

**COMUNE DI FONNI**  
**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**  
**EDUCATIVO TERRITORIALE**

**Art.1**

**Definizione del servizio**

Il S.E.T. è un servizio atto a fornire risposte educative ai minori in difficoltà e ai nuclei familiari di appartenenza.

Il Servizio si colloca all'interno di un complesso di interventi destinati ai minori e finalizzati a favorire la crescita positiva degli stessi all'interno della propria famiglia e nel contesto sociale di appartenenza. Il Servizio riconosce come fondamentale il diritto alla salute psicofisica dell'individuo e parimenti la famiglia, come soggetto attivo e come luogo privilegiato di crescita e di formazione della personalità del cittadino, di cui tutela il ruolo e i diritti dei suoi membri.

Qualora il minore si trovi in situazioni di disagio e la famiglia naturale sia in temporanea difficoltà ad assolvere alle sue funzioni, possono essere attivati in loro favore interventi di sostegno educativo.

**Art.2**

**Principi e finalità**

Il S.E.T. riconosce:

la centralità dell'essere umano, che si realizza mediante l'applicazione di principi fondamentali, quali:

il rispetto della persona nella sua unicità, l'accettazione incondizionata della stessa e l'atteggiamento non giudicante dell'operatore, la personalizzazione dell'intervento;

il diritto dell'utente a ricevere prestazioni adeguate e professionalmente qualificate;

il diritto all'autodeterminazione, con conseguente partecipazione attiva dell'utente alla definizione del problema, alla stesura del piano di intervento, alla valorizzazione delle risorse personali dello stesso;

il diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 DLgs del 30.06.2003 n.196

Le finalità del S.E.T. si possono riassumere nel modo seguente:

sostenere il minore che vive in situazioni di disagio e la famiglia nei casi di temporanea difficoltà a farvi fronte;

rimodulare i rapporti e le relazioni tra il minore e la famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento del ruolo educativo delle figure parentali;

recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo classe, inteso come costituito dagli alunni e dagli insegnanti;

recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo dei pari in situazioni extrascolastiche (quartiere, parrocchia, associazionismo, servizi di aggregazione e di tempo libero, ecc.);

sviluppare l'autonomia del nucleo nelle scelte educative, nel rispetto dei diritti del minore;  
attivare le reti informali di aiuto e sostegno al nucleo;  
informare e orientare il nucleo rispetto alla positiva fruizione delle risorse territoriali esistenti;  
attivare una rete significativa tra nucleo familiare e contesto socio culturale esterno (comprendente la scuola, il quartiere, la parrocchia, ecc.) al fine di consentire l'integrazione del nucleo all'interno del tessuto sociale di appartenenza;  
fornire supporto ad eventuali soggetti affidatari (famiglie, comunità, istituti) in collaborazione con i servizi territoriali e il Tribunale per i minorenni.

### **Art. 3**

#### **Destinatari del servizio**

Il Servizio è rivolto a minori di età da 0 a 17 anni, appartenenti a famiglie che si trovino nella difficoltà temporanea ad esercitare il proprio ruolo educativo. Sono destinatari del servizio anche i maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nell'autonomia personale, necessità di prolungare gli interventi educativi già avviati nella minore età, nonché gli altri casi particolari, laddove se ne ravvisi la necessità, compresi i minori in affidamento e/o ospiti di comunità e istituti.

Il servizio è aperto anche ai portatori di handicap che presentino problematiche educative .

### **Art. 4**

#### **Gestione del Servizio**

Il Servizio può essere affidato con le procedure previste dalla vigente normativa per l'aggiudicazione di appalti di servizi a imprese o in forma diretta dall'Ente erogatore. La Ditta cui il Servizio è affidato o l'Ente erogatore devono fornire le prestazioni richieste mediante personale qualificato di cui all'art.6.

Al comune di Nuoro, tramite il settore politiche sociali, compete la direzione tecnico-organizzativa e il coordinamento complessivo del Servizio, in collaborazione con gli operatori sociali aderenti al Plus.

Detto servizio sarà gestito in forma associata dai Comuni del Distretto ( PLUS ).

