

CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL CONFERIMENTO DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, SOCIO-EDUCATIVI, E SOCIO-SANITARI ALL'AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RIUNITE E ALL'ASP "REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE" — PERIODO 1/01/2017–31/12/2019.

Il giorno _____ del mese _____ dell'anno _____ in Reggio Emilia

TRA

COMUNE DI REGGIO EMILIA, con sede in Piazza Prampolini 1, Reggio Emilia, CF/PI 00145920351, rappresentato dalla dr.ssa _____, in qualità di _____ domiciliata per la sua carica presso la sede comunale;

AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RIUNITE, con sede in Reggio Emilia, Via Doberdò 9, CF e PI 00761840354 rappresentata da dr. _____ in qualità di _____ domiciliato/a per la sua carica presso la sede dell'Azienda;

A.S.P. "REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE", con sede in Reggio Emilia in Via P. Mariani 9/1, CF/PI 01925120352, rappresentata da _____ in qualità di legale rappresentante _____, domiciliato per la sua carica presso la sede dell'ASP in Via Pietro Marani, 9/1 a Reggio Emilia

PREMESSA

A partire dal 2008 un Accordo di programma ha regolato i rapporti fra i Comuni del Distretto, l'Azienda FCR e l'ASP, prefigurando alcune condizioni per la realizzazione degli obiettivi politico-amministrativi attinenti l'ambito del sistema di gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari con l'apporto delle diverse organizzazioni a gestione pubblica.

Nell'ambito del percorso di riorganizzazione delle forme di gestione pubblica è stata confermata la volontà di assegnare un ruolo all'ASP, nel contesto del sistema locale di servizi, non solo come gestore di servizi, consolidati da anni, o di attore di processi di ristrutturazione/razionalizzazione, ma anche di un soggetto pubblico che agisce in un'azione complementare e sussidiaria al Comune, assumendo la titolarità di funzioni oltre la gestione di servizi

Dal 2016, a seguito del percorso di fusione tra ASP RETE e ASP OSEA, la nuova ASP Reggio Emilia Città delle Persone opera con il nuovo assetto organizzativo, che prevede un'articolazione in macroaree funzionali, oltre a un'Unità di Progetto, denominata "Ricerca e Sviluppo", espressamente dedicata a progettualità innovative. Ciò consente, da un lato, di valorizzare e promuovere i compiti di controllo strategico, pianificazione, ricerca e sviluppo, e l'individuazione di strategie generali di economicità e miglioramento qualitativo dei servizi; dall'altro, di rispondere in modo flessibile nell'allestire, di intesa con il Comune, forme innovative di risposte che assumano il contesto territoriale come centrale per la propria azione garantendo, con modalità da concordare nei contratti di servizio, la sostenibilità di esperienze — già oggi in campo — di integrazione organizzativa e professionale.

L'Azienda Speciale FCR — azienda del Comune di Reggio Emilia pluriservizi — gestisce, a partire dal 1998, diversi servizi sociali conferiti attraverso contratti di servizio dal Comune, acquisendo sempre più nel tempo le caratteristiche di agenzia tecnica con funzioni amministrative, organizzative e gestionali, oltre che di supporto alla programmazione dei servizi. La programmazione viene agita anche attraverso i luoghi allestiti in stretta interazione anche con l'Azienda USL, alla stessa ASP e al privato sociale e completa il quadro dell'assetto delle forme di gestione pubblica dei servizi.

Nel corso del 2016 si è avviato il percorso di analisi del sistema complessivo dei contenuti dell'accordo di programma e dei relativi contratti di servizio con FCR e ASP, con l'obiettivo di ridisegnare il sistema dei servizi, ampliando l'efficacia dell'azione del Comune e migliorando le risposte alle istanze sociali sempre più complesse che la comunità pone, a fronte di una progressiva contrazione delle risorse a disposizione, attraverso, appunto, il perseguimento di obiettivi di efficacia e appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono.

A tal fine si è costituito un gruppo di lavoro, composto dai responsabili delle diverse organizzazioni, con il mandato di procedere, a partire dall'analisi dei servizi conferiti, e dalla valutazione di obiettivi di miglioramento, alla definizione di una proposta dei nuovi contenuti dei contratti di servizio in argomento.

A tal fine sono stati attivati quattro sottogruppi tematici — sistema informativo, servizi per disabili, servizi per minorenni e area socio-educativa, e servizi per anziani — con il compito di approfondire e sviluppare non solo gli aspetti caratteristici di ciascun ambito, ma anche di ricavare elementi utili a definire le funzioni di carattere generale e le interazioni fra i diversi soggetti in campo per la ridefinizione dell'impianto complessivo del sistema. A partire da questa fase è stata coinvolta, nell'analisi dei servizi, anche l'Azienda USL, ancorché non firmataria del presente contratto di servizio.

TUTTO CIÒ PREMESSO

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 RECEPIMENTO DELLA PREMESSA

Le premesse sono parte integrante e inscindibile in quanto costituiscono condizioni preliminari ed essenziali per l'assunzione dei diritti e delle disposizioni volute dalle parti con il presente Contratto di Servizio.

Art. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- TUEL 267/2000, in particolare art. 114 “Aziende speciali”;
- Legge 328/2000, DPCM 30.03.2001 e L. R. 2/2003;
- D.Lgs 4 maggio 2001, n. 207 “Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'art. 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328;
- L.R. 21 dicembre 2012 n.21 “Misure per assicurare il governo territoriale delle funzioni amministrative secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza”;

- L.R. 26 luglio 2013, n. 12 “Disposizioni ordinamentali di riordino delle forme pubbliche di gestione nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. Misure di sviluppo e norme di interpretazione autentica in materia di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona” e successivo atto attuativo DGR 1982/2013;
- delibera del Consiglio Comunale n. 4450/20 del 10/2/2014 “Approvazione programma di riordino delle forme di gestione ai sensi dell’art. 8 della legge regionale 12/2013, che, tra le altre disposizioni, nel prevedere il programma di riordino delle forme di gestione per gli ambiti territoriali di Reggio Emilia ha previsto l’unificazione delle ASP RETE e ASP OSEA, identificando un assetto proprietario e un ambito territoriale corrispondente al Comune di Reggio Emilia, fissando la scadenza di questo processo entro il termine di questa Amministrazione;
- delibera del Consiglio Comunale n. 4466/21 del 10/2/2014 “Approvazione fusione tra Azienda di servizi alla persona “O.S.E.A. – Opere di servizi educativi assistenziali e Azienda di servizi alla persona “SS. PIETRO E MATTEO” e approvazione recesso quote di rappresentanza da ASP “OPUS CIVIUM” di Castelnuovo di Sotto ai sensi del programma di riordino ex Legge Regionale 12/2013. Approvazione convenzione tra Comune di Reggio Emilia e Provincia di Reggio Emilia”;
- delibera della Giunta Comunale n. 23 del 26/02/2015 con cui sono state approvate le linee di indirizzo finalizzate a promuovere e attuare la fusione delle ASP RETE e OSEA;
- delibera del Consiglio Comunale n. 180 del 5/10/2015 “Approvazione fusione tra azienda di servizi alla persona “Rete-Reggio Emilia terza età” e “Azienda di servizi alla persona “O.S.E.A. – Opere di servizi educativi assistenziali in ASP “Reggio Emilia – città delle persone” ai sensi del programma di riordino ex Legge regionale n.12/2013. Approvazione convenzione tra Comune di Reggio Emilia e Provincia di Reggio Emilia;
- delibera della Giunta Comunale n. 128 del 30/06/2016 con cui sono stati prorogati i contratti di servizio in essere con l’Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e l’ASP “Reggio Emilia città delle persone” fino al 31/12/2016;
- delibera del Consiglio Comunale n. 193 del 12/12/2016, “Esercizio associato delle funzioni tecniche, amministrative e gestionali connesse al Piano di zona: Ufficio di piano distrettuale e funzioni associate connesse all’area area disabili adulti. Stipula

di convenzione tra il Comune di Reggio Emilia e l'Unione Terre di mezzo e l'Unione Terre Matildiche e l'Azienda USL di Reggio Emilia” immediatamente esecutiva, “

- delibera della Giunta Comunale n. 274 del 29/12/2016 con cui è stato approvato il contratto di servizio per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari all'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e l'ASP Reggio Emilia Città delle Persone per il periodo 1/1/2017 – 31/12/2019, che il presente contratto recepisce e parzialmente modifica.

Art. 3 FINALITÀ

Il presente contratto di servizio regola il conferimento della gestione dei servizi a carattere sociale, socio-educativo, educativo e socio-sanitario di cui il Comune ha titolarità alle due Aziende partecipate del Comune secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Art. 4 CONTENUTI GENERALI

Il presente contratto ha per oggetto servizi disciplinati da diverse normative e in cui si intrecciano diverse competenze.

Le parti hanno condiviso di effettuare all'interno del presente atto una ricognizione complessiva dei servizi erogati in ambito territoriale comunale. Pertanto, nel presente testo vengono conferiti servizi socio-sanitari (disabili, anziani, accreditati e non), già in parte oggetto di specifici Contratti di Servizio stipulati tra Comune di Reggio Emilia, FCR, AUSL ed ASP, in cui la dimensione programmatica identificata è quella distrettuale e la programmazione è congiunta tra Enti Locali e Azienda USL. Nello specifico, l'organismo di governo è il Comitato di Distretto (formato da Comune di Reggio Emilia, Unione Terra di Mezzo e Unione Colline Matildiche e dal Direttore del Distretto di Reggio Emilia Azienda USL) che licenzia la programmazione zonale. Concorrono al finanziamento dei servizi di questo ambito risorse comunali, risorse del Fondo Sanitario, risorse del Fondo Regionale non Autosufficienza, oltre che la compartecipazione degli utenti. Vengono altresì richiamati con i relativi riferimenti ai rapporti contrattuali in essere gli altri servizi conferiti che, pur presentando forti connotazioni per gli ambiti di salute e benessere a cui danno risposta,

afferiscono maggiormente alla programmazione comunale da cui vengono principalmente finanziati, con alcune porzioni di finanziamento assunte dal Fondo Sanitario.

Si delinea con molta chiarezza un assetto di sistema in cui le risorse vengono programmate il più possibile congiuntamente e in cui il sistema delle Aziende comunali si colloca con due funzioni fondamentali: la funzione di produzione e la funzione di partner (assieme alle forze sociali operanti nella comunità) nella programmazione.

Le Aziende comunali vengono dunque chiamate ad assumere un'ottica non solo aziendale, ma soprattutto di sistema in cui l'apporto dei vari attori deve essere coordinato e sincronico e in cui i fini aziendali, nel rispetto dell'autonomia gestionale, economica e patrimoniale delle Aziende e della responsabilità degli amministratori, devono essere coerenti e commisurati agli obiettivi strategici delineati e all'efficacia dell'azione da tutti svolta per concretizzarli. Appare chiaro il ruolo del Comune di Reggio Emilia come regolatore del sistema di rete in cui le Aziende si collocano.

La gestione dei servizi presuppone almeno due livelli:

- un LIVELLO STRATEGICO in cui si effettua l'analisi dei bisogni, la definizione degli obiettivi distrettuali in ordine alle priorità sociali perseguite, la definizione delle regole di accesso e di priorità di accesso ai servizi, la definizione del *welfare mix* di offerta distrettuale in ordine principalmente a volume e mix di prestazioni e standard qualitativi, il monitoraggio del livello di efficacia dei servizi e delle prestazioni erogate, la valutazione del conseguimento degli obiettivi strategici. Questo attiene alla *governance* esercitata dagli enti locali, titolari della funzione, in ruolo di regia, con la partecipazione degli attori locali, in cui ASP e FCR son parte. Il risultato dell'esercizio della funzione di livello strategico è la programmazione zonale che si occupa del conseguimento dei risultati strategici nel rispetto dei vincoli di bilancio. La programmazione zonale indica anche, con modalità diversificate rispetto ai vari ambiti di servizio, la cornice partecipativa entro cui collocare sia la funzione di committenza che quella di gestione operativa, tramite indicazione specifica di tavoli di lavoro e modalità e funzioni degli stessi che svolgono funzioni di proposta competente e privilegiata agli organi o ai dirigenti responsabili della committenza zonale e propongono obiettivi di miglioramento delle modalità operative dei servizi operanti sul territorio. Assumono da questo punto di vista particolare rilievo gli Accordi di Programma distrettuali tra USL e Comuni del Distretto con gli organismi

partecipativi in essi descritti e la funzione di regia svolta dall'Ufficio di Piano nel processo diffuso di partecipazione a diversi livelli.

Trattandosi poi di assumere la costruzione di un complesso e articolato sistema quale obiettivo generale prioritario, è necessario che i Responsabili di ogni singolo Ente (Comune, FCR, ASP) trovino ampia interlocuzione, confronto e condivisione, nella logica della complementarità che deve sorreggere le funzioni e gli apporti di ciascuno al sistema stesso, anche attraverso la coerenza e l'interazione dei modelli organizzativi.

- un LIVELLO GESTIONALE che a sua volta è formato da due funzioni principali:

funzione di committenza che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema. All'interno della funzione di committenza si collocano le funzioni di indicazione di procedure di gara, stipula dei contratti di servizio, definizione di volume di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto di contratto entro le linee della programmazione distrettuale, monitoraggio degli stessi, assunzione dell'onere economico corrispondente e rapporti in generale con gli enti gestori rispetto all'andamento dei servizi.

funzione di produzione dei servizi in connessione agli standard richiesti e alle risorse assegnate, mediante l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse definite.

Il livello gestionale ha subito in questi ultimi anni una ulteriore differenziazione, valida sia per la funzione di committenza che per la funzione di produzione, determinata dal sistema dell'accreditamento di livello regionale (istituito con DGR 514/2009 e s.m.i.) che coinvolge alcuni servizi socio-sanitari (Casa Residenza anziani, Centro Diurno Anziani, Centro socio-riabilitativo residenziale per Disabili, Centro socio-riabilitativo semi residenziale per disabili, assistenza domiciliare) definendo procedure di identificazione dei gestori accreditati, standard qualitativi e tariffe di remunerazione.

L'esperienza pluriennale di relazione contrattuale e collaborazione con l'Azienda Speciale FCR e con l' ASP consente oggi di promuovere la definizione di una diversa impostazione e individuazione di contenuti che, partendo da un'analisi e valutazione condivisa dell'esperienza, valorizzi i punti di forza e tenda alla riduzione delle criticità.

In questo senso, la struttura contrattuale è determinante nel collocare con chiarezza funzioni e responsabilità da un lato e, dall'altro, sostenere 'un'infrastruttura' che sorregga le esigenze del sistema, in particolare nei bisogni informativi — utili non solo per il monitoraggio dei costi e delle attività, ma anche a fini programmatori — e nell'affidamento

dei servizi, ricercando le formule migliori nel combinare innovazione e qualità dei servizi con la sostenibilità degli stessi.

Lo stesso processo avviato per la co-costruzione del contratto di servizio è indice del cambiamento avviato: un gruppo di 'regia' composto dai diversi responsabili di Comune, ASP e FCR ha condiviso l'impostazione complessiva dei contenuti e del processo da avviare, prevedendo l'avvio di 1 gruppo di lavoro articolato in 4 sottogruppi tematici (servizi per anziani, per disabili, per minori e educativi, sistema informativo) a composizione mista e variabile che hanno avuto il compito di fornire gli elementi utili per la definizione dei diversi ambiti contrattuali.

Art. 5 ORIENTAMENTI

Le parti convengono di assumere orientamenti condivisi volti a promuovere le condizioni programmatiche e gestionali caratteristiche di un welfare comunitario e generativo.

Esse, in particolare, si declinano attraverso un orientamento all'ascolto diffuso, all'accoglienza, alla partecipazione e promozione di processi partecipativi, allo sviluppo del contesto, all'integrazione fra servizi e organizzazioni, alla collaborazione interistituzionale, all'approccio condiviso in ordine alle strategie di sviluppo del welfare sia in ambito socio sanitario sia in quello socioeducativo.

In questo senso, si impegnano a sviluppare le funzioni e i servizi conferiti in modo congruente, agendo in ogni contesto affinché diventino patrimonio il più diffuso possibile e assumendo anche strumenti di valutazione e monitoraggio utili per verificarne l'appropriatezza.

Art. 6 CONFERIMENTO DI SERVIZI SOCIO-SANITARI IN AMBITO DISABILI ADULTI AD AZIENDA SPECIALE FCR PER CONTO DELLE UNIONI DELL'AMBITO DISTRETTUALE

Con Accordo di Programma in data 30 settembre 2016 e con convenzione approvata nei Consigli dell'Unione Terra di Mezzo (n.31 in data 15/12/2016) e dell'Unione Colline

Matildiche (n. 20 in data 29/11/2016) e del Consiglio Comunale del Comune di Reggio Emilia (n. 193 del 12/12/2016), i Comuni del Distretto di Reggio Emilia: Bagnolo in Piano, Castelnovo di Sotto, Cadelbosco di Sopra (costituenti l'Unione Terra di Mezzo cui sono state delegate le funzioni dell'ambito sociale e socio-sanitario) e Albinea, Quattro Castella e Vezzano sul Crostolo (costituenti l'Unione Colline Matildiche cui sono state delegate le funzioni dell'ambito sociale e socio-sanitario) hanno confermato il conferimento al Comune di Reggio Emilia (che a sua volta intende avvalersi dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite) di servizi socio-sanitari in ambito disabili adulti perché vengano condotti in modo sinergico e unitario a livello distrettuale, e in specifico, così come ogni anno declinati nel Piano per la non Autosufficienza Distrettuale:

- centri socio-riabilitativi residenziali accreditati
- centri socio-riabilitativi semi-residenziali accreditati
- residenze di secondo livello nelle varie forme presenti nel distretto
- i servizi dell'ambito socio-occupazionale

trasferendo al Comune di Reggio Emilia le relative competenze, affinché, tramite Azienda Speciale FCR, assuma la titolarità e la responsabilità dell'azione, dia luogo al conferimento degli incarichi per la prestazione dei servizi, stipuli contratti e assuma gli impegni di spesa e liquidazione, nonché assuma titolarità dell'attività di monitoraggio, riprogettazione e innovazione degli ambiti specificati. In particolare, un sistema informativo (condiviso tra tutti gli attori del sistema e Azienda FCR) di monitoraggio di dati di attività e finanziari, attualmente collocato sulla piattaforma PENELOPE e in prospettiva ricondotto al sistema informativo distrettuale GARSIA, viene messo a disposizione degli attori del sistema e correttamente implementato al fine di garantire attività di programmazione, monitoraggio e verifica.

Le Unioni del distretto parteciperanno, nelle forme e nei modi definiti annualmente (gruppi di monitoraggio della spesa e delle attività, gruppi di riprogettazione e innovazione dei singoli servizi) con proprio personale alla tenuta complessiva del sistema. Le Unioni del Distretto, inoltre, rimborseranno ad Azienda Speciale FCR i costi assunti per i servizi attivati sui loro cittadini, nei termini dei contratti stipulati per ogni specifico servizio.

Si precisa che la cornice di riferimento delle funzioni sopra indicate trova riscontro nelle linee programmatiche e operative/gestionali indicate nell'Accordo di Programma sull'integrazione socio sanitaria – Area Disabili.

Art. 7 OGGETTO E AREE DI INTERVENTO

Oggetto del presente contratto è il conferimento della gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari (ambiti anziani, disabili e minorenni soli e con famiglie) e socio-educativi alle Aziende FCR e ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

La ricostruzione del quadro complessivo dei servizi conferiti, in ordine alla tipologia, descrizione, modalità attuative e alla fonte e regolazione degli oneri economici è contenuta nelle parti di ambito (**Allegati A1, A2, A3, A4**) del presente contratto ove sono inoltre articolate le funzioni e gli obiettivi per ciascuna area di intervento.

I servizi non normati da accreditamento o da altri atti, contratti o convenzioni sono descritti in specifiche schede tecniche, e precisamente:

per l'ambito anziani:

- servizio di casa riposo;
- servizio alloggi protetti;
- progetto poli e tutoring domiciliare;

per ambito disabili:

- Reggio Emilia Città Senza Barriere
- attività motoria e di socializzazione a favore delle persone con disabilità

per l'ambito famiglie con bambini, adolescenti, giovani adulti e fragilità adulta:

- comunità residenziali educative e familiari;
- comunità semiresidenziale;
- servizio h 24 (accoglienza in emergenza);
- progetto tutele e tutori volontari;
- servizio educativo e di comunità presso i Poli sociali;
- progetto 18+ con giovani maggiorenni;
- progetto famiglia insieme;
- servizio di accoglienza temporanea per minori stranieri non accompagnati (OASI)
- educativa fragilità adulta
- co-housing via Pindemonte

per ambito trasversale:

- sportello Sociale

- sistema Informativo

Si evidenzia come in ciascun ambito dei servizi conferiti sono attivi gruppi di coprogettazione finalizzati all'innovazione dei servizi sociosanitari e socioeducativi, nell'ottica di una maggiore appropriatezza efficacia ed efficienza degli stessi. Periodicamente, in base agli esiti del lavoro dei gruppi sopra richiamati, si provvederà con successivi atti ad aggiornare i contratti dei servizi conferiti.

Art. 8 FUNZIONI

Il presente contratto attribuisce, in coerenza con quanto contenuto nel precedente art.4, funzioni in ambito gestionale — meglio specificate nelle specifiche aree di intervento di cui all'art. 6 e 7— e, in particolare:

all'Azienda FCR, nella sua qualità di ente strumentale preposto alla gestione dei servizi oggetto del presente contratto, viene prevalentemente attribuita una funzione di committenza, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- individuare modalità di affidamento dei servizi che consentano la maggiore vicinanza possibile ai processi di costruzione e riprogettazione dei servizi, ivi compresa la valorizzazione del partenariato con le ASP e con i soggetti del privato sociale;
- stipulare contratti di servizio;
- a definire volumi di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto del presente conferimento, entro le linee della programmazione comunale e distrettuale;
- monitorare i servizi, così come previsto al successivo art. 14
- assumere l'onere economico corrispondente, salvo diverse e specifiche scelte, come evidenziate con riferimento ai singoli servizi conferiti;

all'Azienda di Servizi alla Persona ASP “Reggio Emilia Città delle Persone” nella sua qualità di ente strumentale, è affidata la produzione dei servizi oggetto del conferimento, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- individuare modalità di produzione dei servizi secondo criteri coerenti con le normative vigenti e con gli orientamenti e le politiche locali del welfare generativo e di comunità;
- valorizzare i processi di accreditamento dei servizi socio-sanitari, attraverso il mantenimento degli standard qualitativi e della responsabilità gestionale unitaria al fine di promuovere un'ulteriore qualificazione dei servizi conferiti;
- favorire i processi di interazione con i Servizi Sociali e con tutti gli attori del sistema, accompagnando lo sviluppo di competenze professionali in grado di supportare l'innovazione e la riprogettazione dei servizi e l'implementazione di funzioni di secondo livello così come di volta in volta individuate d'intesa fra le parti;
- programmare e gestire i servizi perseguendo criteri di massima efficacia ed efficienza organizzativa e gestionale, nel rispetto degli standard qualitativi di riferimento previsti dalla normativa e dalle Carte dei Servizi, assumendo le logiche del sistema locale di welfare generativo e di comunità e avendo a riferimento l'obiettivo condiviso di garantire l'economicità di gestione dell'ASP.

Art. 9 DURATA

Il presente contratto ha decorrenza dall' **01/01/2017** e scadenza al **31/12/2019**. Alla scadenza potrà essere rinnovato oppure prorogato per il tempo strettamente necessario a definire il nuovo contratto di servizio, previa adozione di appositi atti da parte degli organi competenti di Comune di Reggio Emilia e delle Aziende.

Eventuali modifiche che si rendessero necessarie in costanza di rapporto dovranno essere approvate con apposito atto da parte degli organi competenti di Comune di Reggio Emilia e delle due Aziende.

In particolare, qualora si convenisse sull'avvio di sperimentazioni innovative rientranti negli ambiti conferiti, previa analisi e condivisione delle proposte all'interno dell'organismo previsto al successivo art 14, una volta ottenute le necessarie autorizzazioni da parte degli Organi competenti di riferimento per ciascun soggetto contraente, si potranno apportare modifiche contrattuali, organizzative e finanziarie congruenti con la sperimentazione proposta.

Art. 10 PROFILO ECONOMICO-FINANZIARIO

Il corrispettivo per le prestazioni di cui al presente contratto di servizio che riconoscerà il Comune di Reggio Emilia viene così determinato:

- per l'anno 2017 € 2.690.000,00 per FCR (ambito anziani disabili e minori) e € 354.000,00 per ASP (ambito disabili: palestra per attività motoria, ambito minori: H24, tutoring e tutele, educativa territoriale, cohousing);
- per gli anni 2018 e 2019 € 2.790.000,00 per FCR e € 354.000,00 per ASP per ciascuna delle due annualità oltre a € 450.000 a FCR (anno 2018) e € 300.000 (anno 2019 per corrispettivo città senza barriere, relativo agli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche, e previsto in sede di programmazione dell'amministrazione comunale, fatti salvi eventuali adeguamenti valutati necessari).

La congruità del corrispettivo verrà trimestralmente valutata da parte dei soggetti contraenti, avendo a riferimento il monitoraggio predisposto all'interno dell'organismo previsto al successivo art. 14, sulla base delle seguenti valutazioni:

- ambito/tipologia delle attività oggetto di remunerazione e programmazione temporale;
- quantità prevista e valore della prestazione remunerata.

Le parti convengono che dovrà essere valutata la adeguatezza e la congruità del corrispettivo, anche sulla base dell'eventuale erogazione di contributi finalizzati ovvero dell'affidamento di ulteriori progetti o attività afferenti i servizi conferiti con il presente contratto di servizio, nonché in rapporto all'evoluzione della spesa storica per dinamiche interne ad ogni servizio e alla consistenza del Fondo Regionale per la non autosufficienza, nonché la contribuzione dell'utenza.

La verifica periodica trimestrale riguarderà anche la proposta di eventuale rimodulazione delle attività e dei servizi resi, valutando eventuali aumenti/riduzioni delle stesse e i tempi di attuazione dei medesimi, in ragione ed entro i limiti delle compatibilità delle risorse disponibili da parte del Comune di Reggio Emilia.

Art. 11 RISORSE PATRIMONIALI

I Beni mobili e immobili necessari allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto – già in uso alle Aziende alla data di sottoscrizione del presente contratto e ad esclusione di quelli già conferiti ai gestori di servizi accreditati e di quelli di proprietà delle Aziende – si confermano in capo alle Aziende medesime, che risultano consegnatarie di tali beni e responsabili della loro custodia e conservazione. La manutenzione straordinaria è a capo della proprietà (Comune) mentre l'onere della manutenzione ordinaria fa capo alle Aziende.

