 | Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc); | Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi | È necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo |
| 5 | Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi | Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico | |
| 7 | La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 8 | La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 9 | Adozione di protocolli operativi almeno nei seguenti campi di azione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> – protocollo e prassi operative del servizio tutela minori in generale; – protocollo di gestione dei casi rientranti nell'area penale minorile; – protocollo di collaborazione con i servizi e le scuole: dalla segnalazione alla presa in carico; – protocollo/procedure per servizi e attività di pronto intervento; – protocollo/linee guida per l'ascolto dei minori vittime di reato/ nei procedimenti giudiziari; | Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta | È consigliata l'adozione anche di protocolli/procedure operative ulteriori |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 10 | Adozione di strumenti operativi in conformità alle linee guida regionali: <ul style="list-style-type: none"> – progetto quadro; – progetto d'interventi, comprensivo anche degli aspetti educativi, ove necessari; – cartella sociale informatizzata. | Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta | |
|----|--|--|--|

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|---|------|
| 1 | Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa; sale colloqui in numero non inferiore a due, dotate delle attrezzature necessarie in funzione al tipo d'intervento prevedendo la possibilità di registrazione (da realizzare entro due anni); una sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; almeno un ufficio per adempimenti amministrativi e gestione pratiche; arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; | Descrizione all'interno del progetto quadro di servizio Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo | |
| 2 | adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il backup dei dati; sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio tutela minori | | |
| 3 | Dotazione di strumenti professionali di valutazione quali: test valutativi conoscitivi, giochi e strumenti di osservazione, zone o stanze attrezzate per l'osservazione dei minori e dei genitori. | Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo | |
| 3 | Disponibilità di un servizio (interno od esterno) di supervisione psicologica dell'equipe per il supporto degli operatori nella gestione dei casi e per la prevenzione del fenomeno del <i>burn out</i> . | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4 | Disponibilità di un servizio di assistenza legale per la gestione delle situazioni complesse che richiedono sia attività stragiudiziali (pareri ecc.) sia giudiziali | | |
| 5 | Disponibilità di mezzo di trasporto per le esigenze del servizio (anche in condivisione con altri servizi), preferendo soluzioni a basso impatto ambientale | | |

4. Servizio di Segretariato Sociale

4.1. Disciplina applicabile

Il Segretariato Sociale è definito dalla legislazione italiana come il servizio di primo contatto tra il cittadino e l'intero sistema degli interventi e servizi sociali. La sua funzione principale è agire come "porta unica" di accesso alla rete dei servizi pubblici e del privato sociale.

Ruolo e Funzioni Essenziali

Il servizio garantisce trasparenza, equità e tempestività nell'informazione e nell'invio ai servizi competenti. Le sue funzioni operative sono strutturate su quattro pilastri fondamentali:

Accoglienza e Analisi del Bisogno: accogliere e ascoltare il bisogno espresso dal cittadino per comprendere la situazione e la richiesta.

Informazione e Orientamento: Informare e orientare i cittadini in modo corretto e completo rispetto ai diritti, alle opportunità e alle risorse (servizi, prestazioni, misure di sostegno) disponibili sul territorio.

Facilitazione all'Accesso: Facilitare l'accesso ai servizi sociali, sociosanitari e alle misure di sostegno pertinenti.

Attivazione della Presa in Carico: Attivare la presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale qualora il bisogno sia complesso e richieda un intervento approfondito e personalizzato.

Prospettiva Strategica e Obiettivi

Oltre alle funzioni operative, l'impostazione del Segretariato Sociale, pur con diverse declinazioni a livello regionale, è ampiamente concepita come strumento per la promozione della cittadinanza attiva. Questo obiettivo si realizza fornendo ai cittadini tutti gli strumenti cognitivi necessari per esercitare pienamente i propri diritti e accedere agli interventi e alle prestazioni sociali più adatte.

Riferimenti Normativi Principali

L'istituzione e le funzioni del Segretariato Sociale sono definite e regolamentate da un quadro normativo che garantisce l'uniformità degli standard:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328: Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Art. 22: stabilisce i livelli essenziali delle prestazioni sociali - LIVEAS).
- Legge Regionale Lombardia 12 marzo 2008, n. 3: Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario.
- Legge Regionale Lombardia 22/2021
- Regolamento di Ambito dei servizi e degli interventi di promozione e protezione sociale e della compartecipazione alla spesa.