### **Art. 5**

#### **Accesso al servizio**

In via generale il S.E.T. è un servizio che, per realizzare gli obiettivi e le finalità che lo contraddistinguono, non può prescindere dall'assenso – collaborazione dei beneficiari.

La richiesta del S.E.T. va inoltrata per iscritto su moduli forniti dall'Ente erogatore del Servizio.

Può essere inoltrata esclusivamente in forma diretta dai genitori sensibilizzati in tal senso dal Servizio Sociale di base, dai servizi socio-sanitari e/o dalle agenzie educative.

Le richieste del Servizio vanno protocollate nel rispetto delle garanzie stabilite a tutela della riservatezza dell'articolo 13 del Dlgs 30.06.2003 n.196.

L'assenso e la collaborazione dei beneficiari vanno assunti e perseguiti come obiettivi del servizio, anche nei casi in cui l'intervento educativo avvenga d'ufficio, ad iniziativa del Servizio sociale Comunale, per l'esistenza di circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o perché reso indispensabile dalla richiesta d'intervento del giudice minorile. In tali casi si prescinde dalla formale richiesta del servizio.

## **Art. 6**

### **Caratteristiche e modalità di erogazione del servizio**

Si realizza affiancando il minore e il suo nucleo familiare con una figura educativa che contribuisca a sostenerli nel superamento delle difficoltà oggetto dell'intervento.

L'équipe di operatori e di esperti elabora il Progetto Educativo Personalizzato per il minore e per il suo nucleo familiare.

Il servizio può essere erogato anche presso soggetti affidatari e strutture che ospitano i minori in difficoltà.

Vengono altresì concordate le modalità d'intervento e scelti uno o più ambiti per l'attuazione del servizio. Esso infatti potrà svolgersi in diversi contesti:

a domicilio, per l'analisi delle modalità relazionali assunte all'interno del nucleo familiare, per la negoziazione delle richieste, per il sostegno dei compiti educativi e per l'avvio dei processi di aiuto e di auto-aiuto;

nelle strutture destinate all'attuazione del servizio educativo territoriale;

nella scuola, come supporto specialistico agli insegnanti per la lettura e l'analisi partecipata dei bisogni e delle problematiche espresse dai minori; per la creazione di progetti mirati ed integrati per il singolo e/o il gruppo classe che favoriscano contestualmente la riappropriazione delle competenze istituzionali specifiche;

nei servizi e nelle risorse del territorio, all'interno del gruppo dei pari per la ricerca e promozione delle risorse per le attività del tempo libero; per l'osservazione delle modalità relazionali del gruppo dei pari in situazioni di aggregazione guidata, come per esempio all'interno di un Centro di Aggregazione Sociale, e per la collaborazione all'inserimento e alla gestione di processi d'integrazione;

in strutture ospitanti momentaneamente il minore.

Il Servizio Educativo Territoriale è programmato dal Comune e le sue azioni sono definite in un Progetto d'intervento periodicamente aggiornato in base agli esiti delle valutazioni.

Le azioni e gli interventi hanno valenza socio-psico-pedagogica e affrontano i problemi del minore in un'ottica sistemica, coinvolgendo l'intero nucleo familiare, i referenti dei contesti di mondo vitale e il contesto socio culturale di appartenenza.

Prevede fasi di prevenzione, recupero e sostegno.

Il Servizio fa capo al Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune o al tecnico da questi delegato.

L'operatore sociale comunale, di cui la figura referente è preferibilmente l'Assistente sociale, svolge il ruolo di «filtro» nei confronti di specifiche domande/bisogni di

aiuto dell'utenza: accoglie le domande, provvede a fissare un incontro con il nucleo familiare, svolge una prima analisi dei problemi-bisogni, orienta ed invia l'utenza al Servizio Educativo Territoriale proponendo un "Piano d'intervento", nel caso in cui ravvisi la presenza di problematiche che richiedano l'intervento di tale servizio.