Le Aziende si impegnano a garantire gli standard strutturali, organizzativi e tecnologici, minimi ed ulteriori, previsti dalla normativa regionale e statale, a riconsegnare gli immobili, al termine del contratto, alle stesse condizioni, fatto salvo il normale deperimento legato all'uso.

Per quanto riguarda la messa a disposizione di locali dell'ASP questa sarà disciplinata da appositi atti di concessione amministrativa onerosa finalizzati a rimborsare l'importo del mancato beneficio economico derivato dalla locazione degli stessi, avendo a riferimento i parametri stabiliti dall'Agenzia del Territorio. Ciò potrà avvenire anche attraverso l'erogazione di specifico contributo.

Art. 12 TARIFFE A CARICO DEGLI UTENTI

Le tariffe – quando previste - relative alla quota economica posta a carico del cittadino, e/o dei soggetti tenuti, per i servizi e le prestazioni oggetto del presente contratto di servizio, vengono definite annualmente dal Comune o dagli organi statutariamente deputati a farlo delle due Aziende (ASP e FCR), in base alle specifiche e reciproche competenze, richiamate nelle schede tecniche allegate, tenendo conto delle disposizioni normative regionali e degli eventuali accordi distrettuali in merito. La riscossione delle tariffe è posta a carico delle Aziende nelle modalità definite dai contratti/convenzioni/atti che regolamentano lo specifico servizio.

Art. 13 CARTA DEI SERVIZI

Le Aziende si dotano della di Carta dei Servizi ai sensi dell'art.11 del D.Lgs 286/1999 e smi.

In esse sono definiti le caratteristiche e gli standard quali/quantitativi, i diritti/doveri degli utenti dei servizi oggetto del presente contratto.

Le Carte dei Servizi verranno aggiornate periodicamente e comunque annualmente e in occasione di modifiche significative dei servizi erogati.

Art. 14 ORGANISMO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

È istituito un organismo tecnico permanente, composto dai responsabili degli Enti sottoscrittori, con funzioni di accompagnamento al processo, monitoraggio e valutazione in merito al presente contratto, oltre che per quanto disposto dal precedente art. 10 in relazione al profilo economico-finanziario.

L'organismo presenterà le proprie proposte e valutazioni agli Amministratori delle proprie organizzazioni di riferimento affinché questi, congiuntamente, possano adottare le decisioni necessarie all'attuazione del presente contratto.

Art. 15 SISTEMA INFORMATIVO E FLUSSI INFORMATIVI

Il Comune di Reggio Emilia ha creato nel tempo diversi applicativi per gestire le problematiche del settore Servizi Sociali.

La volontà dell'Amministrazione è quella di utilizzare un unico Sistema Informativo Integrato che fornisca supporto a partire dalle tematiche relative all'accesso ai servizi fino all'erogazione e consuntivazione delle prestazioni. La finalità è di unificare la raccolta dati nel processo di acquisizione e restituire una visione completa e integrata della base dati informativa socio-sanitaria ed educativa.

Il sistema informativo deve essere un prodotto semplice, flessibile e adattabile per consentire la gestione completa dell'area Servizi Sociali e dei Servizi Educativi.

Tutti i soggetti coinvolti (Comune di Reggio Emilia, Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, ASP Reggio Emilia Città delle Persone) concordano quindi sulla necessità di rafforzare le relazioni di servizio definendo, di comune intesa, un sistema di raccolta dei dati coerente con le esigenze di corretta e compatibile programmazione degli interventi e costante monitoraggio sull'attività dei servizi erogati, sia in termini di dati di utenza ed attività, che in termini di dati economici ad essi relativi.

Gli obiettivi ai quali si deve tendere sono:

- migliorare la comunicazione tra le varie funzioni uniformando la modalità di lavoro all'interno delle singole aree;
- realizzare una rete integrata con i partner esterni all'Ente, in una logica di cooperazione e di informazione condivisa e per migliorare l'efficienza della gestione;
- soddisfare le esigenze organizzative, procedurali, amministrative, territoriali, dell'Ente relative all'area Servizi Sociali e dei Servizi Educativi;
- ottemperare ai debiti informativi a vario titolo richiesti dagli enti sovraordinati (Regione e sistemi statali)
- avere dati affidabili di sintesi sul funzionamento dei servizi.

Il Comune si impegna a definire, coordinare e partecipare ai gruppi di lavoro.

Si impegna inoltre a consentire ai diversi partner l'acquisizione dei dati inerenti l'anagrafe, la presa in carico e le tariffe degli utenti in carico (tramite un flusso concordato) e a stabilire (insieme all'AUSL per le parti afferenti al socio-sanitario) le tempistiche per la trasmissione dei dati. Si impegna a mettere a disposizione il sistema GARSIA (anche integrato con le parti di sistema di proprietà AUSL) e la piattaforma Alfresco con i relativi strumenti di reportistica.

Le aziende FCR e ASP si impegnano a continuare a partecipare attivamente ai gruppi di lavoro con propri referenti e a fornire e caricare le informazioni (sia dati di spesa che di dati di attività), concordate secondo le tempistiche stabilite congiuntamente da tutti gli attori del presente contratto armonizzando i propri sistemi informativi e/o la propria organizzazione interna in funzione delle esigenze di programmazione, attivazione e consuntivazione dei servizi gestiti.

Art. 16 CONTESTAZIONI, INADEMPIMENTI, PENALI

Qualora le Aziende si rendessero inadempienti rispetto agli obblighi assunti con il presente contratto, il Comune di Reggio Emilia dovrà darne formale diffida scritta contestando l'addebito mediante PEC che dovrà contenere la descrizione dei fatti contestati ed un congruo termine per l'adempimento.

Entro il termine indicato l'Azienda potrà presentare le proprie controdeduzioni.

Le penali potranno essere applicate da un minimo di 500 euro ad un massimo di 5000 in relazione alla gravità dell'inadempimento.

Le parti convengono sulla necessità di definire congiuntamente le casistiche di inadempimento e la graduazione della gravità.

Art. 17 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà risolto nei seguenti casi:

- ripetute violazioni degli obblighi assunti con il presente contratto, non eliminati a seguito di diffida formale da parte del Comune ai sensi degli art. 1453 e 1458 CC;
- gravi e reiterati infrazioni delle norme di legge e/o del presente contratto, imputabili a dolo o colpa grave delle Aziende.
- entrata in vigore di normative che disciplinano diverse modalità di gestione dei servizi oggetto del presente contratto, o alcuni di essi incompatibili con l'affidamento alle Aziende.

Art. 18 RESPONSABILITA' /ASSICURAZIONI

Le Aziende si impegnano al rispetto, nei confronti del proprio personale, dei vigenti specifici contratti di lavoro relativi al trattamento salariale, normativo previdenziale, assicurativo, nonché degli obblighi derivanti dall'applicazione del D.Lgs 9/4/2008 n.81 e smi.

Devono garantire a tutti i soggetti, addetti allo svolgimento delle attività oggetto del contratto, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previsti.

Si da atto che, nel rispetto della reciproca autonomia, il Comune e le Aziende hanno adottato un Codice di Comportamento dei propri dipendenti nell'ambito del Piano Triennale anticorruzione.

Con la firma del presente contratto, le parti accettano che gli obblighi di comportamento, previsti dal "Codice di comportamento integrativo dei dipendenti del Comune di Reggio Emilia" attualmente in vigore, vengano estesi, per quanto compatibili, ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo. E' possibile consultare e scaricare il Codice accedendo al sito istituzionale del Comune, nella sezione "Trasparenza", "Altri contenuti", tra gli allegati al "Piano triennale anticorruzione".

Per quanto non espressamente disciplinato dal citato Codice integrativo si rinvia alle disposizioni previste dal DPR 62/2013 (Codice di comportamento dei pubblici dipendenti) che trovano diretta applicazione. La reiterata violazione del codice di comportamento verrà valutata dalle parti in ordine alla eventuale revoca dell'affidamento.

Le Aziende si impegnano inoltre a stipulare ed a tenere in validità per tutta la durata del contratto, con primaria Compagnia di assicurazione, apposite polizze assicurative a copertura del rischio di responsabilità civile terzi e prestatori d'opera, in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente contratto di servizio (inclusi gli atti aggiuntivi e /o integrativi-modificativi). In particolare, detta polizza tiene indenne le Aziende, ivi compresi i relativi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, per i danni cagionati a terzi, ed al proprio personale, per morte, lesioni personali e per danneggiamento a cose, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta.

In particolare la polizza di ASP prevede i seguenti massimali: RCT: massimale unico non inferiore a euro 3.000.000,00 per sinistro con il limite di euro 3.000.000,00 per ogni persona e con il limite di euro 3.000.000,00 per danni a cose anche se appartenenti a più persone.

RCO: massimale non inferiore a euro 3.000.000,00 per sinistro con il limite di euro 1.500.000,00 per prestatore di lavoro per ogni anno assicurativo il massimale annuo è di euro 4.000.000,00.

La polizza FCR prevede un massimale unico valido per RCT/RCO/Infortuni/incidenti pari a euro 5.000.000,00 per ogni anno assicurativo;

Le predette coperture assicurative devono essere garantite anche per il personale non dipendente eventualmente impegnato nelle attività di supporto, mai in sostituzione di personale dipendente.

Art. 19 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Comune designa le Aziende FCR e ASP quali responsabili del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003, incaricando le medesime dei seguenti compiti: trattare i dati, anche sensibili, strettamente connessi alla attivazione e alla gestione del servizio assicurando in ogni caso l'adozione delle misure indispensabili per la sicurezza dei dati, con particolare riferimento alle misure stabilite dagli artt. 11, 13, 20, 22, 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. 196/2003.

Art. 20 STIPULA

Il presente contratto viene stipulato per scrittura privata ed è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

Art. 21 FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che potessero insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del contratto di servizio, che non fosse possibile comporre attraverso le procedure previste all'art.15 saranno di competenza esclusiva del Foro di Reggio Emilia

Art. 22 NORME FINALI

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Contratto di servizio si applicano le norme del Codice Civile e le altre norme vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura del contratto.

AMBITO ANZIANI

- Inquadramento di ambito: il sistema

In tutta la filiera dei servizi alla persona aspetti come progettazione, programmazione, realizzazione e monitoraggio devono sempre tenere conto che ci troviamo di fronte a servizi di natura relazionale dove gli aspetti organizzativi sono strettamente correlati all'imprescindibile capacità di tutti gli attori di creare valore aggiunto attraverso la relazione, l'ascolto e la partecipazione.

Questo vuole essere il contesto in cui prende forma il sistema di ambito anziani del Comune di Reggio Emilia, caratterizzato da due aspetti fondamentali che ne costituiscono contemporaneamente sia la cornice di funzionamento che la modalità di sviluppo e innovazione all'interno delle rete dei servizi:

- una forte integrazione con il sistema sanitario e socio-sanitario nell'ambito di competenze definite e normate ma anche nell'ambito di un sistema di relazioni che fa dell'Azienda USL un partner di progetto fortemente ingaggiato in tutti gli aspetti programmatori, di committenza e gestionali.
- il sistema dell'accreditamento come cardine di alcuni servizi a forte presenza socio-sanitaria con norme regionali che prevedono contratti di servizio che si vanno ad affiancare a questo contratto.

Le due direttrici fondamentali del sistema di ambito dal punto di vista del contenuto e della modalità di erogazione dei servizi sono:

- la valorizzazione della domiciliarità e della territorialità allo scopo di mantenere gli anziani in un contesto il più possibile in linea con il loro vissuto garantendo appropriatezza degli interventi e valorizzando luoghi e abitudini dentro i quali la vita continua a mantenere senso e qualità. In tale ottica, con l'apporto di tutti gli attori che concorrono al sistema, in particolare Comune, ASP Reggio Emilia Città delle Persone, FCR, Azienda USL, organizzazioni del Terzo Settore, si sono sviluppati in questi anni tutta una serie di servizi a sostegno di tale concetto di domiciliarità. In particolare il ruolo di ASP Reggio Emilia Città delle Persone e di FCR nell'affiancare il Comune nella progettazione e riprogettazione continua di questi servizi è uno degli aspetti di maggiore valore che il contratto di servizio definisce e vuole preservare. Al tempo stesso entrambe le Aziende vengono chiamate a gestire (nel caso di ASP) ed esercitare committenza (FCR) su una parte di questi servizi nel sistema anziani, in concorso con le organizzazioni del Terzo Settore.
- la qualificazione dei servizi residenziali come luoghi di vita e di mantenimento delle autonomie residue nell'ambito di standard e rapporti definiti dall'accreditamento e dalle carte dei servizi, garantendo accoglienza e assistenza adeguata ed assumendo la dimensione dell'umanizzazione dei luoghi residenziali anche attraverso lo sviluppo di relazioni con il contesto esterno e la partecipazione dei familiari .

Il valore aggiunto che si vuole mettere a sistema con il presente contratto di servizio è dato dalla sempre più significativa partecipazione in termini progettuali di ASP Reggio Emilia Città delle Persone ed FCR sia all'interno del sistema dei singoli servizi e del loro sviluppo, sia di uno sguardo più complessivo sull'intero sistema di welfare della città.

- Funzioni (funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito)

L'Ambito Anziani prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio.

A LIVELLO STRATEGICO,

sia **FCR** che **ASP** partecipano alla *governance* esercitata dagli Enti Locali titolari della funzione, mediante una partecipazione

- alla intercettazione e accoglienza delle richieste e dei bisogni portati dai singoli, dalle famiglie e dalle comunità;
- alla costruzione di ipotesi su cui articolare la definizione degli obiettivi distrettuali per orientare azioni progettuali per lo sviluppo e il sostegno dei diversi aspetti della vita dei singoli (socio-sanitari e socio-assistenziali, residenzialità, tempo libero);
- alla definizione di regole e priorità di accesso ai servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)
- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)

A LIVELLO GESTIONALE,

a **FCR** compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema con riferimento all'Ambito specifico, e che l'Azienda attua mediante la collaborazione con gli EE.LL. preposti e con l'Azienda USL, nel:

- partecipare alla predisposizione e allestimento di contesti, anche sperimentali, che lavorino per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie per sperimentare pratiche inedite; accompagnare la progettazione dei servizi e trattare le diverse istanze che mettono al centro dell'agire l'ascolto, la concertazione e la co-progettazione;
- partecipare all'accompagnamento metodologico del Sistema nel mantenere gli orientamenti culturali e metodologici individuati e descritti al precedente art.1;
- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;
- svolgere le funzioni collegate all'accreditamento e, in particolare, alla stipula dei contratti di servizio, in forza di delega da parte del Comune di RE ai sensi del punto 8 della DGR 514/2009;
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione nella ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un *gruppo di monitoraggio* misto (ASP, FCR, Comuni del Distretto, AUSL);
- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato

sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;

all'**ASP** compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di servizi accreditati ex DGR. 514/2009 e s.m.i. (Casa Residenza Anziani e Centri Diurni Anziani) e di servizi non accreditati (vedi altri servizi contenuti nello schema al punto successivo).

ASP attua tale funzione mediante la collaborazione con i Comuni del Distretto, Azienda USL e FCR, nel

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali e caratterizzati da forte innovazione, con tema specifico sui servizi per anziani, che lavorano per individuare nuove alleanze e strategie allo scopo di sperimentare nuovi servizi e nuove modalità di lavoro in particolare sui temi della domiciliarità del sostegno alle famiglie e della qualificazione dei servizi residenziali;
- gestire i servizi accreditati di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto distrettuale di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione a queste relativi, in sinergia con il *gruppo di monitoraggio* dell'Ambito.
- Gestire i servizi con criteri di efficacia ed efficienza, presidiando gli standard, i margini di flessibilità e di "contaminazione" e il controllo di gestione che si attua non solo nel controllo sui costi, ma anche sui dati di attività, sulla valorizzazione delle risorse umane, sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti ecc.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente contratto i seguenti servizi dell'ambito anziani:

- Casa di Riposo
- Appartamenti Protetti
- Progetto Poli e Tutoring Domiciliare

Per ognuno di questi è prevista apposita Scheda Tecnica

- Schema singoli servizi

OGGETTO	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	DIM. DISTRETTUALE	MODALITA' ATTUATIVE: FUNZIONI ATTRIBUITE	ONERE ECONOMICO FINANZIARIO OLTRE GLI UTENTI
Case Residenza Anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 CRA per un totale di 582 posti. Gestione di alcuni posti per utenti ex O.P. e Ex O.P. disabili gravi con standard determinati da convenzione USL (committente per questo servizio) Gestione di Nucleo Speciale Demenza	no(tranne il Nucleo Speciale Demenza)	committenza: Comune di Reggio Emilia/AUSL; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio accreditamento	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie) /AUSL
Centri Diurni anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 Centri Diurni (di cui uno dedicato alle demenze) per un totale di 147 posti	No (tranne il Centro Diurno Demenze)	committenza: FCR; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio accreditamento	FCR/AUSL
Casa di Riposo	Gestione n. 91 posti letto autorizzati con standard definiti ai sensi della Dgr 564/2000 (VEDI SCHEDA TECNICA)	no	produzione del servizio: ASP	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie)

Appartamenti Protetti	Gestione n. 19 appartamenti protetti in due diverse strutture (VEDI SCHEDA TECNICA)	no	produzione del servizio: ASP	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie)
Progetto Poli e Tutoring Domiciliare	Accompagnamento alle famiglie con anziani con l'obiettivo di sostenerle nel loro compito di accudimento (VEDI SCHEDA TECNICA)	sì	produzione del servizio: ASP	Comune
Portierato Sociale	Gestione servizio di Portierato Sociale presso gli appartamenti Gerra di Via Emilia Ospizio.	no	produzione del servizio: ASP; Protocollo d'intesa Comune/ACER/ASP	ASP
Sportello Assistenti Familiari	Accompagnamento ad anziani e famiglie per la ricerca di assistenti familiari e sostegno alla formazione e al monitoraggio	sì	committenza: Comune; Produzione del servizio: ASP tramite soggetti del privato sociale. Convenzione tra AUSL, ASP e ASP OPUS CIVIUM	ASP/AUSL
Servizio Assistenza Domiciliare (compreso Telesoccorso)	Aiuto e sostegno ad anziani e famiglie al fine di favorire la domiciliarità	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale; contratto di servizio accreditamento	FCR/AUSL

Trasporto Anziani Centri Diurni	Servizio di trasporto da e per i Centri Diurni	no	committenza: FCR; produzione del servizio: Til e Croce Verde tramite gara ad evidenza pubblica	FCR/AUSL
Pasti a domicilio	Consegna dei pasti a domicilio per anziani	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale tramite gara ad evidenza pubblica	FCR/AUSL

- Focus su servizi in riprogettazione. Innovazione

Gli ambiti principali sui quali il Sistema distrettuale Anziani è attualmente impegnato in un processo di innovazione sono due e riprendono le direttrici già citate nell'inquadramento di sistema:

- la domiciliarità come strumento di mantenimento della persona anziana presso il proprio contesto di vita promuovendo il mantenimento del benessere psicofisico e di un buon livello di qualità della vita; l'innovazione passa da una parte attraverso un costante monitoraggio dei fenomeni sociali legati all'invecchiamento e alla sostenibilità di progetti di cura integrati e, dall'altra, necessariamente richiede il ripensamento di alcuni percorsi già esistenti connettendoli sempre più fra loro e al sistema dei servizi. Un particolare sguardo deve essere rivolto ai care givers, figure fondamentali a supporto della domiciliarità, e ad una loro possibile evoluzione di ruolo, attraverso la progettazione di interventi innovativi rispetto allo stesso concetto di abitazione o di servizi che possono essere condivisi da un numero di persone sempre più ampio, passando per una flessibilizzazione dei servizi allo scopo di rispondere in modo più aderente alla realtà ai bisogni e alle esigenze quotidiane di cura degli anziani
- la qualificazione dei servizi residenziali garantendo continuità di intervento ed integrazione tra servizi e tra diverse figure professionali impegnate nel lavoro di assistenza e di cura; la sfida dell'innovazione passa attraverso la personalizzazione degli interventi grazie alla modularità dei servizi allo scopo di non offrire soluzioni standard predefinite ma risposte flessibili tarate sui bisogni reali degli anziani.

Centri diurni anziani:

- Analisi complessiva dell'offerta del servizio, correlata ad una possibile evoluzione più flessibile che si avvicini ai bisogni dall'anziano e dei care giver, ad oggi emergenti. Monitoraggi periodici e valutazione in itinere dell'andamento dello stesso, previa individuazione condivisa degli indicatori in fase di analisi.
- Analisi periodica della gravosità degli utenti al fine di avere una fotografia aggiornata sul servizio
- Customer Satisfaction che comprenda anche una analisi dei bisogni dell'attuale utenza
Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

Casa di riposo:

- Valutazione e analisi interistituzionale delle mutate esigenze sociali per una possibile riprogettazione dell'accoglienza presso la Casa di Riposo Omazzoli-Pariseti.
- Valutazione della possibilità di utilizzare la Casa di Riposo Omazzoli-Pariseti per eventuali emergenze che richiedano la disponibilità di un posto letto in urgenza
- Analisi percorso strutturato di passaggio dalla Casa di Riposo alla CRA in caso di sopravvenuta non autosufficienza
Ipotesi di realizzazione: dicembre 2019

Appartamenti protetti:

- Analisi complessiva del servizio e riattualizzazione della scheda tecnica alla luce delle nuove normative dell'Accreditamento Definitivo diffuse dalla Regione Emilia Romagna, in particolare rispetto alle prestazioni assistenziali ed infermieristiche rese dal personale della Casa Residenza Anziani Le Mimose
- Possibilità di estendere l'ospitalità anche a soggetti diversi dagli anziani, in particolare disabili e adulti con fragilità
- Individuazione di possibili elementi di risorsa per l'ampliamento dell'offerta di accoglienza.

Ipotesi di realizzazione: dicembre 2018

Portierato sociale:

- Monitoraggio della sperimentazione degli esiti attraverso rilevazioni annuali mantenimento e possibile ampliamento delle attività offerte
 - Promozione del modello organizzativo anche in contesti di edilizia popolare
 - Attivazione di iniziative di coinvolgimento del tessuto territoriale allo scopo di far conoscere le attività che si svolgono presso la palazzina
- Ipotesi di realizzazione: dicembre 2018

Sportello assistenti familiari:

- Valutazione approfondita del servizio, preliminare all'avvio da parte di ASP di una nuova procedura di affidamento dello stesso, al fine di coglierne la rispondenza alle esigenze espresse sia dalle assistenti familiari, sia dalle famiglie che si avvalgono del loro lavoro di cura per l'accudimento al domicilio dei propri congiunti, in relazione alla rete complessiva dei servizi offerti e al quadro complessivo delle esigenze socio assistenziali emergenti sul territorio.
 - Definizione, nell'ambito del finanziamento annuale dei servizi per la non autosufficienza, delle risorse stanziare per il progetto almeno per l'anno successivo, in modo da consentire lo svolgimento delle procedure per l'affidamento.
- Ipotesi di realizzazione: marzo 2018

- Sviluppi futuri

Case residenza anziani:

- Definizione di ipotesi di sperimentazione di modelli innovativi rispetto all'assistenza medica di concerto con l'AUSL

Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

Progetto Poli e Tutoring Domiciliare:

- Rielaborazione di un monitoraggio condiviso delle attività svolte
- Rivisitazione delle prassi e possibile ampliamento delle funzioni in ottica sinergica tra i servizi del territorio, in particolare potenziando il raccordo con lo Sportello Assistenti Familiari, con il Servizio di Dimissioni Ospedaliere protette e aumentando il possibile presidio del territorio da parte degli operatori dell'ASP

Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

SCHEDA TECNICA CASA DI RIPOSO

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio ha per oggetto la gestione di n. 91 posti letto per anziani autosufficienti messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone presso la Casa di Riposo "Omozzoli-Parisetti" sita in Via Toschi 24, prioritariamente destinati ad anziani autosufficienti residenti sia nel territorio comunale che fuori dallo stesso.

FINALITA' DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo "Omozzoli-Parisetti" ha lo scopo di ospitare anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che non possano più vivere presso la propria abitazione e abbiano la necessità di un supporto assistenziale, attraverso il monitoraggio delle condizioni di salute e assistenza alle attività di vita quotidiane, in vista di una progressiva riduzione delle proprie autonomie. Costituisce anche un'opportunità per la domiciliarità e il sostegno ai familiari accogliendo anziani per ricoveri temporanei di sollievo.

CARATTERISTICHE DELLA CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo "Omozzoli-Parisetti" si trova nel centro storico di Reggio Emilia e può ospitare fino a 91 anziani. E' collocata in un edificio del 1400 e grazie alle recenti ristrutturazioni è priva di barriere architettoniche; al piano terra si trovano l'accoglienza, il soggiorno, la sala da pranzo, la cucina, gli uffici e il giardino interno mentre le camere, singole, doppie, triple e quaduple, sono situate ai piani superiori.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

Anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che non possano più vivere presso la propria abitazione e abbiano la necessità di un supporto assistenziale, attraverso il monitoraggio delle condizioni di salute e assistenza alle attività di vita quotidiane, in vista di una progressiva riduzione delle proprie autonomie.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La persona anziana o la famiglia si possono rivolgere direttamente al Coordinatore della Casa di Riposo per concordare l'ingresso. La permanenza nella Casa di Riposo è vincolata al mantenimento delle condizioni di autosufficienza compatibili con l'offerta assistenziale del Servizio e qualora vi sia un peggioramento delle condizioni di salute dell'anziano, tale da farlo diventare non autosufficiente, sarà necessario provvedere al suo spostamento.

TARIFFA/RETTA DEL SERVIZIO

La retta è stabilita da ASP Reggio Emilia Città delle Persone con Delibera del Consiglio di Amministrazione. Le agevolazioni tariffarie sono disciplinate annualmente dal Prontuario comunale delle tariffe.

SCHEDA TECNICA APPARTAMENTI PROTETTI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio ha per oggetto:

- la gestione di n.4 appartamenti protetti per anziani messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone presso la Casa Residenza Anziani "i Girasoli" sita in Via Zambonini 61;
- la gestione di n. 15 appartamenti protetti per anziani messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone in Via Guinizelli 33, in area limitrofa alla Casa Residenza Anziani "Le Mimose".

Gli appartamenti sono prioritariamente destinati gli anziani residenti nel territorio del Polo di Servizi Sociale dove sono ubicati gli appartamenti; in subordine possono essere ospitati i residenti nei territori degli altri Poli di Servizi Sociale Territoriali del Comune.

FINALITA' DEL SERVIZIO

La casa e il quartiere vanno pensati come fonti di autonomia, sicurezza, benessere per gli anziani. Questo servizio si colloca in continuità con le scelte operate a sostegno della domiciliarità e come ulteriore fase nello sviluppo di soluzioni abitative che sempre più possano rispondere alle esigenze di benessere della popolazione anziana.

