



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

*Assessorato dell'Igiene Sanità e dell'Assistenza Sociale*

*Servizio della Programmazione e della Gestione Economica Finanziaria*

*Settore Studi Ricerche e Programmazione Socio-Assistenziale*

## ***IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE***

***FINALITÀ, METODOLOGIE ORGANIZZATIVE, OPERATORI,  
INDICATORI DI QUALITÀ, CARTA DEL SERVIZIO***

*Documento di Linee Guida*

*2000*

## INDICE

Presentazione	Pag. 1
1. Il ruolo del servizio e i rapporti con gli altri servizi: la progettualità degli interventi	Pag. 2
2. Gli obiettivi del servizio	Pag. 3
3. I destinatari del servizio	Pag. 4
4. La procedura e metodologia dell'intervento	Pag. 5
5. La composizione e le funzioni dell'équipe interprofessionale	Pag. 6
6. I compiti dei componenti l'équipe	Pag. 7
7. Percorsi formativi e qualificazione degli operatori	Pag. 9
7.1 Il percorso formativo dell'educatore professionale. Un corso di qualificazione per gli operatori che svolgono le funzioni di educatore.	
7.2 L'aggiornamento delle figure dell'équipe	
8. La valutazione del servizio educativo territoriale	Pag. 12
8.1 La valutazione degli interventi e delle prestazioni erogate agli utenti.	
8.2 La valutazione del servizio inteso nella sua globalità e come processo.	
8.3 La valutazione della qualità del servizio.	
9. Una proposta di carta del servizio educativo territoriale	Pag. 17

## Presentazione

Il documento di indirizzo sul Servizio Educativo Territoriale è il risultato del lavoro di studio e di elaborazione svolto da un apposito Gruppo regionale, costituito da questo Assessorato, e del contributo emendativo e integrativo fornito, in quattro riunioni provinciali, da operatori di diverso profilo professionale e di diversa provenienza istituzionale, impegnati nel ruolo di programmatori e gestori dello stesso servizio.

Il documento è nato dalla riflessione sulle attuali esperienze del Servizio, attuato in oltre 200 Comuni, e dalla individuazione dei punti di forza e di debolezza, con lo scopo di pervenire – attraverso un percorso progettuale - alla ridefinizione di un servizio di sostegno educativo che sia capace di dare risposte efficaci ai minori in situazioni di disagio e alle famiglie in difficoltà nell'esercizio del ruolo genitoriale.

In particolare il documento di indirizzo vuol contribuire al processo di crescita, di qualificazione e di innovazione del Servizio Educativo Territoriale. La nuova denominazione di Servizio Educativo Territoriale, in sostituzione di quella di Servizio di Assistenza Educativa, vuol contribuire a fargli assumere un ruolo di cambiamento, un carattere attivo e incisivo sulle problematiche educative, e liberarlo da valenze prevalentemente assistenziali di breve e illusoria efficacia. Di conseguenza la nuova caratterizzazione del Servizio si rimarca sia in riferimento agli obiettivi generali e specifici, sia agli ambiti di intervento e ai destinatari del Servizio stesso.

La realizzazione del Servizio si fonda su una metodologia dell'intervento e sui contributi e ruoli professionali che possano assicurare la gestione complessiva ed unitaria del disagio e il raggiungimento di risultati efficaci, controllabili e misurabili. In questo senso si pone l'accento sulla qualificazione professionale degli operatori, sull'avvio di processi formativi e di aggiornamento, in particolare della figura dell'educatore professionale, quali fattori di sviluppo della qualità del servizio da valutare e misurare anche attraverso indicatori di efficacia e di efficienza.

L'attenzione al punto di vista delle famiglie e al loro diritto di conoscere le regole e i contenuti del servizio, si rappresenta con la proposta di una carta del servizio, perché la scelta dello stesso sia consapevole e offra anche le condizioni di una verifica in itinere e a conclusione dei risultati di ciascun intervento.

Il documento di linee guida, con l'approvazione da parte della Giunta regionale, diventa immediatamente operativo e assume una duplice valenza: nei confronti delle Amministrazioni che hanno già sperimentato il Servizio di Assistenza educativa, perché lo stesso possa evolversi e caratterizzarsi secondo i nuovi obiettivi assegnati, salvaguardando e valorizzando le esperienze che sono in sintonia con i contenuti proposti; nei confronti delle Amministrazioni che intendono introdurre il Servizio Educativo Territoriale nel sistema dei servizi, perché nasca e si costruisca secondo la nuova connotazione definita.

Il documento di linee guida andrà poi a fare parte integrante del Piano Socio Assistenziale 1999-2001, nel momento in cui lo stesso verrà sottoposto al primo aggiornamento.

## **1. Il ruolo del servizio e i rapporti con gli altri servizi: la progettualità degli interventi**

Il Servizio Educativo Territoriale ha lo scopo di contribuire alla crescita positiva del minore, secondo le finalità contenute nelle leggi n.184/1983 e n.285/1997 e nella legge regionale n.4/1988. Nella formulazione delle suddette leggi, il legislatore, ispirandosi alle idee guida del moderno pensiero psico-sociale, riconosce che il minore, per crescere, ha bisogno di un contesto familiare che rispetti la sua personalità, favorisca lo sviluppo armonico delle sue potenzialità e lo aiuti a conquistare crescenti livelli di autonomia. Tutela inoltre il diritto del minore ad essere educato nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il Servizio Educativo Territoriale trova la sua legittimazione nei presupposti legislativi, culturali e sociali su accennati. Esso vuol rispondere all'esigenza di dare una risposta innovativa, non solo assistenziale, agli interventi rivolti ai minori in situazione di disagio sociale importante, recuperando e rinforzando le risorse presenti nel nucleo familiare ed intorno ad esso, investendo anche sulle risorse presenti nel contesto territoriale (associazioni, centri di aggregazione e animazione, ludoteche, parrocchie, ecc.). La connotazione di sostegno e di recupero del servizio si combina quindi con rilevanti valenze preventive, che derivano dalla promozione di capacità e di autonomie personali e familiari, dall'attivazione di risorse individuali e collettive, dalla creazione e dallo sviluppo di contesti e ambienti educativi.

