

## Servizio Incontri Protetti

**ALL. A - Linee guida per l'accreditamento**

**Distretto di Crema**

## **Premessa**

Il presente documento nasce dalla volontà di istituire un albo degli enti accreditati per il Servizio di Incontri Protetti a favore di minori sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria o per i quali il Servizio Sociale valuti la necessità di uno spazio di osservazione della relazione.

Il servizio incontri protetti si inserisce nella funzione di sostegno e tutela dei minori e delle loro famiglie, propria delle istituzioni.

Gli enti accreditati per il servizio Incontri Protetti dovranno lavorare in stretta sinergia con gli operatori del Servizio Sociale Territoriale e del Servizio Distrettuale Tutela Minori, competente per tutti i procedimenti relativi a minori sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria.

## **I RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

- Legge 328/2000 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 Atto d'indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328;
- D.C.R. 23 dicembre 1987 n. 871 – P.S.A. 88-90 Piano Socio Assistenziale Regionale;
- L.R. 3 del 12/3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona”;
- L. 184/83 (modifica L.476/98 e L.149/01) “Diritto del minore ad una famiglia”;
- Art. 317,317 bis e 155 del Codice Civile;
- Art. 330, 333, e 334 del Codice Civile;
- Art. 342 bis e 342 ter del Codice Civile;
- Convenzione O.N.U. sui Diritti del Fanciullo (New-York 20/11/1989);
- Art. 30 Costituzione;
- L. 54/2006 "Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli";
- Piano di Zona del Distretto Cremasco.

## Il contesto cremasco

A partire dall'anno 2010, in accordo con i territori di Cremona e Casalmaggiore, prende avvio un sistema omogeneo e linee comuni di accreditamento sull'intera Provincia di Cremona, come previsto dal documento unitario sull'Accreditamento, approvato dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto di Crema in data 21.01.2010, e del documento "Integrazione alle Linee Guida", approvato dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto Cremasco in data 24 Settembre 2013. Rimane invece di competenza dei singoli distretti la definizione di ulteriori requisiti aggiuntivi per ciascuna tipologia di unità d'offerta.

## Il Servizio INCONTRI PROTETTI

Gli incontri protetti (IP) costituiscono una modalità di contatto, tra minori e adulti di riferimento (genitori e/o membri della famiglia allargata), che prevede la presenza di una figura terza specializzata che assume una funzione di controllo, sostegno e facilitazione nella relazione tra minore e adulto. Possono essere disposti dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario o Tribunale per i Minorenni) o essere attivati nell'ambito di una progettualità complessiva del Servizio Sociale sulla base di una valutazione professionale specifica.

Gli IP rappresentano un'opportunità d'importanza fondamentale per raccogliere alcuni elementi osservativi diretti riguardanti le modalità della relazione tra adulti di riferimento e minori. L'analisi dei comportamenti, degli atteggiamenti e della comunicazione inter-personale contribuisce in maniera decisiva alla costruzione di un quadro conoscitivo per quanto possibile analitico ed esauriente. Le osservazioni realizzate dall'Educatore responsabile della gestione dell'incontro vengono organizzate sistematicamente in una relazione educativa scritta, che può diventare parte integrante della valutazione e delle decisioni che verranno prese dagli operatori sociali e della giustizia. Nella misura in cui offrono indicazioni concrete sulla realtà delle dinamiche interpersonali tra adulti e tra bambino ed adulti, tali osservazioni permettono di elaborare un progetto "ad hoc", avente lo scopo di supportare il genitore affinché giunga ad instaurare o a ricostruire una relazione positiva con il proprio figlio.

La valenza degli IP è in ogni momento duplice. Da un lato le visite, alla presenza di un terzo, sono finalizzate a tutelare il diritto del minore a non smarrire la continuità della propria storia, della propria identità e della propria appartenenza familiare, anche nei casi segnati dalla forte conflittualità o in quelli per cui è previsto un cambio di vita radicale (si pensi all'affidamento familiare). Dall'altro permettono a ciascun genitore di

assicurare la regolarità e la continuità del rapporto con i figli, in considerazione dei bisogni imprescindibili di ogni bambino.