Gli appartamenti protetti sono tesi a rispondere ad anziani con ridotte autonomie e costituiscono l'avvio di un processo che tenta di offrire percorsi innovativi di risposta più coerente e comunque connessa alla rete di servizi attivati, volta alla realizzazione dell'orientamento al mantenimento dell'anziano nel suo domicilio.

Gli obiettivi specifici sono:

- Garantire sostegno a domicilio, in caso di progressiva perdita di autonomia.
- Mantenere uno spazio di vita che l'anziano può personalizzare in base alle proprie abitudini di vita;
- Garantire il soddisfacimento di fondamentali bisogni della vita quotidiana sia a livello materiale che relazionale;
- Promuovere un senso di appartenenza al contesto, al gruppo o comunque ad un sistema significativo di relazioni;
- Soddisfare il bisogno di sicurezza degli anziani.

L'insediamento abitativo dedicato deve quindi coniugare due aspetti:

- Il diritto dell'anziano ad invecchiare nel proprio contesto di vita e nella propria situazione socio-ambientale garantendogli un abitare sicuro, in relazione con gli altri e non obbligatoriamente in una istituzione comunitaria classica.
- Una necessaria flessibilità, per poter fornire risposte alle esigenze connesse a possibili peggioramenti delle autonomie, al fine di prolungare il più possibile la permanenza nella propria abitazione.

L'orientamento alla domiciliarità nell'approntare soluzioni innovative, come quella degli appartamenti protetti, deve tenere in considerazione che "casa" significa accoglienza e familiarità.

L'appartamento protetto rappresenta a tutti gli effetti la casa dell'anziano e la tipologia dell'abitazione è tale da consentire l'allocazione di quegli arredi ritenuti più importanti dall'anziano e, in caso di bisogno, di potere accogliere famigliari o persone che vogliono accudire l'anziano.

L'andare ad abitare nell'appartamento protetto non si deve connotare quindi come "un accesso ad una struttura residenziale" ma, piuttosto, come scelta di una soluzione abitativa ubicata in un contesto che risponde al reale bisogno di sicurezza, necessità che aumenta con l'avanzare degli anni e a cui si collega un aumento delle fragilità.

Si persegue, quindi, una condizione dell'abitare che mantiene le caratteristiche di spazio e di intimità proprie dell'abitazione, ma che garantisce l'appartenenza ad un contesto organizzato al quale si può chiedere aiuto in caso di bisogno, incoraggiando e privilegiando "scelte di vita" piuttosto che soluzioni meramente alternative alla struttura.

La condizione di maggiore protezione esterna è garantita da una serie di "infrastrutture e servizi" di supporto utili a favorire il vivere dell'anziano in condizioni di sicurezza: ascensore, assenza di barriere architettoniche, segnalatori di pericolo, impianti tecnologici di facile utilizzo per richiesta di interventi immediati, risposte veloci a chiamate notturne ecc.

Rappresentando la casa dell'anziano, l'appartamento protetto sarà destinatario di tutti i servizi territoriali esistenti, come qualsiasi abitazione: si configura come servizio territoriale anche quello che potrà essere fornito, per motivi di ottimizzazione organizzativa, dal personale della adiacente Casa Protetta.

Con l'aumentare dell'età e come effetto di patologie sanitarie, l'anziano potrebbe trovarsi in condizione di progressiva riduzione dell'autonomia: in tal caso, la filosofia dell'intervento dovrà essere quella del mantenimento il più a lungo possibile nella propria abitazione l'anziano non più autonomo.

Questa garanzia è la prospettiva che si intende perseguire, pur con la dovuta flessibilità fino a quando, a fronte di eventi e condizioni imponderabili, i servizi territoriali esistenti potranno compensare i problemi assistenziali sopraggiunti.

CARATTERISTICHE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI

Gli appartamenti protetti hanno le seguenti caratteristiche:

i 4 appartamenti situati presso la Casa Residenza Anziani "i Girasoli", sita in Via Zambonini 61, possono ospitare una o due persone, hanno una superficie di circa 43 mq e sono composti da un locale pranzo-soggiorno con angolo cottura arredato, una stanza da letto, un bagno e sono dotati di ingresso autonomo e giardinetto ad uso privato; hanno la disponibilità di una sala comune arredata con annesso servizio igienico e sono posti su un corridoio di servizio che li collega alla Casa Residenza Anziani. Tutti gli appartamenti hanno accesso dal cortile della struttura con percorso protetto e facilmente usufruibile anche da chi usa la carrozzina.

i 15 appartamenti siti in Via Guinizelli 33, in area limitrofa alla Casa Residenza Anziani "Le Mimose", possono ospitare una o due persone, hanno una superficie da 46 a 52 mq e sono composti da un locale pranzo-soggiorno con angolo cottura arredato, una stanza da letto, un bagno e sono dotati di video citofono, motorizzazione delle tapparelle,

predisposizione dell'impianto di raffrescamento; hanno la disponibilità di una salone comune e due salette arredate con annesso servizio igienico e sono posti su un corridoio di servizio che li collega tra loro. Tutti gli appartamenti hanno accesso dal cortile della struttura con percorso protetto e facilmente usufruibile anche da chi usa la carrozzina.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

Gli appartamenti protetti sono destinati alla seguente tipologia di utenza:

- anziani prevalentemente autonomi nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, ma senza rete familiare di sostegno o con rete familiare non in grado di garantire la loro assistenza ed il loro bisogno di sicurezza. Questi anziani presentano fragilità quali scarso reddito, disagio abitativo, problematiche di tipo sanitario (escluso disagio psichico e comportamentale anche pregresso, normalmente non gestibile a domicilio).
- coppie di anziani soli (non necessariamente coniugi) dove uno dei due componenti mantenga buona autonomia. Questa tipologia permette di non dividere la coppia nel caso di aggravamento di uno dei due componenti poiché attualmente è molto difficile avere un presidio, nella rete dei servizi, che consenta di mantenere uniti due anziani nel caso che uno solo dei due sia affetto da problematiche sanitarie tali da richiedere un contesto protetto.
- ogni situazione sociale valutata congiuntamente tra servizi sociali territoriali e ente gestore.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Nel momento in cui si libera un posto in appartamento protetto, la coordinatrice della struttura informa tramite mail la referente del Polo per gli appartamenti protetti e la Segreteria SAA, indicando:

- il nominativo dell'anziano che è uscito dall'appartamento e la data di uscita;
- la data di disponibilità dell'appartamento;
- le caratteristiche dell'appartamento disponibile (se necessario).

L'AS referente del Polo comunica tramite mail la disponibilità dell'appartamento agli Sportelli Sociali dei Poli che provvedono a darne comunicazione a tutti gli assistenti sociali della non autosufficienza.

Le richieste vengono valutate dall'assistente sociale responsabile del caso che propone l'accesso alla risorsa con un'ipotesi progettuale che tenga conto prioritariamente di:

- residenza nel territorio di riferimento del Polo Sud per gli appartamenti "Le Mimose", residenza nel territorio di riferimento del Polo Ovest per gli appartamenti "I girasoli" , in subordine, nell'intero territorio del Comune di Reggio Emilia;
- autonomia funzionale dell'anziano;
- mancanza del supporto della rete primaria.

L'assistente sociale responsabile del caso, dopo averne discusso all'interno della propria équipe di Polo, invia - tramite mail - la proposta di ingresso (Scheda di valutazione e progettazione) all'assistente sociale del Polo Sud o del Polo Ovest responsabile per gli appartamenti.

Prima di formalizzare la proposta di ingresso, è opportuno che l'anziano veda l'appartamento, concordando l'appuntamento con la coordinatrice della struttura.

E' molto importante che l'assistente sociale responsabile del caso precisi all'anziano la non certezza dell'attribuzione della risorsa.

La proposta di ingresso (Scheda di valutazione e progettazione) viene valutata nell'équipe non autosufficiente insieme alla coordinatrice della struttura.

Nel caso in cui si decida l'ingresso dell'anziano nell'appartamento, il case manager:

- inserisce l'intervento in Garsia;
- invia alla Segreteria SAA la Scheda di valutazione e progettazione con la Funzione di inoltro della cartella e comunica nelle note dell'inoltro se l'anziano ha fatto l'ISEE per eventuale calcolo della retta agevolata.

Se la condizione di invalidità dell'anziano impedisce allo stesso di produrre ISEE socio sanitario residenziale, si accolgono, per le valutazioni di agevolazioni di rette per gli appartamenti protetti, in alternativa, attestazioni ISEE socio sanitarie.

- Invia tramite mail alla coordinatrice della struttura i dati del medico di base dell'anziano, i recapiti telefonici dell'anziano stesso e di eventuali famigliari e la Scheda di valutazione e progettazione.

La coordinatrice della struttura, insieme al case manager, spiegherà all'anziano le regole di vita comunitaria.

La Segreteria SAA farà il conteggio per la determinazione della retta e la comunicherà via mail all'assistente sociale interessata.

In assenza di ISEE verrà applicata la tariffa intera.

Nel caso in cui il gruppo decida il NON ingresso dell'anziano nell'appartamento, l'assistente sociale referente del caso comunicherà all'anziano la non fattibilità dell'intervento ipotizzato.

La coordinatrice della struttura manderà la comunicazione dell'effettivo ingresso alla Segreteria SAA e al case manager.

Le eventuali altre risorse territoriali (pasto, assistenza domiciliare e centro diurno) da attivarsi a sostegno della domiciliarità saranno coordinate in modo integrato dall'assistente sociale responsabile del caso.

MUTAMENTO DELLE CONDIZIONI DELL'ANZIANO:

Laddove l'utente non sia più in grado di autogestirsi, l'assistente sociale responsabile del caso promuove l'elaborazione di un piano, in accordo con l'anziano, i suoi famigliari e la RAA referente, al fine di individuare termini e modalità per la dimissione dall'appartamento protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione.

COSTO DEL SERVIZIO

La retta è stabilita annualmente da ASP Reggio Emilia Città delle Persone e attualmente è di 300 Euro (in caso di singolo occupante 500 Euro). La retta comprende un complesso di prestazioni, fra di loro integrate, sulla base di un progetto di sostegno condiviso tra l'utente, il Servizio Sociale del Polo di provenienza e il Coordinatore di ASP Reggio Emilia città delle Persone. Nel caso in cui gli utenti non siano in grado di provvedere autonomamente al pagamento delle rette determinate da ASP e richiedano agevolazioni

tariffarie, il Comune procederà alla valutazione delle medesime in analogia a quanto avviene per l'accesso ai servizi residenziali per anziani e provvederà ad accollarsi la differenza tra la retta intera e la retta agevolata eventualmente autorizzata; in questo caso il Comune provvederà a comunicare ad ASP la quota mensile a carico dell'utente e/o dei familiari e la quota di agevolazione riconosciuta a carico del Comune. I servizi coperti dalla retta comprendono:

- ✓ l'occupazione dell'appartamento protetto e l'utilizzo dell'eventuale spazio verde di pertinenza esclusiva e di quello comune;
- ✓ l'utilizzo degli spazi comuni;
- ✓ la manutenzione straordinaria dell'appartamento protetto e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni;
- ✓ la possibilità di attivare una verifica giornaliera delle condizioni assistenziali in caso di necessità e la conseguente attivazione degli interventi di emergenza che si rendessero necessari, fatta salva la responsabilità dei familiari;
- ✓ la possibilità di attivare la presenza di un infermiere per le attività infermieristiche non garantire dal Servizio Infermieristico Domiciliare;
- ✓ la sicurezza notturna garantita dalla presenza di un operatore della Casa Residenza Anziani che può essere attivato mediante un sistema di chiamata. In base alle informazioni ricevute l'operatore interverrà nelle forme e nei modi che riterrà più congrui alla situazione;
- ✓ le utenze, ad esclusione di quelle telefoniche, del canone TV e della tariffa rifiuti;
- ✓ la possibilità di partecipare alle iniziative di animazione e socializzazione della Casa Residenza Anziani;
- ✓ la possibilità di fruire su richiesta del servizio di podologia garantito agli ospiti della Casa Residenza Anziani;
- ✓ la manutenzione dello spazio verde comune.

Sono inoltre attivabili, su richiesta, i seguenti servizi non compresi nella retta:

- ✓ servizio di lavanderia;
- ✓ servizio di pulizia dell'appartamento protetto;
- ✓ servizio di ristorazione fornito dalla cucina della Casa Residenza Anziani;
- ✓ i traslochi in entrata, previo accordo con il Servizio Sociale del Polo di provenienza, qualora l'utente e/o la sua famiglia non sia in grado di provvedere autonomamente;
- ✓ i traslochi in uscita in casi di sopravvenuta non autosufficienza e/o di carenza di supporto familiare;
- ✓ la possibilità di fruire del servizio di barbiere/parrucchiera con le stesse tariffe degli anziani di Casa Residenza Anziani;
- ✓ la cura dello spazio verde di pertinenza esclusiva;
- ✓ la manutenzione ordinaria degli alloggi (sono vietati gli interventi che possano modificare gli assetti originari degli impianti).

Tutto quanto non espressamente a carico di ASP Reggio Emilia Città delle Persone si intende a carico dell'utente.

CONDIZIONI ECONOMICHE

ASP Reggio Emilia Città delle Persone comunica annualmente al Comune l'importo della retta mensile che verrà applicata nell'anno successivo e definisce il costo dei servizi aggiuntivi attivabili su richiesta dell'utente. ASP Reggio Emilia Città delle Persone provvederà mensilmente alla fatturazione della retta ai soggetti tenuti al pagamento. In caso di dimissione anticipata, che dovrà essere comunicata con un preavviso di almeno 20 giorni, ASP Reggio Emilia Città delle Persone continuerà ad addebitare le rette, secondo le rispettive competenze, fino al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui è stato consegnato. Nel caso di decesso o di dimissione di uno degli occupanti, l'altro può rimanere nell'appartamento pagando la retta da singolo. ASP Reggio Emilia Città delle Persone richiede a ciascun ospite il versamento di un deposito cauzionale corrispondente ad una mensilità che verrà restituito all'atto della dimissione, previa verifica del regolare pagamento delle rette e/o di eventuali necessità di ripristino dell'alloggio e/o degli arredi, fatta salva la possibilità di rivalsa per gli eventuali maggiori danni. Nel caso l'utente non avesse parenti, il Comune, salvo eccezioni concordate con ASP, autorizza ASP allo sgombero dei mobili e degli altri effetti personali da depositare presso il magazzino comunale, con relativo inventario.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di sottoporre a verifiche periodiche l'andamento del servizio, sia su iniziativa del Polo Sociale di riferimento che del Coordinatore di ASP. L'Assistente Sociale responsabile del caso è il referente per il progetto personalizzato di inserimento e per ogni bisogno collegato alla permanenza negli appartamenti.

SCHEDA TECNICA PROGETTO POLI E TUTORING DOMICILIARE

OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del servizio è l'accompagnamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o sociosanitari e/o le opportunità offerte dalla rete territoriale dei servizi in un'ottica di attività integrata tra Comune, FCR, ASP e AUSL.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Finalità del servizio è quella di sostenere e orientare le scelte e i passaggi che le famiglie devono compiere nei loro compiti di accudimento di persone anziane, attraverso una stretta interazione tra Servizi Sociali e operatori di ASP Reggio Emilia Città delle Persone. Gli ambiti in cui questa azione si sviluppa riguardano in particolare:

- la costruzione di percorsi di aiuto e accompagnamento alle famiglie con anziani già fruitori di servizi sociali e socio sanitari o che intendono fruirne;
- l'accompagnamento e orientamento alle opportunità della rete dei servizi locali, anche informali;
- il supporto e sostegno agli anziani che si trovino in condizioni di parziale autonomia, anche intercettati dalle iniziative dei tavoli di quartiere;
- il supporto al lavoro di cura privato in stretta connessione con l'attività dello Sportello Assistenti Familiari;
- la sperimentazione di nuove prassi di lavoro integrato, nell'ottica di un'ulteriore qualificazione della rete dei servizi residenziali e territoriali.
- Il servizio si rivolge ad anziani in condizione di parziale autonomia che necessitano di supporto e sostegno e alle famiglie che necessitano di orientamento nella rete dei servizi e aiuto nello svolgere i loro compiti di accudimento.

CONTENUTI DEL SERVIZIO

Contenuto 1: LA CONSULENZA

L'attività di Consulenza può configurarsi con il semplice contatto telefonico, ma preferibilmente si sostanzia nell'osservazione al domicilio della reale situazione del contesto di vita, delle potenzialità delle risorse familiari per meglio definire una possibile progettualità, o per informare e orientare il caregiver/utente delle possibilità offerte dalla rete dei servizi. La consulenza, in genere, si risolve in 1 o massimo 2 incontri/contatti per un tempo complessivo di circa 1 ora, 1 ora e mezzo. Può essere propedeutica ad una successiva fase di tutoring, ovvero terminare con la sola consulenza.

INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ATTIVAZIONE: dati anagrafici, informazioni socio-sanitarie, bisogno espresso dal familiare e obiettivo specifico dell'intervento da trasmettere nella mail di attivazione (vedi procedura)

STRUMENTI NECESSARI ALL'OPERATORE PER L'INTERVENTO: materiale informativo sui servizi, le associazioni e progetti del territorio, contatti e recapiti dell'operatore. L'operatore deve essere costantemente informato e aggiornato sui temi più cruciali del suo intervento (es: ausili, indennità, ecc.). Bisogna quindi avere cura della manutenzione del livello di informazione, prevedere momenti di formazione con servizi socio sanitari e progettare la condivisione/aggiornamento dei materiali informativi.

CHI LO ATTIVA: sottogruppo Accoglienza, Responsabile del caso (vedi procedure) a seconda di dove è stato rilevato il bisogno e valutato il livello di urgenza

ESITI POSSIBILI DELL'INTERVENTO:

- bisogno soddisfatto/obiettivo raggiunto
- passaggio alla PIC o proposta di ulteriori approfondimenti
- intervento non attivabile o rifiutato dalla famiglia o non più necessario

Contenuto 2: IL TUTORING

L'attività di Tutoring si concretizza nell'accompagnamento, addestramento e sostegno emotivo del caregiver nella gestione al domicilio sia dell'attività di cura quotidiana che di situazioni problematiche comportamentali/relazionali, anche con l'ausilio di altri professionisti (es: OSS, fisioterapista, infermiere) attivabili da ASP. L'intervento deve essere flessibile e "vicino" alle necessità riscontrate in situazione. Si fissa uno standard massimo di 10 ore di intervento.

INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ATTIVAZIONE: dati anagrafici, informazioni socio-sanitarie, bisogno espresso dal familiare e obiettivo specifico dell'intervento da trasmettere nella mail di attivazione (vedi procedura).

STRUMENTI NECESSARI PER L'INTERVENTO: materiali utili per la cura e la movimentazioni dell'utente. Progettare la condivisione/aggiornamento dei materiali informativi.

CHI LO ATTIVA: sottogruppo Accoglienza, Responsabile del caso (vedi procedure) a seconda di dove è stato rilevato il bisogno e valutato il livello di urgenza.

ESITI POSSIBILI DELL'INTERVENTO:

- bisogno soddisfatto/obiettivo raggiunto
- passaggio alla PIC o proposta di ulteriori approfondimenti
- intervento non attivabile o rifiutato dalla famiglia o non più necessario

Contenuto 3: IL MONITORAGGIO

L'attività di Monitoraggio consiste nella verifica, successiva all'attivazione di interventi di consulenza o tutoring, e nel monitoraggio nel tempo di situazioni fragili con interventi attivi o no (compresi anziani in attesa di ingresso in CRA). Si traducono in visite domiciliari o contatti telefonici a seconda delle esigenze. La cadenza è di norma circa ogni 6 mesi,

tuttavia potranno essere condivise e realizzate dai servizi con frequenze più ravvicinate (specie all'inizio di interventi di consulenza o tutoring).

INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ATTIVAZIONE: dati anagrafici, informazioni socio-sanitarie, esiti di consulenza e/o tutoring, elenco dei monitoraggi richiesti, o segnalate dai RDC (es. anziani in lista CRA, pasti attivi)

STRUMENTI NECESSARI PER L'INTERVENTO: precisa tenuta delle tempistiche di monitoraggio

CHI LO ATTIVA: Responsabile del caso, Sottogruppo Accoglienza

ESITI DELL'INTERVENTO:

- bisogno soddisfatto/obiettivo raggiunto
- passaggio alla PIC o proposta di ulteriori approfondimenti

MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La procedura qui individuata non intende affatto sostituirsi alle pratiche informali che necessariamente sottendono ad un intervento in cui la flessibilità e la personalizzazione sono assi portanti, né vuole rappresentare un appesantimento "burocratico". L'obiettivo è, pur mantenendo al minimo gli "adempimenti", di rilevare l'intervento, tenerne traccia per futuri usi e fornire un set di dati che ne consenta il monitoraggio e la riprogettazione, nonché la descrizione dei contenuti degli interventi e delle loro motivazioni.

La struttura organizzativa messa a disposizione da ASP per la realizzazione di questo servizio è costituita da:

- n. 4 RAAI (Responsabili Attività Assistenziali Integrate) dei Centri diurni cittadini per quota parte del proprio tempo lavoro, che costituiscono le figure di riferimento per i rispettivi Poli territoriali. In caso di emergenza, la figura da attivare è la RAAI del centro diurno demenze, il cui impegno orario settimanale è stimato in circa 18 h. settimanali;
- figure di OSS e/o Infermiere/fisioterapista, da attivare, in caso di necessità di affiancamento e di addestramento al caregiver e/o a un'eventuale assistenza familiare privata presso il domicilio;
- la coordinatrice dei centri diurni di ASP per la funzione di coordinamento delle risorse umane di ASP dedicate al servizio;
- la Responsabile del Servizio Anziani per la verifica progettuale.

FASE ACCESSO/ATTIVAZIONE

BISOGNO EVIDENZIATO ALLO SPORTELLO SOCIALE

URGENTE: l'operatore dello Sportello si interfaccia con l'Operatore della progettazione territoriale e concorda l'attivazione in tempi molto brevi. L'attivazione avviene via mail al RAA di riferimento con motivazione (corredata dalle informazioni necessarie per l'attivazione sopra richiamate) e urgenza (presa in carico entro 2 giorni lavorativi). Per l'urgenza— ogni comunicazione deve essere inviata alla RAAI del centro diurno demenze e per conoscenza alla coordinatrice dei centri diurni di ASP.

BISOGNO DIFFERITO: l'operatore di ASP una volta alla settimana incontra il Gruppo Accoglienza (generalmente il martedì dalle 11 alle 13) e insieme vengono valutate le situazioni pervenute allo Sportello Sociale riguardanti famiglie con anziani e per le quali può essere sufficiente una consulenza dell'operatore di ASP o una attivazione anche per ulteriore valutazione. In caso venga decisa l'attivazione, questa è a cura dell'Operatore della progettazione territoriale. L'attivazione avviene via mail al RAA di riferimento (RAA di riferimento dei Poli territoriali) e per conoscenza alla coordinatrice di ASP con motivazione (corredata dalle informazioni necessarie per l'attivazione sopra richiamate) - presa in carico entro 7 giorni lavorativi (eventuali tempi più lunghi dovranno essere concordati in Sottogruppo Accoglienza)

BISOGNO RILEVATO DALL'ASSISTENTE SOCIALE RESPONSABILE DEL CASO: attivazione da parte di Assistente Sociale RdC al RAA di riferimento con motivazione (corredata dalle informazioni necessarie per l'attivazione sopra richiamate) e segnalazione urgenza o non urgenza con le stesse procedure sopra richiamate. Si fa riferimento in particolare ai casi di dimissioni protette per l'attivazione urgente.

BISOGNO RILEVATO DA SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI: attivazione diretta tramite mail o telefono come sopra richiamata solo per i casi non in carico ai Poli, altrimenti segnalazione a Responsabile del caso.

FASE INTERVENTO

Realizzazione intervento (vedi contenuti intervento) e rendicontazione da parte dei RAA interessati sulla piattaforma AL FRESCO, piattaforma di rilevazione validata dal Tavolo anziani del contratto di servizio.

FASE RESTITUZIONE (da condurre in itinere)

Il RAA che ha effettuato o sta effettuando l'intervento copia dalla mail di attivazione la motivazione dell'intervento nella PIC di Garsia e predispone sintetica rendicontazione esiti sempre nella PIC di Garsia implementando la mascherina dell'intervento apposito. In questa fase di restituzione è sempre opportuna la segnalazione telefonica degli esiti e/o sviluppi e discussione in sottogruppo accoglienza/con RdC.

SVILUPPI FUTURI

Il Tavolo Anziani del Contratto di Servizio sta perseguendo due linee di lavoro per i futuri sviluppi:

1. concertazione di possibili attivazioni direttamente da parte del PUA ospedaliero in caso di dimissioni protette di cittadini anziani di Reggio Emilia. Si stanno conducendo colloqui di approfondimento e si condivide un interesse per questa linea di lavoro;
2. progettazione di interventi formativi per l'aggiornamento delle informazioni e degli strumenti di lavoro per gli operatori coinvolti. In particolare, si progetta per ottobre un

intervento formativo di presentazione della riprogettazione dell'intervento tutoring e di aggiornamento rispetto agli ausili e ad altre informazioni significative.

Allegato A2

AMBITO DISABILI

- Inquadramento di ambito: il sistema

L'Ambito Disabili si connota come Sistema integrato socio-sanitario distrettuale, sia nei termini di assunzione di competenze definite e normate, sia quale esito di un sistema di relazioni che fa di FCR e dell'Azienda USL due partner di progetto fortemente ingaggiati in tutti gli aspetti programmatici, di committenza e gestionali, al fianco del Comune di Reggio Emilia e delle due Unioni del Distretto.

L'integrazione di Ambito è inoltre realizzata attraverso una partecipazione significativa in termini progettuali e gestionali dell' ASP "Reggio Emilia - Città delle Persone"(che è chiamata a gestire una parte dei servizi dell'Ambito, in concorso con le organizzazioni del Terzo Settore) e del Privato Sociale, quali partner sempre più coinvolti, anche a livello economico, nello sviluppo dei singoli servizi, così come del sistema complessivamente inteso.