Il Servizio Educativo Territoriale, in virtù del suo carattere territoriale e del lavoro comunitario cui deve tendere, deve raccordarsi con le risorse formali e informali presenti nel territorio (istituzioni scolastiche, servizi sanitari, tribunale dei minori e centro giustizia minorile, associazionismo, ecc.) e adottare con convinzione la metodologia del lavoro di rete, indispensabile per leggere e interpretare meglio le cause globali del disagio e dei bisogni socio-educativi del territorio e per la progettazione integrata delle possibili risposte. Il servizio, per i suoi scopi specifici, non può essere concepito come un servizio «onnipotente» e in grado di operare in maniera totalmente autonoma e avulsa dal contesto di riferimento e dalla rete degli altri servizi. Perciò è fondamentale dare un approccio progettuale agli interventi socio-educativi sia quando vengono realizzati per la prima volta, sia quando vengono riprogrammati annualmente o triennialmente nel Piano comunale d'intervento.

Il lavoro di rete che il servizio deve porre in essere con le risorse del territorio, deve necessariamente essere svolto in considerazione dei fini istituzionali propri di ogni servizio e dei conseguenti ambiti specifici di intervento e di attività, attraverso la formalizzazione di intese e accordi. Tale considerazione riguarda soprattutto le collaborazioni che i servizi educativi comunali hanno sviluppato e dovranno sviluppare con le scuole. Se infatti è vero che, nell'intervento di sostegno educativo rivolto ai minori, il rapporto con la scuola è sicuramente imprescindibile (per l'approfondimento della conoscenza globale del minore e della sua famiglia; per l'analisi e la conoscenza del deficit, delle abilità e delle potenzialità; per la disposizione congiunta di un progetto di sostegno e per la verifica congiunta dei risultati conseguiti), è però necessario rilevare come tali collaborazioni abbiano spesso portato i servizi educativi (spesso su specifica richiesta della scuola) ad acquisire e far propri dei compiti che «istituzionalmente» fanno capo alla scuola e che pertanto rappresentano per il Servizio Educativo Territoriale una distrazione di preziose risorse e, per entrambe le istituzioni, una sovrapposizione di competenze e di energie.

Una preventiva azione di informazione circa i compiti e i contenuti del Servizio Educativo, cui potrà contribuire la Carta del Servizio di cui si formula una proposta, potrà essere utile a

chiarire per il futuro, per le altre istituzioni e per i cittadini, gli ambiti d'intervento e ad evitare che il Servizio Educativo possa ancora attuare interventi di recupero e sostegno scolastico che sono e restano di pertinenza della scuola.

## **2. Gli obiettivi del servizio**

L'intervento educativo rappresenta una risposta flessibile ed innovativa al disagio psico-sociale, poiché adotta risorse, metodi e strumenti – attraverso il sostegno al minore e al suo contesto di vita – tali da poter prevenire e riparare dinamiche relazionali alterate che troppo spesso sono fonte primaria di rischio sociale.

Poiché i meccanismi di marginalità e rischio socio-educativo, si fondano sulla qualità e sull'ampiezza delle relazioni sociali di ogni individuo o di un gruppo, il servizio, attraverso le professionalità che lo rendono operante, definisce ed applica strumenti atti alla riformulazione delle modalità relazionali ritenute inadeguate fra il minore e gli individui significativi per lui, siano essi all'interno del nucleo familiare, che al di fuori di esso, garantendo lo sviluppo di un processo di mediazione tra individuo in difficoltà, le altre persone e le organizzazioni sociali. L'obiettivo prioritario del Servizio Educativo Territoriale è pertanto quello di garantire il massimo sostegno al minore in difficoltà intervenendo sul suo disagio con un approccio relazionale globale.

E' sempre più evidente che, solamente dando una connotazione educativa agli interventi assistenziali attuati nel territorio, si può compiere un lavoro preventivo rispetto al rischio di disadattamento, creando le condizioni per il cambiamento e il miglioramento dei rapporti e delle relazioni individuo/ambiente e viceversa.

Per queste ragioni il Servizio Educativo Territoriale si inserisce nella rete delle risorse territoriali, operando con particolare attenzione nei luoghi di vita dei minori o dove si evidenziano i problemi e dove devono essere attivate le risorse per il loro superamento (famiglia, gruppo dei pari, scuola, tempo libero).

Le funzioni essenziali e gli obiettivi del Servizio Educativo Territoriale possono allora riassumersi schematicamente nel modo seguente:

sostenere il minore nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle; aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;

- valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
- sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
- promuovere le capacità progettuali del minore e della famiglia.

### 3. I destinatari del servizio

I destinatari del servizio educativo sono minori e rispettivi sistemi familiari, che vivono in situazioni di rischio tali da favorire l'insorgenza di problematiche relazionali, emarginazione, e/o devianza.

Si ritiene che il servizio educativo possa estrinsecare al meglio le sue potenzialità se utilizzato a favore della fascia d'età 0-17 anni (infanzia, fanciullezza, preadolescenza e adolescenza). Esso può essere altresì erogato a favore di maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nel raggiungimento dell'autonomia personale, che siano già beneficiari di interventi educativi e in altri casi particolari nei quali se ne ravvisi la necessità e l'efficacia. Il servizio può essere destinato anche ai portatori di handicap che presentino problematiche educative. E' opportuno sottolineare che il Servizio Educativo Territoriale risulta essere più efficace quando è erogato in situazioni di disagio manifestatesi in tempi relativamente recenti e previste di temporanea durata. In queste situazioni le possibilità di riuscita del Servizio sono più alte poiché esso concorre più celermente a contrastare e superare le cause del disagio del minore e a rendere autosufficiente il nucleo familiare nelle sue prerogative educative. Ciò evidenzia l'importanza di una tempestiva individuazione del disagio e della presa in carico dei casi.

Il servizio, tuttavia può essere erogato anche in situazioni di consolidato disagio, derivante dall'inefficacia di altri interventi o dall'assenza di qualunque intervento. In questi casi non possono essere sottovalutate le difficoltà di attuazione e le ridotte possibilità di ottenere dei risultati a breve-medio termine. Rispetto alle situazioni date, occorre quindi valutare le possibilità di incidenza del servizio e il grado di miglioramento che può produrre sia rispetto ad altre alternative, sia in rapporto all'entità delle risorse che si ritiene di impegnare.