Gli IP possono rispondere ad uno o più dei seguenti obiettivi:

- conoscere il funzionamento psico-biologico del bambino, il suo stato emotivo attuale, i suoi vissuti, le sue richieste ed aspettative;
- valorizzare il bisogno/diritto del bambino di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori ed i parenti, riconoscendo e tutelando i legami che ne derivano;
- aiutare il bambino a vivere gli incontri nella maniera più serena possibile, intervenendo dal punto di vista educativo a sostegno della sua capacità di tollerare e rielaborare l'esperienza;
- osservare e facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio, al fine di verificare l'adeguatezza o l'incompetenza nelle cure, da quelle basilari di risposta ai bisogni primari a quelle basate sullo scambio affettivo, nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare;
- mantenere o ristabilire la relazione con il genitore non affidatario, con quello lontano o allontanato, per il quale è stato disposto l'accertamento delle capacità genitoriali;
- contribuire ad un possibile miglioramento della sensibilità, responsività e responsabilità dell'adulto di riferimento accompagnandolo a ritrovare la capacità di accoglimento del minore e delle sue emozioni;
- sostenere la progressiva capacità del genitore o di altro adulto di riferimento, di organizzare e gestire in modo autonomo gli incontri.

Il ruolo dell'Educatore varia in rapporto al mandato che gli è stato affidato e agli obiettivi che intende perseguire.

L'Educatore nel corso delle visite protette deve assolvere compiti relazionali ed osservativi molto delicati e complessi, assicurando condizioni di tutela nella relazione tra minori e adulti di riferimento.

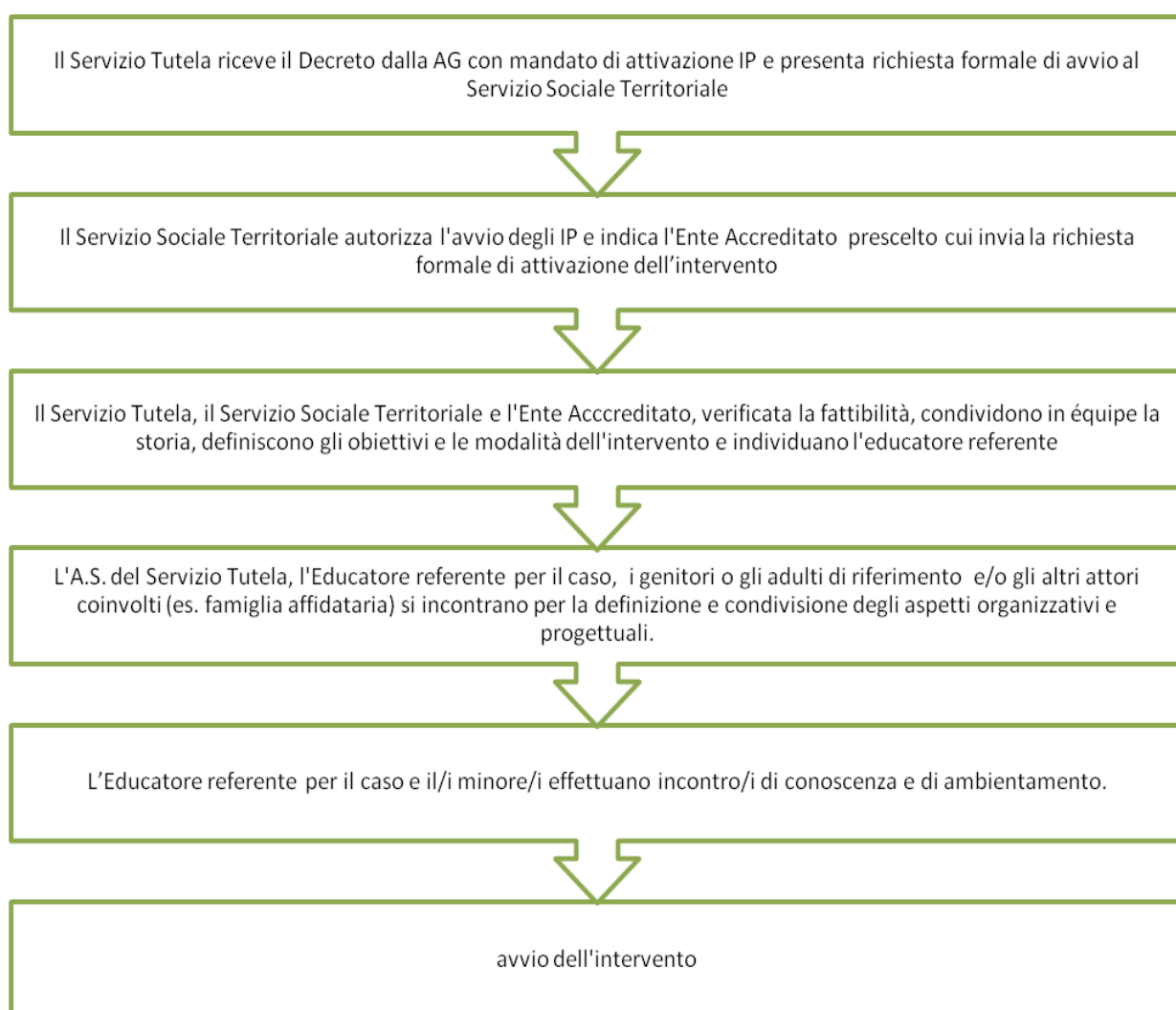
In base alle diverse situazioni familiari articolerà le forme più opportune di accompagnamento, di facilitazione e/o di mediazione.

