

**Gestione per i servizi denominati: “Sil – Servizio per il sostegno all’integrazione lavorativa” e “Progetti Collettivi”. Percorsi e accompagnamenti a favore delle persone disabili per l’ingresso nel Mercato del Lavoro attraverso la sperimentazione occupazionale, sia in forma singola che in gruppo. Servizio a valenza distrettuale.**

**Distretto di Riferimento: REGGIO EMILIA**

## INDICE

Art. 1: Oggetto dell’appalto .....	1
Art. 2: Processo di lavoro .....	2
Art. 3: Destinatari.....	5
Art. 4: Progetto sul Servizio .....	5
Art. 5: Progetti personalizzati .....	7
Art. 6: Territorio .....	10
Art. 7: Staff dedicato .....	10
Art. 8: Verifiche e monitoraggi.....	13
Art. 9: Composizione dei costi e modalita di pagamento.....	14
Art. 10: Durata.....	15

### **Art. 1: Oggetto dell’appalto**

L’appalto ha per oggetto la realizzazione e organizzazione di un servizio a carattere socio-occupazionale che prepari persone disabili all’interazione con contesti organizzativi e, in prospettiva, a un avviamento/interazione col Mercato del Lavoro, attraverso interventi di accompagnamento e orientamento, in forte connessione, da un lato, con gli strumenti e le opportunità delle politiche attive del lavoro, dall’altro, con l’offerta sociooccupazionale del sistema locale dei servizi sociosanitari. E’ inoltre di primaria importanza garantire continuità e collegamento agli obiettivi e ai percorsi portati avanti dalle realtà in cui i soggetti destinatari dell’azione sono inseriti per lo specifico momento di vita che attraversano (ad es. Scuola).

Il dialogo costante fra utenti, famiglie e servizi è prerequisito per l’efficacia degli interventi.

I contesti dell’integrazione lavorativa si intendono così definiti a partire da una propedeutica inter-azione con il sistema della formazione scolastica secondaria e professionale, e secondo criteri di orientamento e accompagnamento agiti a tutto campo verso utenti, famiglie, insegnanti, educatori e contesti ospitanti. La funzione consulenziale è, quindi, da intendersi quale attività integrante e qualificante l’accompagnamento stesso dell’intero Sistema, con particolare riferimento alle connessioni con i contesti formativi, educativi e gli ambiti della vita adulta.

Ai fini dell’oggetto dell’appalto, perciò, al Gestore è richiesto di:

- definire un processo di lavoro coerente con gli orientamenti istituzionali e integrato nelle modalità di lavoro del sistema socio-sanitario Disabili Adulti del Distretto di Reggio Emilia, come delineato in art. 2;
- riconoscere il “sistema cliente”, come descritto in art. 3, per strutturare il servizio e diversificare gli interventi in modo adeguato alle specificità degli attori coinvolti e alla diversa natura dei medesimi;
- costruire il Progetto sul Servizio con coerenza rispetto a quanto previsto in art. 4;
- costruire Progetti Personalizzati, secondo le indicazioni esplicitate in art. 5;
- contestualizzare il servizio e i singoli progetti nel territorio di riferimento, impostando azioni e relazioni volte allo sviluppo di comunità, come in art. 6;

- predisporre uno staff dedicato per il servizio, adeguato per titoli, competenze ed esperienze a quanto previsto in art. 7;
- approntare verifiche e monitoraggi, come in art.8, rispetto all'efficacia del processo di lavoro, alla realizzazione e all'andamento del servizio (con riferimento ad aspetti qualitativi, di risultato, organizzativi e partecipativi, relazionali, funzionali, ...), all'evoluzione dei progetti personalizzati, oltre che allo sviluppo di comunità.

## **Art. 2: Processo di lavoro**

Il Servizio oggetto del lotto si colloca nel contesto della rete dei Servizi dell'Area Disabili del Distretto di Reggio Emilia, ricompresa nel Piano distrettuale per la salute e il benessere sociale 2009- 2011 e relativi Piani attuativi, di cui l'ultimo con annualità 2013-2014.

La cultura dell' "azione sociale" è il fondamento del lavoro sociale così come oggi assunto e interpretato dal sistema locale dei servizi sociosanitari integrati, ed è paradigma del proprio operare. Tale matrice si fonda su alcuni presupposti che sono al contempo culturali e metodologici, e che il Gestore deve assumere e fare propri mediante l'impostazione e l'attuazione di un processo di lavoro adeguato a sostenerli e a tradurli in pratiche quotidiane nel Servizio e nelle progettazioni personalizzate.

Nello specifico:

- la natura relazionale dei servizi alla persona: tutte le azioni (comprese le concrete erogazioni assistenziali) sono costitutivamente inter-azioni. Quel bene che chiamiamo "assistenza" è un prodotto relazionale che sviluppa azioni di portata collettiva, di cui il Servizio può rappresentare una significativa opportunità per lo sviluppo di nuove forme di relazione coi diversi contesti sociali, riconoscendo un protagonismo attivo e una capacità di autodeterminazione dell'utente nelle diverse scelte progettuali. In questo senso riveste una priorità fondante la possibilità di espressione dell'utente, secondo le sue competenze 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 alleanze, cooperazione, partnerships (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. In tal senso, è imprescindibile la partecipazione ai luoghi di discussione e di confronto all'uopo istituiti dal Sistema stesso, nonché la cura e l'accompagnamento delle ricadute in termini di processo all'interno delle singole organizzazioni/equipe di lavoro;
- 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.