Il Servizio Educativo Territoriale inoltre può essere erogato, ad integrazione del Servizio affidi e adozioni, a minori in comunità o in istituto e presso soggetti affidatari.

I destinatari del servizio sono minori che vivono in ambiti familiari già informati delle caratteristiche del servizio e consapevoli delle proprie difficoltà e quindi disponibili ad accettare e a collaborare all'attuazione dell'intervento dei servizi sociali comunali. Si è consapevoli, tuttavia, che trattasi di una condizione ottimale non sempre disponibile o non immediatamente perseguibile. L'inesistenza di tale consapevolezza da parte delle famiglie o anche la coscienza di un certo grado di consapevolezza non possono determinare un ritardo dell'intervento educativo, in particolare quando si tratta: di minori a rischio; di favorire la permanenza dei minori in famiglia; di evitare provvedimenti più drastici nei loro confronti. La consapevolezza e la collaborazione possono essere raggiunte gradualmente e lentamente, talvolta a seguito di una lunga fase operativa da parte degli operatori sociali, di un rapporto educativo con il minore e con le persone della rete familiare/parentale e amicale.

In tali casi costituirà uno degli obiettivi imprescindibili del Servizio l'attivazione di strategie idonee a far maturare nella famiglia, con le progressioni necessarie, l'accettazione e la condivisione dell'intervento educativo.

Nella individuazione dei destinatari dell'intervento si dovrà assicurare prioritaria attenzione alle seguenti situazioni:

- minori appartenenti a famiglie che hanno difficoltà ed esercitare il proprio ruolo educativo;
- minori interessati da un decreto della Magistratura Minorile;
- minori in istituto o in comunità interessati a processi di reinserimento familiare, o che comunque vivono fuori dalla famiglia di origine (affidi e adozioni).

## 4. La procedura e la metodologia dell'intervento

Il Servizio Educativo Territoriale rivolto al minore in difficoltà, si articola attraverso prestazioni professionali di operatori ed esperti, la cui diversità di competenza è di garanzia per la presa in carico del caso e per il superamento del disagio rilevato. Esso ha una valenza socio-psico-pedagogica molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi del minore, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi, sia che si tratti di coetanei o di adulti, basandosi sull'assunto che il minore, la famiglia e l'ambiente esterno, costituiscano dei sistemi relazionali che si definiscono e interagiscono vicendevolmente tramite lo strumento della comunicazione.

Per queste ragioni il servizio può connotarsi come strumento di prevenzione, di recupero oppure di sostegno, con metodologia, luoghi e tempi di intervento diversi fra loro: un'unica situazione di disagio può necessitare dell'applicazione di tutte e tre queste connotazioni oppure di una sola (tale decisione in merito spetta agli esperti coinvolti).

Questi aspetti sottolineano la complessità e la delicatezza del servizio e, di conseguenza, evidenziano la grande importanza che assumono nella sua attuazione i rapporti tra il Servizio Sociale comunale e il Servizio Educativo Territoriale da un lato e i ruoli e i raccordi fra le diverse professionalità coinvolte dall'altro.

Il Servizio 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, 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, che si avvale della figura del Pedagogista, dell'Educatore professionale e dello Psicologo, dopo aver concordato con il Servizio Sociale l'opportunità dell'intervento socio-educativo e valutato con lo stesso gli obiettivi da raggiungere, assume la titolarità dei casi e procede, anche in collaborazione con il Servizio Sociale comunale, alla formulazione del "Programma educativo d'intervento" individualizzato e/o per i gruppi.

Nella formulazione del "Programma educativo d'intervento" il Servizio Educativo si avvale prioritariamente delle informazioni del Servizio Sociale, necessariamente integrate di ulteriori conoscenze, approfondimenti e verifiche sul caso, dall'osservazione diretta, dalle informazioni fornite direttamente dalla famiglia e soggetti interessati e dalle informazioni eventualmente fornite da altri servizi e/o specialisti coinvolti o contattati. A questo riguardo i due servizi possono concordare di incaricare specifiche professionalità presenti nel Servizio Educativo quali lo Psicologo e il Pedagogista oppure di avvalersi di altre figure specialistiche come il Neuropsichiatra infantile. La natura dei problemi e il contesto in cui si manifestano suggeriranno la scelta dello specialista più pertinente.

Attraverso questo lavoro conoscitivo del minore e delle sue relazioni viene quindi definito il "Progetto educativo personalizzato", precisati gli obiettivi, le strategie per raggiungerli, i tempi di attuazione, le fasi e i criteri di verifica (che consentono di modificare e ridefinire il progetto durante il suo percorso attuativo), i compiti delle diverse figure professionali, le collaborazioni e gli apporti interistituzionali.

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

- 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;
- 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.

Laddove i progetti d'intervento prevedano, oltre agli interventi specificatamente socio-educativi, il Servizio Sociale comunale si farà carico anche dell'attivazione di collaterali interventi socio-assistenziali (es. assistenza economica, assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi, ecc.). Il Servizio sociale curerà inoltre l'eventuale contatto, soprattutto iniziale, con i servizi territoriali che dovessero essere coinvolti (vedi servizi socio-sanitari, servizi scolastici, tribunale dei minori, ecc.) e che saranno fissati nel "Programma educativo d'intervento" e nel "Progetto educativo personalizzato".

I due servizi avranno pertanto dei fondamentali momenti d'incontro e raccordo:

- in fase di avvio, quando il Servizio Sociale presenta e illustra il caso all'équipe del Servizio Educativo Territoriale e si concorda sulla realizzazione dell'intervento socio-educativo;
- in fase di presentazione dell'utente all'équipe del Servizio Educativo, di programmazione dell'intervento e di definizione del progetto educativo;
- infine, in fase di verifica e valutazione dell'intervento.

## **5. La composizione e le funzioni dell'Équipe interprofessionale**

I ruoli e i rapporti che contraddistinguono il Servizio Sociale comunale e il Servizio Educativo Territoriale rendono più chiara la definizione dei compiti delle diverse figure professionali che intervengono nella programmazione e nella gestione degli interventi educativi e nello stesso tempo evidenziano la necessità di disporre di un'équipe integrata socio-psico-pedagogica dove gli apporti e le competenze specialistiche siano salvaguardate e valorizzate, e non considerate sostitutive e intercambiabili.