In relazione a situazioni particolarmente complesse possono essere previste maggiori misure di protezione.

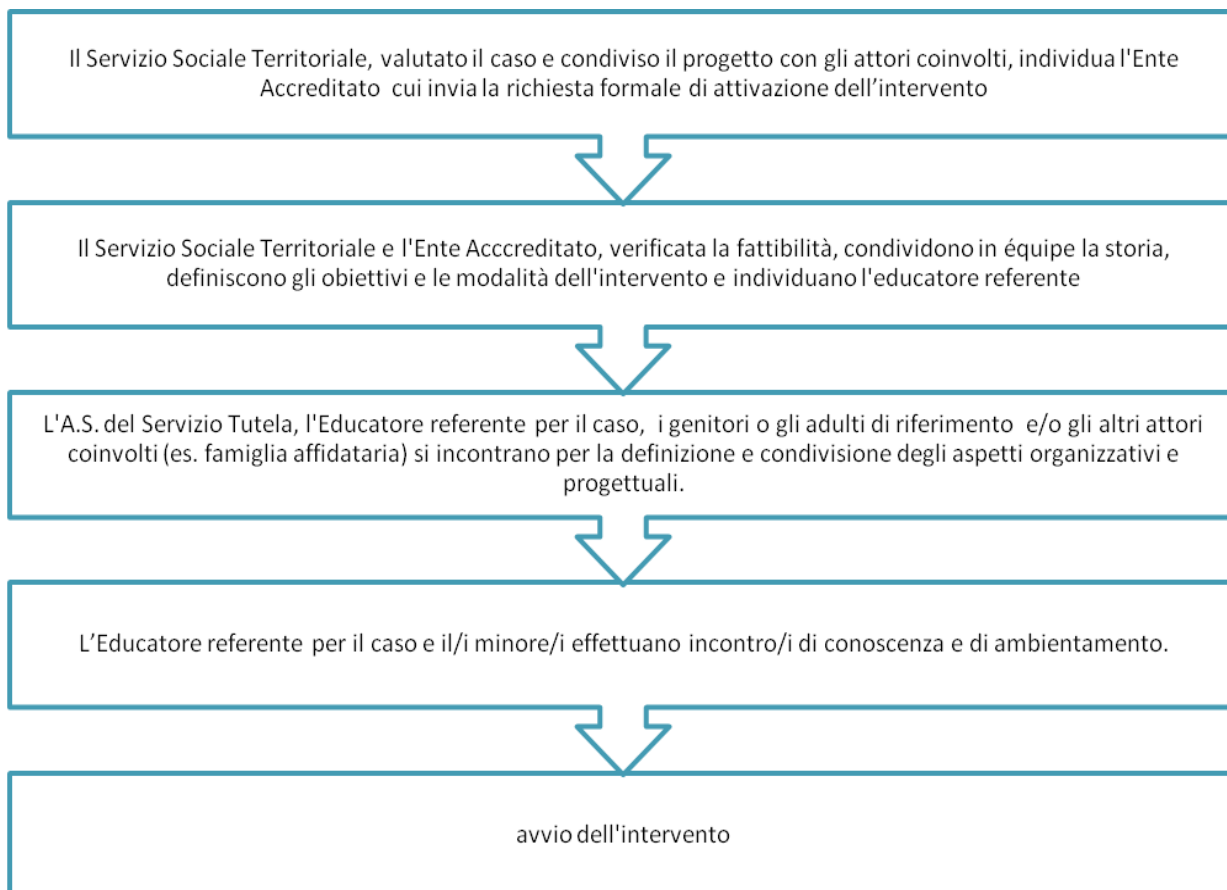
## ■ Procedura di attivazione Servizio IP

L'attivazione del Servizio IP rientra nella progettualità complessiva del Servizio Sociale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni).