I servizi per la disabilità del Distretto di Reggio Emilia – variamente declinati a partire dall'analisi congiunta dei bisogni espressi da utenti/famiglie/contesto - rappresentano anche l'esito dell'integrazione sociosanitaria tesa a promuovere inclusione e sostegno alla domiciliarità. L'Accordo di Programma Disabili ne diviene, perciò, lo strumento principale di governance, coinvolgendo i diversi attori pubblici e privati

attorno ai seguenti presupposti, che il Gestore deve fare propri nella realizzazione del Servizio, mediante un processo di lavoro adeguato a integrarli e valorizzarli nelle prassi quotidiane, rendendoli metodo di lavoro:

- approccio unificato e coordinato della disabilità dal primo contatto alla dimissione sul territorio distrettuale;
- sistema di servizi costituito dalla aggregazione/integrazione di quelli esistenti, per un più razionale utilizzo delle risorse e una maggiore efficacia nei processi di accompagnamento;
- individuazione/creazione di nuove risorse per i bisogni emergenti oggi non tutelati, con particolare riferimento alle patologie sopraggiunte nell'età adulta e alle forme di sostegno alle famiglie per un supporto fattivo alla domiciliarità;
- mantenimento di un unico organo di governo e direzione strategica/valutazione, che sappia valorizzare gli elementi di prossimità all'utente generati dai diversi servizi/contesti;
- incentivazione degli interventi a favore delle famiglie anche attraverso l'integrazione con le Associazioni dei familiari;
- adozione della SCHEDA-UTENTE (come in allegato) quale strumento comune di lavoro e lettura dei bisogni in modo completo, che consente nuove riflessioni specie laddove emergono esigenze non adeguatamente tutelate e raggiunte, e pertanto una co-progettazione dell'offerta più aderente alle criticità riscontrate;
- la costruzione dei problemi su cui lavora il Servizio è collegato con le valutazioni e le ipotesi fatte all'interno dell'area disabili del Distretto, dei Piani di Zona e relativi documenti programmatici, dei diversi Gruppi di approfondimento tematico. (Rif. L 328/00, DPCM sull'integrazione socio sanitaria del 2001, Dg.ls 229/99, legge regionale 2/2003 e il Piano sociosanitario regionale 2008-2010).

Inoltre, il servizio oggetto del lotto si colloca nel contesto degli interventi socio-occupazionali (così come descritti nei documenti di programmazione socio-sanitaria) con connotazioni socio-abilitative e/o riabilitative che ne caratterizzano il funzionamento e le dinamiche d'interazione con il contesto sociale ed economico. Tali interventi – così come da mandato istituzionale e per titolarità in termini di responsabilità programmatoria e gestionale – si qualificano per alcuni tratti costitutivi, dirimenti per il Servizio oggetto del lotto:

- il posizionamento nella rete dei servizi pubblici di connessione fra interventi socio-assistenziali e socio-occupazionali;
- le funzioni di osservazione, di accompagnamento, di valutazione e rinforzo delle autonomie e competenze trasversali, spendibili anche nell'interazione col Mercato del Lavoro;
- gli strumenti utilizzati per realizzare le esperienze all'interno di ambienti occupazionali, propri delle finalità socio-terapeutiche, abilitative e riabilitative;
- la centralità dell'attività educativa dei percorsi in cui vengono inserite le persone, in una prospettiva orientata dall'autodeterminazione, e la conseguente attenzione alle modalità comunicative dei singoli soggetti.

Le diverse azioni riconducibili al sistema socio occupazionale, hanno come principale presupposto progettuale che il "lavoro", in senso ampio inteso, sia il vettore principale di inclusione sociale dei beneficiari. È oggetto di investimenti simbolici, di attese rilevanti in relazione alle problematiche dello svantaggio sociale e dell'emarginazione: attese di stabilizzazione, di contenimento, di riferimento. È investito di attese solutive, non sempre coerenti con le caratteristiche che oggi hanno, o che possono offrire, i contesti lavorativi, caratterizzati da precarietà, a termine, con possibilità che a seguito di riarticolazioni organizzative si mettano in crisi fragili equilibri. I servizi sono sempre più sollecitati ad un pensiero attento e non scontato attorno alle modalità che mettono in campo, e al valore che queste possono o meno generare in termini di risorsa soggettiva e sociale.