Il Servizio Educativo Territoriale si avvale di una équipe socio – psico – pedagogica composta da:

Pedagogista- coordinatore, Educatore Professionale, Psicologo ed è imprescindibilmente integrata dall'Assistente Sociale. La stessa équipe può essere arricchita da altre figure di supporto e consulenza, che si reputano necessarie per il trattamento dei casi, quali: l'Animatore, il Sociologo, il Neuropsichiatra ecc.

### **Funzioni:**

**Il Pedagogista:** assume il ruolo di coordinatore del SET, garantendo l'organizzazione e la programmazione dell'attività complessiva del servizio; individua i bisogni educativi espressi dal soggetto in relazione al contesto di appartenenza; stabilisce rapporti di collaborazione con la famiglia e le altre agenzie educative e formative del territorio, effettuando consulenza pedagogica ai genitori e fornendo supporto agli insegnanti e agli operatori della Comunità che ospita i minori; effettua consulenza pedagogica agli operatori dell'équipe; cura la progettazione educativa e collabora alla programmazione delle attività educative in seno all'équipe; collabora in seno all'équipe alla definizione degli interventi finalizzati al superamento delle condizioni di disagio ed emarginazione individua le ipotesi pedagogiche nonché gli strumenti di intervento, e verifica l'efficacia degli stessi.

**L'Educatore Professionale:** partecipa alla formulazione del progetto complessivo volto allo sviluppo individuale equilibrato e alla integrazione sociale del minore; collabora alla elaborazione del servizio-intervento, alla definizione dei metodi di lavoro ed alle prassi di intervento; propone le modifiche relative alla organizzazione del servizio, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni agli utenti; osserva i comportamenti, le caratteristiche ed i problemi degli utenti, raccogliendo le informazioni relative alle condizioni ambientali e psico-fisiche del singolo e della sua famiglia; contribuisce alla programmazione e alla verifica dell'intervento, gestisce azioni mirate al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti attraverso progetti individuali socio-educativi, favorendo livelli più avanzati di autonomia; gestisce processi comunicativi finalizzati al cambiamento dei comportamenti individuali e di gruppo; affianca le figure genitoriali nelle attività di vita quotidiana e nelle relazioni con i diversi ambienti di vita dell'utente; utilizza strategie di intervento finalizzate alla prevenzione primaria anche attraverso collaborazioni con le altre istituzioni e servizi (lavoro di rete).

L'Educatore professionale è tra le figure dell'équipe quella che si trova maggiormente a contatto con l'utenza, sia per i tempi dedicati sia per la sistematicità del rapporto. Per questo è una risorsa fondamentale dell'intervento sul disagio, anello di raccordo tra l'équipe e le risorse territoriali utili al suo superamento nonché

soggetto catalizzatore delle competenze delle singole professionalità coinvolte in quanto il suo intervento rende possibile l'apporto degli altri esperti.

**Lo Psicologo:** concorre a promuovere lo sviluppo cognitivo, emotivo, sociale e relazionale del minore e dei componenti il nucleo familiare di appartenenza in collaborazione con gli altri operatori dell'équipe; valuta la situazione del minore e del nucleo dal punto di vista psicologico e delle dinamiche affettivo-relazionali; attiva consulenze per insegnanti che ne facciano richiesta; formula ipotesi sulle cause del disagio; delinea possibili strategie d'intervento; effettua attività di sostegno rivolte ai minori che manifestano gravi situazioni di disagio; collabora con le altre figure professionali dell'équipe alla elaborazione di percorsi educativi individuali; valuta l'opportunità d'intervento psico-terapeutico.

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

Occorre tener presente che lo Psicologo opera diffusamente nell'ambito dei servizi sanitari ed in particolare di quelli consultoriali. Perciò può costituire una risorsa importante per il Servizio Educativo Territoriale qualora, nell'ambito della collaborazione con i servizi sanitari, la sua prestazione fosse utile nel lavoro di rete e funzionale al programma d'intervento.

Ove tale figura non fosse disponibile nell'ambito dei servizi sanitari, allora occorrerà provvedere al suo inserimento nell'équipe nell'ambito della Gestione Associata del Servizio Educativo Territoriale.