Tale équipe è costituita dal Pedagogista, dall'Educatore, dallo Psicologo e imprescindibilmente integrata dall'Assistente Sociale, operatori le cui competenze sono essenziali per la realizzazione del Servizio Educativo Territoriale. La stessa équipe può essere arricchita da altre eventuali figure di supporto e consulenza, che si reputano necessarie per il trattamento dei casi, quali: l'Animatore che – operando con professionalità e metodologie proprie – svolge un'attività complementare a quella dell'Educatore professionale, soprattutto quando il territorio è carente di risorse, il Sociologo, ecc.

La collaborazione di altre figure quali il Neuropsichiatra infantile e l'Insegnante può derivare dal coinvolgimento, in un lavoro di rete, delle istituzioni di appartenenza, da formalizzare

attraverso la sottoscrizione di precisi accordi di programma, che definiscano ruolo e impegno del singolo professionista.

Così pure il volontariato, l'associazionismo culturale e ricreativo, le reti informali, se opportunamente coinvolti, possono concorrere, con attività integrate, alla buona riuscita del progetto.

L'équipe del Servizio Educativo Territoriale, nelle sue riunioni, analizza le problematiche dei casi portati al suo esame e affidati alla sua gestione; programma gli interventi definendo gli obiettivi, i mezzi, i contenuti, i tempi; garantisce gli specifici apporti professionali di ciascuna figura; definisce le modalità di verifica, analizza e valuta le attività svolte e i risultati conseguiti.

E' importante che l'équipe, oltre a lavorare sui casi, lavori anche su se stessa, per la complessità delle dinamiche relazionali che sempre e comunque coinvolgono i componenti; solo prendendone atto di questa esigenza e lavorando con questa consapevolezza si possono mettere le basi e creare i presupposti per un lavoro che possa essere utile ed efficace per gli utenti.

## **6. I compiti dei componenti l'Équipe**

Le figure facenti parte dell'équipe del Servizio Educativo Territoriale sono caratterizzate dai seguenti ruoli e 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.

La figura del Pedagogista è molto spesso presente nel territorio come operatore sociale del Comune, sia con rapporto di dipendenza che in convenzione con lo stesso.

In questi casi la funzione e il ruolo del Pedagogista vanno valorizzati con l'attribuzione delle competenze ad esso assegnate nell'ambito del Servizio Educativo Territoriale.

**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.

La figura dello Psicologo è meno utilizzata in qualità di operatore sociale del Comune di quanto non avvenga con il Pedagogista. Non si presenta quindi tanto un problema di riconduzione della figura alle sue funzioni peculiari, quanto di acquisizione della stessa. 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 ad iniziativa del Comune o dell'Associazione dei Comuni che progettano la realizzazione 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.

Tutti gli operatori dell'équipe documentano i contenuti della propria esperienza professionale con l'utilizzo di strumenti informativi, possibilmente informatizzati. Ciò permette una più corretta gestione del servizio e una più completa visione degli interventi operati.

Il rispetto dei ruoli e delle funzioni di ciascuna figura professionale costituisce uno dei requisiti di qualità del servizio. A ciò devono ispirarsi le modalità attraverso le quali si provvede alla formazione dell'équipe e all'acquisizione delle figure che ne fanno parte. Rientra nella sfera di autonomia organizzativa dei Comuni che attuano o che vogliono attuare il Servizio Educativo Territoriale la scelta del percorso attraverso il quale pervenire all'acquisizione delle risorse professionali necessarie.

## **7. Percorsi formativi e qualificazione degli operatori**

La preparazione professionale degli operatori costituisce un requisito essenziale per il conseguimento e il rispetto di standard di qualità nell'erogazione del servizio. La preparazione si acquisisce attraverso la frequenza di corsi formativi che abilitino alla professione dichiarata o al profilo professionale rivestito (formazione di base); essa si mantiene e si perfeziona, oltre che con forme di autoaggiornamento, attraverso la partecipazione a corsi di formazione continua finalizzati a migliorare le competenze professionali (aggiornamento professionale).

Ulteriori opportunità di qualificazione e di specializzazione, gestite dalla Università, dalla Regione e da istituzioni ed enti formativi, arricchiscono l'offerta formativa con l'intento di soddisfare esigenze di preparazione e/o l'acquisizione di competenze in rapporto a nuove domande di intervento sociale.

### **7.1 Il percorso formativo dell'educatore professionale.**

#### **Un corso di qualificazione per gli operatori che svolgono le funzioni di educatore.**

Tra le figure dell'équipe del Servizio Educativo Territoriale, l'assistente sociale, il pedagogo, lo psicologo hanno un preciso percorso formativo che li abilita alla professione. Il titolo di educatore professionale invece si può conseguire attraverso due differenti percorsi: il corso di laurea quadriennale in Scienze dell'educazione, indirizzo Educatore professionale e, di recente, il diploma universitario triennale di Educatore professionale, istituito con decreto del Ministro della Sanità 8/10/1998 n.520. In Sardegna solo il primo è operante, ma già dall'anno accademico 2000-2001 è prevista una sua diversa articolazione in attuazione della riforma degli ordinamenti universitari.

E' evidente la necessità, anche alla luce della riforma in corso, di chiarire il percorso formativo dell'educatore professionale. Si potrebbe ipotizzare che la figura educativa di base si formi attraverso un corso di laurea triennale e che attraverso un successivo percorso possa formarsi una figura direttiva e di coordinamento dei servizi socio-educativi.

Si pone altresì la necessità di superare il dualismo tra percorsi formativi socio-educativi e socio-sanitari-riabilitativi attraverso la previsione di un percorso formativo di base unico per l'educatore professionale e il successivo accesso a master di specializzazione annuale in

relazione all'inserimento professionale desiderato (educatore di asili nido, educatore del territorio, educatore in strutture socio-sanitarie, ecc.).

In attesa che queste alternative siano praticabili o che altre soluzioni vengano prospettate, nella fase attuale la figura che deve svolgere le funzioni di educatore professionale è quella in possesso della laurea in Scienze dell'educazione, indirizzo Educatore professionale.