In tal senso, coerentemente a quanto attuato dagli altri servizi che compongono il sistema, il Gestore deve implementare un processo di lavoro che orienti le azioni e gli interventi sul Servizio e sui singoli a:

- promuovere un concetto di inclusione sociale legato al benessere prima che alla condizione di lavoratore;

- passare da un sistema a “filiera” alla creazione di spazi co-progettuali che consentano una alta personalizzazione e lo sviluppo di competenze;
- pensare l’utilizzo del “sistema” degli strumenti perché possano essere maggiormente funzionali alla diversificazione dei percorsi e in collegamento con le risorse espresse dal territorio;
- favorire lo sviluppo, accanto ai luoghi di presa in carico, di luoghi di transizione ed accompagnamento, in grado di moltiplicare le occasioni di socializzazione e utilizzo di competenze e autonomie relazionali
- vivere (attivare) le reti come esercizio di costruzione di valore e non di ricerca di prestazioni

Il processo di lavoro dovrà assumere la coprogettazione come metodologia per creare le condizioni per uno sviluppo del Servizio condiviso e complementare nel sistema di servizi, rafforzare le finalità del servizio socio-sanitario ed individuare, riconoscere e valorizzare (nuovi) soggetti attuatori e promotori di risposte attive (Partner del Privato Sociale, Associazioni e volontari) a favore delle persone disabili e delle loro famiglie. In particolare, promuovendo e stimolando una progettazione congiunta e la costruzione dei progetti personalizzati in UVH, il Sistema dei Servizi affida al Gestore la realizzazione degli stessi, il supporto e la gestione di percorsi di abilitazione, riabilitazione e di emancipazione sociale nei confronti di utenti disabili, allo scopo di favorire l’integrazione e la valorizzazione di ciascuna persona come protagonista della propria comunità, anche attraverso la costruzione e/o ricostruzione di reti sociali o il supporto alle reti familiari.

Particolare rilevanza nel processo di lavoro del Gestore devono perciò assumere i **processi di comunicazione**. Il Servizio si regge su processi di comunicazione “interna” al Servizio stesso e al sistema del Gestore e processi di comunicazione “esterna” con i servizi sociosanitari coinvolti, con l’AUSL, con i Poli Territoriali e con tutte le altre realtà coinvolte sul progetto, a partire dai momenti più strutturati con l’UVH. In fase iniziale andranno definite più precisamente, tra i Servizi socio-sanitari e il Gestore, ambiti di responsabilità e modalità di raccordo (su cosa e come è utile scambiarsi comunicazioni, le attese reciproche di informazione, i diversi ruoli nel processo decisionale) che andranno verificati nella loro efficacia rispetto al lavoro con l’utenza.

Il capitolato e il progetto di offerta che verrà aggiudicato, dovranno essere presentati e discussi con gli operatori direttamente coinvolti - sia dei servizi sociosanitari che del Gestore -, per condividerne orientamenti e obiettivi.

L’alleanza sugli obiettivi e la costruzione di raffigurazioni condivise si sostanzia attraverso la partecipazione ad alcuni luoghi ritenuti fin d’ora costitutivi del sistema stesso di servizi alla disabilità, a cui il Gestore è chiamato a partecipare, quali ad esempio:

- il Gruppo Coordinatori<sup>1</sup> e i diversi incontri allestiti sia sull’ambito della Programmazione sociosanitaria che di specifiche progettazioni;
- i raccordi con i poli territoriali e le altre strutture/servizi/associazioni frequentate dagli utenti.

La comunicazione tra operatori deve essere sostenuta anche attraverso riunioni periodiche differenziate (per oggetto e per partecipanti), adeguatamente preparate e documentate, individuate in base alla progettualità del Servizio (per es. valutazione e progettazione sulle singole situazioni tra operatori, valutazione delle richieste delle famiglie in cui possono essere presenti altri professionisti utili ad intervenire sulla tipologia di utenti e famiglie da trattare, ...).

---

<sup>1</sup> **Gruppo dei coordinatori:** Luogo istituito quale esito del primo percorso di riprogettazione dell’area disabili (fine anni '90 inizi 2000) per accompagnare la diffusione della conoscenza, lo sviluppo di nuovi apprendimenti e gli orientamenti culturali correlati all’utilizzo della scheda utente (sistema utente, centralità della famiglia, lavoro con il contesto, interazioni fra professionisti ...), in particolare attraverso il sostegno alla funzione di coordinamento, ritenuta lo snodo organizzativo strategico. Nello specifico, il mandato del gruppo è finalizzato a:

- presidiare i processi di lavoro e le conoscenze acquisite
- consolidare i contenuti sviluppati
- favorire sinergie e confronti tra i coordinatori dei servizi
- sostenere metodologicamente e operativamente i servizi, avvalendosi del confronto tra i coordinatori

Il gruppo sino ad ora ha lavorato su tre piste: formazione, progetti comuni/trasversali, lavoro con le famiglie.

### Art. 3: Destinatari

L'attività è rivolta ad un "sistema cliente" di cui fanno parte più soggetti: utente diretto, famiglia, il sistema dei servizi sociosanitari, scuola, associazioni, imprese, contesto della comunità locale, altri servizi. Ognuno è portatore di specifiche esigenze, richieste, nonché risorse di cui va tenuto conto. Il lavoro sociale non può essere costituito solo da interventi sul singolo caso, inteso come singolo utente: la comunità locale in cui i disabili vivono è un interlocutore importante a cui far riferimento per lo sviluppo di progettualità. Il contesto va riconosciuto come ambito in cui i problemi dei disabili e delle loro famiglie possono trovare ascolto, accoglienza e considerazione positiva; ambito in cui possono essere ritrovate risorse formali e informali e anche in cui favorire l'acquisizione di competenze per affrontare delle problematiche che comunque toccano tante famiglie e per comprendere i rischi di emarginazione e devianza. Per definire più precisamente i contenuti dei servizi va specificata la caratterizzazione del contesto e le modalità con cui si ipotizza di interagire con esso. Principali interlocutori per la realizzazione del servizio sono, perciò: le realtà socio-occupazionali (cooperative sociali, laboratori protetti, associazioni,...); la scuola e gli enti di formazione professionale; il mercato del lavoro nelle sue molteplici espressioni (aziende, Nuclei territoriali, Centro per l'impiego, Agenzie per il lavoro e società di somministrazione e intermediazione..).