Di particolare attenzione è l'integrazione tra Segretario sociale e Punto Unico di Accesso (PUA). Il PUA è il punto di riferimento per i cittadini che necessitano di assistenza in ambito socio-sanitario (D.M. 77/2022) con lo scopo di valutare i bisogni, integrare l'assistenza e fornire informazioni sui servizi socio-sanitari territoriali.

4.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|---|------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none">• Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;• Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagogo (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 10-15 casi ad operatore.</p> | Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum | |

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|--|------|
| 1 | Progetto quadro di servizio che preveda lo sviluppo delle funzioni del servizio: Informazione su servizi e misure di sostegno. Orientamento e accompagnamento nella compilazione di modulistica. Primo ascolto e rilevazione del bisogno. Invio ai servizi competenti. Modalità di accesso: Accesso libero o su appuntamento presso lo sportello dedicato. | Diretta mediante controllo della documentazione | |
| 2 | La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 | Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro | | |
| 3 | Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di 10 ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti | Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo | |
| 4 | Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc); | Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi | È necessario definire preliminarmente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo |
| 5 | Somministrazione di un questionario di soddisfazione agli utenti che fruiscono dei servizi | Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico | |
| 6 | La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 7 | La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 8 | Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio: | Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta | |
|---|---|--|--|

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|----------------------|------|
| 1 | Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; | | |
| 2 | Sistemi di connessione remota per eventuali periodi di GESTIONE DA REMOTO in modo che lo sportello possa essere svolto anche a distanza in caso di necessità | | |

5. Servizio Sociale Professionale

5.1 Disciplina applicabile

Il Servizio Sociale Professionale: Livello Essenziale delle Prestazioni (LEPS)

La Legge di Bilancio 2021 (L. 178/2020, art. 1, co. 797) ha introdotto una svolta fondamentale nel sistema di welfare italiano, stabilendo formalmente il Servizio Sociale Professionale (SSP) come Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS). Questo riconoscimento non è solo formale, ma è finalizzato a realizzare un duplice e strategico potenziamento della rete di supporto territoriale:

1. Potenziare e strutturare l'intero sistema dei servizi sociali comunali, che possono essere gestiti in forma singola o associata tra enti locali (Ambiti Territoriali).
2. Rafforzare in modo specifico i servizi rivolti ai cittadini che beneficiano di misure di sostegno economico, come l'originario Reddito di Cittadinanza (Rdc) e il successivo Assegno di Inclusione (ADIn), garantendo che il supporto economico sia affiancato da un progetto di inclusione sociale e lavorativa.

Standard Operativi e Obiettivi di Copertura

Per rendere il LEPS una realtà concreta su tutto il territorio nazionale, la Legge ha individuato un parametro di servizio imprescindibile. Lo standard formale di assistenza sociale è definito da un rapporto di:

Standard LEPS: 1 Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti residenti, come soglia minima essenziale per l'erogazione del servizio.

Obiettivo Sfidante Aggiuntivo: La norma incoraggia inoltre un ulteriore obiettivo di servizio "sfidante" e potenziante, fissato a 1 operatore ogni 4.000 abitanti, per assicurare una presenza professionale ancora più capillare e un carico di lavoro più sostenibile per gli operatori.

Ruolo e Missione del Servizio Sociale Professionale

La missione fondamentale del Servizio Sociale Professionale comunale è assicurare la promozione del benessere delle persone residenti. L'SSP è chiamato a intervenire in modo mirato e tempestivo per ridurre o a rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

Agendo in coerenza con la programmazione territoriale (Piano di Zona) e le risorse finanziarie disponibili, il

servizio opera su due fronti cruciali:

Prevenzione: Interventi finalizzati a intercettare precocemente le situazioni di rischio.

Presa in Carico: Attivazione di interventi immediati ed efficaci in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale.

L'Assistente Sociale come "Case Manager"

L'Assistente Sociale (AS) è la figura centrale e imprescindibile del processo, assumendo il ruolo di Case Manager. In questa veste, l'AS è l'unico professionista in grado di assumersi la piena responsabilità istituzionale del percorso di supporto.

