D) ATTI DIRIGENZIALI

Giunta Regionale

D.G. Famiglia, conciliazione, integrazione e solidarietà sociale

D.d.u.o. 11 luglio 2011 - n. 6317
Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unita' di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori

IL DIRIGENTE DELLA UNITA' ORGANIZZATIVA
SERVIZI E INTERVENTI SOCIALI E SOCIOSANITARI

Vista la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 «Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario» ed in particolare:

– l'art. 11 che attribuisce alla Regione la funzione di indirizzo, coordinamento, controllo e verifica delle unità d'offerta sociali;

– l'art. 13 che attribuisce ai comuni la definizione dei requisiti di accreditamento delle unità d'offerta sociali in base ai criteri stabiliti dalla Regione, accreditando le unità d'offerta e stipulando i relativi contratti;

– l'art. 16 che prevede che l'accreditamento delle unità d'offerta sociali è condizione per sottoscrivere i conseguenti contratti con i comuni, nel rispetto della programmazione locale e con riguardo ai criteri di sostenibilità finanziaria definiti nel piano di zona;

Richiamate:

• la d.g.r. 16 febbraio 2005, n. 20762 «Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori»;

• la d.g.r. 16 febbraio 2005, n. 20943 «Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili» che demanda a successivi provvedimenti la definizione di tempi e modalità per la messa a regime del sistema di accreditamento e di remunerazione;

• la d.g.r. 13 giugno 2008, n. 7437 che, ai sensi della l.r. 3/2008, approva l'elenco delle unità di offerta sociali tra cui le Comunità educative, le Comunità familiari e gli Alloggi per l'autonomia quali unità di offerta residenziali per minori.

• il d.d.g. 15 febbraio 2010, n. 1254 che fornisce le prime indicazioni operative in ordine all' esercizio e all'accreditamento delle Unità d'offerta sociali;

Dato atto che l' accreditamento:

– è il processo di ulteriore qualificazione dell'unità d'offerta sociale in esercizio;

– è richiesto volontariamente dall'Ente gestore dell'unità d'offerta in esercizio;

– è concesso a tutti i soggetti richiedenti che dimostrino il possesso dei requisiti definiti con questo provvedimento;

– è il presupposto necessario affinché il Comune stipuli contratti o convenzioni per l'acquisto delle prestazioni specifiche dell'Unità d'offerta;

– può essere richiesto solo da Unità d'offerta in regolare esercizio;

– è richiesto da parte dell'Ente gestore al Comune di ubicazione dell'Unità d'offerta o all'Ambito territoriale dei comuni associati che adotteranno l'atto amministrativo di accreditamento e istituiranno il registro degli accreditati per le Unità d'offerta residenziale per minori;

Vista la proposta emersa dal gruppo di lavoro composto da ANCI e da alcuni enti erogatori relativa alla possibilità che la Regione indichi in via sperimentale i requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali che hanno rilevanza per la popolazione di più province, in particolare per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori, al fine di supportare l'attuazione del processo di accreditamento ai sensi della d.g.r. 20943/2005 e promuovere un livello uniforme di qualità su tutto il territorio regionale;

Ritenuto pertanto di:

• sperimentare a livello regionale i proposti requisiti di accreditamento per le unità d'offerta sociali di accoglienza residenziale per minori, così come specificato nell'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, al fine di garantire livelli uniformi di qualità sull'intero territorio regionale;

• precisare che i comuni nel cui territorio sono ubicate le unità di offerta residenziali per minori accrediteranno le medesime, in via sperimentale e nel rispetto della loro autonomia, sulla base dei requisiti indicati all'allegato A;

• demandare a successivi atti della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione Integrazione e Solidarietà sociale la definizione delle modalità di monitoraggio dell'applicazione dei requisiti di accreditamento sperimentali e del loro impatto sulla rete delle unità di offerta sociale di accoglienza residenziale per minori;

Dato atto che i requisiti proposti di cui all'Allegato A sono stati condivisi con i tavoli regionali di consultazione dei soggetti del terzo settore, degli enti erogatori, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali nel corso delle sedute convocate il 5 maggio 2011, che hanno formulato ulteriori osservazioni contribuendo ad arricchire ed integrare il documento;

Dato atto che la sperimentazione si concluderà il 31 dicembre 2012.