I soggetti che compongono il sistema locale dei servizi sociosanitari integrati a favore delle persone disabili assumono la cultura dell'azione sociale a fondamento e paradigma del proprio operare, condividendo pertanto alcuni presupposti, che sono, al contempo, culturali e metodologici, che caratterizzano il sistema e sono orientamento per ogni servizio:

la natura relazionale dei servizi alla persona, che interpreta ogni " servizio assistenziale" come atto relazionale;

la tensione all'autonomia e allo sviluppo delle risorse individuali, riconoscendo un protagonismo attivo e una capacità di autodeterminazione dell'utente nelle diverse scelte progettuali, secondo le sue competenze, interessi e potenzialità, utilizzando e sperimentando forme comunicative e strumenti diversificati che favoriscano la reciproca interazione;

- il paradigma di lavoro socio-educativo che intende la co-progettazione come un processo dialogico in cui ci si accompagna reciprocamente (utenti, famiglie, contesti comunitari e servizi), ricalibrando attese, risorse e aspettative in un'ottica progettuale;
- la natura pubblica del welfare di comunità, che individua nel sistema dell'offerta pubblico-privato l'asse di cooperazione e partnership (ma anche di competizione sulla

qualità), tra attori diversi, in un processo generativo di risorse. Tutto ciò si traduce in un lavorare insieme pubblico, privato, famiglie per un bene comune attraverso pratiche fondate sulla condivisione delle responsabilità, per una comunità che diventa legittimamente componente della sfera pubblica laddove sa assumere iniziative che corrispondano ad esigenze e valori universalmente sentiti. Di conseguenza è dirimente riconoscere competenza ai saperi sociali oltreché ai saperi professionali, fare leva sulle risorse, oltre che sulle difficoltà delle persone e delle famiglie, avere luoghi e persone che siano reale punto di riferimento per chi è in difficoltà. La ricerca di interazioni possibili e l'integrazione con altri sistemi fondamentali per il benessere delle persone ne caratterizza le pratiche operative;

- la costante connessione tra interventi nelle micro-realtà individuali e i fenomeni sociali che caratterizzano le macro-realtà. A ciò corrisponde la necessità di leggere la complessità del territorio nei suoi fattori di rischio e crisi dei legami sociali, ma anche nelle sue risorse presenti e potenziali. Il processo di lavoro nel sociale richiede una costante interazione circolare tra conoscenza e azione in modo da poter concretamente sviluppare e realizzare azioni progettuali contemporanee.

Caratterizza inoltre l'Ambito Disabili un sistema contrattuale misto, che vede la compresenza di servizi accreditati con norme regionali che ne determinano standard quali-quantitativi e servizi non accreditati, contrattualizzati secondo l'ambito normativo del nuovo Codice degli appalti e delle concessioni, D.Lgs. 50/2016.

In intersezione con il Sistema distrettuale dei Servizi a favore della popolazione disabile, si innesta Reggio Emilia Città senza Barriere, progetto di mandato dell'Amministrazione comunale, che ha come scopo l'abbattimento delle barriere architettoniche e culturali, per accogliere le differenze come risorsa e considerare la disabilità come un punto di riflessione privilegiato per rendere la città di tutte le persone.

- Funzioni (funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito)

L'Ambito Disabili prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio. Sono quindi da tenere in considerazione le interrelazioni di natura programmatoria, gestionale ed economica fra le due Aziende, iscritte nelle linee generali del contratto di servizio e agite nel contesto degli assetti operativi in cui sono presenti AUSL e Terzo Settore.

A LIVELLO STRATEGICO,

sia FCR che ASP partecipano alla *governance* esercitata dagli Enti Locali titolari della funzione, mediante una partecipazione

- alla intercettazione e accoglienza delle richieste e dei bisogni portati dai singoli, dalle famiglie e dalle comunità;
- alla costruzione di ipotesi su cui articolare la definizione degli obiettivi distrettuali per orientare azioni progettuali mirate allo sviluppo e al sostegno dei diversi aspetti della vita dei singoli (socio-occupazionale, residenzialità, tempo libero);
- alla definizione di regole e priorità di accesso ai servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)
- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)

FCR è inoltre chiamata all'attuazione del programma di mandato dell'Amministrazione Comunale rispetto a **Reggio Emilia Città senza Barriere**, con un ruolo di cabina di regia nell'implementazione progressiva del progetto, sia in termini di coordinamento generale, sia di contributo tecnico rispetto ai vari argomenti affrontati nell'ambito del medesimo, con l'obiettivo ovviamente di attuare il progetto in sinergia con il Sistema locale di welfare e gli orientamenti che definiscono l'Ambito Disabili.

A LIVELLO GESTIONALE,

a **FCR** compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema con riferimento all'Ambito specifico, e che l'Azienda attua mediante la collaborazione con gli EE.LL. preposti e con l'Azienda USL, nel:

- partecipare alla predisposizione e allestimento di contesti, anche sperimentali, che lavorino per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie per sperimentare pratiche inedite;
- accompagnare la progettazione dei servizi e trattare le diverse istanze che mettono al centro dell'agire l'ascolto, la concertazione e la co-progettazione;
- partecipare all'accompagnamento metodologico del Sistema nel mantenere gli orientamenti culturali e metodologici individuati e descritti al precedente art. 1;
- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;
- svolgere le funzioni collegate all'accreditamento e, in particolare, alla stipula dei contratti di servizio, in forza di delega da parte del Comune di RE ai sensi del punto 8 della DGR 514/2009;
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione nella ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un gruppo di monitoraggio misto (ASP, FCR, Comuni del Distretto, USL);
- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;
- accompagnare il processo di attuazione e coordinare il progetto Reggio Emilia Città senza Barriere, ivi compresa la realizzazione di interventi in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, secondo modalità e programmazione da condividere con i competenti servizi del Comune;

all'**ASP** compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di alcuni servizi accreditati ex DGR. 514/2009 e s.m.i (Centro Socio-riabilitativo semiresidenziale, Centro Socio-riabilitativo residenziale) e di servizi residenziali non accreditati (Centro multi servizi "Carlo e Lorenzo Vasconi, gruppi appartamento) con orientamento all'innovazione e alla sperimentazione di pratiche abitative inedite, con una

forte valorizzazione, oltre che degli utenti stessi, anche della comunità, per un vivere insieme sostenibile in contesti normalizzanti e non istituzionalizzanti.

ASP attua tale funzione mediante la collaborazione con i Comuni del Distretto, Azienda USL e FCR, nel:

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali, con tema specifico sull'abitare, che lavorano per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie;
- mettere in atto servizi innovativi e accompagnamenti alle persone e ai loro nuclei e contesti di riferimento per lo sviluppo dell'autonomia abitativa, attraverso varie forme (portierato sociale, accompagnamento di percorsi di residenzialità privata, contesti in cui sperimentare le abilità domestiche per una vita indipendente, ...);
- gestire i servizi accreditati di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto distrettuale di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione, in sinergia con il gruppo di monitoraggio dell'Ambito.

- Schema singoli servizi conferiti

OGGETTO	DENOMINAZIONE	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	DIM. DISTRETTUALE	MODALITA' ATTUATIVE: FUNZIONI ATTRIBUITE	ONERE ECONOMICO FINANZIARIO OLTRE GLI UTENTI
Laboratori socio-occupazionali	I-Lab	Laboratorio socio-occupazionale con 13 posti disponibili. Affidamento con gara	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA, privato sociale
	CTO	Laboratorio socio-occupazionale con 20 posti disponibili. Aggiudicato con gara d'appalto	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA, privato sociale
	Nessuno Escluso	Laboratorio socio-occupazionale con 26 posti disponibili. Affidamento diretto	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA, privato sociale
Accompagnamenti socio-occupazionali	Progetti in Bottega del Lavoro	Laboratorio socio-occupazionale con 4 progetti disponibili in contemporanea. Affidamento diretto	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
	Progetti a Stradello	Laboratorio socio-occupazionale con 1 progetto disponibile. Affidamento diretto	no	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
Accompagnamenti all'integrazione lavorativa-occupazionale	SIL (comprensivo anche di Progetti Collettivi, oltre ad altri dispositivi specifici)	Progetti individuali e di gruppo (senza limiti numerici) per l'avvicinamento al lavoro e attività socio-occupazionali. Aggiudicato con gara d'appalto	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA, privato sociale

assistenza domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa	SDAC	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. Previste 17.600 ore/anno di assistenza domiciliare assistenziale a favore di disabili. Aggiudicato con procedura di accreditamento	no	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
azione d'accompagnamento in piccolo gruppo per la socializzazione	progetto socializzazione	Progetto specifico ricompreso nella SDAC (in termini di contratto e quantificazione ore) che prevede 2.360 ore/anno in piccolo gruppo. Aggiudicato con procedura di accreditamento	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA
Azioni sperimentali verso l'autonomia per persone singole o in piccolo gruppo per persone con differenti disabilità	progetti a favore di soggetti con differenti disabilità Via Brigata Reggio, 30	Progetti specifici di assistenza domiciliare educativa ricompresi in contratto di servizio SDAC, con quantificazione di 2.320 ore/anno dedicate. Aggiudicato con procedura di accreditamento	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA
Centri diurni	Casa Betania Busetti Il Villaggio Odoardina Casa Ferrari Polveriera (comprensivo anche di Volpe e Rosa) Benzi Il Quadrifoglio La Cava	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. 128 posti disponibili accreditati e convenzionati. Aggiudicati con procedura di accreditamento	sì	committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale e ASP (gestione Centro diurno La Cava)	FCR/Unioni/FRNA

centri residenziali (comprensivi anche di sollievi)	La Manta Zorella La Cava Stradora Polveriera Il Quadrifoglio (solo x sollievi)	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. 53 posti disponibili accreditati e convenzionati, comprensivi anche dei posti utilizzabili per i sollievi. Aggiudicati con procedura di accreditamento	sì	committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale ASP (gestione centro residenziale La Cava)	FCR/Unioni/FRNA
Rette in strutture residenziali non accreditate	Esperidi Villa Anna Rosa Don Messori Casa Betania Il Giardino Le Comete Mondo Piccolo Rita Rota	Inserimenti individuali a retta, con definizione standard specifici per ciascun inserimento. 12 posti utilizzati. Aggiudicati con accordi diretti	sì	committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/Unioni/FRNA
Gruppi appartamento	Via Rossena	3 gruppi appartamento con 13 posti disponibili complessivamente. Autorizzazione ad affidamento diretto in Contratto di Servizio con documento contrattuale specifico	sì	committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: ASP	FCR/Unioni/FRNA

	Largo Biagi	4 gruppi appartamento con 6 posti disponibili complessivamente, oltre ad un appartamento con 2 posti dedicato al portierato sociale. Autorizzazione ad affidamento diretto in Contratto di Servizio con documento contrattuale specifico	sì	committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: ASP	FCR/Unioni/FRNA
	Casa Ferrari nuovo	1 gruppo appartamento con 6 posti permanenti oltre ad 1 posto di sollievo. Aggiudicato con procedura a evidenza pubblica	sì	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/USL/FRNA
laboratori ludico-ricreativi	Extra Time	Laboratori per attività ludico-ricreative.	si	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
supporto a gruppi di utenti nell'organizzazione del tempo libero	SAP	Gruppi di uscita serale o nei week end.	no	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
attività strutturata di tempo libero presso sede definita	Spazio Libero (ex Pomeriggi alla Fa.Ce.)	Attività ludico-ricreativa su 4 pomeriggi a settimana per 9 posti in compresenza.	no	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA, privato sociale
contributo per attività individuali e di piccolo gruppo	Gast - attività motoria	Attività fisica e corsuale. Contributo alle attività dell'Associazione	no	committenza: FCR, AUSL e Provincia; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA, privato sociale

gestione palestra di Via della Canalina	Attività motoria e socializzante presso palestra di via della Canalina	Gestione di una palestra dedicata. Procedura ad evidenza pubblica	si	committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale; proprietà immobile: ASP con disponibilità al Comune di Reggio	FCR/Comune/AUSL
trasporto a favore di disabili adulti a/dai servizi dell'Ambito Disabili Adulti del Distretto di Reggio Emilia	trasporto adulti porta a porta	Servizio quantificato e retribuito a tratta media. Preventivate circa 86.300 tratte/anno. Procedura ad evidenza pubblica scaduta, da ridefinire	sì – in prospettiva no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	FCR/FRNA
trasporto a favore di disabili adulti e minorenni (accompagnati) a/dai diversi contesti della città	trasporto adulti da fermata a fermata (TH)	Servizio quantificato a tratte e retribuite con finanziamento regionale specifico sulla base dei chilometri effettuati. Preventivate circa 2.500 tratte/anno. Procedura ad evidenza pubblica scaduta, da ridefinire	segue trasporti servizio di linea	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	finanziamento regionale
	Taxi-bus	Servizio a chiamata diretta del cittadino con costi a carico di questo. Quantificazione del costo in base al chilometraggio. Procedura ad evidenza pubblica scaduta, da ridefinire	sì - calibrato su distanze chilometriche	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	/
servizi accompagnamento scuole di ogni ordine e grado per minorenni e adulti in condizione di disabilità	trasporto scolastico	Servizio quantificato e retribuito a tratta media. Preventivate circa 15.100 tratte/anno. Procedura ad evidenza pubblica scaduta, da ridefinire	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	FCR

servizi accompagnamento di bimbi in condizione di disabilità a/da strutture per percorsi e trattamenti della NPIA e Centro Autismo	trasporti porta a porta a favore di minorenni indirizzati agli ambulatori e laboratori AUSL	Servizio quantificato e retribuito a tratta media. Preventivate circa 6.400 tratte/anno. Procedura ad evidenza pubblica scaduta, da ridefinire	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	FCR
Centro Servizi per l'integrazione persone disabili - centro documentale e di informazione tramite sito web	CSI/sito web	produzione e gestione di un sito web dedicato alle attività e alla normativa a favore di soggetti disabili. Finanziamento su FRNA basato su programmazione Distrettuale e Provinciale	sì	committenza: FCR; produzione del servizio: Dar Voce	FCR e FRNA
Assistenza autonomia e comunicazione scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado per gli alunni residenti a Reggio Emilia	Interventi educativi di affiancamento scolastico svolti in classe per supportare l'integrazione scolastica degli alunni disabili. Tutti gli interventi vengono svolti in co-progettazione con scuola e AUSL	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con gara	FCR e compartecipazione da parte delle famiglie	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	FRNA
Campi gioco per bimbi disabili	interventi educativi di affiancamento per favorire l'integrazione dei bambini disabili ai campi gioco. Gli interventi sono sempre a integrazione dell'organizzazione del campo gioco e focalizzati	Committenza: FCR; produzione servizi: privato sociale/terzo settore attivati su progetti individuali	FCR		

	per supportare l'integrazione nel gruppo				
--	---	--	--	--	--

- Focus su servizi in riprogettazione. Innovazione

Gli ambiti principali sui quali il Sistema distrettuale Disabili è attualmente impegnato in un processo di innovazione sono:

- tutta la sfera dei servizi che attiene all'offerta socio-occupazionale in senso ampio del termine, con riferimento, da un lato, ai percorsi, gli strumenti e le opportunità delle politiche attive del lavoro per l'avvicinamento e l'inserimento nel mondo del lavoro; dall'altro, ai percorsi di recupero e sviluppo di abilità relazionali e identità sociale attraverso funzioni occupazionali, perciò attraverso interventi di accompagnamento e orientamento, in forte connessione con il territorio, le organizzazioni del Terzo Settore, l'associazionismo, le realtà del volontariato, ma anche la comunità locale. In tal senso, vengono riattraversati i funzionamenti, le logiche organizzative, le sedi e la contestualizzazione dei servizi, i dispositivi e la composizione delle équipe di lavoro (nei termini dei ruoli e delle professionalità necessarie), le logiche di sinergia e sviluppo di partenariati locali, cercando di garantire continuità e collegamento tra gli obiettivi e i percorsi portati avanti dalle realtà in cui i soggetti destinatari delle azioni sono inseriti per lo specifico momento di vita che attraversano (ad es. Scuola, coop B, ...), ma anche riattualizzandoli mediante una propedeutica inter-azione con il sistema della formazione scolastica secondaria e professionale, i contesti ospitanti in cui gli utenti sono inseriti e secondo criteri di orientamento e accompagnamento agiti a tutto campo verso utenti, famiglie, insegnanti, educatori e contesti (la rivisitazione include perciò, di necessità, anche il sistema dell'offerta di sostegno scolastico);
- tutta la sfera dei servizi connessi all'abitare, intendendo sia la sfera della residenzialità emancipata, che i contesti residenziali ad alto livello di protezione. Sono in essere sperimentazioni e riflessioni circa le possibilità abitative connesse allo sviluppo di comunità accoglienti in cui i soggetti che le abitano possano trovare una reciproca utilità per una vita indipendente e di qualità attraverso accordi di vicinato, patti di solidarietà, mutuo aiuto. Riflettere e sperimentare nuove forme di abitare solidale implica una co-progettazione in cui pubblico, privato e cittadini individuano insieme nuove formule residenziali. In questi percorsi, il Sistema dei servizi si sperimenta nella funzione di accompagnamento all'ideazione del progetto e nello sviluppo di pensiero, facilita una mediazione degli accordi, affianca l'esperienza e cerca di capitalizzarla ed estenderla ad altri contesti/luoghi/situazioni. Al tempo stesso, è in corso anche una ridefinizione degli elementi e standard qualitativi delle residenzialità ad alto livello di protezione portata avanti da un gruppo misto composto da operatori dei servizi e da famigliari, con l'obiettivo di stabilire quali processi di lavoro e quali elementi determinano la qualità di vita delle persone con grave disabilità nelle strutture residenziali;
- la ri-articolazione del sistema dei servizi di trasporto, che dovrà mirare, oltre che ad un contenimento e razionalizzazione dei costi, anche ad uno sviluppo progettuale in grado di favorire l'accompagnamento all'autonomia di movimento, elemento imprescindibile di ogni processo volto alla maggior indipendenza possibile dei singoli, per una piena realizzazione delle loro potenzialità.

Inoltre, una parte consistente in termini di riprogettazione e innovazione riguarderà gli interventi a favore di minori disabili: il riassorbimento della spesa già gravante su FRNA da parte di Comuni e AUSL, implica una attenta riprogettazione di quest'area in termini di continuità rispetto ai livelli di integrazione sociosanitaria (Unità di Valutazione) e di riformulazione degli interventi e degli accordi con Enti gestori. Nello specifico, ci si riferisce a:

- campi gioco per bimbi disabili
- interventi di supporto alla cura (ex assegni di cura)

- interventi di educativa domiciliare

- Sviluppi futuri

Rispetto alla progettualità dei servizi, resta aperta la ridefinizione del sistema di offerta connessa al tempo libero, che deve di necessità prevedere anche una rivisitazione del tema a livello più ampio, in quanto l'individuazione di contesti e modalità aggreganti rappresenta oggi una sfida significativa anche per la cittadinanza complessivamente intesa, soprattutto con riferimento a specifiche fasce d'età (adolescenza, post-scolare, giovani adulti, ..), che potrebbero determinare un primo criterio di segmentazione del sistema dell'offerta, dando probabilmente esito anche a una connotazione di servizi differenti per epoche di vita.

Rispetto invece all'Ambito complessivamente inteso, sono da ridefinire i presidi di ambito e i dispositivi che lo governano.

Nel corso dell'ultimo anno sono stati avviati alcuni processi di lavoro per riattualizzare i presidi di sistema (nello specifico: il Gruppo Interistituzionale, il Gruppo dei Coordinatori dei servizi, l'Unità di Valutazione – UVH), ma si è ancora in una prima fase esplorativa dell'esistente, perciò lontani da un disegno progettuale, che dovrà essere oggetto di lavoro nel prossimo triennio.

Parallelamente, è stato consolidato il funzionamento del Gruppo di Monitoraggio, estendendo le logiche che lo muovono e gli strumenti in uso anche alle Unioni del Distretto, ma resta da potenziare l'utilizzo dei dati prodotti ai vari livelli (gestionale, progettuale, programmatico), rendendoli fruibili ai differenti attori del Sistema.

E' stato inoltre avviato un primo gruppo di lavoro volto all'identificazione di criteri di determinazione delle liste d'attesa per l'accesso ai servizi.

Prosegue la sperimentazione degli assegni di cura per minori disabili.

Nuove progettualità su L.112/2016 Dopo di noi.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente contratto i seguenti servizi dell'ambito disabili:

- Reggio Emilia città senza barriere
- Reggio Emilia città senza barriere – Modalità operative sugli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche
- Attività motoria e di socializzazione a favore delle persone con disabilità

Per ognuno di questi è prevista apposita Scheda Tecnica

SCHEDA TECNICA REGGIO EMILIA CITTA' SENZA BARRIERE

Premesso che:

- nell'ambito del DUP, è prevista l'azione "Città senza Barriere", nell'ambito dell'Obiettivo "Salute e Benessere" dell'indirizzo strategico "Progetto di Comunità: la città solidale, educante e interculturale";
- la città di Reggio Emilia ha da sempre un'attenzione particolare ai temi della disabilità e fin dalla fine degli anni '80, con l'avvio del Progetto Handicap, ha compiuto lo sforzo di elaborare una visione complessiva della disabilità, identificando strategie di intervento e azioni che offrirono un supporto alle persone disabili e alle loro famiglie, allestendo i servizi e promuovendo iniziative per la sensibilizzazione della comunità locale;
- nel tempo, si sono potenziate le occasioni di confronto sui bisogni della popolazione disabile fra i servizi del sistema sociosanitario e le persone stesse, le loro famiglie, le associazioni e i gestori dei servizi, dando vita a innovative e condivise progettazioni;
- il ricchissimo patrimonio di esperienze, sguardi, confronti è però rimasto depositato nell'ambito degli addetti al lavoro, molto spesso con una visione frammentata delle questioni in gioco, e difficilmente il confronto ha potuto allargarsi considerando complessivamente il "progetto di vita" delle persone disabili interrogando la città nel suo complesso rispetto al tema dell'inclusione sociale;
- il progetto operativo elaborato per corrispondere al programma di mandato ha visto l'attivazione di 9 tavoli di lavoro che vedono la partecipazione di oltre 200 persone/organizzazioni coinvolte nella progettazione di interventi di miglioramento in diversi ambiti (dalle barriere architettoniche ai percorsi nascita, dalle tematiche legate all'educazione a quelle legate al lavoro, ecc.) e, soprattutto, di rivitalizzazione di dibattiti intorno alle questioni cruciali relative ai progetti di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- nel programma di mandato del Comune 2014-2019, in riferimento alle politiche di welfare, è contenuto il progetto "Reggio Emilia Città Senza Barriere", con l'obiettivo di accompagnare la città ad attivarsi per rendersi più inclusiva sviluppando ogni iniziativa che supporti l'abbattimento di barriere culturali ed architettoniche che ancora oggi ostacolano la piena realizzazione dei diritti delle persone disabili;
- in considerazione della complessità e rilevanza strategica del processo partecipativo avviato con il progetto in argomento, con delibera di Giunta Comunale n. 43699/257 del 23/12/2014 si è prefigurato l'impegno dell'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite (di seguito FCR) - alla quale già a partire dal 1998 è conferita la gestione dei servizi a favore della popolazione disabile adulta – nel ruolo di partnership privilegiata nell'implementazione complessiva del Progetto

“Reggio Emilia Città senza barriere” che ne supporterà la realizzazione complessiva, secondo contenuti da definire;

- in data 13/11/2015, il Comune nell’ambito dei Servizi alla Persona, Programmazione del sistema di welfare, ha approvato le modalità di collaborazione con l’Azienda FCR rispetto al progetto in argomento.

OGGETTO

Il Progetto *Reggio Emilia Città Senza Barriere* esprime la volontà dell’Amministrazione Comunale di pensare e rendere il Comune esperienza pilota a livello nazionale nell’accogliere le diversità, rendendole risorsa culturale ed etica; è un nuovo approccio alla fragilità che viene assunta come punto di riflessione privilegiato per osservare, agire e innovare la comunità. E’ perciò proprio a partire dalla comunità locale che, attraverso il dialogo con l’Amministrazione, nasce e si sviluppa il Progetto, dando vita, come da tradizione reggiana, a sedi di lavoro e pensiero congiunte pubblico-privato-cittadini, da cui si dipanano interventi progettuali specifici, che hanno lo scopo di abbattere le barriere architettoniche e culturali del e nel territorio, mediante processi inclusivi.

FUNZIONI

Comune e FCR intendono sviluppare il progetto Reggio Emilia Città Senza Barriere mediante una collaborazione sempre più sinergica che consenta loro una maggiore interazione in ordine alle priorità strategiche di intervento, da un lato e, dall’altro, l’allestimento di dispositivi organizzativi in capo a FCR che assicurino anche il supporto amministrativo e strumentale alla realizzazione dell’intero progetto.

In questo senso, FCR svolgerà:

- la direzione del Progetto, in strettissima sinergia con il Comune e in coerenza con la rete di interlocutori e dispositivi programmatori e progettuali di cui è dotato il sistema socio-sanitario integrato a favore della popolazione disabile del Distretto di Reggio Emilia;
- il coordinamento logistico e progettuale dei gruppi di lavoro allestiti a prosecuzione e realizzazione delle istanze raccolte nei 9 Tavoli Tematici che hanno avviato il Progetto nel 2015, favorendo, di intesa con il Comune, la realizzazione delle progettualità e la tenuta delle relazioni con i diversi interlocutori partecipanti ai percorsi e alle azioni;
- un’attività di connessione fra le sperimentazioni, i progetti elaborati dai gruppi di lavoro e i rispettivi sistemi di riferimento, in primis il sistema socio-sanitario, ma con riferimento e integrazione anche a quello educativo e scolastico, quello del lavoro, ..., facilitando – anche con specifiche funzioni - l’avvio di percorsi innovativi orientati all’inclusione sociale delle persone con disabilità, con la finalità di ricondurre gli esiti del progetto complessivo alla sua dimensione più ampia di indirizzo politico strategico di mandato;
- la progettazione e la gestione di progetti e azioni relative alle aree tematiche – informazioni accessibili, sanità amica, perché no, riabilitazione competente, buona vita, scuola-lavoro, abbattere il pregiudizio – che caratterizzano il Progetto;
- la progettazione ed organizzazione di percorsi di formazione, eventi, convegni e

- seminari volti a suscitare un dibattito locale sui temi delle differenze, per favorire processi di integrazione sociale delle persone con disabilità;
- la progettazione e lo sviluppo delle attività di comunicazione e informazione alla città del progetto, sensibilizzando la cittadinanza sui temi dell'inclusione sociale, anche utilizzando le sedi delle Farmacie e rilanciando, così, la funzione sociale che FCR svolge a favore della comunità da più di 15 anni.

MONITORAGGIO

L'efficacia delle azioni attivate verrà valutata attraverso incontri periodici tra i tecnici del Comune e di FCR. Semestralmente FCR consegnerà al Comune una relazione con il rendiconto dei progetti realizzati.

COSTO E REMUNERAZIONE DEL PROGETTO

Lo stanziamento degli oneri economici del Progetto sarà determinato e approvato di anno in anno in sede di programmazione dell'Amministrazione Comunale, sulla scorta della valutazione e pianificazione congiunta Comune/FCR del piano di lavoro, delle azioni e degli interventi da predisporre. La remunerazione del Progetto avverrà in conformità con le modalità di remunerazione previste per tutte le attività conferite.