Di seguito si delineano specifiche tipologie di destinatari diretti e indiretti:

I destinatari diretti sono distinguibili in due tipologie:

1. la prima si riferisce a persone, per la maggior parte giovani, che presentano un grado di disabilità cognitiva medio lieve, associata o meno a disabilità motoria in carico ai servizi sociosanitari; afferiscono ai quadranti B e C della Scheda Utente;
2. la seconda, che può anche essere considerata una sottotipologia della precedente, specificamente composta da soggetti inseriti in percorsi di studio (classi IV e V della scuola secondaria di secondo grado) da sperimentare e accompagnare all'alternanza scuola-lavoro, ovvero da osservare in situazione pre-lavorativa per definirne competenze e potenzialità.

I destinatari indiretti sono così identificati:

1. **Le famiglie degli utenti.** Possono appartenere alle quattro tipologie descritte nella Scheda Utente e pertanto richiedere collaborazioni differenziate che devono rientrare come parte integrante nel progetto di presa in carico. Per molti di loro la gestione delle aspettative/potenzialità nell'accesso al mondo del lavoro quale evoluzione naturale del percorso scolastico dovrà essere oggetto di cura e attenzione da parte degli operatori e del servizio oggetto del presente appalto; così come il sostegno nello stare nella precarietà e flessibilizzazione, condizioni attuali del Mercato del Lavoro.
2. **La rete di prossimità**, rappresentata dalla famiglia allargata e dalle risorse sociali contigue (imprese, scuola, associazioni, intermediari del mercato del Lavoro...). Aiutare il disabile nel percorso socio occupazionale non può prescindere dalla conoscenza, contiguità, frequentazione dei luoghi che di tale percorso sono parte integrante, quali ad esempio la scuola (si devono prevedere progetti misti scuola/realtà produttiva che aiutino la collaborazione, in particolare, negli ultimi anni scolastici); le associazioni e le realtà informali per indirizzarne l'interazione in chiave costruttiva; **le imprese per lo sviluppo di relazioni fiduciarie e di reciprocità. L'azione in questi contesti è perciò duplice: da un lato sono da intendersi come interlocutori con cui aprire/proseguire dialoghi e collaborazioni; dall'altro, è necessario sostenerli nella loro funzione di contesti co-progettanti.**

### Art. 4: Progetto sul Servizio

Al Gestore è richiesta la realizzazione e organizzazione di un servizio che si deve caratterizzare per:

- **interventi diretti sul singolo utente**, mediante accompagnamenti individuali e/o contesti gruppal appositamente allestiti con la finalità di leggere, sperimentare e sviluppare abilità e competenze in setting lavorativi presso imprese e contesti ospitanti.

Rispetto alle attività di gruppo, il Gestore dovrà allestire e gestire:

- **contesti temporanei** che rispondano in modo specifico ad esigenze contingenti di più utenti, mediante azioni di gruppo ideate e allestite ad hoc in sinergia con altri attori del territorio (enti di formazione, ...), caratterizzate da tempestività, intensità e da una durata limitata nel tempo;
  - **almeno 5 Progetti Collettivi** con il territorio, stabili e di durata più lunga, che possano rappresentare snodi significativi a sostegno del percorso evolutivo degli utenti verso una maggior autonomia in ambito socio-occupazionale. Obiettivo dei Progetti Collettivi è accogliere e accompagnare, con la presenza costante di un operatore, gruppi di utenti con scopi progettuali simili in contesti del territorio che possano fungere da laboratori socio-occupazionali sperimentali, strategicamente scelti rispetto alle finalità di ciascun Progetto/gruppo. Ciascun Progetto potrà vedere la presenza stabile di un gruppo di utenti per un tempo prolungato, così come presenze solo per periodi limitati di tempo, se questo è congruo col progetto personalizzato dei singoli. Al fine di favorire frequenze differenziate, ciascun gruppo potrà accogliere fino ad un massimo di 12 utenti con un'articolazione di frequenza in mezzogiornate (mattino e pomeriggio). Saranno perciò auspicabili progetti personalizzati misti che contemplino sia la frequenza al Progetto di gruppo, che dispositivi individuali.
- **azioni sul contesto** di collaborazione con i Poli territoriali e con il sistema dei servizi sociosanitari del Distretto di Reggio Emilia, con i Nuclei Territoriali, con il Centro per l'Impegno, con l'Agenzia Mestieri, scuole ed enti di formazione, agenzie per il lavoro, enti a vario titolo, associazioni e realtà del volontariato, oltre che con le realtà economico - produttive del territorio, sviluppando, laddove necessario, consulenza sulle tematiche specifiche a sostegno del contributo di ciascuno in ottica di corresponsabilità progettuale, oltre che per ricercare nuove opportunità e risorse (bandi, tirocini, percorsi formativi, ...) e connettersi a progettualità e percorsi in essere attuati da altri soggetti del territorio in continuità con gli obiettivi del presente servizio e adeguati al singolo utente o gruppo di utenti.
  - **consulenza al Sistema**, per qualificare l'offerta socio-occupazionale in capo al Sistema territoriale dei servizi mediante la creazione di uno "spazio progettuale" in grado di valorizzare risorse e autonomie in chiave evolutiva, favorendo e promuovendo una prospettiva di inclusione sociale mediata dal contesto occupazionale che pur non la esaurisce.