**L'Assistente sociale:** accoglie la segnalazione; verifica la situazione presentata; stabilisce il primo rapporto con la famiglia ed è il referente della stessa nel servizio; raccoglie i dati relativi al minore e alla sua famiglia coinvolgendo anche le altre eventuali agenzie interessate; effettua una prima valutazione sul caso e verifica l'esistenza di problematiche non espresse; valuta l'opportunità di un intervento educativo; cura l'invio eventuale ad altri servizi svolgendo quindi un'azione di filtro; presenta il caso all'équipe; collabora con le altre figure dell'équipe nella definizione del piano d'intervento, nelle verifiche in itinere e di conclusione del trattamento; agisce per favorire l'attivazione o il potenziamento di reti sociali di sostegno ritenute potenziali risorse.

L'Assistente sociale, come già si è detto, dovrebbe essere inserita preferibilmente nel Servizio Sociale comunale ed essere referente dello stesso nel Servizio Educativo Territoriale. Nel territorio tuttavia esistono situazioni differenti per la presenza, entro il Servizio Sociale, di un operatore sociale diverso dall'Assistente sociale. In questi casi si avrà cura di integrare la figura dell'Assistente sociale dentro l'équipe, al fine di mantenere le specificità professionali di ciascun operatore, evitando l'interscambiabilità dei ruoli.

L'Équipe multidisciplinare provvede all'approfondimento – valutazione del caso, alla predisposizione di un Programma Educativo d'Intervento – quale percorso possibile da specificare nel successivo Progetto Educativo Personalizzato - e all'avvio dello stesso.

Il Programma educativo di intervento deve essere condiviso e sottoscritto dalla famiglia, salvi i casi in cui l'intervento è deciso d'ufficio, nelle ipotesi previste dall'art.5.

Durata, articolazione e sede dell'intervento dell'educatore e degli altri componenti dell'Équipe, scaturiscono dalla valutazione del singolo caso, debbono essere esplicitati nel relativo Progetto Educativo Personalizzato che deve anche prevedere momenti di verifica e valutazione ed eventuale rimodulazione in itinere.

La modifica, sospensione o conclusione dell'intervento vengono disposte dall'Équipe e dall'operatore sociale comunale in accordo con la famiglia.

## **Art. 7**

### **Criteri e modalità per la partecipazione degli utenti al costo del servizio**

In ragione anche del carattere preventivo del servizio, la concessione ed erogazione del servizio non sono subordinate alla preliminare determinazione e al versamento delle quote di partecipazione al costo del servizio da parte dei richiedenti.

I Servizi Sociali Comunali, in rapporto al programma d'intervento concordato o comunque adottato e alle programmate fasi di realizzazione dello stesso, potrebbero concordare con i nuclei familiari interessati criteri e modalità per la eventuale contribuzione al costo del servizio.

La contribuzione da parte dell'utenza è esclusa per i nuclei familiari che non raggiungono il minimo vitale.

La contribuzione dell'utenza è obbligatoria esclusivamente per tipologie di prestazione e/o attività che il SET può erogare in maniera distinta e autonoma, non legate all'intervento di sostegno socio educativo quali ad esempio consulenze psicopedagogiche e sociali.

## **Art.8**

### **Norme di tutela dell'utente e possibilità di inoltrare reclami**

I beneficiari dell'intervento possono presentare reclami al Responsabile del Servizio Sociale Comunale attraverso le seguenti modalità: verbalmente, telefonicamente, per iscritto, tramite fax.

I reclami scritti o inviati tramite fax devono contenere le generalità, l'indirizzo, il numero telefonico, gli orari e i giorni di reperibilità del proponente.

I reclami verbali o telefonici vengono registrati dal Responsabile del Settore dei Servizi Sociali del Comune o dal tecnico da questi delegato, in attesa che siano sottoscritti dal proponente.

Sino a che non vengono sottoscritti sono considerati semplici segnalazioni, manifestazioni di opinioni, Ite quali non conseguono obbligo di formale istruttoria e riscontro.