Vista la l.r. n. 20/2008 e i provvedimenti organizzativi della IX legislatura;

DECRETA

1. di procedere alla sperimentazione, che dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2012, dei proposti requisiti di accreditamento per le unità d'offerta sociali di accoglienza residenziale per minori, così come specificato nell'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, al fine di garantire livelli uniformi di qualità sull'intero territorio regionale;

2. che i comuni nel cui territorio sono ubicate le unità di offerta residenziali per minori accrediteranno le medesime, in via sperimentale e nel rispetto della propria autonomia, sulla base dei requisiti indicati all'allegato A;

3. di demandare a successivi atti della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione Integrazione e Solidarietà sociale la definizione delle modalità di monitoraggio dell'applicazione dei requisiti di accreditamento sperimentali e del loro impatto sulla rete delle unità di offerta sociale di accoglienza residenziale per minori;

4. di disporre la pubblicazione del presente decreto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, nonché sul sito internet della Regione.

Il dirigente dell'unità organizzativa
Rosella Petrali

——— • ———

ALLEGATO A

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO SPERIMENTALI PER LE UNITA' DI OFFERTA SOCIALI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER MINORI

COMUNITA' EDUCATIVE

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO	INDICATORI
REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI	
1. Rapporti con l'utenza (da riportare anche nella carta dei servizi):	
1.1 Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti invianti, nonché della qualità, finalizzati al migl ioramento delle prestazioni e degli interventi;	– rilevazione almeno annuale della soddisfazione degli ospiti e degli Enti invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati – questionario di soddisfazione per ospiti e scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti allegati alla Carta dei servizi – disponibilità e diffusione materiale informativo aggiornato, con obbligo di distribuzione agli utenti e/o loro familiari e agli enti invianti – rilevazione del turn over del personale
1.2 Presenza di documento che descriva tempi e modalità di Coinvolgimento degli enti invianti	Presenza nel fascicolo individuale del calendario degli incontri tra Ente gestore e Enti invianti , da realizzare almeno nelle fasi di: – definizione del progetto sul minore, – verifiche intermedie e/o per necessità sopravvenute – valutazione finale a conclusione del percorso gli obiettivi
1.3 In strutture a carattere esclusivo di pronto intervento: documento che dichiari il numero di giorni massimi di permanenza	Esistenza del documento
2. Formazione del personale	
Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore	– presenza di idonea documentazione atta a dimostrare lo svolgimento dei momenti formativi e di aggiornamento del personale ed il livello di partecipazione – Qualora la struttura preveda la presenza di volontari ne dovrà curare l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione ed il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività socio educative: presenza di idonea documentazione atta a dimostrare gli interventi di tutoraggio e di formazione del personale volontario ed il livello di partecipazione

3. Progetto educativo individualizzato	
Presenza nel fascicolo personale del piano delle verifiche periodiche	Il Progetto Educativo Individualizzato deve essere redatto sulla base: – del profilo personale dell'utente, comprensivo dei bisogni, delle necessità educative, del contesto familiare e sociale; – dei risultati che si vogliono ottenere; – della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete, anche in termini di integrazione e sinergia tra le azioni di tutela compiute dai diversi Servizi coinvolti. Il P.E.I. deve comprendere: **a)** l'individuazione dell' educatore responsabile del P.E.I.; **b)** la valutazione dell'utente; **c)** l'informazione e il coinvolgimento all'interno del P.E.I. del minore, del tutore o chi esercita la potestà, di eventuali altri familiari e del Servizio inviante; **d)** l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento; **e)** l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto; **f)** le modalita' di accompagnamento educativo e le attività specifiche con tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi; **g)** le modalità di valutazione dei risultati del P.E.I. (procedure, tempi e strumenti). **h)** nelle comunità mamma- bambino il P.E.I. e' relativo all'intero nucleo, con obiettivi precisi per ciascun suo membro (donna,minore) E' altresì necessario che sia definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati sul singolo utente e i dati in *output* da tale sistema siano utilizzati per ridefinire il P.E.I.;
4. Debito informativo	
Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni	Rispetto al debito informativo verso Regione Lombardia: la compilazione e il costante aggiornamento della scheda on-line di rilevazione delle presenze dei minori sulla procedura informatizzata regionale «minoriweb»
5. Gestione dei servizi generali	
Piano gestionale e delle risorse destinate all'assolvimento delle funzioni di pulizia	Presenza del documento
PERSONALE	
1. Rapporto operatore socio-educativo/utente	
1.1 un operatore socio-educativo ogni 5 utenti nelle ore diurne di presenza degli ospiti nella struttura. 1.2 Il rapporto operatore socio educativo/bambino deve essere garantito mediante l'opportuna organizzazione dei turni del personale in organico.	– esporre il prospetto settimanale dei turni del personale in servizio con il numero degli operatori che devono garantire la presenza. – tenere il registro del personale sul quale sono riportate mansioni e responsabilità nonché il registro delle presenze dei minori; – Presenza di un documento che definisca le modalità e i tempi di presenza del volontariato nelle strutture
1.3 Nelle ore di riposo notturno deve essere garantita la reperibilità di un secondo operatore, qualora non fosse prevista la compresenza di due operatori. Per le comunità educative mamma – bambino: nelle ore di riposo notturno deve essere garantita la presenza di un educatore.	