SCHEDA TECNICA REGGIO EMILIA CITTA' SENZA BARRIERE – Modalità operative sugli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche

Il Progetto *Reggio Emilia Città Senza Barriere* esprime la volontà dell'Amministrazione Comunale di pensare e rendere il Comune esperienza pilota a livello nazionale nell'accogliere le diversità, rendendole risorsa culturale ed etica; è un nuovo approccio alla fragilità che viene assunta come punto di riflessione privilegiato per osservare, agire e innovare la comunità. E' perciò proprio a partire dalla comunità locale che, attraverso il dialogo con l'Amministrazione, nasce e si sviluppa il Progetto, dando vita, come da tradizione reggiana, a sedi di lavoro e pensiero congiunte pubblico-privato-cittadini, da cui si dipanano interventi progettuali specifici, che hanno lo scopo di abbattere le barriere architettoniche e culturali del e nel territorio, mediante processi inclusivi.

FUNZIONI

Comune e FCR intendono sviluppare il progetto Reggio Emilia Città Senza Barriere mediante una collaborazione sempre più sinergica che consenta loro una maggiore interazione in ordine alle priorità strategiche di intervento, da un lato e, dall'altro, l'allestimento di dispositivi organizzativi in capo a FCR che assicurino anche il supporto amministrativo e strumentale alla realizzazione dell'intero progetto.

In questo senso FCR svolgerà:

- una funzione tecnico-consulenziale di tipo architettonico, in stretta collaborazione con l'Area Risorse del Territorio del Comune, per gli interventi strutturali necessari all'abbattimento delle barriere architettoniche della città,
- la realizzazione, comprensiva dell'affidamento dei lavori, degli interventi strutturali di anno in anno individuati come prioritari dall'Amministrazione.

ALLOCAZIONE DEI COMPITI E DELLE FUNZIONI DELLE DIVERSE FASI DI ATTIVITA'

Nell'ambito del progetto "Reggio Emilia Città Senza Barriere" al fine di definire le allocazioni dei compiti e delle funzioni si definiscono le seguenti fasi delle attività:

- programmazione degli interventi;
- fattibilità e progettazione esecutiva dei singoli interventi;
- affidamento all'esecutore e stipulazione del/i contratti con gli operatori economici;
- esecuzione dei lavori;
- collaudo e/o verifica di conformità finale;
- fasi finali e fruibilità dei beni;

1 - Programma degli Interventi

Il Comune e FCR concordano sulla necessità di redigere, ed aggiornare annualmente, un Programma degli Interventi per l'abbattimento delle barriere architettoniche, che definisca, di anno in anno, le esigenze e le attività oggetto del contratto di servizio.

Una volta redatto da FCR, il Programma formerà parte integrante del presente contratto.

Sarà cura del Comune, nella figura del Direttore d'Area Risorse del Territorio, ove del caso, coordinare il Programma degli interventi di cui al presente articolo con la programmazione in materia di lavori pubblici in base alla normativa vigente.

Il Programma, con valenza annuale, dovrà essere condiviso e approvato:

- con atto del Direttore d'Area Risorse del Territorio del Comune,
- con atto di FCR nella figura del Direttore dell'Azienda.

A seguito dell'approvazione del bilancio del Comune le Parti si impegnano congiuntamente ad approvare il Programma, per l'anno in corso, con scadenza al 31/12 e a definire le risorse economiche da destinare alle esigenze elencate sulla base di quanto previsto nel bilancio Comunale annuale.

Nel caso in cui, in corso d'anno, vi siano nuove esigenze aggiuntive, le Parti si riservano la facoltà di modificare e/o integrare il Programma.

I diversi Interventi potranno essere inseriti nel Programma già corredate dello Studio di fattibilità e/o della Progettazione o, di converso, senza detti elaborati che, in tal caso, saranno redatti a seguire.

Il programma, oltre ad elencare gli Interventi, dovrà definire i tempi di attuazione degli stessi che potranno essere realizzati tutti o solo in parte, in base alle risorse economiche disponibile e/o alle priorità.

2 - Fattibilità e progettazione esecutiva dei singoli Interventi

FCR ha facoltà di redigere uno Studio di fattibilità per ogni Intervento programmato o da programmare, con indicazione sommaria della spesa.

Lo Studio di fattibilità ha il fine di disporre dei dati per decidere se procedere con la Progettazione esecutiva dell'Intervento o se sospendere o interrompere le attività, nel rispetto dei limiti economici del Programma.

FCR ha facoltà di procedere alla redazione della Progettazione esecutiva degli Interventi, senza previo studio di fattibilità.

La Progettazione esecutiva è di competenza di FCR, che applicherà la normativa vigente in materia di opere pubbliche.

Il Servizio Ingegneria - Edifici del Comune, una volta ricevuto da parte di FCR il progetto esecutivo validato dal RUP, approva la Progettazione esecutiva, o con atto della Giunta Comunale o con atto del Dirigente del Servizio del Servizio Ingegneria-Edifici entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla consegna da parte di FCR.

L'approvazione del Comune equivale per FCR all'ottenimento di ogni permesso, nulla osta, assenso o altro atto necessario per dare avvio ai lavori.

In caso di necessità di conferenza di servizi, la stessa sarà convocata dal Dirigente del Servizio Ingegneria – Edifici.

FCR ha facoltà di affidare la Progettazione ad uno o più progettisti dotati di idonea capacità tecnico-professionale.

3 - Affidamento e stipulazione del contratto

FCR svolge le funzioni di stazione appaltante per la realizzazione delle opere, assumendo su di sé l'onere delle seguenti attività:

- esperire le procedure per l'individuazione degli esecutori;
- sottoscrizione dei contratti di appalto.

FCR applica la normativa vigente in materia di pubblici affidamenti.

Il Comune ha facoltà di richiedere a FCR informazioni o documentazione in merito in ogni momento.

4 - Esecuzione dei Lavori

FCR svolgerà tutti i compiti in materia di committenza, sia ai fini di sicurezza del cantiere sia ai fini di esecuzione dei lavori in conformità al progetto ed alle regole dell'arte.

FCR ha facoltà di affidare a terzi i compiti di Direzione dei lavori, coordinamento della sicurezza, collaudo e altre attività strumentali.

Il Comune svolge il ruolo di alta sorveglianza per mezzo del Servizio Ingegneria-Edifici, del Comune di Reggio Emilia.

5 - Collaudo e/o Certificato di Regolare Esecuzione

FCR redige il collaudo e/o il certificato di regolare esecuzione dei lavori.

FCR ha facoltà di affidare a terzi i compiti di collaudo.

Il Comune partecipa alle operazioni di collaudo, al fine di accelerare i successivi tempi di approvazione del collaudo stesso.

Il collaudo/certificato di regolare esecuzione è inviato al Comune per l'approvazione dello stesso.

Il Comune approva il Collaudo/certificato di regolare esecuzione con atto del Dirigente del Servizio Ingegneria-Edifici, entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla consegna da parte di FCR. L'assenso del Dirigente dovrà essere espresso.

6 - Fasi finali e fruibilità

I beni oggetto di lavori sono fruibili solo ad approvazione del Collaudo da parte del Comune o a presa in consegna anticipata da parte dello stesso Comune.

Ad esito di approvazione del collaudo, FCR non ha alcuna responsabilità in relazione all'uso dei beni.

In caso di vizi e/o difformità o liti con l'appaltatore successive all'approvazione del Collaudo da parte del Comune, soggetto legittimato resta FCR in quanto committente.

La proprietà delle opere realizzate è, per accessione, del Comune di Reggio Emilia.

FCR ha il diritto di dare rilevanza esterna alle attività svolte, in qualsivoglia modo e sede.

Le Parti si impegnano a collaborare per la buona riuscita ed applicazione delle attività in oggetto, agendo e dando interpretazione al presente documento in piena buona fede e secondo efficacia.

COSTO E REMUNERAZIONE DEL PROGETTO

Lo stanziamento degli oneri economici del Progetto viene determinato per l'anno 2018 in € 450.000,00 e per l'anno 2019 in € 300.000,00. Il corrispettivo potrà essere aggiornato sulla base della valutazione e pianificazione congiunta Comune/FCR del piano di lavoro, delle azioni e degli interventi definiti nei precedenti punti. La remunerazione del Progetto avverrà in conformità con le modalità di remunerazione previste per tutte le attività conferite.

SCHEDA TECNICA

ATTIVITA' MOTORIA E SOCIALIZZANTE A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA'

La presente scheda ha per oggetto la realizzazione e organizzazione di un servizio di attività motoria e socializzante a favore di persone disabili, presso una palestra della città in zona sud di Reggio Emilia, con l'obiettivo di rendere il luogo adatto e accessibile alla tipologia di utenza e alle particolari necessità psico-fisiche della stessa, temporanee o permanenti, oltre che snodo significativo nel contesto rispetto alle possibilità di socializzazione e inclusione sociale.

Tale Servizio si caratterizza per:

- interventi diretti sul singolo utente, mediante accompagnamenti individuali e/o azioni progettuali gruppali appositamente allestiti con la finalità di sviluppare e favorire la mobilità fisica e funzionale, oltre che favorire la socializzazione ;
- una progettualità sul Servizio complessivamente inteso, per qualificare l'offerta di attività motoria e ludico-ricreativa in capo al Sistema territoriale dei servizi, così come nel territorio medesimo, mediante la creazione di uno "spazio d'incontro" in cui poter condividere passioni, interessi e bisogni legati all'attività fisica e allo sport, luogo in grado di valorizzare risorse e autonomie in chiave evolutiva, favorendo e promuovendo una prospettiva di inclusione sociale mediata dai contesti di aggregazione che pur non la esauriscono.
- azioni sul contesto per la realizzazione di iniziative sportive con finalità non agonistica, ma socializzante e ludico-ricreativa per un ben-essere complessivo della persona e della comunità, da effettuare in collaborazione con i Poli territoriali e con il sistema dei servizi sociosanitari del Distretto di Reggio Emilia, con l'ASP Reggio Emilia Città delle Persone, con associazioni e realtà del volontariato, con le realtà del privato sociale e del privato del territorio, con i singoli cittadini del quartiere

Il Servizio, gestito, a far data dal 15/05/2017, da Associazione sportiva "UISP Unione Italiana Sport per Tutti Comitato Territoriale di Reggio Emilia", in qualità di mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Concorrenti con l'Associazione Sportiva Dilettantistica G.A.S.T., previa aggiudicazione di gara bandita da FCR, si svolge presso la palestra sita in via Canalina n° 38, all'interno del Villaggio Dossetti, di proprietà di ASP, concessa al Comune a titolo oneroso verso un canone concessorio pari a Euro 14.400,00 annui.

Il Comune ha sub concesso la palestra a FCR che, a sua volta, ha individuato il suddetto gestore.

Il gestore, o il sub concessionario FCR, in base ai rapporti tra questi intercorrenti, corrisponderà ad ASP, sulla base della relativa rendicontazione, quota parte relativa alla palestra degli oneri da questa sostenuti per spese indivise di utenze e gestione del Villaggio Dossetti.

Allegato A3

AMBITO FAMIGLIE CON BAMBINI, ADOLESCENTI, GIOVANI ADULTI E FRAGILITA' ADULTA

1. Inquadramento di ambito: il sistema

L'ambito bambini, adolescenti, giovani adulti – in quanto oggetto del presente conferimento - afferisce principalmente al Comune di Reggio Emilia e si caratterizza per l'attenzione ai diritti soggettivi, su cui si imperniano tutte le azioni e le strategie messe in campo come sistema sociale ed educativo, che si esprime in questo territorio con una forte integrazione pubblico – privato sociale. L'integrazione socio-sanitaria è maggiormente declinata nell'ambito del lavoro dei Servizi Sociali, mentre Officina educativa si caratterizza per la preminente integrazione con le organizzazioni scolastiche.

L'attenzione ai diritti assume modalità e forme diversificate a seconda delle condizioni e delle età orientando le pratiche dei servizi verso la riduzione di quegli ostacoli (materiali/relazionali/educativi, di contesto) che inficiano il percorso evolutivo e partecipativo, promuovendo

le risorse personali, familiari e sociali, includendo il più possibile la voce dei minorenni, dei giovani, dei genitori, degli altri adulti nei contesti di vita.

I Servizi si caratterizzano nel favorire lo sviluppo globale della personalità di bambini e ragazzi, nella valorizzazione delle personali capacità e diversità (di genere, di cultura, di provenienza, di convinzioni, di sensibilità) come opportunità di confronto e di crescita individuale e collettiva e accompagnandoli nella progressiva conquista dell'autonomia di giudizio e di scelta.

Si caratterizzano inoltre nel supportare i contesti di vita familiari, scolastici e sociali affinché siano in grado di accompagnare lo sviluppo dei bambini e ragazzi e nel favorire e promuovere scambi tra di loro per consentire crescita collettiva dentro un apporto di generatività familiare e sociale.

Per i servizi sociali ed educativi la tutela e la promozione dei diritti volte ad accompagnare con maggior efficacia le traiettorie di vita e i percorsi evolutivi si sviluppano principalmente attraverso tre linee di lavoro.

La prima linea richiede di orientarsi congiuntamente nella direzione di costruire tutele sociali ed educative che abbiano al centro l'interesse dei minorenni, orientando le risorse in modo elettivo verso la prevenzione e la protezione, in congruenza ai loro bisogni evolutivi, favorendo la permanenza presso la famiglia e il contesto di appartenenza quando possibile, attivando però anche forme di allontanamento appropriato laddove necessario.

Evidenzia la primaria importanza di investire costante attenzione ai contesti di vita, alla circolarità e alla corresponsabilità tra servizi pubblici e privati, ma anche tra privati stessi e nelle diverse forme in cui la comunità si esprime (privato sociale, terzo settore, associazionismo, ecc..), per la promozione di quella "genitorialità sociale" così necessaria oggi per contrastare forme di ritiro, di esclusione o sacche di degrado che possono condizionare e coltivare forme occulte di disagio.

Ciò si esplica attraverso

- la promozione di possibilità di inclusione, valorizzazione dei contesti protettivi, creazione di connessioni tra i diversi ambienti di vita (la scuola in primis) e il favorire i tutori di resilienza
- l'intercettazione il più precocemente possibile delle difficoltà genitoriali, i rischi e le loro amplificazioni, il sostegno, la visibilizzazione, il potenziamento delle competenze di protezione e di cura dei genitori, ma anche - in uno sforzo e in un riconoscimento di corresponsabilità - le competenze di protezione e cura del contesto, della comunità, delle altre organizzazioni, come leva di supporto e di integrazione.
- La promozione nella comunità, anche attraverso la condivisione con il privato sociale e le altre organizzazioni, di attenzione ai fenomeni, ampliando i luoghi di ascolto, confronto e di scambio di letture, conoscenze, esperienze.

- Il favorire l'assunzione di comportamenti legati a consapevolezza e responsabilità.
- Il riconoscere con competenza e favorire con tempestività ed appropriatezza gli interventi laddove non è possibile la permanenza dei bambini e ragazzi presso la propria famiglia, garantendo accoglienza nei luoghi e nei tempi necessari e promuovere partecipazione, attenzione e attivazione della stessa comunità sociale attorno a queste forme di accoglienza.

La seconda linea è volta a incrementare gli scambi e l'integrazione tra servizi e istituzioni scolastiche. La scuola è una componente importante nella vita e nello sviluppo dei bambini e ragazzi ed è un nodo fondamentale della rete dei servizi.

Ciò richiede particolare attenzione a:

- garantire a tutti i cittadini servizi e opportunità di accesso e frequenza scolastica conformi alle prescrizioni di legge, in una costante ricerca di migliori standard di qualità e trasparenza
- incoraggiare l'innovazione didattica, l'approccio interdisciplinare e le sperimentazioni di nuovi contesti di apprendimento
- sostenere le logiche di partecipazione degli alunni/studenti e delle famiglie quali cittadini attivi alla vita delle scuole e della città;
- consolidare la rete dei servizi e progetti educativi territoriali rivolta a tutti i bambini e ragazzi della città, coprogettata fra scuole ed Ente locale, fortemente integrata con la proposta formativa delle scuole stesse;
- promuovere percorsi di formazione e ricerca per assistenti sociali, educatori ed insegnanti valorizzando scambi, intrecci e alleanze tra le diverse professionalità a partire dalle coprogettazioni e utilizzando documentazioni condivise, qualificando così una più avanzata professionalità e cultura del sistema
- Sostenere la circolarità tra famiglia/scuola e servizi per sviluppare una comunità di apprendimento e di relazioni positive per i bambini, i ragazzi e le loro famiglie.

La terza linea di lavoro vede fra i protagonisti del confronto i ragazzi stessi e vuole favorirne la creatività, lo sviluppo dei talenti, la partecipazione attiva alla vita della città attraverso un impegno intelligente che mette a valore le loro competenze.

Questa linea si concentra sulla condivisione tra Comune, istituti superiori e privato sociale di risorse, strategie, competenze per la realizzazione di un Patto per le Giovani Generazioni e di un piano per la creatività giovanile che favorisca in particolare:

- il benessere, con particolare riferimento ad azioni che favoriscano il successo formativo di tutti gli studenti, azioni di contrasto della dispersione scolastica, alla prevenzione di fenomeni di bullismo, alla realizzazione di progetti per favorire l'integrazione fra persone di cultura diversa, alla prevenzione al consumo di alcol, fumo e sostanze stupefacenti, alla promozione dell'attività sportiva per tutti in collaborazione con la Fondazione dello Sport;
- la creatività giovanile, attraverso la formazione dei giovani talenti, la rete degli spazi, le opportunità per sviluppare competenze qualificate utilizzando linguaggi creativi ed espressivi
- la partecipazione attraverso le Palestre di Educazione Civile, il progetto Giovani Protagonisti e lo sviluppo di attività condivise con gli Architetti di Quartiere.

I soggetti del pubblico e del privato sociale che compongono il sistema locale dei servizi rivolti ai minorenni e alle giovani generazioni assumono come riferimenti che prioritariamente guidano il proprio lavoro:

L'approccio ecosistemico e relazionale, fondato sull'integrazione, sull'interdipendenza, sulla centratura alla persona con attenzione alle interrelazioni, che ben interpreta la modalità con cui prioritariamente si chiede ai servizi di tradurre queste linee di lavoro, unito alla capacità di fare sintesi dei saperi dentro una cornice rigorosa di apprendimenti fondati su teoria-prassi-teoria

Il paradigma socio-educativo, che assume non solo la dialogicità tra Servizi diversi e famiglie nella progettualità, ma anche la co-valutazione come elemento qualificante e riconosce inoltre che processi, esiti e contesti si influenzano a vicenda.

Il protagonismo teso a far emergere e a valorizzare le potenzialità e le autonomie, nel rispetto della soggettività di ciascuno e alimenta la tensione allo sviluppo delle risorse individuali, prevedendo e sperimentando forme comunicative e strumenti diversificati che favoriscano la reciproca interazione.

Le tre linee di lavoro, pur approfondendo aspetti di vita e contesti parzialmente diversi, si intersecano tra loro. Sta in questa cornice condivisa la declinazione dei diritti dell'infanzia, dell'adolescenza e la promozione delle giovani generazioni e rappresenta ciò che il sistema oggi prioritariamente assume come direttrici, con attenzione responsabile di fronte alle complessità e alle difficoltà crescenti di queste fasce di età nei contesti in cui vivono, ma anche alla grande potenzialità che esse rappresentano per la comunità.

Con il presente Contratto di servizio il Comune, l'ASP e l'Azienda FCR intendono anche promuovere alcuni importanti interventi innovativi nell'ambito della fragilità adulta che rappresenta una delle principali emergenze sociali di questo nostro tempo. Sempre più persone infatti, per una serie di cause concomitanti (crisi economica, crisi del tessuto familiare e relazionale, fragilità psicologica ed emotiva) rischiano di trovarsi in una condizione di difficoltà rispetto alla quale spesso non riescono a trovare gli strumenti per reagire. Si tratta di un'utenza diversa rispetto a quella che tradizionalmente è stata seguita dai Servizi sociali e che, a differenza di questa, non ha bisogno soltanto di un aiuto economico, ma soprattutto di un supporto educativo e relazionale che li aiuti a ridefinire la propria modalità di gestione personale e familiare e di utilizzo delle proprie risorse economiche, in una logica di "rafforzamento" che ne consenta la progressiva autonomizzazione. Un'utenza rispetto alla quale il Servizio sociale deve porsi in una condizione di supporto e di aiuto, ma non di sostituzione, ricercando la collaborazione di tutti i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio per costruire una rete di relazioni che consenta alle persone e ai nuclei familiari che vivono questa situazione di fragilità di non sentirsi soli e di ricevere i giusti stimoli per

cercare di reagire e superare la situazione di difficoltà, prevenendo l'ingresso in circuiti di cronicità assistenziale e/o eventuali istituzionalizzazioni.

Rientrano in questa linea di interventi servizi e progetti innovativi, quali, il servizio di educativa territoriale per la fragilità adulta e il couhousing di via Pindemonte, in cui ASP, quale Azienda Pubblica di servizi alla persona del Comune, è partner privilegiato e supporto del Servizio sociale comunale per la costruzione di una più ampia rete di collaborazioni sul territorio.

2. Funzioni (funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito)

L'Ambito prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio. Sono quindi da tenere in considerazione le interrelazioni di natura programmatica, gestionale ed economica fra le due Aziende, iscritte nelle linee generali del contratto di servizio e agite nel contesto degli assetti operativi in cui sono presenti AUSL e Terzo Settore.

A LIVELLO STRATEGICO,

FCR e ASP partecipano alla *governance* esercitata dagli Enti Locali titolari della funzione, mediante una partecipazione anche disgiunta:

- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi;
- alla riprogettazione di parti del sistema;
- alla ridefinizione di strumenti.

A LIVELLO GESTIONALE,

a **FCR** compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo economico e di monitoraggio del sistema con riferimento all'Ambito specifico e che l'Azienda attua in stretta connessione con le indicazioni strategiche e le necessità informative del Comune

- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione per la ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un *gruppo di monitoraggio* misto (FCR, Comune, ASP)

- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;

all'**ASP** compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di Servizi nell'ambito dei contratti e convenzioni che li regolano e in funzioni di coordinamento, in particolare, nell'ambito dell'accoglienza in emergenza h.24.

ASP attua tale funzione mediante la collaborazione con gli EE.LL. preposti, l'Azienda USL, FCR e il Privato Sociale, che consiste in:

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali, che lavorano per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove strategie per sperimentare forme di accoglienza e sostegno/accompagnamento innovative
- gestire i servizi di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, dai contratti/convenzioni che li regolano, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione, in sinergia con il *gruppo di monitoraggio* dell'Ambito.

3. Schema dei singoli servizi conferiti

AMBITO FAMIGLIE CON BAMBINI, ADOLESCENTI, GIOVANI ADULTI E FRAGILITA' ADULTA

OGGETTO SERVIZI	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	MODALITÀ ATTUATIVE CONFERITE DAL CONTRATTO DI SERVIZIO	ONERE ECONOMICO/FINANZIARIO DEL SERVIZIO
Comunità educative e familiari per bambini e ragazzi, anche oltre il compimento della maggiore età (per completamento progetti di autonomia) e appartamenti di semi-autonomia per maggiorenni e minorenni	ASP: 4 comunità educative, 1 comunità familiare. Per il dettaglio servizi ASP vedi scheda tecnica. Inserimenti individuali sia nelle comunità ASP sia in altre comunità/appartamenti per l'autonomia. In particolare, vd. Progetto 18+ nell'allegata scheda tecnica Standard previsti dalla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti) Privato sociale: inserimenti individuali a progetto	Committenza FCR; produzione di servizi: privato sociale con convenzione di una comunità e inserimenti individuali per gli altri servizi e ASP Città delle persone. Per i servizi ASP contratto di servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP Città delle persone (con funzione di produzione dei servizi).	FCR finanziamenti ministeriali partecipazioni a singoli progetti da parte dell'AUSL
Servizi di accoglienza temporanea per minori stranieri non accompagnati (MSNA)	ASP: servizio O.A.S.I. per n. 6 posti (per il dettaglio vd. Scheda tecnica) Privato sociale: Appartamenti di proprietà e gestione del privato sociale, con inserimenti individuali a progetto	Committenza: FCR produzione del servizio: privato sociale con inserimenti individuali convenzionati n° 2 appartamenti a gestione Dimora d'Abramo, n° 1 appartamento, gestione Ceis	FCR

<p>Comunità madre-bambino e appartamenti di semi-autonomia per donne in attesa di un figlio e madri con bambini</p>	<p>Inserimenti individuali a progetto Laddove previsti, gli standard sono quelli riferiti alla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti)</p>	<p>Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con inserimenti individuali convenzionati 1 appartamento di semi-autonomia in via Dante, gestione Dimora d'Abramo e n.1 appartamento di semi-autonomia situato in via 4 giornate di Napoli gestione CEIS, oltre a inserimenti individuali a progetto presso altre strutture del territorio comunale ed extra-comunale</p>	<p>FCR Compartecipazione a singoli progetti da parte dell'AUSL</p>
<p>Servizio di accoglienza semi-residenziale per minorenni</p>	<p>N. 1 comunità educativa semi-residenziale. Gli standard sono quelli riferiti alla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti). Per il dettaglio vedi scheda tecnica</p>	<p>Committenza: FCR su progetti individuali Per la sola ASP contratto di servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP Città delle Persone con funzione di produzione dei servizi</p>	<p>FCR Compartecipazione a singoli progetti da parte dell'AUSL</p>
<p>Centri educativi pomeridiani</p>	<p>N. 1 Centro Educativo pomeridiano: Iqbal Masih, per bambini e ragazzi che hanno necessità di interventi educativi intensivi. Gli standard sono definiti in convenzione N. 1 Centro Educativo pom Anni verdi eridiano a gestione del privato sociale</p>	<p>Committenza: FCR; produzione di servizi: ASP (1 CEP) + privato sociale (1 CEP) Gestione privato sociale in affidamento tramite gara. Gestione ASP in convenzione.</p>	<p>FCR</p>

<p>Interventi di educativa familiare e di sostegno alla relazione genitori-figli</p>	<p>Interventi di educativa familiare individuali e di gruppo di supporto/integrazione/sostegno ai bambini e ragazzi e ai loro genitori Supporto e accompagnamento nella relazione genitori/ figli e nell'integrazione nel contesto sociale, attivati su progetti individuali di piccolo gruppo con privato sociale e con ASP</p> <p>Progetto "Famiglia insieme": offre un servizio, comprensivo di alloggio dedicato, mirato alla riunificazione di genitori e figli che per gravi e temporanee difficoltà abbiano dovuto vivere separati, gestito da ASP in raccordo con Servizio Sociale (per dettaglio vd. scheda tecnica)</p>	<p>Committenza: FCR; produzione di servizi: privato sociale + ASP su progetti individuali</p> <p>Committenza: Comune/FCR Produzione del servizio: ASP</p>	<p>FCR</p> <p>FCR</p>
<p>Accesso a particolari servizi educativi diurni privati (es. asili nido, scuole materne e altre scuole private di ogni ordine e grado), che forniscono anche servizi accessori di</p>	<p>Integrazione rette scuole e campi gioco su progetto individuale</p>	<p>Committenza: FCR</p>	<p>FCR</p>