Il Responsabile del Servizio provvede a dar corso agli accertamenti e alle verifiche entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione dei reclami, regolarmente formalizzati, e risponde in forma scritta non oltre i 15 giorni successivi. Contemporaneamente si attiva per rimuovere le eventuali cause che hanno determinato i reclami.

## **Art. 9**

### **Criteri per la valutazione del servizio nel complesso**

Con cadenza almeno semestrale l'Équipe predispose un resoconto di tutte le attività svolte. In particolare, debbono essere illustrati e documentati i risultati conseguiti, sulla base dei seguenti indicatori di qualità:

Efficacia delle attività di recupero e sostegno realizzate;

Eventuale incidenza dell'interruzione prematura del servizio da parte dell'utente;

Progettazione e realizzazione di nuove modalità di intervento;

Flessibilità degli interventi;

Grado di soddisfazione dell'utenza;

Efficacia delle modalità comunicative dei componenti l'Équipe sia verso l'Équipe stessa che verso l'esterno.

## **Art.10**

### **Organizzazione del servizio e personale**

La ditta dovrà garantire l'attivazione immediata del servizio nella data richiesta dal Coordinatore del PLUS con la seguente organizzazione:

#### a) Direzione e supervisione generale del servizio

La direzione e la supervisione generale del servizio competono al Coordinatore dell'Ufficio per la programmazione e la gestione associata dei servizi alla persona (di seguito denominato "Ufficio di Piano") che cura il raccordo con i Servizi Sociali comunali.

Il Settore Servizi Sociali di ogni singolo Comune, nell'ambito delle linee di indirizzo dell'Ufficio di piano, organizza e dirige il servizio, cura l'unitarietà, la coerenza e la continuità degli interventi, tenendo presenti gli aspetti organizzativi e gestionali, attraverso la continua verifica sull'efficacia degli stessi, anche nella direzione di ottimizzare, nell'ambito di parametri di qualità, l'impiego razionale delle risorse.

In particolare compete al Settore Servizi Sociali di ogni singolo Comune la presa in carico dei casi e la predisposizione di un progetto scritto individualizzato di intervento.

#### b) Referente della ditta

La Ditta aggiudicataria dovrà individuare un Referente che avrà il compito di curare e verificare, mediante procedure e protocolli operativi concordati con il Coordinatore dell'Ufficio di Piano, di cui al precedente punto a), le seguenti funzioni:

1. gestione e controllo del personale e degli orari di lavoro;

2. rapporti con i Servizi Sociali comunali;

3. elaborazione scritta del programma generale del Servizio Educativo Territoriale;

4. elaborazione di una relazione di aggiornamento sull'andamento del servizio da trasmettere con cadenza bimestrale al Coordinatore dell'Ufficio di Piano del PLUS;

5. predisposizione della Carta dei Servizi riferita all'oggetto del presente regolamento, ai sensi dell'art. 39 della L.R. 23/2005.

6. cura della distribuzione dei compiti agli operatori e verifica sulla congruenza dei risultati nell'operato del suddetto personale;

8. definizione dei programmi di lavoro in funzione di quanto concordato con il Servizio Sociale comunale;
9. supervisione e gestione del personale addetto ( pedagogista-coordinatore, educatori professionali, psicologo ecc.);
10. cura dei rapporti con i Servizi Sociali comunali, con predisposizione di relazioni sugli interventi a cadenza bimestrale, mediante l'utilizzo di strumenti informatici;
11. predisposizione di progetti di intervento e verifica intermedia e conclusiva.
12. presenza quotidiana di personale adeguato presso una o più sedi localizzate nel territorio e facilmente raggiungibili, nelle quali dovrà essere attiva una o più linee telefoniche, e-mail, fax, in maniera tale che le comunicazioni possano avvenire in tempo reale.

### **Art.11**

#### **Tirocinanti.**

Possono partecipare allo svolgimento delle attività del Servizio Educativo Territoriale, previo parere del Settore Politiche Sociali, tirocinanti in possesso di requisiti professionali previsti dalla normativa regionale e nazionale.

### **Art.12**

#### **Rinvio.**

Per quanto non contemplato nel presente regolamento valgono le norme nazionali e regionali vigenti in materia.