La procedura per l'attivazione in caso di situazioni sottoposte a decreto dell'A.G. avviene attraverso sei fasi concatenate e sequenziali:



La procedura di attivazione degli IP in assenza del decreto dell'autorità Giudiziaria si articola in cinque fasi:



*Alla luce di quanto sopra, si ritiene necessario definire attraverso l'accREDITAMENTO i requisiti indispensabili che gli Enti gestori debbano avere, al fine di garantire un servizio qualitativamente adeguato.*

## Destinatari

Sono destinatari del servizio tutti i minori residenti o con almeno un genitore residente in uno dei comuni del distretto cremasco, per i quali l'Autorità Giudiziaria richieda l'attivazione degli incontri protetti o il Servizio Sociale valuti la necessità di uno spazio di osservazione della relazione.

## ■ Risorse finanziarie e remunerazione

Comunità Sociale Cremasca definisce nel Patto di accreditamento il prezzo corrispondente allo standard delle prestazioni oggetto di accreditamento della durata effettiva e continuativa di 60 minuti, esclusi pertanto i tempi di trasferimento. Le prestazioni verranno sempre arrotondate per difetto a frazioni di 15 minuti cadauna. Le prestazioni oggetto dell'accREDITAMENTO sono svolte da personale educativo in possesso di specifica qualifica professionale e lavorativa.

**Mensilmente l'ente accreditato fatturerà le relative prestazioni al Comune di residenza o a Comunità Sociale Cremasca (per i Comuni aderenti alla gestione centralizzata) e contestualmente assolverà i debiti informativi secondo le modalità e gli importi definiti nel Patto di accreditamento.**

## ■ Il processo di accreditamento

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che **aderiscono all'Accordo di Programma** per la realizzazione del Piano di Zona in vigore dell'Ambito Territoriale Cremasco e che siano in possesso dei seguenti **requisiti soggettivi** generali:

### ■ Requisiti soggettivi

- a) Se impresa, iscrizione nel registro della C.C.I.A.A. per attività/oggetto sociale inerente al servizio da eseguire; se cooperativa: iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative, istituito con D.M. 23.06.2004, presso il Ministero per lo sviluppo economico; se Enti del Terzo Settore come definiti dall'art. 4 del d. lgs. n. 117/2017 e ss. mm., recante il Codice del Terzo settore: iscrizione nell'apposita sezione del Registro Unico del Terzo Settore da almeno 6 mesi;
- b) Scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accREDITAMENTO e gestione di servizi educativi per minori **da almeno tre anni**, nel triennio precedente l'accREDITAMENTO.
- c) Sede del servizio nell'Ambito territoriale del Piano di Zona, nella Provincia di Cremona o in una delle Province limitrofe;
- d) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio. Il coordinatore del servizio deve essere un operatore con professionalità in area socio assistenziale e comprovata esperienza di coordinamento.

- e) Dotazione di personale con idoneo titolo (Laureato in scienze dell'educazione, discipline psicologiche) e con comprovata esperienza lavorativa nel settore da almeno 2 anni. Saranno ammesse deroghe per operatori con altro titolo di studio e comprovata esperienza da almeno 5 anni nel settore, previa esplicita richiesta dell'Ente gestore e autorizzazione scritta dell'Ente Locale.
- f) Applicazione nei confronti dei propri dipendenti addetti alle prestazioni oggetto di accreditamento e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul territorio nazionale;
- g) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- h) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- i) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- j) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione;
- k) Assenza di risoluzione di contratti di accreditamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità d'offerta per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente;
- l) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.38 del decreto legislativo n.163/2006;
- m) Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;
- n) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legislazione italiana;
- o) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legislazione italiana;
- p) Disporre dell'idoneità giuridica, economica, finanziaria, tecnica e morale per assolvere agli obblighi e agli impegni previsti dalla procedura di accreditamento;
- q) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex Legge 68/99;
- r) Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- s) Rispetto degli obblighi di cui al D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;



- t) Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal Regolamento UE 679/16;
- u) Rispetto della normativa sulla responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reati come previsto dal D.Lgs. 231/2001;
- v) Assunzione di ogni responsabilità civile e penale inerente la gestione ed organizzazione delle prestazioni oggetto del presente accreditamento;
- w) Situazione di equilibrio economico finanziario, annuale, pluriennale e di investimento;
- x) Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

#### **ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA**

E' possibile altresì, la partecipazione di associazioni o raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 157/1995 e s.m.i., che abbiano fra loro regolato la collaborazione specifica con l'indicazione dell'organizzazione Capogruppo.