<p>tipo alberghiero e educativo (pranzo, merenda, aiuto nei compiti).</p> <p>Sperimentazione di accessi ai campi gioco per minorenni in situazioni che presentano difficoltà educativa in ambito familiare individuate in accordo con il Servizio sociale e Officina Educativa</p>			
<p>Interventi di sostegno per famiglie con figli disabili minorenni</p>	<p>Interventi di sostegno per situazioni ad alta complessità sociale e sanitaria</p>	<p>Committenza: FCR</p>	<p>FCR</p>
<p>Coordinamento sistema a rete di accoglienza H24</p>	<p>Funzione di coordinamento della rete di accoglienze h24 rivolte a minorenni e adulti con minorenni in stato di assoluta necessità e protezione con mantenimento di un unico punto telefonico per le</p>	<p>Committenza: Comune; coordinamento operativo e gestione punto telefonico unico : ASP. Contratto di Servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP Città delle Persone.</p>	<p>FCR, Comune</p>

	segnalazioni del servizio H24 Vedi scheda tecnica	Produzione servizio: privato sociale per la rete delle accoglienze Committenza: FCR per Rete famiglie per l'emergenza–contratto con Casa di carità di Fontanaluccia	
Gestione tutele e progetto tutori volontari	Vedi scheda tecnica	Committenza: Comune di Reggio Emilia; produzione del servizio: ASP Città delle persone. Contratto di servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP	Comune
Servizio educativo di comunità	Servizio garantito da ASP attraverso n.5 educatori professionali, operanti presso i Poli sociali territoriali, in stretta sinergia con il servizio sociale comunale e dedicati al lavoro rivolto ai minorenni, alle loro famiglie e al contesto sociale. Per il dettaglio vd. Scheda tecnica	Committenza: Comune di Reggio Emilia; Produzione del servizio: ASP Contratto di Servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP	Comune
Servizio educativa territoriale per la fragilità adulta	vd. Scheda tecnica	committenza: Comune; produzione del servizio: ASP	Comune
Cohousing di Via Pindemonte	vd. Scheda tecnica	Committenza: Comune; produzione del servizio: Comune e ASP, in collaborazione con la rete di soggetti pubblici e privati del territorio	Comune / compartecipazione utenti in misura stabilita dal Comune

SERVIZI E INIZIATIVE RIVOLTE ALLA POPOLAZIONE GIOVANILE

OGGETTO SERVIZI	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	MODALITÀ ATTUATIVE CONFERITE DAL CONTRATTO DI SERVIZIO	ONERE ECONOMICO/FINANZIARIO DEL SERVIZIO
Servizi socio-educativi per giovani: progetto POLO, partecipare la città	Cooperazioni e co-progettazioni con le scuole secondarie di secondo grado, con associazioni del territorio e con singoli giovani protagonisti per la promozione di una cultura della cittadinanza attiva e della legalità. Co-progettazioni con le scuole e i servizi sociali per progetti di contrasto alla dispersione scolastica. Organizzazione di stage educativi in aziende o piccole imprese artigianali reperite ad hoc	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con gara	FCR
Concittadini	co-progettazioni con le scuole superiori, con il privato sociale e con la Regione ER per sensibilizzare le giovani generazioni sui temi della memoria dei diritti e della legalità	Committenza: FCR; produzione di servizi: privato sociale in co-progettazione con Officina educativa	
Servizi socio-educativi territoriali per bambini, adolescenti e giovani	Servizi socio-educativi di Orizzonti educativi (GET/SEI/Spazio di aggregazione giovanile) svolti prevalentemente presso l'Oratorio don Bosco, che negli istituti	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con gara	FCR

	<p>scolastici che in altre sedi della città con modalità laboratoriali rivolti a gruppi di bambini, adolescenti e giovani. Le proposte possono prevedere interventi anche in classe durante l'orario scolastico in co-gestione con gli insegnanti</p>		
--	---	--	--

4. Focus su servizi in riprogettazione. Innovazione

L'ambito è contraddistinto dalla necessità di assumere innovazioni di nuove linee di progettazioni o interventi di promozione e sviluppo delle politiche sociali ed educative e di mantenere una analisi costante di appropriatezza dei servizi in relazione ai nuovi bisogni e all'evoluzione del contesto.

La rapidità della trasformazioni di alcuni fenomeni richiede la possibilità di organizzare Servizi innovativi, differenziati, flessibili e adattabili. Va inoltre potenziato il lavoro con la comunità locale per renderla partecipe, individuando forme di collaborazione e integrazione.

I Servizi vanno orientati al territorio, integrandosi e connettendosi con la rete di risorse e servizi sociali ed educativi formali e informali presenti. Ciò che è al centro non è l'intervento ma il percorso, che si realizza attraverso forme di integrazione tra più opportunità e attraverso la focalizzazione dei bisogni del singolo e della famiglia per corrispondervi con la maggior congruenza possibile.

Il monitoraggio costante e qualificato è uno strumento su cui continuare a investire per la valutazione dei servizi. Il monitoraggio include anche la proposta di rivisitazione degli strumenti oggi in essere e del loro utilizzo.

Per quanto attiene ai servizi conferiti all'ASP:

Con il presente contratto di servizio viene richiesto ad ASP, da un lato, di attivarsi nella gestione di alcuni nuovi importanti servizi, quali: il servizio tutele per tutti i minorenni in carico al Comune di Reggio Emilia, il servizio di educativa territoriale per la fragilità adulta e il cohousing, il potenziamento dell'educativa territoriale a supporto di minorenni e famiglie in condizione di difficoltà e l'accoglienza

temporanea per minori stranieri non accompagnati e, dall'altro, di rinforzare le funzioni di coordinamento attribuite, svincolate dalla gestione diretta di servizi.

Il progetto dei tutori volontari necessita, ad esempio, di essere consolidato attraverso una riprogettazione che, tenendo conto di quanto già fatto, introduca contestualmente aspetti migliorativi nella gestione e consideri anche quanto la Regione Emilia Romagna richiede per la formazione di un albo regionale dei tutori volontari.

Per supportare le attività del sistema complessivo dei minorenni e delle loro famiglie l'ASP mantiene la disponibilità di locali ad uso gratuito opportunamente attrezzati per incontri protetti, per incontri di formazione e per incontri di gruppo/tavoli istituzionali con enti/rappresentanti del territorio, con gruppi di utenti/famiglie condotti dal Comune, mentre mette a disposizione, d'intesa con il Comune, a titolo oneroso, a carico dei soggetti gestori, locali come spazi neutri per incontri protetti o per altre attività affidate a terzi.

Per quanto attiene a FCR

Una funzione cardine da implementare è il monitoraggio dei servizi in collaborazione con il Comune. La maggior parte dei servizi dell'ambito ha già visto un investimento in tal senso con modalità, luoghi e strumenti individuati. Il lavoro andrà esteso anche ai servizi che fanno capo a officina educativa.

Per quanto attiene agli interventi a supporto della domiciliarità è stata avviata una rivisitazione complessiva del sistema utile anche per orientare futuri nuovi/diversi assetti contrattuali.

5. Sviluppi futuri

Nei servizi di accoglienza e coordinamento si individua la necessità di potenziare il lavoro di rete tra i soggetti firmatari del presente contratto di servizio, oltre che con tutto il privato sociale, e di sperimentare, nel corso del 2017, l'accoglienza h.24 anche di donne vittime di maltrattamento in situazioni di emergenza al fine di valutarne gli esiti e definirne la successiva progettualità.

Andrà inoltre restituito e messo a valore l'approfondimento sui servizi di accoglienza residenziale sviluppato nel corso del 2016, utile per individuare alcune linee guida nel lavoro integrato Servizi sociali - comunità educative. In particolare, andrà ulteriormente sviluppato il lavoro già avviato del gruppo composto da Comune, ASP, FCR e Terzo Settore per la costruzione di un sistema a rete nell'ambito dell'accoglienza ai minori stranieri non accompagnati individuando, se necessario, anche ulteriori tipologie di servizio idonee su indicazione del Comune. Inoltre, si avvierà una riflessione su un'eventuale estensione dell'accoglienza H24 ad altri target di utenza e una riflessione rispetto ad ipotesi di rimodulazioni progettuali e tariffarie riguardanti gli ospiti in comunità e nel centro semi-residenziale al

raggiungimento della maggiore età, nonché la definizione più puntuale degli interventi educativi e aggiuntivi previsti per i servizi a sostegno della domiciliarità.

Per quanto attiene al servizio educativo di comunità, si consolida l'esperienza già avviata, da gennaio 2017 di attribuzione di un educatore dedicato a integrare il lavoro socio-educativo rivolto ai MSNA, già svolto dal Comune, oltre ai quattro già dedicati al lavoro sui Poli sociali. Andranno inoltre individuate forme di monitoraggio qualitative finalizzate, oltre che alla valutazione in itinere inerente la produzione del servizio stesso, anche a individuare indicatori di omogeneità. Particolare attenzione andrà posta nei nuovi compiti di ricerca delle comunità e nella tenuta e implementazione di un'unica banca dati.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente contratto i seguenti servizi dell'ambito famiglie con bambini, adolescenti e giovani adulti:

- comunità residenziali educative e familiari;
- comunità semiresidenziale;
- servizio h 24 (accoglienza in emergenza);
- progetto tutele e tutori volontari;
- servizio educativo e di comunità presso i Poli sociali;
- progetto 18+ con giovani maggiorenni;
- progetto famiglia insieme;
- implementazione di accoglienza per minori stranieri non accompagnati (OASI)
- educativa fragilità adulta
- scheda co-housing via Pindemonte

Per ognuno di questi è prevista apposita Scheda Tecnica

SCHEDA TECNICA COMUNITÀ EDUCATIVE E FAMILIARI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Contratto ha per oggetto la gestione dei servizi di Comunità educativa residenziale e di Comunità familiare attualmente messi a disposizione da ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" per l'accoglienza di persone minorenni di età compresa tra i 6 e i 17 anni prioritariamente provenienti dall'ambito territoriale del Distretto di Reggio Emilia.

Si tratta, nello specifico, di n. 4 Comunità educative residenziali e di n. 1 Comunità familiare.

Le Comunità educative "Il Tiglio" e "La Quercia", site a Reggio Emilia in via Martiri della Bettola 51, sono autorizzate per 8 posti.

La Comunità educativa "Secondo Tempo", sita a Reggio Emilia in via Martiri della Bettola 51, è autorizzata per 10 posti.

La Comunità educativa "Itaca", sita a Reggio Emilia in via Pindemonte 23, ha cessato la propria attività nel corso del primo semestre dell'anno 2017.

La Comunità familiare "Marmioli - Lazzaretti" sita in San Martino in Rio, via I Maggio 8, è autorizzata per 3 posti di accoglienza.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità educativa è un servizio residenziale per l'accoglienza di bambini e ragazzi allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere i ruoli genitoriali in modo adeguato, garantendo loro un percorso educativo appropriato in relazione all'età e ai bisogni evolutivi di crescita in tutte le sfere di vita. Pur garantendo accoglienza residenziale di tipo familiare è caratterizzata da un intervento educativo di carattere professionale.

Qualora sia possibile e indicato vengono mantenuti contatti e rapporti con le famiglie di origine, compresi eventuali fratelli sorelle accolti presso altri servizi o in affidamento etero familiare.

La Comunità familiare è contraddistinta dalla scelta di accoglienza della famiglia Marmioli Lazzaretti che desidera offrire a coloro che ospita un rapporto di tipo genitoriale il più possibile sereno, tutelante e personalizzato che si caratterizzi per la contemporanea coesistenza dei caratteri della famiglia e di quelli della Comunità.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

Le Comunità educative e la Comunità familiare oggetto del presente contratto di servizio hanno le seguenti caratteristiche:

- la Comunità educativa "Secondo Tempo" ha una superficie di circa 380 mq ed è articolata in un piano interrato, un piano terra e un primo piano con un'ampia circostante area cortiliva. È composta nel dettaglio da:
 - al piano interrato: 1 bagno, 1 disimpegno, 3 locali di deposito (magazzino, ripostiglio), 2 taverne;
 - al piano terra: 1 bagno, 1 cucina, 3 disimpegni, 3 locali di soggiorno;
 - al primo piano: 3 bagni, 6 camere da letto di cui 1 riservata agli educatori in turno, 2 disimpegni.

- la Comunità educativa “Il Tiglio” ha una superficie di circa 380 mq ed è articolata in un piano interrato, un piano terra e un primo piano con un’ampia circostante area cortiliva. E’ composta nel dettaglio da:
al piano interrato: 1 bagno, 1 disimpegno, 3 locali di deposito (magazzino, ripostiglio), 2 taverne;
al piano terra: 1 bagno, 1 cucina, 3 disimpegni, 3 locali di soggiorno;
al primo piano: 3 bagni, 5 camere da letto di cui 1 riservata agli educatori in turno, 1 studio, 2 disimpegni.
- la Comunità educativa “La Quercia” ha una superficie di circa 380 mq ed è articolata in un piano interrato, un piano terra e un primo piano con un’ampia circostante area cortiliva. È composta nel dettaglio da:
al piano interrato: 1 bagno, 1 disimpegno, 3 locali di deposito (magazzino, ripostiglio), 2 taverne;
al piano terra: 1 bagno, 1 cucina, 3 disimpegni, 2 locali di soggiorno, 1 camera da letto;
al primo piano: 3 bagni, 5 camere da letto di cui 1 riservata agli educatori in turno, 2 disimpegni.
- La Comunità familiare ha una superficie di circa mq. 340, composta da piano terra, primo piano e circostante area cortiliva. Al piano terra sono presenti: 1 soggiorno, 1 sala giochi, 1 sala studio, 3 camere da letto, 1 disimpegno, 1 sala caldaia, 1 ripostiglio, 1 bagno e 1 auto-rimessa staccata; al primo piano: 1 cucina, 1 sala pranzo/soggiorno, 3 camere da letto e 1 bagno.

Le specifiche caratteristiche delle tipologie di servizio in oggetto sono definite all’interno della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

Le Comunità educative e la Comunità familiare sono destinate, prioritariamente, a persone minorenni allontanate dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere i ruoli genitoriali in modo adeguato, garantendo loro un percorso educativo appropriato in relazione all’età e ai bisogni evolutivi, in presenza di una necessità di separazione dal proprio nucleo di origine per un periodo tempo definito in accordo con i Servizi Sociali e con la famiglia di origine. Possono essere accolte in queste due tipologie di servizi anche minori stranieri non accompagnati, avendo cura in tal caso di assicurare una composizione interna che favorisca il rispetto delle diverse esigenze socio educative degli utenti.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Le richieste vengono effettuate dall’Assistente Sociale che propone l’accoglienza, tenendo conto della modulistica e delle prassi in uso condivise tra le parti ed assunte nelle rispettive procedure di servizio. Le richieste sono corredate dalle informazioni in possesso del Servizio Sociale e con un’ipotesi progettuale che tenga conto, laddove possibile e in relazione alla conoscenza della situazione, della condizione personale e familiare del minorenne, dei suoi bisogni di ascolto e protezione, delle condizioni di autonomia fisica e psico emotiva, delle sue capacità, delle possibilità evolutive, del contesto di provenienza e

del contesto relazionale di riferimento, dei bisogni evolutivi di crescita, dei primi obiettivi individuati e della prima ipotesi di tempo di permanenza (così come riassunte e declinate nel progetto quadro). Laddove possibile (al di fuori di eventuali condizioni di emergenza o di immediata esecutività) viene organizzato un incontro preliminare alla definizione della progettazione con il responsabile della comunità, eventualmente anche in UVM o in équipe integrata. Laddove possibile viene organizzato anche un incontro con la famiglia e con il minore e con i Servizi Sociali e il responsabile della comunità. Le dimissioni vanno sempre concordate tra i servizi inviati e il servizio ospitante e concordate possibilmente con anticipo di 15 giorni rispetto alla data effettiva. Le dimissioni possono avvenire quando il progetto si ritenga concluso o il Servizio non più corrispondente alle esigenze del minore. La dimissione può avvenire anche dopo il compimento del 18.mo anno di età e va sempre concordata con il Servizio inviante. Poiché le situazioni di accoglienza evidenziano molte complessità è necessario lavorare sempre in integrazione con gli altri servizi e promuovere anche progettualità innovative per rispondere in modo sempre più adeguato alle situazioni di crisi.

TARIFFA DEL SERVIZIO

La tariffa giornaliera, stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" comprende tutto quanto si renda necessario al mantenimento, all'istruzione e all'educazione di ciascun ospite secondo le proprie caratteristiche e gli specifici bisogni, oltre che il servizio educativo svolto dagli operatori e la cura e manutenzione della casa.

Per l'anno 2017, la tariffa giornaliera applicata è di Euro 145,00 per le Comunità educative residenziali e di Euro 109,00 per la Comunità familiare.

L'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" comunica al Comune di Reggio Emilia l'importo della tariffa che verrà applicata nell'anno successivo.

La tariffa giornaliera è computata per il numero di giornate comprese tra la data di effettiva accoglienza (comunicata per iscritto e indicata nella domanda iniziale) e quella del suo termine effettivo e definitivo (comunicata per iscritto nella comunicazione inerente il termine della permanenza).

Per i ragazzi che continuano a rimanere in comunità anche dopo il compimento della maggiore età, la tariffa giornaliera richiesta rimane invariata in quanto, pur cambiando lo stato giuridico della persona, non mutano i costi a carico dell'ASP, né sarebbero ugualmente possibili presenze aggiuntive.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio. ASP e FCR si impegnano inoltre a partecipare a gruppi di lavoro e coordinamenti inerenti l'attività svolta e più in generale ad incontri che trattino tematiche educative e di tutela rivolte a minori.

SCHEDA TECNICA COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto di servizio ha per oggetto:

la gestione di una Comunità educativa semiresidenziale per persone di età compresa tra i 6 e i 17 anni messa a disposizione dall'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" prioritariamente provenienti dall'ambito territoriale del Distretto di Reggio Emilia.

La Comunità educativa semiresidenziale "Il Portico" sita a Reggio Emilia in via Martiri della Bettola 51, è autorizzata per 10 posti.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità educativa semiresidenziale "Il Portico" è un servizio caratterizzato da un intervento diurno intensivo, per sostenere la domiciliarità con la finalità di evitare l'allontanamento dei minorenni dalla famiglia. Assicura un orario di servizio di non meno di 36 ore settimanali (sabato compreso), modulabili sulla base delle esigenze dei bambini o ragazzi, del periodo scolastico o formativo. Si caratterizza per essere una alternativa all'allontanamento o un ponte dopo la dimissione dalla comunità in situazioni di permanenza di difficoltà da parte dei genitori. Può essere utilizzato anche come luogo di osservazione utile per orientare eventuali decisioni future e come luogo in cui accogliere i familiari per interventi mirati al contesto familiare.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

La comunità educativa semiresidenziale oggetto del presente contratto di servizio ha le seguenti caratteristiche:

superficie di complessivi 380 mq. con circostante area cortiliva composta da:

al piano interrato: 1 bagno, 1 disimpegno, 2 locali di deposito (magazzino, ripostiglio), 2 taverne;

al piano terra: 1 bagno, 1 cucina, 2 disimpegni, 4 locali di soggiorno;

al primo piano: 3 bagni, 4 stanze, 2 camere da letto per emergenze, 2 disimpegni.

È ubicata in una zona comodamente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici e collocata in un contesto dotato di una rete di servizi scolastici, sociali, sanitari, educativi e ricreativi agevolmente accessibili e facilitanti la partecipazione alla vita del territorio e dedica idonei locali per le riunioni con i familiari, per gli incontri tra genitori, figli e parenti garantendo la giusta intimità e riservatezza.

Le specifiche caratteristiche della tipologia di servizio in oggetto sono definite all'interno della specifica Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

"Il Portico" può prendersi cura di un numero di famiglie tali da poter collaborare alla realizzazione contemporaneamente di un massimo di 10 progetti con bambini, ragazzi o adolescenti di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

Il Servizio si rivolge a minorenni a rischio di allontanamento le cui famiglie possono presentare scarse risorse educative, isolamento dal contesto sociale, comportamenti devianti, dipendenze, comportamenti border-line. I minorenni a loro volta possono esprimere comportamenti devianti, dipendenze, difficoltà relazionali, disorientamento nella sfera emotiva, difficoltà scolastiche e di apprendimento. Possono essere portatori di disabilità cognitiva lieve o di disturbi dello spettro autistico. Sono minori e famiglie

prevalentemente soggetti a provvedimento dell'autorità giudiziaria. Gli interventi sono rivolti sia a i minorenni che al loro contesto familiare e sociale.

La Comunità semiresidenziale vuole essere una risposta a problematiche familiari di bambini e ragazzi che necessitano di alto livello di tutela e cura senza però ricorrere a un allontanamento dal nucleo familiare, ma anzi promuovendo le risorse presenti nel nucleo stesso e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali anche attivando e coinvolgendo l'ambiente di vita e il territorio di appartenenza.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Le richieste vengono effettuate dall'Assistente Sociale che propone l'accoglienza, tenendo conto della modulistica e delle prassi in uso condivise tra le parti ed assunte nelle rispettive procedure di servizio. Prima di formalizzare per iscritto le richieste l'Assistente Sociale propone uno o più incontri eventualmente anche in UVM o in équipe integrata al Responsabile del Servizio per esporgli e condividere le motivazioni e le finalità generali che hanno determinato la scelta. In alcune situazioni, per comprendere meglio la situazione presentata, il Responsabile de "Il Portico" propone uno o più incontri con la famiglia e il ragazzo ed eventualmente una visita domiciliare. Successivamente, l'Assistente Sociale formalizza la richiesta (utilizzando la modulistica preposta) in cui vengono riportati i dati e gli elementi personali, familiari e di contesto conosciuti, con un'ipotesi progettuale che tenga conto della situazione familiare e personale e del minore, dei suoi bisogni di ascolto e protezione, delle condizioni di autonomia, degli aspetti psico emotivi, delle sue capacità, delle possibilità evolutive, del contesto di provenienza e del contesto relazionale di riferimento, dei bisogni evolutivi di crescita, dei primi obiettivi individuati e della tempistica della durata del progetto (così come riassunte e declinate nel progetto quadro). La proposta tiene conto anche di una adesione, seppur minima, dei minori e della famiglia. Per le caratteristiche del Servizio è importante che i contenuti progettuali e le decisioni relative alla gestione della quotidianità dei ragazzi vengano condivisi con i ragazzi stessi, con la famiglia e con i servizi sociali. La dimissione va sempre concordata con il Servizio inviante e può avvenire quando il progetto si ritenga concluso o quando il Servizio non sia più corrispondente alle esigenze del minorenne. Poiché le situazioni di accoglienza evidenziano molte complessità è necessario lavorare sempre in integrazione con gli altri servizi e promuovere anche progettualità innovative per rispondere alle situazioni di crisi e alle sfide progettuali che si propongono.

Per una più adeguata risposta ai bisogni dei ragazzi e delle loro famiglie e per un consolidamento degli obiettivi raggiunti, il Servizio sociale e il Responsabile de "Il Portico" potranno prevedere in accordo con la famiglia interessata altre forme di intervento (sostegni educativi domiciliari o scolastici, incontri periodici, ecc.) sempre poste in essere da operatori de "Il Portico" per le quali si dovranno prevedere specifici atti amministrativi e conseguenti oneri economici.

TARIFFA DEL SERVIZIO

La tariffa giornaliera, stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" comprende oltre al servizio educativo svolto dagli operatori e alla cura, arredo, pulizia, gestione utenze e manutenzione della struttura, e concorre a garantire tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti

secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni (fornitura dei materiali necessari allo svolgimento delle varie attività educative, gestione e organizzazione di periodiche e complementari attività educative interne o esterne, trasporti connessi alle attività programmate ecc.).

Per l'anno 2017 la tariffa giornaliera richiesta è di Euro 76,00 per ogni giornata di presenza.

L'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" comunica al Comune di Reggio Emilia l'importo della tariffa giornaliera che verrà applicato nell'anno successivo.

Nel caso in cui per situazioni particolari o specifiche progettualità socio-educative il Responsabile de "Il Portico" e i referenti del Servizio sociale abbiano concordato di attivare anche temporaneamente interventi straordinari o integrativi quali la presenza di un ulteriore operatore di dell'ASP da affiancare al Gruppo educativo, gli oneri economici aggiuntivi saranno a carico dell'Ente richiedente l'iniziale collaborazione de "Il Portico", in base a un range di tariffe differenziate.

Per i ragazzi che continuano a frequentare "Il Portico" anche dopo il compimento della maggiore età la tariffa giornaliera richiesta rimane invariata in quanto, pur cambiando lo stato giuridico della persona, non mutano i costi a carico dell'ASP, né sarebbero ugualmente possibili presenze aggiuntive.

Eventuali interventi educativi integrativi di tipo domiciliare e/o territoriale (al di fuori di quelle già previste e incluse nel Servizio) de "Il Portico", saranno concordati con i Servizi sociali e referenti e computati a parte con specifici atti.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio. ASP e FCR si impegnano inoltre a partecipare a gruppi di lavoro e coordinamenti inerenti l'attività svolta e più in generale ad incontri che trattino tematiche educative e di tutela rivolte a minori.

SCHEDA TECNICA H24

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto ha per oggetto l'attuale servizio di coordinamento del sistema a rete di accoglienza H24.

FINALITÀ

Il Servizio distrettuale "PRONTA ACCOGLIENZA H24" ha il compito di offrire, in modo tempestivo, ospitalità e tutela a:

- a. persone minorenni che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti;
- b. persone minorenni trovate prive di tutela, che non possono essere subito ricondotte in famiglia;
- c. persone minorenni che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di abbandono, maltrattamento o immediato bisogno di protezione e accudimento;
- d. madri/padri con figli minorenni che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di immediato bisogno di protezione e accudimento.
- e. avvio e sperimentazione per donne vittime di violenza in condizioni di immediato bisogno di accoglienza

TIPOLOGIA DI UTENZA

Il Servizio si rivolge pertanto alle seguenti tipologie di persone che si trovino nelle condizioni precedentemente espresse:

- a. minorenni italiani o stranieri residenti trovati in stato di abbandono nei Comuni del distretto (previo accordo da effettuarsi con i Comuni del Distretto al di fuori di Reggio Emilia);
- b. minori stranieri non accompagnati.
- c. donne irregolari in stato di gravidanza e fino al 6 mese di vita del figlio/a;
- d. madri/padri con figli minorenni.
- e. avvio e sperimentazione per donne vittime di violenza in condizioni di immediato bisogno di accoglienza

Il Servizio si rivolge esclusivamente a persone residenti, o rilevate in ambito distrettuale, previo accordo con i Comuni di Albinea, Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra, Castelnovo di Sotto, Quattro Castella, Vezzano sul Crostolo.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio è attivo ogni giorno dell'anno, domeniche e festivi compresi, 24 ore su 24.