Nello stesso tempo occorre offrire agli operatori dei servizi educativi, che in questi anni hanno svolto e svolgono le funzioni di educatore, senza averne il titolo, l'opportunità di continuare la propria attività, attraverso un percorso formativo, che rafforzi e certifichi le proprie competenze.

Infatti, nel corso degli ultimi 10 anni, data la carenza di personale in possesso del titolo di educatore professionale, si sono utilizzati operatori con diplomi di scuola media superiore e con corsi di laurea diversificati. Questo ha creato incertezza e disorientamento tra le istituzioni pubbliche e private che si sono avvalse di tali operatori e, nello stesso tempo, preoccupazione negli stessi operatori sprovvisti di titolo specifico, che in molti casi hanno contribuito all'attivazione e al mantenimento del servizio, per l'eventuale messa in discussione della loro esperienza lavorativa.

Per superare la pregressa situazione degli operatori dei servizi educativi che hanno svolto e tuttora svolgono le funzioni di educatore, senza averne il titolo, presso la pubblica amministrazione, in regime di convenzione o, per conto della stessa, in regime di appalto, si propone la programmazione di corsi di qualificazione per la certificazione delle competenze acquisite in ambito lavorativo, con i seguenti requisiti di accesso:

- possesso di diploma di scuola media superiore;
- esperienza lavorativa con mansioni di educatore al 31/12/1998 di almeno 36 mesi, anche non continuativi e comunque non inferiore a un monte di 520 ore, svolta presso una o più Amministrazioni.

L'ammissione al corso avviene a seguito di superamento di una prova selettiva (valutazione attitudini e motivazione personale).

Si ritiene che un corso della durata di 600 ore, con verifica finale, costituisca un idoneo percorso formativo per il consolidamento e il rafforzamento della professionalità di tali educatori.

Nel prospetto 1 sono indicate le aree formative e i contenuti delle stesse.

## **7.2 L'aggiornamento delle figure dell'Équipe**

La partecipazione a corsi di aggiornamento sul Servizio Educativo Territoriale da parte delle figure che costituiscono l'Équipe (assistente sociale, pedagogo, psicologo, educatore professionale) è la condizione per assicurare il raggiungimento di risultati di qualità.

I requisiti di accesso ai corsi che la Regione dovrà programmare e realizzare sono i seguenti:

- il possesso dei titoli abilitanti alla professione da parte delle figure che costituiscono l'équipe;
- il prestare la propria attività presso i servizi socio-educativi (anche in regime di convenzione e/o appalto).

La partecipazione al corso da luogo al rilascio di un attestato di frequenza che costituisce

titolo per lo sviluppo professionale dell'operatore e per la partecipazione a successivi incarichi o appalti.

Il corso, della durata complessiva di 90 ore, prevede 6 aree di approfondimento, da sviluppare attraverso stage di 2 giorni ciascuno (15 ore a stage), così come specificato nel prospetto 2.

### **Prospetto 1. Programma formativo per le figure che svolgono le funzioni di educatore**

<b>AREA</b>	<b>CONTENUTI</b>
Legislativa	Conoscenze della legislazione sui minori, delle norme sull'organizzazione e amministrazione dei Servizi e delle leggi che regolamentano il ruolo e l'apporto delle risorse della comunità, della normativa sulla Privacy e sul trattamento dei dati sensibili.
Educativa territoriale	Contenuti dell'attività educativa territoriale. Metodi e tecniche del lavoro educativo territoriale. Ruolo e funzione dell'Educatore nell'équipe, nella famiglia e nella comunità.
Psico-Pedagogica	Conoscenze pedagogiche e psicologiche relative alla funzione dell'Educatore nell'ambito familiare, educativo, scolastico e sociale.
Sociologica	Conoscenze relative ai processi sociali, con particolare riferimento alla devianza, alla marginalità ed alle forme di controllo sociale.
Psicologia dell'età evolutiva	Conoscenze dello sviluppo psico-fisico dei minori, delle patologie e difficoltà di crescita. Conoscenza delle psico-patologie.
Metodologica	Lavoro d'équipe, strategie e utilizzo del lavoro di rete. Metodologie e tecniche di progettazione educativa, conduzione dell'intervento educativo, comunicazione interpersonale e relazione educativa, documentazione e verifica e della valutazione dell'intervento educativo.
Tirocinio	Sviluppo delle abilità professionali attraverso la convivenza e la socializzazione con il sistema lavorativo, con supervisione di operatori esperti, per almeno 500 ore, di cui il 50% presso il Servizio di appartenenza.

## **Prospetto 2. Programma di aggiornamento per le figure professionali che costituiscono l'Équipe del Servizio Educativo Territoriale.**

<b>AREA</b>	<b>CONTENUTI</b>
Legislativa	Aggiornamento normativo e sulle leggi di settore.
Sociologica	Politiche della famiglia e sociologia della famiglia.
Metodologica	Strategie e utilizzo del lavoro di rete; lavoro d'équipe; lavoro per progetti; i gruppi di lavoro; i processi di decisione nei servizi e la negoziazione; i sistemi informativi e l'informatizzazione per il monitoraggio, la verifica e la valutazione.
Progettuale e Programmatica	Indagine socio - ambientale, rilevazione del bisogno, formulazione di un progetto iniziale, verifiche e valutazione finale.
Valutazione	Ricerca dei criteri di valutazione dei programmi, dei processi e dei risultati del S.E.T. e Supervisione .
Supervisione	Caratteristiche della supervisione (diretta e indiretta). Tecniche e strategie di gestione e mediazione dei conflitti.

### **8. La valutazione del Servizio Educativo Territoriale**

Nella progettazione del Servizio Educativo Territoriale deve trovare adeguato spazio un disegno di valutazione che consenta di verificare costantemente i livelli di qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni e del servizio, rispetto agli obiettivi postisi, e alle aspettative della popolazione beneficiaria dell'intervento.

La definizione concreta delle attività di valutazione, pertanto, deve precedere e accompagnare lo sviluppo di ciascun progetto educativo dalla fase iniziale di programmazione e realizzazione degli interventi, e basarsi sulla raccolta di un insieme di informazioni, idonee a garantire il processo valutativo.

La qualità della raccolta delle informazioni sarà strettamente correlata al rispetto delle regole della metodologia della ricerca sociale e quindi alla consapevolezza e alla preparazione professionale degli operatori, da conseguire anche attraverso specifiche iniziative di aggiornamento.