Le attuali caratteristiche del MdL (Mercato del Lavoro), infatti, chiamano ad un costante riposizionamento del Servizio per renderlo efficacemente "prossimo" agli utenti ed alle loro reali competenze e autonomie, oltre che al contesto sociale di riferimento e alle opportunità che offre. Essenziali diventano le interazioni con le misure di politica attiva del lavoro, la conoscenza degli strumenti/normative incentivanti e gli strumenti socio-assistenziali, le connessioni col territorio. Alcuni approcci metodologici possono sostenere le diverse azioni, quali, ad esempio: condivisione dei linguaggi di valutazione legati alla occupabilità; coinvolgimento di competenze professionali specialistiche per accompagnare le persone nel rapporto con il MdL; costruzione di legami forti con soggetti del territorio a sostegno dell'inclusione sociale, ... Inoltre, l'attivazione degli strumenti di Pal e quanto altro oggi messo a disposizione dal sistema complessivamente inteso è strettamente connesso all'osservazione e accompagnamento nella costruzione di profili in forte interazione con Centro Impiego, Scuola, NPIA e agenzie del territorio (Mestieri, Provincia, enti di formazione, ass. di volontariato).

Il Gestore, in coerenza con gli orientamenti e gli obiettivi individuati, dovrà garantire una progettualità sul Servizio per erogazione di interventi riferiti a:

- utenti diretti: la gestione del Servizio, poiché distrettuale, si intende riferita a circa 320 progetti (numero indicativo da non assumere come limite di riferimento), per i quali dovranno essere approntati

accompagnamenti individuali e/o di gruppo che abbiano a riferimento il contesto di vita (nei servizi, nella famiglia e nel contesto sociale), con l'attivazione di strategie relazionali orientate a migliorare le situazioni problematiche sul piano comportamentale, all'acquisizione di competenze personali in funzione dell'autostima e competenze professionalizzanti. Particolare attenzione è richiesta alla realizzazione di interventi per la promozione e lo sviluppo delle abilità e delle competenze trasversali, oltre che di comunicazione (apprendimenti, professionalizzazione, autonomia, dimensione pre-lavorativa..) e volte all'occupabilità;

- **famiglie:** sono soggetti competenti sia per quanto riguarda il progetto di vita del proprio figlio/congiunto, sia per quanto concerne la qualità desiderata dei servizi. E' pertanto prioritario coinvolgerle (i) in incontri a tema, (ii) in modo individuale per il progetto del congiunto e (iii) in gruppo per argomenti trasversali agli obiettivi del servizio. Se presenti tipologie di tipo A e B descritte nella Scheda Utente possono essere utili interventi di connessione alle reti informali e/o di promozione di gruppi in funzione di auto-aiuto, nonché di costruzione/attivazione di legami generativi tra loro e col territorio in particolare riferiti a:
  - supporto all'elaborazione della situazione di disabilità, in particolare orientati a mantenere equilibri familiari e ad affrontare i passaggi di vita/snodi critici;
  - facilitazione all'accesso informativo sulle opportunità e iniziative del contesto territoriale;
  - partecipazione alle diverse attività promosse dalla rete dei servizi e dal contesto sociale, per favorire l'individuazione di risorse nuove nel territorio;
- **contesto:** servizi che sostengano l'integrazione con la comunità nelle sue diverse espressioni per sviluppare una dimensione di accoglienza della diversità, a partire dall'ambito disabilità, senza però qui esaurirlo. La ricerca di aziende e/o contesti in cui poter sviluppare i Progetti Personalizzati è parte integrante del mandato del servizio e deve essere orientata secondo le finalità progettuali e in relazione agli strumenti stessi, quali ad esempio: tirocini formativi, tirocini PA, tirocini ex Legge Regionale 7/2013, Progetti Inclusivi, ... Inoltre, le funzioni e autonomie di vita quotidiana, quali ad esempio il momento del pasto, rivestono una valenza specifica ai fini dell'inclusione sociale e, come tali, devono essere assunti come elementi progettuali per una miglior integrazione dell'utente nel contesto (si specifica che il costo eventuale del pasto, così come di ogni altro aspetto di vita quotidiana, è a carico dell'utente). Anche il momento del trasferimento degli utenti verso le sedi ospitanti concorre a sostenere la dimensione progettuale e, come tale, viene definito in UVH (dove si concorderà con l'utente la sostenibilità in proprio - mediante mezzi pubblici di trasporto urbano o mezzi propri -, ovvero la fruizione tramite il servizio di trasporto pubblico a favore della popolazione disabile, compartecipando, se non esonerati dal Polo Sociale Territoriale di pertinenza, ai costi dello stesso, secondo gli importi definiti, di anno in anno, da apposita Delibera di Giunta del Comune di Reggio Emilia).