2. Requisiti che devono essere posseduti dal personale	
Coordinatore: partecipazione a iniziative di formazione/aggiornamento, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia, per un totale di ore comprese tra 50 e100. **Operatori socio educativi** in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia – comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. – comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo	– presenza del CV del coordinatore e di ciascun operatore con funzioni educative, nel formato europeo, aggiornato e sottoscritto; l'esperienza maturata, anche non continuativa, indicata nel CV deve essere coerente con il profilo contrattuale. – Certificazioni attestanti la frequenza a corsi non inferiori alla durata indicata nella dgr 20943/2005 – piano di supervisione – Piano didattico dei corsi frequentati articolato rispetto ai contenuti formativi – presenza del contratto di lavoro nelle forme consentite dalla legge e dai CCNL di settore sottoscritti dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentativi a livello nazionale (in forma scritta – sottoscritto dalle parti)

N.B.: **COMUNITA' EDUCATIVE MAMMA-BAMBINO**: LE COMUNITA' EDUCATIVE MAMMA - BAMBINO ACCOLGONO ESCLUSIVAMENTE MAMME MAGGIORENNI CON FIGLI O DONNE IN GRAVIDANZA CHE SI TROVANO TEMPORANEAMENTE IN UNA SITUAZIONE DI GRAVE DISAGIO E/O DI FRAGILITA' PER CUI NECESSITANO DI UN ACCOMPAGNAMENTO E/O DI UN SUPPORTO SOCIO-EDUCATIVO

COMUNITA' FAMILIARI

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO	INDICATORI
REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI	
1. Rapporti con l'utenza (da riportare anche nella carta dei servizi):	
1.1 Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi;	– rilevazione almeno annuale della soddisfazione degli ospiti e degli Enti invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati – questionario di soddisfazione per ospiti e scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti allegati alla Carta dei servizi – disponibilità e diffusione materiale informativo aggiornato, con obbligo di distribuzione agli utenti e/o loro familiari e agli enti invianti
1.2 Presenza di documento che descriva tempi e modalità di Coinvolgimento degli enti invianti	Presenza nel fascicolo individuale del calendario degli incontri tra Ente gestore e Enti invianti , da realizzare almeno nelle fasi di: – definizione del progetto sul minore, – verifiche intermedie e/o per necessità sopravvenute – valutazione finale a conclusione del percorso gli obiettivi
2. Formazione del personale	
Piano annuale della formazione e/o aggiornamento degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore	– presenza di idonea documentazione atta a dimostrare lo svolgimento dei momenti formativi e di aggiornamento del personale ed il livello di partecipazione – Qualora la struttura preveda la presenza di volontari ne dovrà curare l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione ed il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività socio educative: presenza di idonea documentazione atta a dimostrare gli interventi di tutoraggio e di formazione del personale volontario ed il livello di partecipazione

3. Progetto educativo individualizzato	
Presenza nel fascicolo personale del piano delle verifiche periodiche	Il Progetto Educativo Individualizzato deve essere redatto sulla base: – del profilo personale dell'utente, comprensivo dei bisogni, delle necessità educative, del contesto familiare e sociale; – dei risultati che si vogliono ottenere; – della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete, anche in termini di integrazione e sinergia tra le azioni di tutela compiute dai diversi Servizi coinvolti. Il P.E.I. deve comprendere: **a)** l'individuazione dell' educatore responsabile del P.E.I.; **b)** la valutazione dell'utente; **c)** l'informazione e il coinvolgimento all'interno del P.E.I. del minore, del tutore o chi esercita la potestà, di eventuali altri familiari e del Servizio inviante; **d)** l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento; **e)** l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto; **f)** le modalita' di accompagnamento educativo e le attività specifiche con tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi; **g)** le modalità di valutazione dei risultati del P.E.I. (procedure, tempi e strumenti). **h)** nelle comunità mamma- bambino il P.E.I. e' relativo all'intero nucleo, con obiettivi precisi per ciascun suo membro (donna,minore) E' altresì necessario che sia definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati sul singolo utente e i dati in *output* da tale sistema siano utilizzati per ridefinire il P.E.I.;
4. Debito informativo	
Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni	Rispetto al debito informativo verso Regione Lombardia: la compilazione e il costante aggiornamento della scheda on-line di rilevazione delle presenze dei minori sulla procedura informatizzata regionale «minoriweb»
PERSONALE	
1. Requisiti che devono essere posseduti dal personale	
Operatori socio educativi in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia – comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. – comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo	– presenza del CV del coordinatore e di ciascun operatore con funzioni educative, nel formato europeo, aggiornato e sottoscritto; l'esperienza maturata, anche non continuativa, indicata nel CV deve essere coerente con il profilo contrattuale. – Certificazioni attestanti la frequenza a corsi non inferiori alla durata indicata nella dgr 20943/2005 – piano di supervisione – Piano didattico dei corsi frequentati articolato rispetto ai contenuti formativi – presenza del contratto di lavoro nelle forme consentite dalla legge e dai CCNL di settore sottoscritti dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentativi a livello nazionale (in forma scritta sottoscritto dalle parti)