Gli operatori debbono utilizzare strumenti di lavoro standardizzati, che consentano di raccogliere sia dati oggettivi relativi alla prestazione lavorativa (ore di prestazione, tipi di accesso, interventi operati, ecc.), sia informazioni relative agli effetti e ai risultati progressivamente registrati attraverso la realizzazione del progetto e l'azione svolta (osservazioni di atteggiamenti, comportamenti, giudizi di soddisfazione da parte degli utenti).

La costruzione e l'utilizzo di una o più schede di registrazione (di tipo cartaceo o informatizzate), le cui dimensioni siano congruenti con il progetto d'intervento, gli obiettivi posti e i risultati da raggiungere, fornisce il materiale informativo attraverso il quale sia l'educatore che l'Équipe interprofessionale possono operare la valutazione in itinere ed ex post.

Sul piano metodologico è necessario distinguere tre distinti livelli (aspetti) di valutazione:

- a) la valutazione degli interventi e delle prestazioni erogate agli utenti;
- b) la valutazione del servizio inteso nella sua globalità e come processo;
- c) la valutazione della qualità del servizio.

## **8.1 La valutazione degli interventi e delle prestazioni erogate agli utenti**

Nella valutazione degli interventi e delle prestazioni il referente è l'Équipe interprofessionale che periodicamente si riunisce per la verifica sul lavoro svolto, sui problemi riscontrati e sui risultati conseguiti, alla luce del progetto predisposto e della programmazione iniziale e intermedia concordata.

Gli indicatori di efficienza, che si riferiscono anche a fattori di risultato, sono relativi a:

- i tempi intercorrenti tra l'affidamento del caso da parte del Comune e la predisposizione del progetto d'intervento da parte dell'équipe;
- la corrispondenza tra interventi programmati e interventi attuati (nell'ambito familiare, sociale, educativo, ecc.);
- il rispetto della cadenza dei tempi entro i quali gli stessi interventi sono programmati;
- i costi dell'intervento in rapporto alle risorse umane e materiali impiegate/afferenti per il singolo caso ed in rapporto al costo totale del Servizio.

Gli indicatori di efficacia sono relativi al grado di superamento dei problemi iniziali, misurabile attraverso una scala di valori relativa alle dimensioni individuate, quali:

- comportamento del minore;
- relazioni inter-familiari;
- inserimento scolastico;
- integrazione nel gruppo dei pari;
- relazioni col contesto sociale; ecc.

La valutazione dell'intervento, e quindi della produzione dei risultati attesi rispetto agli obiettivi posti – con attenzione agli esiti dell'intervento e del loro riconoscimento da parte degli utenti destinatari, rimanda alla valutazione della qualità percepita, all'attuazione di una valutazione partecipata da parte dell'utente e al rispetto delle previsioni e indicazioni della Carta del servizio.

## **8.2 La valutazione del servizio inteso nella sua globalità e come processo**

Nella valutazione del servizio svolto il referente è il Comune, ossia il Servizio Sociale Comunale che ha attivato il servizio.

Si evidenziano in tale valutazione fattori di sistema (aspetti organizzativi e gestionali quali funzioni, responsabilità, supporti, ecc.) e fattori di processo (incidenti sul lavoro professionale, interprofessionale, risorse, metodologie e procedure, documentazione), misurabili attraverso indicatori di efficienza quali:

- tempi medi di presa in carico dei casi rispetto alle domande degli utenti o alle segnalazioni degli stessi da parte di altri soggetti;
- il numero delle ore di lavoro utilizzate rispetto a quelle programmate (per lo stesso numero di utenti);
- la spesa effettivamente sostenuta rispetto al costo preventivato del servizio (per lo stesso numero di utenti).

La valutazione del servizio è riferita anche a fattori di risultato, legati alla produttività del servizio e quindi – oltre che ad una valutazione di efficienza, trattandosi di un servizio alla persona – di efficacia degli interventi.

Gli indicatori di efficacia sono relativi a:

- percentuale degli utenti che hanno completato il Programma Educativo Personalizzato (detratte le interruzioni premature del servizio da parte dell'utente) rispetto al totale degli utenti inseriti nel servizio (capacità di attrazione del servizio);
- percentuale di utenti per i quali si sono raggiunti gli obiettivi prefissati rispetto al totale degli utenti inseriti nel servizio (efficacia delle attività di recupero e sostegno);
- percentuali di famiglie che esprimono soddisfazione per gli interventi erogati rispetto al totale delle famiglie beneficiarie dell'intervento (grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza).

### **8.3 La valutazione della qualità del servizio**

Il tema della verifica e della valutazione sia degli interventi attuati, sia del servizio nel suo complesso e come processo non può disgiungersi, nell'ambito dei servizi alla persona, dal problema della qualità del servizio stesso, che va intesa come trasversale a tutti i processi di valutazione, e di cui è competente il Comune.

La qualità è definita come l'insieme delle caratteristiche che consentono ad una organizzazione di determinare la capacità di soddisfare esigenze espresse e non dell'utente/cittadino/cliente. Analizzare la qualità di un servizio vuol dire quindi verificare se l'azione intrapresa (progetto, intervento, servizio) risponde alle aspettative ed è coerente con le ragioni scelte.

Nella valutazione della qualità occorre far riferimento a 3 dimensioni:

- alla qualità organizzativo-gestionale;
- alla qualità tecnico-professionale;
- alla qualità percepita.

Per ciascuna dimensione si forniscono di seguito gli obiettivi di qualità (che ogni singolo servizio deve elaborare ed esplicitare al fine di una corretta e chiara valutazione dello stesso, e che dipendono dalle specifiche esigenze di ciascun servizio) con i relativi indicatori.