Completano il Progetto sul Servizio anche:

- l'allestimento di una **sede operativa propria**, funzionale ad un'organizzazione del lavoro che consenta continuità educativa per gli utenti e integrazione con l'equipe dei Poli Sociali Territoriali dei Comuni del Distretto di Reggio. Il Gestore dovrà perciò mettere a disposizione una propria sede amministrativa, facilmente raggiungibile e accessibile per gli utenti, collocata nel Comune di Reggio Emilia in una zona che garantisca la fruibilità e l'accessibilità ai mezzi pubblici, dotata di arredi e attrezzature all'uso allestite, facendosi altresì carico delle relative manutenzioni e utenze;
- **la realizzazione di tutti gli adempimenti burocratici e amministrativi collegati all'attivazione dei diversi strumenti e dispositivi**, di cui al successivo articolo.

#### **Art. 5: Progetti personalizzati**

Gli interventi diretti sui singoli utenti, che concorrono a definire il Progetto sul Servizio, si devono sostanziare, come detto in precedenza, in accompagnamenti individuali e/o contesti gruppali appositamente allestiti con la finalità di leggere, sperimentare e sviluppare abilità e competenze in setting lavorativi presso imprese e contesti ospitanti.

Tali Progetti Personalizzati devono essere orientati a:

- creare le condizioni perché il disabile possa esprimere al meglio il proprio essere soggetto attivo (comunicazione efficace, possibilità di scelta, contesti professionalizzanti appropriati, ecc);
- supportare il lavoro di cura delle famiglie attraverso appropriate (secondo le diverse caratteristiche) strategie di coinvolgimento nella progettazione e nella verifica della progettualità individuale / progettualità del contesto, in relazione alla loro percezione, competenza, al loro contesto culturale e sociale ed al sistema di valori in cui vivono;
- rafforzare l'interazione con il contesto sociale attraverso l'apertura e la sollecitazione di momenti di scambio e di connessione con soggetti e iniziative del Pubblico, del Privato e del Privato sociale, alimentando la prospettiva che le reti sono un patrimonio da mantenere e vivere con protagonismo e non sulla base del semplice "invio".

Le funzioni del Servizio, rispetto agli utenti, dovranno perciò essere volte:

- all'**osservazione** delle abilità e autonomie della persona, delle capacità comunicative, pratico-manuali, e all'approfondimento del rapporto che la persona ha con il contesto lavorativo finalizzato alla individuazione delle competenze e del potenziale di occupabilità;
- all'**accompagnamento** della persona nella sperimentazione e nella acquisizione di competenze trasversali, prerequisito per l'accesso al MdL attraverso l'intreccio virtuoso di forme di accompagnamento al lavoro con quelle di costruzione dell'autonomia relazionale e sociale; all'accompagnamento alla rimodulazione delle aspettative rispetto all'inserimento lavorativo e alla riprogettazione dei percorsi con orientamento all'inclusione sociale e allo sviluppo di relazioni;
- al **sostegno** dei percorsi formativi sviluppando sinergie proattive col mondo della scuola e della formazione professionale, per consentire agli utenti periodi di osservazione e sperimentazione in occasione dell'alternanza scuola/lavoro, oltre a garantire loro una continuità di offerta in termini di apprendimento e di crescita di competenze che contribuiscano a qualificare fattivamente l'occupabilità del singolo;
- alla **promozione** di forme di integrazione e di cittadinanza, perchè gli utenti possano agire e sviluppare, in queste attività socio-occupazionali, contenuti di utilità sociale, relazionale e (ri)abilitativa.

Nello specifico, gli obiettivi di lavoro sono:

rispetto agli utenti:

- sviluppare competenze relazionali efficaci,
- acquisire capacità di scelta realistica,
- acquisire capacità nel saper stare e saper fare in ambito occupazionale/professionale,
- acquisire la capacità di analisi delle proprie risorse e limiti per costruire un proprio progetto di vita e lavoro realizzabile,
- mantenere attive le abilità apprese attraverso l'addestramento e la sperimentazione in ambito lavorativo tramite i diversi dispositivi e accompagnamenti messi a punto dalla rete territoriale,
- sostenere e accompagnare la realizzazione e lo sviluppo dell'identità del singolo, affinché questo possa essere e percepirsi parte attiva della comunità;

rispetto alle famiglie:

- favorire e sostenere una partecipazione attiva e consapevole al progetto di vita del figlio,
- supportare la famiglia negli obiettivi trasversali che insieme si intendono realizzare (quali, ad esempio: la costruzione delle interazioni con il territorio, la definizione degli indicatori di qualità dei servizi stessi, ecc).

Il Gestore si attizzerà per mettere a punto, in collaborazione con i referenti dei servizi sociosanitari (Ausl e Comuni), **progetti personalizzati individuali o di gruppo**, finalizzati al miglioramento del benessere psico-fisico e dell'autonomia personale degli utenti, con il sotteso obiettivo di favorirne primariamente l'inclusione sociale e occupazionale. In tal senso, sono richiesti adeguati strumenti di valutazione in grado di rilevare competenze cosiddette trasversali adeguate allo specifico delle dimensioni socio-relazionali e dei contesti occupazionali.