Ogni organizzazione del raggruppamento è chiamata ad aderire all'Accordo di Programma del Piano di Zona del Distretto Cremasco. Inoltre i requisiti di cui al punto b) c) e d) dovranno essere posseduti per almeno il 50% dalla Capogruppo e in ogni caso i requisiti sommati posseduti dagli enti riuniti dovranno essere pari o superiori a quelli globalmente richiesti.

I requisiti di cui ai punti e) , f) potranno essere posseduti indifferentemente da uno degli enti partecipanti al raggruppamento o all'associazione. I requisiti di cui ai punti a) g) h) i) j) k) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) y) z) aa) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione.

### Requisiti oggettivi per accreditamento di 2° livello

Gli enti interessati ad accreditarsi dovranno rispondere a standard quantitativi e **requisiti oggettivi** di qualità attraverso la presentazione di un Progetto tecnico che descriva le modalità di realizzazione del servizio, e precisamente:

#### **SERVIZIO INCONTRI PROTETTI**

Per questo servizio è previsto esclusivamente l'accreditamento di 2° livello.

#### **Requisiti di capacità tecnica ed economica**

<b><i>Tipo di requisito</i></b>	<b><i>Requisito minimo richiesto</i></b>
Caratteristiche dell'azienda	3 anni di esperienza lavorativa nel settore servizi educativi a favore di minori, comprovato da autocertificazione indicante per ogni anno servizi prestati, fatturato annuo, committente.
Bilancio minimo dell'ente	Fatturato complessivo dell'ultimo triennio pari ad almeno € 150.000,00. (dettagliato per ogni singolo anno)
Assicurazioni	Garanzia della copertura assicurativa agli operatori per rischi di responsabilità civile e infortuni per un massimale di almeno

	€2.500.000,00 comprovato da copia del contratto.
Coordinamento	E' necessaria la funzione di coordinamento tecnico del servizio, svolta da un operatore con professionalità in area socio assistenziale e comprovata esperienza di coordinamento.
Modello Organizzativo dell'ente	Descrizione del modello organizzativo dell'ente. È necessario produrre anche l'organigramma e il funzionigramma dell'ente.
Protocollo operativo	L'ente deve produrre un protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di attivazione del servizio INCONTRI PROTETTI.
Rilevazione dati e bisogni	Gli operatori devono avere a disposizione un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso schede organizzate in materiale coerente, e produrre report periodici sulle attività svolte, i minori seguiti e le risorse umane e materiali impegnate. Gli operatori devono essere disponibili ad utilizzare la modulistica per la rilevazione dei bisogni eventualmente prodotta dal Distretto.
Fascicolo elettronico personale del minore	Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico del progetto educativo conservato nel fascicolo personale e l'impegno a condividere lo stesso con l'assistente sociale del comune di residenza del soggetto e con l'assistente sociale referente del servizio di Tutela Minori, all'interno del sistema informatico distrettuale piattaforma socio-sanitaria Gecas. Il progetto deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti.
Regole contrattuali	L'ente deve allegare alla domanda copia del DURC (documento unico di regolarità contributiva) mediante il quale INPS e INAIL certificano la regolarità dei versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali da parte del Vs. Ente.
	Rispetto del CCNL di riferimento o delle norme contenute nel D Lgs. 276 del 10.09.2003, comprovato da idonea autocertificazione e dimostrabile in qualsiasi momento, a campione, attraverso esibizione dei cedolini paga e dei versamenti contributivi per la totalità degli operatori impegnati e risultanti nominativamente dalla sottoscrizione dei progetti attivati relativi alle prestazioni erogate.