## AMBITO ORGANIZZATIVO-GESTIONALE

Obiettivi di qualità	Indicatori
1. Rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le organizzazioni e per il personale utilizzato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizione al registro regionale (art 42 L.R. n. 4/88) e all'albo regionale (art.2 della L.R. n. 16/97) per le organizzazioni che partecipano all'appalto e gestione del servizio;</li> <li>• Possesso dei titoli e delle qualifiche prescritte per il personale utilizzato;</li> <li>• Rispetto delle tabelle retributive contrattuali del comparto sociale.</li> </ul>
2 Adeguatezza agli standard organizzativi minimi previsti dalle Linee Guida sul Servizio Educativo.	<p>Le prestazioni socio-educative si caratterizzano per la globalità dell'intervento in favore della persona, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare sociale-psicologico-pedagogico. Per tale motivo, oltre il rispetto dei requisiti normativi precedentemente indicati, i Servizi Socio-Educativi devono possedere i seguenti requisiti organizzativi minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di un'équipe pluridisciplinare minima, composta almeno da specialisti dell'area pedagogica, psicologica, sociale e educativa (educatori professionali). A tale équipe minima possono aggiungersi, ma non sostituirsi, altre figure specialistiche e/o professionali;</li> <li>• Presenza di un Coordinatore Pedagogico, responsabile delle procedure organizzative e delle metodologie adottate;</li> <li>• Organizzazione di un sistema di raccolta delle informazioni, di un sistema informativo e di documentazione;</li> <li>• Redazione per ogni singolo utente del Progetto individualizzato, comprendente uno o più programmi d'intervento, azioni e interventi, con monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni dei bisogni;</li> <li>• Garanzia di una adeguata informazione e partecipazione della famiglia alla costruzione del Progetto individualizzato, nonché alla verifica dello stesso ed alla valutazione complessiva del servizio erogato.</li> </ul>
3. Struttura organizzativa di supporto tecnico-qualitativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità di uno staff specialistico per la formazione e l'aggiornamento costante del personale;</li> <li>• Presenza di un facilitatore per la qualità (supervisore tecnico del servizio);</li> <li>• Disponibilità di indicazioni procedurali formalizzate (linee guida, protocolli procedurali, regolamenti interni, sistemi di raccolta di informazioni e di documentazione e presentazione delle stesse).</li> </ul>
4. Efficienza (erogazione degli interventi con ottimizzazione delle risorse umane, materiali e temporali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. Prestazioni/interventi attuati complessivamente nel servizio (documenti);</li> <li>• N. Progetti realizzati (documenti);</li> <li>• Indicazione delle singole voci di costo del servizio erogato (personale interno, specialisti aggiunti, formazione e aggiornamento, trasferte, turn over, sostituzioni personale, attrezzature materiali, costi vari di gestione, ecc.) e in rapporto al tipo di lavoro (con l'utenza, per l'utenza, per il servizio);</li> <li>• Indicazione della copertura finanziaria delle singole voci di costo del servizio;</li> <li>• Rapporto costi/benefici raggiunti.</li> </ul>
5. Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza e compatibilità del Servizio Educativo Territoriale con altri Servizi;</li> <li>• Sinergie prodotte in rete territoriale</li> </ul>

## AMBITO TECNICO-PROFESSIONALE

Obiettivi di qualità	Indicatori
6. Organizzazione del lavoro nel servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza del Coordinatore Pedagogico (orari e modalità di contatto);</li> <li>• Indicazione e definizione dei ruoli, funzioni e competenze delle singole figure professionali (risorse umane interne al servizio e/o aggiuntive);</li> <li>• Pianificazione (orari di servizio, temporalità delle riunioni d'équipe);</li> <li>• Indicazione dei tempi e modalità di verifica;</li> <li>• Periodicità della supervisione;</li> <li>• Formazione – aggiornamento.</li> </ul>
7. Metodologia di lavoro	<p>a) Esplicitazione delle metodologie di lavoro assunte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro di rete (raccordo e attivazione reti di supporto e servizi, stipula di accordi formalizzati, progetti ideati e realizzati, modalità di verifica e valutazione congiunta);</li> <li>• Lavoro di équipe (composizione équipe, adeguatezza numerica e competenze, periodicità riunioni e pianificazione, flessibilità, verbali e documentazione);</li> <li>• Lavoro per progetti e per obiettivi: definizione delle fasi dell'intervento (accoglienza, analisi della domanda, raccolta informazioni, osservazione, definizione problema, assunzione in carico, progettazione intervento, attuazione, verifica, valutazione, eventuale revisione);</li> <li>• Documentazione (esplicitazione del sistema di raccolta informazioni e di documentazione adottati).</li> </ul> <p>b) Esplicitazione e definizione delle componenti fondamentali dell'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approccio globale alla situazione; Sistematicità; Personalizzazione; Flessibilità; Intenzionalità; Interdisciplinarietà; Operatività.</li> </ul>
8. Procedure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione delle Linee Guida, dei Protocolli Procedurali e dei Regolamenti adottati;</li> <li>• Definizione e pubblicazione delle procedure per l'accesso, l'attuazione dell'intervento, le dimissioni;</li> <li>• Sistema informativo – documentazione.</li> </ul>
9. Rapporto con l'utenza	<p>Indicazione delle norme assunte per garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità;</li> <li>• Equità;</li> <li>• Tempestività;</li> <li>• Appropriatezza;</li> <li>• Accettabilità.</li> </ul>
10. Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisazione degli obiettivi raggiungibili, in termini di incremento del benessere dell'utenza, in relazione ai tempi ed alle modalità indicate nel progetto;</li> <li>• Monitoraggio del grado di autonomia, salute, qualità di vita dell'utenza.</li> </ul>
11. Efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione di innovazioni tecniche e metodologiche che hanno prodotto economie in termini di risorse umane e materiali</li> </ul>

## QUALITA' PERCEPITA

Obiettivi di qualità	Indicatori
12. Tutela dei diritti degli utenti	<p>Esplicitazione e pubblicizzazione degli strumenti adottati per la tutela dei diritti e della partecipazione degli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti;</li> <li>• Opuscoli informativi;</li> <li>• Sportelli;</li> <li>• Carta del servizio.</li> </ul>
13. Partecipazione e adesione	<p>Esplicitare le modalità adottate per la collaborazione dell'utente e della famiglia al progetto individualizzato (visione Carta del Servizio, sottoscrizione progetto d'intervento, richiesta di autorizzazione interventi, consultazione fascicolo personale/familiare, ecc.).</p>
14. Valutazione partecipata	<p>a) Definizione dei criteri disponibili agli utenti per la valutazione della qualità del servizio, con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti tangibili (aspetto del servizio, attrezzature, elementi di riconoscimento esterno, ecc.);</li> <li>• Affidabilità;</li> <li>• Sensibilità;</li> <li>• Competenza;</li> <li>• Cortesia;</li> <li>• Credibilità;</li> <li>• Sicurezza;</li> <li>• Accesso;</li> <li>• Comunicazione;</li> <li>• Comprensione del cliente.</li> </ul> <p>b) Indicazione degli strumenti disponibili all'utente per la valutazione della qualità del servizio;</p> <p>c) Procedure per i reclami.</p>