- **Presa in Carico e Progettualità:** All'AS spetta la responsabilità della presa in carico dell'utente e, prioritariamente, la realizzazione del Progetto Individualizzato. Questo progetto non è imposto, ma è elaborato congiuntamente all'utente, alla sua famiglia e agli altri servizi o enti coinvolti (sanità, scuola, giustizia, terzo settore).
- **Governo e Qualità del Processo:** Il professionista garantisce non solo il governo del processo e la qualità degli interventi, ma anche la sostenibilità dei costi.

Le attività fondamentali di competenza dell'Assistente Sociale, che assicurano la corretta gestione del processo, includono:

| Fase del Processo | Descrizione dell'Attività |
|---|--|
| Presa in Carico | Avvio del rapporto con l'utente e definizione del bisogno. |
| Unità di Valutazione Integrata (UVI) | Partecipazione alla valutazione multidimensionale dei bisogni, spesso in sinergia con i servizi socio-sanitari. |
| Elaborazione Progetto Personalizzato | Definizione degli obiettivi, delle risorse e degli interventi specifici. |
| Valutazione del Percorso | Monitoraggio costante dell'efficacia degli interventi e degli obiettivi raggiunti. |
| Scelte di Dismissione | Valutazione della conclusione del percorso di supporto e del raggiungimento dell'autonomia da parte dell'utente. |

Aree di Intervento e Azioni Professionali

Le attività professionali si articolano in un complesso insieme di azioni finalizzate al benessere, che possono essere aggregate in tre macro-aree, strettamente interconnesse:

1. Interventi Individuali e Familiari. Questi interventi sono finalizzati a supportare il singolo e il nucleo familiare nello sviluppo di capacità autonome:

Valorizzazione della Persona: Superamento delle logiche assistenzialistiche in favore della centralità della persona, promuovendo la sua capacità di scelta, autodeterminazione e l'assunzione di responsabilità.

Aiuto e Consulenza: Attività di supporto ai singoli, ai gruppi e alle famiglie per lo sviluppo delle competenze necessarie a gestire e risolvere i problemi.

Percorsi Specialistici: Strutturazione di percorsi di consulenza e sostegno per genitori e figli, e attivazione di percorsi di orientamento e sostegno (es. Affidamento Familiare, maltrattamento, mediazione familiare).

2. Progettualità Territoriali e Comuni. L'Assistente Sociale non opera in isolamento, ma come attore di sistema:

- **Integrazione e Cooperazione:** Realizzazione di forme di cooperazione tecnica e integrazione con una vasta rete di attori sociali, pubblici e privati (Terzo Settore).
- **Programmazione:** Partecipazione alle attività di programmazione, organizzazione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali, in stretta intesa con l'Ufficio di Piano di Ambito.

3. Ricerca, Analisi e Gestione Amministrativa. A sostegno della pratica operativa, vi sono funzioni cruciali di analisi e gestione:

- Monitoraggio e Analisi: Conoscenza approfondita dei bisogni e dei problemi sociali, della domanda effettiva di prestazioni, e monitoraggio costante dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati.
- Procedure e Formazione: Gestione delle procedure amministrative relative alle materie di competenza e organizzazione/partecipazione ad attività di aggiornamento e formazione per gli operatori.

Autonomia Professionale e Deontologia

L'Assistente Sociale che opera all'interno dell'ente locale è tenuto al rispetto delle norme del pubblico impiego. Tuttavia, la specificità del suo mandato richiede la tutela di un elemento imprescindibile per l'efficacia del servizio: la sua posizione di indipendenza e di autonomia valutativa.

L'Indipendenza Deontologica. L'esercizio della professione è guidato dal proprio Codice Deontologico, il quale afferma che: "L'esercizio della professione si basa su fondamenti etici e scientifici, sulla disciplina accademica, sulla pratica, sull'autonomia tecnico-professionale e sull'indipendenza di giudizio" (Art. 4).

Questa indipendenza è vitale per:

Escludere ogni rischio di condizionamento nell'esercizio dell'attività professionale.

Concordare la progettualità migliore con gli interessati, basandosi unicamente sulle competenze professionali e sull'autonomia di giudizio.

Autonomia valutativa. Tale autonomia deve essere esercitata tenendo conto di due parametri concreti: la sostenibilità e la possibilità di garantire a tutti i cittadini l'accesso equo alle risorse effettivamente disponibili.