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO	INDICATORI
REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI	
1. Rapporti con l'utenza (da riportare anche nella carta dei servizi):	
1.1 Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi;	– rilevazione almeno annuale della soddisfazione degli ospiti e degli Enti invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati – questionario di soddisfazione per ospiti e scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti allegati alla Carta dei servizi – disponibilità e diffusione materiale informativo aggiornato, con obbligo di distribuzione agli utenti e/o loro familiari e agli enti invianti
1.2 Presenza di documento che descriva tempi e modalità di Coinvolgimento degli enti invianti	Presenza nel fascicolo individuale del calendario degli incontri tra Ente gestore e Enti invianti , da realizzare almeno nelle fasi di: – definizione del progetto sul giovane, anche con minore a carico – verifiche intermedie e/o per necessità sopravvenute – valutazione finale a conclusione del percorso gli obiettivi
2. Formazione del personale	
Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore	– presenza di idonea documentazione atta a dimostrare lo svolgimento dei momenti formativi e di aggiornamento del personale ed il livello di partecipazione – Qualora la struttura preveda la presenza di volontari ne dovrà curare l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione ed il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività socio educative: presenza di idonea documentazione atta a dimostrare gli interventi di tutoraggio e di formazione del personale volontario ed il livello di partecipazione
3. Progetto educativo individualizzato	
Presenza nel fascicolo personale del piano delle verifiche periodiche	Il Progetto Educativo Individualizzato deve essere redatto sulla base: – del profilo personale dell'utente, comprensivo dei bisogni, delle necessità educative, del contesto familiare e sociale; – dei risultati che si vogliono ottenere; – della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete, anche in termini di integrazione e sinergia tra le azioni di tutela compiute dai diversi Servizi coinvolti. Il P.E.I. deve comprendere: **a)** l'individuazione dell' educatore responsabile del P.E.I.; **b)** la valutazione dell'utente; **c)** l'informazione e il coinvolgimento all'interno del P.E.I. del giovane e del Servizio inviante; **d)** l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento; **e)** l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto; **f)** le modalita' di accompagnamento educativo e le attività specifiche con tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi; **g)** le modalità di valutazione dei risultati del P.E.I. (procedure, tempi e strumenti). **h)** negli alloggi per l'autonomia mamma- bambino il P.E.I. e' relativo all'intero nucleo, con obiettivi precisi per ciascun suo membro (donna,minore) E' altresì necessario che sia definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati sul singolo utente e i dati in *output* da tale sistema siano utilizzati per ridefinire il P.E.I.;

4. Debito informativo	
Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni	Rispetto al debito informativo verso Regione Lombardia: la compilazione e il costante aggiornamento della scheda on-line di rilevazione delle presenze dei minori sulla procedura informatizzata regionale «minoriweb»
PERSONALE	
2. Requisiti che devono essere posseduti dal personale	
Coordinatore: partecipazione a iniziative di formazione/aggiornamento, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia, per un totale di ore comprese tra 50 e100. **Operatori socio educativi** in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia – comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore – esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. – comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo	– presenza del CV del coordinatore e di ciascun operatore con funzioni educative, nel formato europeo, aggiornato e sottoscritto; l'esperienza maturata, anche non continuativa, indicata nel CV deve essere coerente con il profilo contrattuale. – Certificazioni attestanti la frequenza a corsi non inferiori alla durata indicata nella dgr 20943/2005 – piano di supervisione – Piano didattico dei corsi frequentati articolato rispetto ai contenuti formativi – presenza del contratto di lavoro nelle forme consentite dalla legge e dai CCNL di settore sottoscritti dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentativi a livello nazionale (in forma scritta sottoscritto dalle parti)