Nei progetti il Gestore dovrà avere cura di: favorire l'autonomia del disabile nelle sue funzioni essenziali per individuare e sviluppare le sue abilità relazionali ai fini dell'inclusione sociale e di una sua valorizzazione quale elemento attivo della comunità, anche attraverso la partecipazione e frequentazione di luoghi deputati al lavoro; sviluppare contesti di training che aiutino a cogliere i punti di forza delle persone rendendoli perni di costruzione per nuove autonomie e possibilità di inclusione; sviluppare un sistema di azioni in cui le persone si rapportino con le problematiche della qualificazione delle competenze in interazione con il mondo del lavoro; costruire sistemi leggeri di osservazione e di valutazione puntando alla qualificazione delle competenze e alla loro sperimentazione, allestire gruppi di lavoro con gli utenti che possano fungere da contesto osservativo-formativo.

Tenuto conto che il progetto individualizzato indica anche gli obiettivi specifici per ogni situazione del disabile e della famiglia nel suo complesso, oltre che del contesto di riferimento, e che si inserisce in continuità con interventi realizzati da altri operatori, esso sarà espressione delle costanti relazioni con gli altri attori coinvolti: NPIA, DSMDP, Scuola, Poli Sociali Territoriali, altre cooperative sociali, C.I., Nuclei territoriali, intermediari del MdL, Enti di Formazione, associazioni del territorio e imprese... Primari contesti d'interazione progettuale sono gli interventi attivi sul versante dell'inclusione socio-occupazionale.

L'integrazione progettuale tra i Servizi sociosanitari coinvolti per le loro specifiche competenze e titolarità, deve essere espressa nella scheda utente che viene costruita e aggiornata in UVH, grazie alla collaborazione anche del Gestore. La scheda utente ricomprenderà perciò tutti i dati necessari per la programmazione e gestione del progetto personalizzato di ciascun utente, ovvero: l'anamnesi socio-sanitaria, gli elementi che caratterizzano l'ambito socio-relazionale e familiare, la valutazione dell'autonomia e le aree critiche individuate per la riabilitazione socio-sanitaria.

La costruzione delle tipologie di utenza e l'individuazione di obiettivi più specifici verrà rivisitata con gli operatori del Servizio.

Fermo restando che l'UVH è il dispositivo che garantisce l'accesso alle opportunità della rete e co-costruisce il percorso progettuale, il Servizio oggetto del presente lotto ne supporta e ne sostiene la realizzazione mettendo in dialogo strumenti, procedure, interventi ... in una interazione progettuale fondata sulla valutazione e il monitoraggio costante e continuativo degli esiti.

L'applicazione normativa della legge regionale 7/2013 (LEGGE REGIONALE 19 luglio 2013, n. 7 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TIROCINI. MODIFICHE ALLA LEGGE REGIONALE 1 AGOSTO 2005, N. 17 - *norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro*) ha segnato una demarcazione netta fra gli interventi a natura socio-occupazionale e quelli d'inserimento lavorativo. In tal senso, l'operatività del servizio in oggetto, in logica coerenza con l'attività dell'UVH, si dovrà caratterizzare per i seguenti criteri guida che si fondano sul presupposto che la dimensione occupazionale, nei progetti a favore delle persone disabili, possa trovare due canalizzazioni:

1. una più orientata all'inclusione sociale, individuale o di gruppo, in cui l'attività svolta dall'utente avrà una funzione terapeutico-riabilitativa e sarà vettore per altri contenuti valoriali e progettuali. Questo contesto, per brevità di comunicazione è stato identificato con il termine di "**Cittadinanza attiva**", per delinearne con immediatezza i tratti distintivi, fortemente disgiunti dall'attività lavorativa. Tuttavia, e non certo per bieco opportunismo di circostanza, è auspicabile valorizzare e richiamare il senso e il significato profondo dello scambio relazionale e delle ricadute collettive legate alla partecipazione dei nostri utenti in questi percorsi. Le contaminazioni e la generatività di questi contesti – e meglio ancora se ben accompagnati – producono esiti insperati, e talvolta inimmaginati, con indiscutibili benefici per tutti. Ad oggi il Sistema dei Servizi a livello Distrettuale presume di attivare indicativamente 260 percorsi di cittadinanza attiva (numero indicativo da non assumere come limite di riferimento), individuali o in gruppo, che dovranno essere attuati in tutti i loro aspetti, anche quelli inerenti il contributo gli utenti, direttamente dal Gestore;
2. un'altra finalizzata all'**inserimento lavorativo**, di cui adotterà criteri, strumenti e opportunità tipiche dell'ambito socio-occupazionale in dialogo con gli strumenti di politica attiva del lavoro. Il contesto qui rappresentato è quello dei diversi filoni d'intervento variamente articolati sulla filiera dell'accompagnamento al lavoro: orientamento, valutazione, analisi delle competenze .... con

particolare riferimento all'applicazione del nuovo dispositivo dei tirocini ex lettera c). Ad oggi il Sistema dei Servizi:

- presume di attivare a livello distrettuale indicativamente 52 tirocini (numero indicativo da non assumere come limite di riferimento) per cui i Comuni di riferimento, ovvero FCR, figurano come Ente Promotore. Tali interventi dovranno essere a diretta attuazione dell'Aggiudicatario rispetto ad ogni formalità e adempimento amministrativo, compresa la remunerazione degli utenti;
- si auspica di poter fruire in numero e varietà crescenti di altri dispositivi (tirocini, voucher, ..) che il Gestore dovrà attivare mediante convenzioni e accordi con altri Enti Promotori (Provincia, Pubbliche Amministrazioni, Aziende, Enti di Formazione....); questi dispositivi dovranno costituire un ambito di opportunità che il Gestore dovrà implementare e mantenere, affinché le risorse e gli strumenti a favore degli utenti siano in costante incremento.