La Presa in Carico nel Contesto Amministrativo

L'Assistente Sociale agisce come ponte tra il bisogno del cittadino e la macchina amministrativa:

Procedimento a Servizio del Cittadino: L'AS conosce le fasi del procedimento amministrativo e si adopera affinché le procedure e i vincoli burocratici siano uno strumento al servizio del cittadino e non viceversa.

Trasparenza e Linguaggio: Nelle comunicazioni scritte rivolte ai cittadini, il professionista utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile, eliminando formule burocratiche inutilmente complesse.

Equità e Prevedibilità: L'impegno primario è rendere l'attività della Pubblica Amministrazione prevedibile, equa e trasparente per chiunque ne abbia bisogno.

5.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|--|---|------|
| 1 | Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: laurea in Servizio Sociale; ovvero Diploma di | Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>assistente sociale conseguito ai sensi dell'art.1 del D.P.R. 15.1.1987 n.14 e successive integrazioni e modificazioni, ovvero regolarizzato nei termini previsti dagli artt. 4 e 5 del medesimo decreto e del regolamento recante norme per la convalida dei titoli di assistente sociale adottato con decreto del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica n.340 del 5.8.1998.</p> <p>Si richiede, altresì, l'iscrizione all'Albo professionale, istituito ai sensi dell'art.3 della Legge 23/3/1993 n.84. E' esclusa qualsiasi equipollenza.</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un rapporto d1:5000 abitanti</p> | | |
|--|--|--|--|

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|----|---|--|---|
| 1 | La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, | Diretta mediante controllo della documentazione | |
| 2 | La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro | Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente | |
| 3 | Attivazione di percorsi di Supervisione professionale. Si caratterizza come processo di supporto alla globalità dell'intervento professionale dell'operatore sociale, come accompagnamento di un processo di pensiero, di rivisitazione dell'azione professionale ed è strumento per sostenere e promuovere l'operatività complessa, coinvolgente, difficile degli operatori | Diretta mediante controllo sul campo | |
| 4 | Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il | Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi | E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso |

| | | | |
|----------|---|--|---|
| | formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc) | | informativo |
| 5 | La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 6 | La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal Comune | Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati | I documenti devono essere resi disponibili presso la sede |
| 7 | Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio: | Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta | |

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

| Id | Descrizione | Modalità di verifica | Note |
|-----------|--|-----------------------------|-------------|
| | Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività | | |
| | Sistemi di connessione remota per eventuali periodi di GESTIONE DA REMOTO in modo che lo sportello possa essere svolto anche a distanza in caso di necessità | | |

ARTICOLAZIONE DELLE TARIFFE

Il sistema di tariffe contrattuali fa riferimento ad una **tariffa oraria/a misura**, comprensiva di tutti i costi diretti, indiretti e ribaltati, pagata per le prestazioni effettivamente erogate.

Il comune provvede al pagamento mediante versamento di rate anticipate, in misura proporzionale all'importo stabilito o indicato nel Budget, se approvato:

- 1^ acconto nella misura del 15% da liquidarsi entro il 15 febbraio;
- 2^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 31 marzo;
- 3^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 31 maggio;
- 4^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 31 luglio;
- saldo del restante 10%, ovvero di quota maggiore se i consumi effettivi risultano maggiori del previsionale, entro il 31 dicembre.

Con monitoraggio trimestrale in corso d'anno, il budget previsionale a base del calcolo degli acconti può essere variato in misura maggiore o minore in relazione all'effettivo andamento del servizio.

TARIFFE DEI SERVIZI ANNO 2026

| Tariffe orarie | | |
|---|------------|----------|
| SAD | | 24,13 € |
| ASSISTENTE SOCIALE/serv.soc.prof. | | 27,91 € |
| COORDINAMENTO SEGR. SOC. | | 26,68 € |
| SEGRETARIATO SOCIALE | | 25,27 € |
| Tariffe a misura | | |
| PASTI (a pasto) | | 8,70 € |
| Tariffe a quota fissa | | |
| | annuale | mensile |
| tutela minori CASO SEMPLICE, SUPERVISIONE | 800,00 € | 70,00 € |
| tutela minori CASO MEDIO, MONITORAGGIO ATTIVO | 1.200,00 € | 100,00 € |
| tutela minori CASO COMPLESSO, nucleo familiare 3 o più fratelli | 2.200,00 € | 190,00 € |