Il servizio prevede la reperibilità telefonica h.24 per 365 giorni all'anno. Prevede inoltre la predisposizione e il coordinamento di un sistema a rete di accoglienze avvalendosi in primis delle comunità presenti sul territorio comunale e comunque di qualunque altra

Comunità educativa regolarmente autorizzata al funzionamento, oltre a eventuali altre risorse presenti sul territorio convenzionate con il Servizio sociale. Si affida a FCR il compito di individuare tramite idonea procedura, i soggetti gestori che mettono a disposizione i posti di accoglienza in emergenza, assumendo anche la gestione dei relativi rapporti economici e contrattuali con gli stessi

ATTIVAZIONE

L'attivazione avviene attraverso la reperibilità telefonica, che dal 1 luglio 2017 viene gestita direttamente da ASP tramite proprio personale e può essere fatta dalle forze dell'ordine, dal Pronto Soccorso Ospedaliero di Reggio Emilia, dai Servizi Sociali dei Poli territoriali.

VALORE ECONOMICO

Per lo svolgimento del servizio per l'anno 2017, il riconoscimento economico ad ASP tiene in considerazione il fatto che per il primo semestre dell'anno l'Azienda ha svolto il coordinamento del servizio di reperibilità telefonica, affidato a un gestore privato, mentre, per il secondo semestre, la gestione della reperibilità è svolta direttamente dall'Azienda stessa.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio.

SCHEDA TUTORI VOLONTARI E TUTELE MINORENNI

TUTORI VOLONTARI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto ha per oggetto l'individuazione e la formazione di cittadini disponibili a svolgere l'ufficio del tutore, gestendo e monitorando un elenco di tutori volontari.

Poiché la normativa attuale prevede per i MSNA che le Regioni predispongano i percorsi formativi e gli albi di tutori volontari, il presente contratto ha altresì come oggetto la collaborazione alla realizzazione delle azioni che gli uffici regionali preposti individueranno per la formazione di un elenco di tutori volontari attivabili per MSNA e, in raccordo con la Regione, il monitoraggio/accompagnamento dei medesimi tutori volontari, congiuntamente ai referenti del Comune.

FINALITÀ

La finalità del progetto è quella di promuovere il "tutore persona" individuando e formando persone idonee e disponibili a svolgere l'ufficio di tutori tanto da poter essere sottoposte all'attenzione e alla scelta dei giudici. Da un lato, il "tutore persona", in quanto distinto dai Servizi e dai loro operatori, può meglio fare valere i diritti del minore beneficiario anche nei confronti dell'ente locale e, dall'altro, il poter scegliere la figura del tutore tra persone motivate, preparate e anche altamente rappresentative dei diversi volti della città, manifesta un segno condiviso di prioritaria sollecitudine verso i soggetti più deboli, producendo una valorizzazione della comunità civile e favorendo un concreto atto di solidarietà sociale e di cittadinanza attiva.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Cittadini idonei e disponibili a farsi carico dell'ufficio di tutela nei confronti di persone minorenni i cui genitori siano deceduti o giudicati altrimenti incapaci a svolgere le loro funzioni o persone minorenni di cittadinanza straniera non accompagnate.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede la formazione e la cura di un elenco di tutori volontari attraverso:

- l'individuazione sul territorio di persone disponibili a fare i tutori volontari;
- la formazione e la preparazione di tali persone e la segnalazione della loro disponibilità ai giudici tutelari;
- l'offrirsi come riferimento esterno e risorsa di aiuto per i tutori stessi;
- il verificare l'esperienza avviata al fine di apportare le modifiche necessarie, o, comunque, le integrazioni che eventualmente si rendessero necessarie in presenza di richieste di ulteriori disponibilità con periodiche possibilità di nuovi percorsi formativi.
- la realizzazione delle azioni previste e concertate con la Regione per la realizzazione dell'Albo tutori volontari regionale per MSNA

È parte integrante del progetto anche la consulenza ai Servizi sociali e ai tutori stessi in ordine alle reciproche competenze. Data la sua delicatezza e tenuto conto dei cambiamenti legislativi in atto per quanto riguarda i MSNA, il servizio deve essere svolto in stretto raccordo e sinergia con i referenti dei Servizi Sociali e di Programmazione del Comune.

ATTIVAZIONE

Il servizio è stato attivato, dopo essere stato ufficialmente presentato il 5 febbraio 2013 presso la Sala del Tricolore attraverso un breve seminario, con la costituzione di un "Gruppo di lavoro" per la concretizzazione delle fasi attuative e l'organizzazione di due corsi di informazione/formazione che hanno visto la partecipazione di circa 70 cittadini da cui è emersa un'effettiva disponibilità finale di 25 persone.

Gli abbinamenti tra adulto/tutore e minorenni da tutelare sono scelti dal "Gruppo di lavoro" che poi li propone al Giudice Tutelare che ne ratifica la nomina con giuramento.

Per la gestione del servizio ASP garantisce una figura professionale dedicata, per quota parte del proprio tempo lavoro settimanale, che, a regime, potrà coincidere con la stessa figura che, a partire dal 2018, si affiancherà agli operatori comunali nella gestione più complessiva delle tutele dei minorenni affidati al Comune stesso, assumendone progressivamente la gestione diretta secondo le modalità, e i tempi concordati.

Il riconoscimento economico ad ASP per la gestione dei tutori volontari sarà considerato per l'anno 2017, cumulativamente a quello relativo alla gestione amministrativa delle tutele minorenni, già avviata da ASP a partire dal mese di ottobre.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio tutori volontari.

TUTELE MINORENNI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto, oltre a prevedere la prosecuzione dell'attività di individuazione e formazione di cittadini disponibili a svolgere l'ufficio del tutore volontario e le attività che la Regione prevederà per la formazione di un albo regionale di tutori volontari per MSNA, prevede anche il conferimento ad ASP della gestione di tutte le funzioni correlate alle tutele dei minorenni in carico al Comune di Reggio Emilia, conservandone il Comune la piena titolarità, previo studio di fattibilità che ne definisca più precisamente modalità, tempi e costi.

FINALITÀ

L'affidamento ad ASP della gestione complessiva delle tutele dei minorenni, anche quelle oggi direttamente svolte dai Servizi sociali del Comune di Reggio Emilia, risponde, da un lato, all'obiettivo di valorizzare il ruolo dell'Azienda non solo come gestore di servizi, ma

anche come partner pubblico del Comune e, dall'altro, all'obiettivo di garantire una maggiore terzietà da parte del Comune stesso nella funzione di vigilanza e controllo sullo svolgimento della tutela, essendo ASP un soggetto che, pur partecipato dal Comune, è per legge dotato di autonomia statutaria e gestionale.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Minorenni la cui tutela viene attribuita dal Tribunale per i Minorenni o dal Giudice Tutelare. Il tutore viene nominato in caso di morte di entrambi i genitori (art. 343 c.c.) o di minori abbandonati fin dalla nascita o non riconosciuti; quando entrambi i genitori sono dichiarati decaduti dalla potestà dal T.M. (art.330 c.c.); all'interno di una procedura volta ad accertare lo stato di abbandono (e quindi di adottabilità) del minore stesso; in presenza di figli di un genitore minorenni non emancipato ovvero per minorenni stranieri che vivono in Italia senza la presenza di genitori o legali rappresentanti.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede:

- a decorrere dall'ultimo trimestre 2017, lo svolgimento da parte di personale ASP, previo affiancamento al personale comunale preposto, di funzioni di segreteria amministrativa per tutte le pratiche richieste con predisposizione di modulistica, predisposizione della rendicontazione economica dei minori in tutela, tenuta della banca dati dei minori in tutela, raccordo con Tribunali e tutori di minorenni inseriti fuori Comune, interfaccia tra il tutore e gli operatori dei servizi sociali, sanitari, educativi. Raccordo con le cancellerie dei Tribunali per gli iter di nomina dei tutori;
- il conferimento ad ASP, previo studio di fattibilità, della gestione delle funzioni di tutore ai sensi dell'art. 357 c.c., per il quale: "Il Tutore ha la cura della persona del minore. Lo rappresenta in tutti gli atti civili e ne amministra i beni", tiene il raccordo con i servizi/enti/organizzazioni coinvolte nei progetti dei minorenni. Nel periodo di analisi saranno meglio delineati compiti e funzioni, snodi organizzativi e competenze economiche. Il servizio verrà affidato a decorrere dal 2018, a esito positivo dello studio di fattibilità.

ATTIVAZIONE

Dal mese di ottobre 2017, è stato attivato il progressivo affiancamento di una figura educativa di ASP agli attuali operatori comunali dedicati alla gestione delle tutele per svolgere le funzioni di segreteria amministrativa e per verificare le nuove possibili modalità organizzative che il servizio potrà assumere a decorrere dal 2018, verificando la concreta fattibilità del conferimento all' Azienda della gestione complessiva del servizio, comprensiva anche dell' attuale gestione del progetto tutori volontari e della sua prevista implementazione, con particolare riguardo alle tutele dei minori stranieri non accompagnati,

RICONOSCIMENTO ECONOMICO

Per la gestione del servizio tutele si prevede per l'anno 2017, il riconoscimento economico ad ASP dei costi di una figura dedicata, in affiancamento agli operatori comunali, a decorrere dal mese di ottobre.

L'impegno complessivamente garantito da ASP per l'anno 2017 per la gestione dei tutori volontari e per l'avvio della gestione amministrativa delle tutele complessive è stimabile su base annua in circa 18 ore settimanali.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare specifici incontri entro la fine del 2017 per verificare le modalità di svolgimento e di organizzazione del servizio complessivo, con la relativa tempistica e remunerazione.

Successivamente all'avvio del progetto complessivo, il monitoraggio sarà svolto congiuntamente da ASP con i servizi di gestione e programmazione del Comune.

SCHEDA TECNICA SERVIZIO EDUCATIVO E DI COMUNITÀ PRESSO I POLI SOCIALI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto ha per oggetto un servizio educativo e di comunità svolto da ASP mediante cinque educatori che operano all'interno dei gruppi multi professionali che compongono i diversi Poli sociali territoriali della Città.

FINALITÀ

Incrementare la presenza multidisciplinare nell'équipe dei Poli e soprattutto alimentare la "visione" e la capacità pedagogico-educativa di analizzare le situazioni che coinvolgono persone minorenni e di progettare con le famiglie coinvolte e i loro contesti, nuove modalità di intervento ed accompagnamento.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Persone minorenni e nuclei familiari.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio, che si rivolge a minorenni, alle loro famiglie e allo specifico contesto di appartenenza. Può essere promosso nelle relazioni con i contesti sociali, educativi e scolastici con modalità individuali e/o di gruppo, per supportare e integrare letture sulle singole situazioni, sui fenomeni sociali del territorio e per promuovere/gestire occasioni di confronto su temi educativi.

Il servizio prevede:

- la partecipazione al lavoro di analisi, conoscenza e progettazione degli interventi socio-educativi nelle équipe multi-professionali;
- il lavoro di progettazione educativa si realizza attraverso la co-costruzione nelle équipe multiprofessionali e la collaborazione nell'ideazione e promozione di percorsi socio-educativi o iniziative che coinvolgano le differenti risorse territoriali;
- l'accompagnamento nei progetti per minorenni e neo-maggiorenni sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare attraverso:
 - il sostegno a fragilità e difficoltà educative di genitori nei confronti dei figli;
 - la cura di situazioni di ragazzi a rischio di devianza o devianti;
 - la cogestione di situazioni in cui si renda necessario attivare reti e connessioni territoriali e affiancamenti "leggeri";
 - la referenza sistematica con le Comunità di accoglienza con periodici incontri con gli educatori e i minorenni ospitati e affiancamenti educativi alla famiglia di origine;
 - l'accompagnamento nei percorsi di affidamento familiare e di affidi sostegno, garantendo vicinanza e sostegno a famiglie affidatarie, famiglia di origine e/o bambini/ragazzi;
 - il rinforzo educativo a genitori e/o bambini/ragazzi in momenti di crisi e di adozioni in atto;
 - la partecipazione all'ideazione e sperimentazione di nuove forme di intervento;
- un coordinamento mensile tra gli educatori, cogestito dal referente ASP, incaricato per l'Azienda del coordinamento del servizio di educativa territoriale e da un referente del Comune, al fine di investire intensamente nel coordinamento strutturato degli educatori territoriali, in una logica di forte connotazione integrata;
- una attenta e puntuale analisi dei dati, necessaria a tutti i livelli: tecnico, operativo, organizzativo e politico;

- il rafforzamento dell'area di lavoro con i territori di riferimento, per capire come collegare le funzioni educative al lavoro di progettazione territoriale;
- la ridefinizione organizzativa e la gestione diretta della predisposizione di un punto di riferimento per il reperimento dei posti di accoglienza in comunità per minorenni.

Il lavoro degli educatori presso i poli sociali è sempre integrato a quello delle Assistenti Sociali.

Nell'espletamento del Servizio gli educatori partecipano alle equipe integrate e a tutti i momenti di incontro e coordinamento previsti nell'ambito dell'attività specifica.

È previsto l'utilizzo dei mezzi in dotazione del personale comunale ovvero mezzi TIL per l'espletamento del servizio.

Gli educatori ASP utilizzano i medesimi strumenti informatici e le medesime modalità di tenuta dei dati e di rendicontazione delle attività previste per il personale comunale dei Poli.

ATTIVAZIONE

Il servizio prevede una forte connotazione integrata, tuttavia, si può individuare nell'Assistente Sociale dei servizi sociali dei Poli territoriali la figura che prevalentemente attiva l'educatore nei percorsi e nei progetti. l'educatore nei percorsi e nei progetti.

RICONOSCIMENTO ECONOMICO

Per lo svolgimento del servizio richiesto si individuano n. 5 figure di educatore.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio dell'attività avviene prevalentemente nei Poli sociali. Si prevede la realizzazione di periodici incontri di verifica (almeno tre all'anno) tra la direzione del Servizio Sociale e la dirigenza dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP cui afferisce la competenza del servizio.

SCHEDA TECNICA PROGETTO 18+ CON GIOVANI MAGGIORENNI

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto di servizio ha per oggetto la gestione del Progetto 18+ con giovani maggiorenni.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Progetto 18+ è un servizio socio-educativo residenziale rivolto a giovani maggiorenni provenienti da Comunità educative per minorenni o individuati dai Servizi Sociali territoriali, quei tra giovani che debbano completare il proprio Progetto di vita.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

Per la realizzazione del Progetto 18+, l'ASP mette a disposizione appartamenti di sua proprietà, ubicati all'interno del Villaggio "Ermanno Dossetti" in via Martiri della Bettola 51, o in altri luoghi della città. In tutte le unità abitative sono comunque garantiti spazi di autonomia individuale, personalizzazione, riservatezza e il pieno rispetto delle normative vigenti in materia. Nel caso in cui le richieste eccedessero le possibilità descritte, l'ASP può immediatamente attivare i propri educatori al fine di seguire il Progetto in strutture non proprie.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

Il Progetto 18+ coinvolge quindi giovani maggiorenni che esprimano il proprio consenso e che siano seguiti e tutelati dal Servizio Sociale, con il quale il competente Servizio di ASP definirà una progettualità condivisa.

Si rivolge prevalentemente a giovani maggiorenni che:

- a. non possano arrivare ad un ricongiungimento familiare e vogliano responsabilmente sottoscrivere e realizzare un Progetto di vita finalizzato a raggiungere un buon livello di equilibrio personale, di adeguatezza nelle relazioni sociali e autonomia abitativa, di studio e lavorativa, anche attraverso un costante accompagnamento ed aiuto educativo, sperimentando un ambiente di vita maggiormente strutturato e finalizzato al raggiungimento di una propria dimensione sociale ed esistenziale;
- b. siano privi di una effettiva possibilità di sostegno e accoglienza abitativa da parte della famiglia di origine, di figure parentali o di persone che possano costituire o abbiano costituito una relazione affettiva e sociale significativa e stabile;
- c. siano in possesso di buoni livelli di autonomia personale e abbiano necessità di essere supportati per completare il loro processo di crescita, di autonomizzazione e di integrazione sociale;
- d. provengano anche da altre strutture residenziali per minorenni dove abbiano raggiunto risultati significativi nel superamento dei disagi presentati e per i quali un'eventuale ulteriore permanenza nella stessa comunità, o presso gli affidatari, potrebbe essere controindicata, oppure provengano dal territorio.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

L'attivazione del Progetto 18+ avviene su richiesta dei Servizi Sociali competenti in accordo con il giovane maggiorenne coinvolto e con il Responsabile della Comunità per minorenni di provenienza del giovane e il Responsabile per l'ASP del Progetto 18+.

Una volta concordata la necessità del Progetto 18+ e del conseguente Progetto di vita individualizzato, il Servizio Sociale competente redige formale richiesta di collaborazione

utilizzando la modulistica preposta con i dati del giovane, del contesto familiare e sociale in proprio possesso. Le dimissioni vanno sempre concordate tra i due servizi (inviante e accogliente) quando il progetto si ritenga concluso o il Servizio non corrispondente alle esigenze del giovane.

Il termine definitivo dell'ospitalità può avvenire con comunicazione motivata e scritta:

- a. per dichiarazione congiunta del Servizio Sociale richiedente l'accoglienza iniziale e del giovane interessato, per termine del progetto di vita concordato;
- b. per decisione del Servizio Sociale referente, anche senza il consenso del giovane interessato, per il cambiamento delle condizioni che avevano determinato l'accoglienza iniziale o per l'insorgere di nuove situazioni;
- c. per decisione del giovane stesso nel caso in cui desideri interrompere la permanenza per qualsiasi motivo personale;
- d. per decisione del Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, per decorrenza dei due anni previsti, salvo diverse e motivate indicazioni espresse da parte del referente del Servizio Sociale;
- e. per decisione del Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, in accordo con il referente del Servizio Sociale, qualora si verifichi una comprovata e reiterata incapacità del giovane a proseguire il Progetto di vita concordato con conseguente necessità di prevedere un diverso intervento più adeguato e idoneo;
- f. per decisione del Dirigente dell'Area Servizio alla Persona dell'ASP, acquisito il parere del Responsabile del Progetto 18+, nel caso in cui si rilevi un esplicito e ripetuto mancato rispetto del progetto concordato, dei doveri della convivenza con gli altri ospiti, dei rapporti con il Responsabile stesso.

TARIFFA DEL SERVIZIO

Per il Progetto 18+ la tariffa giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP.

Sono stabilite attualmente due tariffe differenziate:

- a. una per i giovani che svolgono una regolare attività lavorativa (attualmente Euro 35,00);
- b. una per coloro che non percepiscono alcun reddito da lavoro (attualmente Euro 55,00).

Oltre al servizio educativo, alla cura, arredo, pulizia, gestione utenze e manutenzione delle strutture, la tariffa giornaliera richiesta concorre a garantire tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti di vita secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni.

La tariffa giornaliera è computata per il numero di giornate comprese tra la data di effettiva accoglienza presso una struttura del PROGETTO 18+ (comunicata per iscritto e indicata nella domanda iniziale) e quella del suo termine effettivo e definitivo (comunicata per iscritto nella comunicazione inerente il termine della permanenza).

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio.

SCHEDA TECNICA PROGETTO SPERIMENTALE “FAMIGLIA INSIEME”

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto di servizio ha per oggetto la gestione del Progetto sperimentale “Famiglia insieme” volto a promuovere e favorire la riunificazione di genitori e figli che per gravi e temporanee difficoltà abbiano dovuto vivere separati.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

“FAMIGLIA INSIEME” è un progetto socio-educativo che intende promuovere e favorire, all'interno di un percorso richiesto e concordato con i Servizi Sociali territoriali competenti, la riunificazione di genitori e figli che, per gravi e temporanee difficoltà, abbiano dovuto vivere separati e che necessitino di un periodo di verifica, di aiuto, di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti un definitivo e stabile ritorno ad una autonoma dimensione familiare di vita comune ed eviti o riduca l'accoglienza in comunità residenziali.

È un progetto che può rivolgersi a situazioni assai diverse e pertanto dovrà trovare, ogni volta, una modalità di realizzazione personalizzata e concretamente adeguata ai bisogni e alle caratteristiche di ciascun nucleo familiare.

Tenuto conto di eventuali disposizioni amministrative e giudiziarie, per ogni famiglia che usufruisca del presente progetto è preventivamente redatto un progetto personalizzato che, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche, delinea i percorsi, i tempi e i modi educativi di realizzazione, specifici gli impegni dei genitori e degli operatori, le regole di utilizzo dell'abitazione messa a disposizione, le rispettive responsabilità in ordine alla cura, al mantenimento e alla educazione dei figli presenti.

Prima dell'effettiva attivazione, il progetto personalizzato deve essere accettato e sottoscritto in modo congiunto, dal Dirigente dell'Area Servizi alla persona di ASP o suo delegato, dai Rappresentati dei Servizi Sociali referenti, dall'esercente la potestà genitoriale dei minori coinvolti e dagli adulti conviventi con i minorenni stessi.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

Sulla base dei bisogni emersi e delle persone coinvolte, l'ASP mette a disposizione un'abitazione idonea all'accoglienza temporanea del nucleo familiare interessato.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

Il servizio può accogliere famiglie che si trovino nelle condizioni sopra descritte, su richiesta del Servizio sociale competente.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

L'attivazione del servizio avviene su richiesta dei Servizi Sociali competenti tramite richiesta formale di accoglienza.

Il termine definitivo dell'ospitalità avviene in accordo con i Servizi sociali invianti quando il progetto si ritenga concluso o il Servizio non corrispondente alle esigenze della famiglia accolta.

TARIFFA DEL SERVIZIO

All'ente richiedente l'accoglienza è richiesta una tariffa giornaliera stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP che comprende tutto quanto si renda necessario alla realizzazione del progetto personalizzato (accompagnamento educativo, gestione dell'immobile, necessità personali della famiglia accolta, ecc.)

La tariffa del singolo servizio è pertanto stabilita in base ad ogni specifico caso. Quella attuale è stata computata in € 85,00 giornaliere per l'intero nucleo.

MONITORAGGIO

Le parti convengono di organizzare incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio.

SCHEDA TECNICA OASI - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di accoglienza temporanea per minori stranieri non accompagnati, denominato O.A.S.I. (Opportunità di Accoglienza Straordinaria per l'Integrazione), gestito da ASP, è volto a garantire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento di famigliari o di adulti esercenti la responsabilità genitoriale, considerando le persone accolte, non quali beneficiarie passive di un'erogazione di servizi a loro favore, ma protagoniste attive del proprio percorso di accoglienza, inclusione e integrazione sociale.

Essendo un Servizio attivato per corrispondere al maggior afflusso di MSNA sul territorio Comune di Reggio Emilia, la sua permanenza è correlata alle esigenze del fenomeno migratorio. Si inserisce nella rete complessiva delle strutture di accoglienza per Minori.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Questo Servizio è orientato a favorire uno specifico percorso di accoglienza e di assistenza dei ragazzi accolti, di accompagnamento anche di tipo sanitario (in primis avvalendosi dei servizi dell'ausl predisposti), garantendo l'accesso a percorsi di prima alfabetizzazione sulla lingua italiana e di formazione scolastica (avvalendosi in primis delle reti e presidi territoriali già presenti e attivi), nonché un'adeguata informazione sui diritti legali e sui doveri di convivenza civica e su eventuali percorsi amministrativi necessari.

Obiettivo del servizio è accogliere i ragazzi in un contesto di semi autonomia umanamente accogliente e attento alle loro esigenze per favorire una loro autonomizzazione e una loro positiva integrazione nel contesto cittadino, garantendo un presidio socio educativo utile a supportarli nelle loro necessità e, nel contempo, a verificare il più possibile che non vi siano interferenze esterne, a garanzia sia dei ragazzi stessi, sia della comunità cittadina nel suo complesso.

Il servizio di accoglienza garantisce inoltre il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose di ciascun ospite e prevede che i percorsi dei singoli ragazzi siano attivati in una logica di integrazione con i diversi attori pubblici e privati e con le agenzie formali e informali del territorio.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

IL servizio è svolto presso una struttura di proprietà di ASP di circa 200 mq, all'interno di un complesso in cui sono svolte altre attività aziendali.

Nel Servizio opera attualmente un'équipe costituita da 5 figure professionali:

- n. 1 Educatore Responsabile del progetto in copertura diurna per 36 ore settimanali;
- n. 4 adulti di riferimento (attualmente selezionati tra Operatori Socio-Sanitari dell'ASP, non più fisicamente idonei allo svolgimento delle specifiche mansioni di assistenza nel campo degli anziani e dei disabili, e desiderosi di mettere in gioco le proprie competenze

in un ambito professionale diverso) che, unitamente all'educatore, garantiscono una copertura del servizio sette giorni su sette, anche h. 24, a seconda delle necessità assistenziali ed educative.

L'organizzazione delle attività proposte agli ospiti della struttura si fonda sulla valorizzazione della quotidianità: condivisione dei momenti dei pasti, attività di collaborazione nella pulizia e nel riordino degli spazi di vita all'interno dell'appartamento, rispetto del regolamento condominiale, percorsi di conoscenza della città, attività ricreativo/culturali, realizzazione di momenti di ludici e sportivi.

Ogni ospite, secondo la propria condizione e capacità, è chiamato a una attiva corresponsabilità nella partecipazione e condivisione dei diversi momenti della vita quotidiana e del progetto individualizzato a lui proposto.

Il servizio di accoglienza O.A.S.I. promuove un accompagnamento delle persone accolte, quando possibile, anche verso un eventuale percorso di formazione professionale, al fine di favorire un possibile futuro inserimento lavorativo e abitativo dei ragazzi, naturalmente in interazione con i Servizi sociali e con le opportunità offerte dal territorio e dal contesto sociale.

ASP si è resa disponibile a inserire i ragazzi accolti, tramite tirocini formativi, o ulteriori misure, concordate con il Servizio sociale comunale, all'interno delle proprie unità produttive per garantire loro opportunità di relazione, di apprendimento professionale, nonché di futuro inserimento lavorativo.

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO

La struttura può accogliere fino a un massimo di 6 (sei) persone minorenni straniere non accompagnate di età compresa tra i 15 e i 17 anni.

ATTIVAZIONE

L'attivazione del Servizio avviene su richiesta dei Servizi Sociali competenti tramite richiesta formale di accoglienza.

Il termine definitivo dell'ospitalità avviene in accordo con i Servizi sociali inviati, di norma al compimento del 18° anno di età.

RICONOSCIMENTO ECONOMICO

Il servizio, attivo da aprile 2017, prevede attualmente una retta giornaliera di € 60 per ogni ragazzo accolto, per le giornate di accoglienza erogate. Tale retta potrà essere oggetto di possibile rivalutazione, ai sensi dell'art. 10 del presente contratto di servizio.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio del servizio verrà effettuato con il Servizio Programmazione del Sistema di Welfare congiuntamente all'Unità Operativa Complessa "Coordinamento progettazione sociale" del Comune di Reggio Emilia e, in particolare, con l'Ufficio stranieri, con cui vengono organizzati incontri periodici per monitorare l'andamento del servizio.