**Requisiti di organizzazione del servizio da garantire**

<b><i>Tipo di requisito</i></b>	<b><i>Requisito minimo richiesto</i></b>
Qualifica professionale degli operatori	L'ente dovrà garantire l'utilizzo di operatori con idoneo titolo e con comprovata esperienza lavorativa nel settore da almeno 2 anni (Laureato in scienze dell'educazione, discipline psicologiche) Saranno ammesse deroghe per operatori con altro titolo di studio e comprovata esperienza da almeno 5 anni nel settore previa esplicita richiesta dell'Ente gestore e autorizzazione scritta dell'Ente Locale.
Qualifica Coordinatore	L'ente dovrà garantire la presenza di un operatore con professionalità in area socio assistenziale e comprovata esperienza di coordinamento. E' necessario allegare il curriculum vitae.
Attivazione del servizio	Capacità di attivare il servizio incontri protetti entro 7 giorni lavorativi dall'incontro con l'Assistente Sociale territorialmente competente per la definizione degli obiettivi del progetto. Nel caso che tale tempo non venga rispettato per 5 volte, l'ente di riferimento potrà revocare l'accreditamento.
Funzione di valutazione	Il coordinatore presiede anche la funzione di valutazione del servizio che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti, anche in considerazione delle restituzioni emerse dal confronto con i servizi.
Formazione	Il personale deve frequentare corsi di formazione per 20 ore l'anno di cui almeno 10 di formazione specifica sull'intervento socio-educativo per la tutela del minore. L'ente deve dimostrare di aver effettuato formazione nel corso del biennio precedente la domanda di accreditamento e presentare il programma di formazione in corso.
Territorialità del Servizio	L'ente dovrà assicurare una sede operativa sul territorio dell'ambito territoriale dove viene erogata la prestazione.
Gestione del personale	L'ente dovrà assicurare una continuità nel rapporto Educatore/Minore limitando il turn over del personale e attuando idonee procedure di sostituzione del personale.
Integrazione fra servizi	L'ente dovrà garantire la collaborazione fra il proprio personale e il servizio sociale comunale e gli altri servizi che hanno in carico il minore, con particolare riferimento alla Tutela Minori Distrettuale.

**Requisiti di qualità minima da garantire**

<b><i>Tipo di requisito</i></b>	<b><i>Requisito minimo richiesto</i></b>
Rilevazione reclami	Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
Attestazioni	Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti. Attestazione di essere già un soggetto accreditato presso altri Albi di Enti Accreditati (indicare ente accreditante – tipologia servizi per i quali si è accreditati – data iscrizione albo).
Servizi aggiuntivi	Illustrazione di concrete proposte in merito a strumenti, modelli e offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento, compresa la disponibilità all'utilizzo di un proprio spazio per l'effettuazione degli incontri.

## Documentazione aggiuntiva

Gli enti interessati ad accreditarsi, dovranno essere in possesso della seguente documentazione, anche sotto forma di autocertificazione:

- **Carta dei Servizi con l'indicazione, preferibilmente, di:**
  - a) *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
  - b) *principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;*
  - c) *obiettivi e loro articolazione nel tempo;*
  - d) *servizi offerti e tipologia prestazioni;*
  - e) *modalità di erogazione dei servizi;*
  - f) *modalità di accesso;*
  - g) *modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;*
  - h) *modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con il Servizio Tutela Minori distrettuale, e con la rete del territorio;*
  - i) *modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;*
  - j) *orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;*
  - k) *standard di qualità, dimensioni e indicatori;*
  - l) *condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;*
  - m) *sistema di valutazione adottato, sistema di verifica e di controllo;*
  - n) *sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.*
- **Relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita.**

## Procedura di accreditamento

Per la modalità di accreditamento si rimanda all'allegato B "Disciplinare della procedura di accreditamento".

## Impegni dell'ente accreditato

L'ente accreditato si impegna ad assolvere, entro 10 giorni dall'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati, ai seguenti adempimenti:

- gestire il servizio secondo le modalità espresse dalle presenti Linee Guida;
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;
- non sottoscrivere contratti con i Comuni del Distretto Cremasco, per il medesimo Servizio, a costi orari inferiori a quelli definiti nel patto di accreditamento;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. non inferiore ad € 2'500'000,00 a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio;
- Rispetto del debito informativo con la Regione, i Comuni, l'Ufficio di Piano ovvero l'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona;
- Utilizzo da parte dell'Ente Gestore della piattaforma socio-sanitaria Gecas, secondo le modalità previste dal Patto di accreditamento, per la presa in carico e la gestione dell'utenza.
- Utilizzo dell'APP predisposta da Comunità Sociale Cremasca per la rilevazione delle ore di servizio prestate degli operatori.

Con la successiva sottoscrizione del Patto di Accreditamento verranno formalizzati detti obblighi ed oneri, nonché i reciproci rapporti, le procedure operative di attivazione e attuazione del servizio, le modalità di presa in carico dell'assistito, le penalità e sanzioni, le cause di risoluzione, i sistemi di controllo, verifica e monitoraggio.