### 9. Una proposta di Carta del Servizio Educativo Territoriale

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/11/1994 fornisce i primi indirizzi per la realizzazione delle carte dei servizi. Successivamente il Decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito con legge 11 luglio 1995 n. 273, dispone l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte dei servizi sulla base di schemi generali di riferimento. Più recentemente, l'articolo 11 del Decreto legislativo 30/7/1999 n. 286 ripropone la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri quale strumento normativo idoneo a definire gli standard di qualità dei servizi e i criteri per la misurazione della stessa, i casi e le modalità di adozione di carte dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti nonché le modalità di indennizzo degli stessi in caso di disservizi.

La finalità della Carta dei servizi è quella di migliorare la qualità delle prestazioni offerte attraverso il coinvolgimento attivo del cittadino utente.

La Carta offre (o deve offrire ) al cittadino una preventiva informazione dello standard del servizio e nello stesso tempo costituisce (deve costituire) un documento di riferimento per verificare la rispondenza quali-quantitativa delle prestazioni allo standard previsto.

La Carta del Servizio si compone essenzialmente di tre parti:

- nella prima il soggetto erogatore si presenta al fruitore del servizio, con il quale vuol instaurare un patto, dichiarando i principi e le finalità fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione del servizio;
- nella seconda sono fornite le informazioni sulle modalità d'accesso e di fruizione delle prestazioni;
- nella terza sono previsti gli strumenti di tutela dell'utente in ordine al rispetto della qualità delle prestazioni e alla valutazione dei risultati.

In aderenza agli indirizzi della normativa nazionale e alle caratteristiche che devono possedere le carte dei servizi, si presenta una proposta di Carta del Servizio Educativo Territoriale che, attraverso un percorso di adattamento alla concrete situazioni territoriali e amministrative, la ricerca e la sperimentazione di modalità di partecipazione alla sua definizione e di condivisione da parte degli utenti e delle loro associazioni, dovrà costituire un atto imprescindibile e qualificante per l'attivazione e la gestione del servizio stesso.

# CARTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE

**COMUNE DI** \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

**UFFICIO SERVIZI SOCIALI COMUNALI**  
RESPONSABILE UFFICIO:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

**SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE**

Coordinatore del Servizio Educativo Territoriale

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Giorni di apertura \_\_\_\_\_

Orario di ricevimento del pubblico:

dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_

## Premessa

Il Comune di \_\_\_\_\_ o i Comuni associati di \_\_\_\_\_

istituiscono ai sensi della legge n.184/1983, della L.R. n.4/1988 e relativo regolamento e piano di attuazione, della legge n. 285/1997 il «Servizio Educativo Territoriale» successivamente indicato con «S.E.T.»

Detto servizio sarà gestito dall'Ente in forma diretta o convenzionata con apposite figure o Cooperative.

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.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.

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'educatore nel suo intervento, realizza il Progetto Educativo Personalizzato per il minore e predisposto dall'Équipe di operatori e di esperti che collabora all'attuazione del Servizio.

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

## **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 della Legge n.675/96.

Le finalità del S.E.T. si possono riassumere schematicamente 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**

#### **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 dalla legge n.675/1996.

Alla domanda, che deve pervenire all'ufficio di Servizio Sociale del Comune, vanno allegati i seguenti documenti:

- documentazione sanitaria, se ritenuta necessaria;
- autocertificazione dei redditi posseduti o copia dell'ultima dichiarazione dei redditi.

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.

Per l'accesso al servizio non sono previsti limiti di reddito.

### **Art. 5**

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

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.

E' coordinato da un Pedagogista e si avvale di una équipe socio – psico – pedagogica composta dal Pedagogista stesso e da:

- Assistente Sociale
- Educatori Professionali
- Psicologo.

L'Assistente Sociale entro \_\_\_\_\_ giorni dalla presentazione della domanda, corredata dalla documentazione richiesta, provvede a fissare un incontro con il nucleo familiare e a predisporre una prima valutazione del caso, congiuntamente ad un "Piano d'intervento", da proporre in sede di Équipe.

L'Équipe multidisciplinare, entro \_\_\_\_\_ giorni dalla presa in carico, 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 dai richiedenti, salvi i casi in cui l'intervento è deciso d'ufficio, nelle ipotesi previste dall'art.4.

Durata, articolazione e sede dell'intervento dell'educatore e degli altri componenti dell'Équipe, scaturiscono dalla valutazione del singolo caso, dopo un primo periodo d'intervento, e debbono essere esplicitati nel relativo Progetto Educativo Personalizzato che deve anche prevedere momenti di verifica e valutazione.

Il monte ore individuale settimanale non deve superare le \_\_\_\_\_ ore, con un minimo d'interventi di \_\_\_\_\_ ore.

La durata massima dell'intervento non deve superare i \_\_\_\_\_ mesi prorogabili in seguito a verifiche e su proposta dell'Équipe.

La modifica, sospensione o conclusione dell'intervento è disposta dall'Équipe previa comunicazione all'utente.

## **Art. 6**

### **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.

Il Servizio Sociale Comunale, in rapporto al programma d'intervento concordato o comunque adottato e alle programmate fasi di realizzazione dello stesso, concorda con i nuclei familiari interessati criteri e modalità per la eventuale contribuzione al costo del servizio, avendo riguardo alle fasce di reddito previste dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.12/1989 e successive modifiche e integrazioni.

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 e per i richiedenti che superano il minimo vitale.

### **Art.7**

#### **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, alle quali non consegue 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.

Il Comune si impegna ad emanare specifico Regolamento del Servizio Educativo Territoriale.

### **Art. 8**

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

Con cadenza almeno semestrale l'Équipe predispone 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.