SCHEDA TECNICA EDUCATIVA FRAGILITA' ADULTA

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio ha per oggetto il conferimento ad ASP del nuovo servizio di educativa territoriale rivolto alla fragilità adulta che si affianca al servizio di educativa territoriale rivolto a minorenni in difficoltà e alle loro famiglie, già svolto da personale educativo dell'Azienda presso i Poli sociali territoriali del Comune, in stretta integrazione con gli operatori comunali e con le assistenti sociali. Di fatto, l'equipe educativa operante presso i Poli si amplia con n. 4 nuovi educatori che si aggiungono ai 5 già operanti precedentemente, a conferma di una grande attenzione posta al tema della prevenzione del disagio e dell'affiancamento educativo alle persone per prevenire una loro possibile istituzionalizzazione o il loro ingresso in circuiti di cronicità assistenziale.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Da alcuni anni il Comune di Reggio Emilia – nell'ambito dell'organizzazione dei Servizi Sociali - ha intrapreso un percorso di rilettura delle situazioni di fragilità, privilegiando l'approccio socio educativo e la co-costruzione di percorsi con le reti del territorio. Da tempo, *infatti*, è in atto un *articolato* processo che prevede l'integrazione tra la funzione di progettazione territoriale con la funzione di presa in carico individuale e/o delle famiglie. Alla luce delle *nuove* fragilità portate dalle famiglie, si ritiene che l'approccio socio-educativo possa guidare i percorsi di accompagnamento alle persone e ai loro contesti, sostenendoli con un forte investimento organizzativo orientato in tal senso.

All'interno di questo sistema è previsto di inserire quattro nuove figure educative, a supporto dei percorsi di accompagnamento/sostegno di diverse situazioni progettuali. Grazie, anche, all'esperienza maturata con l'Asp sul versante genitorialità, si intende sviluppare la funzione educativa, evidenziando un processo di lavoro che veda la figura dell'educatore incardinata nell'organizzazione, dentro l'equipe interprofessionale, in un'ottica di co-progettazione con i casi e non solo in una dimensione prestazionale. La figura dell'educatore concorre, così, con un nuovo sguardo alla co-costruzione di letture finalizzate alla progettazione sociale: l'inserimento di questa figura interroga tutto il servizio sulle funzioni esercitate da ogni singolo operatore, non tanto in termini teorici, ma declinate a partire dall'esperienza.

TIPOLOGIA D'UTENZA

Nuclei familiari o adulti singoli.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Attraverso l'analisi del lavoro svolto sino ad ora nei Poli sociali, sono emersi alcuni elementi trasversali, utili a comprendere quali funzioni questa figura deve assumere dentro al sistema:

- Co-progettare insieme alla figura dell'assistente sociale, che possa integrare il lavoro e la progettualità con la figura educativa senza creare sovrapposizioni, ma

valorizzando le sinergie e i diversi apporti offerti dalla reciproca qualità professionale.

- Costituire un'opportunità per "lavorare con le famiglie" al fine di ridurre lo scollamento e la frammentazione degli interventi dei diversi soggetti coinvolti nei progetti e aumentare la partecipazione delle famiglie.
- Creare una sorta di "ponte" in continuità tra le indicazioni dell'assistente sociale e le istanze della famiglia stessa. Pur mantenendo la professionalità del ruolo, è stata percepita come una figura prossima alle famiglie, che si affianca senza sostituirsi e le aiuta ad appropriarsi delle proprie competenze.
- Favorire la conoscenza delle famiglie nel loro contesto di vita, da un lato, per permettere agli operatori di conoscere i legami della famiglia interni ed esterni, le relazioni sociali, le forme di sostegno fornite dalle reti informali di vicinato, le reti parentali, amicali o sociali, dall'altro, affinché questi elementi siano assunti come parte integrante nella progettazione dell'intervento stesso.

Nella virtuosità di questo approccio integrato al territorio, un esito secondario è quello di favorire nelle famiglie il riconoscimento delle proprie risorse nel loro contesto di vita.

Funzione degli interventi

Sono identificate tre funzioni degli interventi:

- Funzione di sostituzione. E' presente laddove la competenza residua è altamente compromessa e non recuperabile oltre lo stato attuale. Gli interventi sono volti ad amplificare le capacità residue per costruire la possibilità di resilienza, depotenziando le privazioni contestuali, economiche, familiari, ecc; ampliare i punti di riferimento esterni e frequentare in autonomia contesti sociali.
- Funzione di sostegno/accompagnamento. E' presente laddove le persone e i nuclei esprimono una parziale capacità trasformativa. Affiancamento per apprendere in modo esperienziale la pratica, aiutandoli a sviluppare una capacità di ascolto, di confronto con le istanze esterne, di organizzazione delle giornate. Aiuto nello sperimentare situazioni nuove e diverse in cui accrescere la propria autostima.
- Funzione di osservazione. Aiuto nel decodificare meglio e puntualmente la quotidianità. Aiuto a connettere le diverse visioni dei contesti della famiglia. Lettura del contesto relazionale in cui si vive e delle sue potenzialità evolutive. È una funzione importante per orientare le scelte progettuali e i relativi interventi in termini di appropriatezza.

Fasi del processo di lavoro

- 1.Conoscenza. Costruzione di una relazione di conoscenza con la persona o il nucleo dedicando il tempo necessario al contatto e all'implementazione di una sufficiente tensione fiduciaria. Facilitazione sostegno e accompagnamento nell'esprimere attese, desideri, bisogni, difficoltà nella propria esperienza quotidiana. Integrazione in termini di contenuti attraverso raccolta di informazioni ulteriori derivate da un'osservazione partecipante e approfondita delle relazioni e dell'ambiente di vita, dalle relazioni con il contesto ecc. Sostegno alla motivazione nella ricerca di leve per promuovere i cambiamenti auspicati per sé e le proprie relazioni evidenziando i punti di forza;
- 2.Progetto. Partecipazione a tutte le équipe con l'assistente sociale per la costruzione

del progetto. Elaborazione ipotesi e chiavi di lettura orientate, secondo le sopra indicate cornici teoriche, alla formulazione di obiettivi concreti misurabili e realizzabili e che le persone ritengono significative per sé. Esplicitazione e sostegno alla comprensione secondo principi di chiarezza e trasparenza per le persone coinvolte degli obiettivi e le attività che si intendono mettere in atto. Orientamento e sostegno nelle difficoltà, ridefinendo i problemi come apprendimenti da acquisire un po' alla volta, dando valore ad ogni piccolo riposizionamento;

3. Intervento. Concreto supporto quotidiano nelle diverse aree di funzionamento su cui si è concordato insieme di investire progettualmente attraverso il costante confronto con l'assistente sociale. Identificazione con la persona e il suo sistema di riferimento di quelle situazioni urgenti che emergono nel percorso di accompagnamento, promuovendo e sostenendo processi di autonomia e inclusione. Incoraggiamento e sostegno rispetto agli obiettivi condivisi, declinandoli nella pratica quotidiana e completandoli attraverso un lavoro di osservazione e confronto. Supporto al collegamento con l'assistente sociale e i dispositivi organizzativi a sostegno del progetto stesso. Sostegno e valorizzazione dei risultati raggiunti e connessioni con le dimensioni progettuali. Sostegno a processi di partecipazione ed inclusione nella vita sociale
4. Conclusioni. Accompagnamento alla progressiva acquisizione degli apprendimenti fatti nel corso del progetto, stabilizzando gli esiti e generalizzando i risultati. Promozione di una progressiva autonomia dilazionando gradualmente la propria presenza, mettendo a valore i risultati raggiunti. Preparazione della conclusione del progetto di accompagnamento.

Il lavoro degli educatori presso i poli sociali è sempre integrato a quello degli assistenti sociali.

Nell'espletamento del Servizio gli educatori partecipano alle equipe integrate e a tutti i momenti di incontro e coordinamento previsti nell'ambito della attività specifica.

E' previsto per il personale educativo di ASP (sia quello destinato a supporto della genitorialità, sia quelli a supporto della fragilità adulta) l'utilizzo dei mezzi in dotazione del personale comunale ovvero mezzi Til per l'espletamento del servizio.

Gli educatori inoltre utilizzano i medesimi strumenti informatici e le medesime modalità di tenuta dati e di rendicontazione delle attività previste per il personale comunale dei Poli.

ATTIVAZIONE

Il servizio prevede una forte connotazione integrata, tuttavia si può indicare nell'Assistente Sociale dei poli la figura che prevalentemente coinvolge l'educatore nei percorsi e nei progetti. progetti.

RICONOSCIMENTO ECONOMICO

Per lo svolgimento del servizio richiesto si individuano n.4 figure

MONITORAGGIO

Il monitoraggio dell'attività avviene prevalentemente nei Poli Sociali. Si prevede la realizzazione di periodici incontri di verifica (almeno 3 all'anno) tra il Servizio di Programmazione, la direzione del Servizio Sociale e il Dirigente competente dell'ASP o suo delegato

SCHEDA TECNICA CO-HOUSING VIA PINDEMONTE

OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del presente servizio è la sperimentazione di co-housing all'interno della struttura di via Pindemonte (ex comunità Itaca) .

FINALITA' DEL SERVIZIO

Accogliere nuclei con disagio abitativo al fine di costruire nuovi percorsi di reinserimento sociale /economico e lavorativo

Obiettivo generale: Evitare l'ingresso in circuiti di cronicità assistenziale di famiglie che, a causa di eventi critici (es. perdita del lavoro, cassa integrazione, periodi di malattia, ecc) e di scarse reti di supporto familiare e amicale si vengono a trovare in situazioni di precarietà abitativa.

Obiettivi particolari: Il progetto intende offrire a famiglie in temporanea difficoltà abitativa (massimo 5 nuclei in convivenza), opportunità che permettano l'acquisizione/riacquisizione di un livello di autonomia sufficiente a "risolvere" l'emergenza abitativa in corso nell'arco di un periodo relativamente breve (indicativamente 6 mesi)

TIPOLOGIA D'UTENZA

Famiglie, prioritariamente con minori, in difficoltà abitativa, residenti nel Comune di Reggio Emilia e, se stranieri, in regola con il permesso di soggiorno. Saranno individuate dai Servizi Sociali del Comune di RE situazioni la cui compromissione sia recente, famiglie "scivolate" in condizioni di vulnerabilità per perdita del lavoro di uno o più dei suoi componenti, in difficoltà a ricollocarsi nel mercato del lavoro, con rete parentale e amicale fragile o assente, che necessitano di accompagnamento nella ridefinizione del bilancio familiare, nella ricerca di una casa sul mercato privato o di edilizia residenziale pubblica, nell'acquisizione di nuove competenze a rafforzamento delle risorse personali. Occorre individuare utenti che abbiano sufficienti strumenti per poter condividere con l'equipe territoriale ed il responsabile del caso (assistente sociale) una progettazione intensiva ma limitata nel tempo e fortemente connessa al territorio in una logica co-progettante.

Almeno uno dei componenti del nucleo dovrà avere un lavoro o comunque una forma di sostentamento ed una sufficiente comprensione della lingua italiana.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Un'equipe territoriale composta da operatori dei Servizi Sociali, da educatori territoriali dell'ASP, da operatori del privato sociale e da volontari garantirà il processo di lavoro che prevede sia un accompagnamento alle singole famiglie che una progettazione più generale riferita alla vita nella/della struttura e in relazione con il territorio.

In tal senso, si prevede di garantire alle famiglie ospiti:

- un periodo di accoglienza temporanea in condizione di co-housing in una palazzina collocata in via Pindemonte a Reggio Emilia di proprietà di ASP, in cui saranno previsti uno specifico patto, a regolamentazione della convivenza e specifici impegni economici dei singoli nuclei accolti, commisurati alle compartecipazioni

definite dal Comune;

- occasioni di affiancamento educativo su tematiche riferite alla riformulazione degli stili di vita (gestione del budget familiare, modalità di ricerca del lavoro, modalità di ricerca alloggio, modalità di relazione con il territorio, ecc);
- occasioni di implementazione di competenze individuali;
- supporto nella costruzione di relazioni con singoli cittadini/famiglie e realtà organizzate del quartiere.

A differenza della collocazione abitativa temporanea in alberghi o altre strutture di emergenza cittadine, il progetto di Co-housing avrà il vantaggio di consentire un intenso lavoro di equipe che vede il territorio come soggetto co-progettante fin dalla sua fase iniziale.

In tal senso un primo coinvolgimento degli abitanti e dei soggetti portatori di interesse della via e del quartiere sarà promosso, in collaborazione con Ce.I.S., già in fase di avvio, tramite una ricerca qualitativa effettuata attraverso interviste mirate.

RICONOSCIMENTO ECONOMICO

Il servizio prevede l'utilizzo dell'immobile di via Pindemonte e la collaborazione dell'educatrice del polo territoriale di riferimento territoriale nella co-progettazione e gestione dell'esperienza, secondo modalità da definire con ASP. Il riconoscimento economico assicurerà la copertura del costo di gestione dell'immobile, al netto della remunerazione ad ASP di componenti del servizio già eventualmente previste in riferimento ad altri servizi disciplinati dal presente contratto e al netto della compartecipazione utenti.

Allegato A4

AMBITO TRASVERSALE:

SISTEMA INFORMATIVO E FLUSSI INFORMATIVI

Gestione del sistema informativo comune

Si istituiscono (con nomina formale da parte di tutte le organizzazioni interessate e con individuazione del coordinatore di ogni gruppo) rispetto alla gestione del sistema informativo e dei flussi informativi necessari al corretto svolgimento delle attività previste dal presente contratto quattro gruppi di lavoro interorganizzativi (con la partecipazione di tutti i firmatari il presente contratto) – gli ambiti individuati sono: Anziani, Disabili, Minori, Officina Educativa. I vari gruppi potranno e dovranno inglobare elementi significativi al lavoro dei gruppi stessi (es: AUSL per anziani e disabili, Unioni del Distretto per l'ambito disabili).

I componenti dei Gruppi di lavoro sono stati individuati da parte di Comune/Fcr/Asp ed Ausl ed hanno avuto immediatamente piena operatività.

I gruppi di lavoro individuati hanno come obiettivi di lavoro e assumeranno la responsabilità degli esiti previsti di:

- implementazione del gestionale GARSIA, visibile, consultabile e implementato da tutte le organizzazioni interessate con dati sia di attività, sia di tipo economico. Il sistema al momento ha attivato funzionalità solo su alcuni degli ambiti individuati e solo per alcuni pezzi degli stessi, ma è in via di progressiva implementazione;
- implementazione di un sistema on line (si ipotizza Alfresco) visibile da tutte le organizzazioni interessate, contenente i dati utili a soddisfare le richieste dati periodiche e stabilizzate provenienti da varie fonti. Si considera Alfresco come una evoluzione rispetto ai vari strumenti molto spezzettati al momento utilizzati (principalmente fogli excel) e come un primo step di deposito di informazioni utili per successive rielaborazioni;
- definizione di un set di indicatori di minima e di report economico finanziari e di attività che devono essere sempre disponibili sul sito e aggiornati con cadenza condivisa;
- fornitura di dati utili a rispondere a richieste occasionali provenienti da varie fonti;
- validazione di dati che tutti gli attori del sistema si impegnano a utilizzare ai propri fini;
- aggiornamento continuo dell'organizzazione dei flussi informativi (chi fa che cosa) con l'obiettivo di eliminare molteplici canali informativi, contenenti le medesime informazioni, coprire eventuali vuoti informativi, ma soprattutto mantenere la responsabilità di trattamento e caricamento del dato il più possibile vicino a chi ne conosce e gestisce il significato, in modo da implementare la qualità dei dati trattati.

E' stato istituito inoltre un gruppo interistituzionale di direzione composto dai dirigenti di riferimento delle organizzazioni interessate con l'obiettivo specifico di valutare questioni emerse nei gruppi di lavoro principalmente in ordine a tematiche che implicino impegno di risorse sia umane che strumentali e finanziarie.

Si individua per i gruppi di lavoro, inoltre, un primo set di obiettivi più specifici:

- **Anziani:** il gruppo, mantenendo un'ottica distrettuale, definisce le modalità di implementazione di GARSIA, progressivamente ricomponendo i vari strumenti (fogli excel, piattaforme o altri sistemi) attualmente in uso. Il gruppo, inoltre monitora l'inserimento dei dati da parte di gestori che non siano solo i firmatari dell'accordo e procede ad una puntuale ricognizione dei processi (attività e spesa) e degli strumenti utilizzati con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e aumentarne l'efficacia analitica condivisa.
- **Disabili:** il gruppo, mantenendo un'ottica distrettuale analizza e implementa lo strumento di lavoro GARSIA e gli altri strumenti attualmente in uso, monitora l'inserimento dei dati da parte di gestori che non siano solo i firmatari dell'accordo e procede ad una puntuale ricognizione dei processi (attività e spesa) e strumenti con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e aumentarne l'efficacia analitica condivisa.
- **Minori:** primo obiettivo è definire modalità, tempistica e reportistica per la condivisione del monitoraggio della spesa e dei dati di attività utilizzando ed eventualmente implementando il sistema già messo a punto da FCR. A seguire, occorre approfondire e analizzare l'utilizzo di GARSIA nelle possibili implementazioni future.
- **Officina Educativa:** obiettivo specifico del gruppo di lavoro è la definizione dei ruoli e modalità rispetto a monitoraggio, controllo, liquidazione, rendicontazione e reportistica che dovrà essere maggiormente coerente con le prassi definite per

l'ambito sociale tra FCR e Comune. Contestualmente si lavorerà alla costruzione di un sistema informativo che sia congruente con le modalità organizzative scelte.

Tempi

I gruppi si riuniranno con cadenza mensile o al bisogno, all'inizio auspicabilmente con maggiore intensità, e renderanno il loro lavoro al gruppo interistituzionale che si riunirà ogni quattro mesi circa. Tali tempistiche potranno essere di volta in volta modificate sulla base delle esigenze che emergeranno dal lavoro dei gruppi.

- **Gli strumenti individuati**

I sistemi individuati sono **GARSIA** e **Alfresco** (con relativi strumenti di reportistica), da utilizzare al massimo delle proprie potenzialità. La strumentazione excel dovrà essere progressivamente ricondotta, ove possibile, al sistema GARSIA che appare più idoneo alla reportistica e interconnessione sistemica dei dati. In base alle esigenze che emergeranno di volta in volta, i gruppi di lavoro potranno valutare l'utilizzo di sistemi informatici differenti.

AMBITO TRASVERSALE: SPORTELLO SOCIALE del Comune di Reggio Emilia

Inquadramento

Come dispositivo di ambito trasversale, si è deciso di evidenziare con approfondimento lo Sportello Sociale del Comune di Reggio Emilia che si colloca idealmente e, laddove possibile anche praticamente, in seno all'Area Accoglienza del Servizio Sociale Territoriale, spazio di interfaccia tra territorio e servizio, luogo organizzativo in cui sono attivate:

l'accoglienza e l'ascolto dei cittadini e delle disfunzioni che questi portano al servizio come traduzione di un proprio bisogno in domanda di prestazione o aiuto – funzione dello Sportello Sociale

la costruzione dei problemi, perciò l'articolazione dei dati raccolti in ordine logico causale per comprendere cosa ha generato le disfunzioni e come queste si articolano, quali dimensioni hanno e come sono concatenate – funzione intermedia che viene agita in prima battuta dallo Sportello Sociale, anche durante il colloquio col cittadino, poi ulteriormente articolata nel Sottogruppo Accoglienza;

l'individuazione di ipotesi di problema, perciò delle elaborazioni cognitive articolate dei dati da testare e negoziare (nel senso anche di co-costruire) con l'utente e il suo nucleo – funzione che deve essere espletata dal Sottogruppo Accoglienza e poi da questo trasmessa agli operatori della presa in carico per la definizione di piste di lavoro da intraprendere con l'utente.

Funzioni

A LIVELLO STRATEGICO, la funzione principale in capo allo Sportello Sociale è l'accoglienza e l'ascolto dei cittadini, spazio con una dignità a sé, tempo e luogo dedicato al cittadino, che trova già nella possibilità certa di essere ascoltato e accolto, una prima risposta ai suoi bisogni e al suo smarrimento. La cura di questo primo incontro tra cittadino e servizio getta le basi delle possibilità di relazione futura e avvia il percorso di accompagnamento del singolo/nucleo sia verso la presa in carico o altri dispositivi del servizio sociale, così come verso il territorio e i presidi di altri attori, partner esterni del servizio. L'ascolto, che viene attuato in un setting d'ufficio, è volto inoltre alla raccolta informatizzata d'informazioni tramite colloqui approfonditi e personalizzati che hanno come obiettivo l'articolazione della situazione del singolo/nucleo per consentire allo Sportello di pre-allestire la costruzione del problema da trattare successivamente con i colleghi del sottogruppo accoglienza.

Lo Sportello Sociale ha sempre più ampliato la funzione di segretariato sociale, espletando attività amministrativo-documentali derivanti anche da specifici dispositivi dedicati a particolari tipologie di utenza (Home Care Premium, SIA, pasto al domicilio, ...), diventando altresì connettore in procedure che richiedono coinvolgimento di soggetti altri, con cui è necessario tenere le fila, fare raccordi, allestire documentazione. Inoltre, data la presenza costante in sede di Polo, lo Sportello viene utilizzato dai cittadini e dalle organizzazioni pubbliche e private del territorio come filtro/mediazione nei contatti col servizio sociale, poiché è noto quando e come è reperibile.

Parallelamente, data anche la collocazione nell'equipe di Polo, lo Sportello Sociale attua un'attività di supporto al Polo, che si esprime in un sostegno al coordinatore o ai colleghi

nell'accompagnare particolari momenti in cui il Polo è in sofferenza di organico sul versante della presa in carico, ovvero nel supportare dal punto di vista informatico i processi di lavoro, a presidio della qualità e completezza dei dati immessi in Garsia nella parte inerente l'accoglienza.

A LIVELLO GESTIONALE, l'attività di Sportello Sociale si traduce in

- una presenza costante presso i 4 Poli Territoriali, con una scansione definita di spazi di accesso libero e accoglienza dei cittadini, accesso su appuntamento e telefonico, momenti di riunione con il sottogruppo accoglienza, attività di back office;
- un presidio dedicato alle famiglie con procedimento di sfratto in corso presso il Tribunale di Reggio Emilia, che vede la presenza di un'operatrice ogni giovedì mattina in concomitanza con la trattazione delle udienze di convalida. L'operatrice accoglie e ascolta i cittadini che si rivolgono spontaneamente o su invio dell'Autorità Giudiziaria. Qualora si tratti di persone già conosciute e in carico ai Servizi Sociali, la funzione principale dello Sportello, oltre a quella informativa, si sostanzia nella connessione e il raccordo con l'assistente sociale di riferimento, che può così disporre di notizie certe e tempestive, utili ai fini della valutazione e dell'aggiornamento del progetto assistenziale in corso. Qualora, invece, si presentino persone non conosciute dal Servizio Sociale, lo Sportello si connota maggiormente come punto di accoglienza diffuso sul territorio, in grado di favorire l'accesso ai servizi da parte di cittadini che non si riconoscono od immaginano come potenziali utenti. In questo caso, oltre alla funzione informativa ed orientativa, lo Sportello si caratterizza come porta di accesso al Servizio, svolgendo una funzione di accompagnamento e supporto ai cittadini verso il servizio competente a valutare e sostenere situazioni di bisogno;
- un presidio presso la UOC Coordinamento Progettazione Sociale con referenza su situazioni di persone non residenti e minori stranieri non accompagnati. Le funzioni di Sportello sono in via di definizione, ad oggi si profilano per certi versi simili a quelle degli Sportelli presenti nei 4 Poli territoriali, per altri versi invece assumono declinazioni specifiche rispetto alla tipologia di utenza che tratta la UOC e all'organizzazione che si è data;
- la raccolta, cura, manutenzione e analisi dei dati di accesso, funzione che viene utilizzata in alcune fasi di sviluppo del ruolo di Sportello, ovvero con riferimento a problematiche specifiche (ambito crisi-lavoro, nuovi accessi rispetto alla riorganizzazioni sui 4 Poli, ...), ma che potrebbe essere maggiormente sviluppata come accompagnamento costante al lavoro dei sottogruppi.

A FCR viene affidata sia la funzione di committenza che la funzione di gestione dello Sportello Sociale, in funzionale integrazione con gli obiettivi strategici e gestionali del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Reggio Emilia.

Sviluppi futuri

A distanza di sette anni dall'avvio dell'esperienza degli Sportelli Sociali e dei sottogruppi accoglienza, che hanno sviluppato nel tempo modalità e interpretazioni specifiche delle funzioni citate, con sfumature e anche modalità diverse in ciascun Polo, è forse utile oggi rivedere l'organizzazione dei singoli sottogruppi, per poter comprendere l'articolazione del lavoro di equipe e quali le strategie pratico-organizzative sperimentate, per valutare come sostenerne l'operatività e la differenziazione organizzativa da estendere in modo trasversale a tutti i sottogruppi a sostegno di un miglioramento funzionale.

L'evoluzione organizzativa dell'area accoglienza, tramite sperimentazioni specifiche e l'accompagnamento del gruppo interpoli si è concentrata in questi ultimi due anni sulla diffusione dell'approccio territoriale nella progettualità anche dei percorsi individuali, con un forte coinvolgimento degli operatori del sottogruppo afferenti al Polo.

Si ravvisa perciò la necessità di riavviare un processo di supporto strategico alla definizione del ruolo dello Sportello Sociale del quadro complessivo delle funzioni esercitate dal polo di riferimento.

Accanto a questo è necessario, per lo Sportello Sociale, riallinearsi ai sottogruppi rispetto all'approccio territoriale, non tanto per una funzione progettuale, quanto per comprendere le modalità, gli interlocutori e i contesti in cui si collocano le singole situazioni di nucleo, ovvero per partecipare a letture trasversali di fenomeni che sono più facilmente individuabili sui singoli casi, se già noti come fenomeno o tendenza sociale.

Si ravvisa altresì la necessità di un maggiore coinvolgimento dello Sportello Sociale nelle progettualità e negli indirizzi degli Ambiti specifici del sistema di welfare locale, al fine di consentire alle equipe degli Sportelli di comprendere e approfondire questioni specifiche, contestualizzare problematiche emergenti dei nuclei in accesso e che sono difficili da delineare se trattate solo con riferimento alle singole situazioni.

In tale direzione si dovrà operare con competenze specifiche nella trattazione di temi di rilevanza strategica per i cittadini e il sistema del welfare (ad esempio: il lavoro, l'abitare, ..) e che sono oggi difficilmente approcciabili in termini generici.