In entrambi i casi la dotazione strumentale, i passaggi e i dispositivi amministrativi necessari e i contesti di riferimento individuati dovranno essere coerenti e congruenti ai diversi obiettivi determinati.

### **Art. 6: Territorio**

La territorialità è elemento imprescindibile e prioritario di ogni Progetto Personalizzato, così come del Servizio complessivamente inteso e va perciò qui interpretata e assunta a tre livelli:

1. quale realtà ospitante dei progetti personalizzati, con cui costruire il progetto del singolo, impostando metodologie condivise per i percorsi personalizzati e valorizzando la prossimità all'utente come fattore progettuale significativo;
2. come contesti in cui sviluppare progetti per piccoli gruppi, sia che si tratti dei Progetti Collettivi stabili sul territorio, che di gruppi temporanei, al fine di promuovere una sensibilità sociale nei confronti della persona disabile e della diversità come valore, avendo cura di sostenere percorsi maggiormente orientati all'acquisizione di competenze relazionali e socio-occupazionali finalizzate all'inclusione sociale;
3. come rete locale per lo sviluppo del Servizio, in grado di sostenere percorsi di mediazione e di orientamento, di coinvolgere competenze specialistiche per compiere analisi realistiche sui livelli di occupabilità per accompagnare le persone nel rapporto con il lavoro, con i diversi ambiti organizzativi e con gli strumenti propri delle politiche del lavoro.

Proprio per sostenere tali processi che devono avere come ambito il territorio del Distretto di Reggio Emilia, è richiesto al Gestore di spostarsi sul territorio, dotandosi di mezzi propri o provvedendo al rimborso delle spese di spostamento degli operatori, per favorire l'integrazione e la prossimità ai contesti.

### **Art. 7: Staff dedicato**

Per realizzare i servizi/interventi congruenti con gli obiettivi individuati negli artt. fin qui descritti, il Gestore si impegna a ricercare, individuare ed impiegare idoneo personale per garantire lo standard dei servizi richiesti. Così ed in particolare:

- **n. 1 responsabile coordinatore di servizio a tempo pieno (38 ore)**, per realizzare/coordinare/sviluppare i contenuti del presente Servizio, con funzione di supervisione e tenuta rispetto agli obiettivi, dotato di adeguate competenze. Il coordinatore assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista biopsicosociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari. Concorre alla necessaria continuità del percorso assistenziale della

persona definendo le modalità di integrazione e le interfacce interne al servizio/struttura con i servizi socio-sanitari e sociali del territorio. In particolare al coordinatore compete:

- la tenuta d'insieme del Servizio oggetto dell'appalto in ogni sua parte,
- la visione strategica del Servizio,
- il sostegno alla costruzione dell'oggetto di lavoro,
- l'accompagnamento e la conduzione del gruppo di lavoro,
- il raccordo con gli altri attori sociali coinvolti nelle problematiche, in primis le famiglie degli utenti, per costruire e decifrare le problematiche, per raccogliere nuove domande e comprendere come i servizi se ne possano occupare,
- il raccordo con gli attori del territorio, gli Enti di Formazione, le Agenzie per il Lavoro, le Aziende, il Privato Sociale, ... per connettersi alle opportunità già in essere a favore degli utenti, ovvero per co-costruirne di nuove,
- la connessione e il raccordo con i Servizi e le risorse territoriali, con primaria attenzione ai servizi sociosanitari e socio-occupazionali, i poli territoriali, l'UVH,
- la presentazione della documentazione richiesta per dare evidenza delle evoluzioni nella riflessione sui temi oggetto del Servizio e delle persone ivi coinvolte, e nel lavoro svolto,
- la programmazione delle attività e la condivisione delle stesse con la Committenza.

Pertanto, il coordinatore dovrà essere in possesso di uno dei seguenti titoli, almeno triennali:

- diploma di laurea in servizio sociale;
- diploma di laurea in educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 8 ottobre 1998, n. 520 e successive modificazioni,
- diploma di laurea in scienze dell'educazione (classe L-19) con un curriculum di studio e attività di tirocinio coerenti con il ruolo di coordinatore,
- diploma di laurea in Scienze e tecniche psicologiche,
- diploma di laurea in infermieristica;
- diploma di laurea in sociologia.

Inoltre, anche in assenza di uno dei diplomi di laurea sopra elencati, sono riconosciuti validi i seguenti titoli di accesso:

- certificato di competenze o diploma di qualifica per "Coordinatore Responsabile di struttura/servizio" rilasciato dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della Legge quadro n. 845/1978;
- certificati di qualifica rilasciati dalle altre regioni, ai sensi della Legge quadro n. 845/1978 o delle leggi regionali vigenti in materia di formazione professionale, attestanti competenze di carattere organizzativo e gestionali specifiche dell'ambito dei servizi sociali e sociosanitari; in tali casi, è richiesto anche un biennio di svolgimento di funzioni specifiche nel campo;

curriculum formativo e professionale adeguato allo svolgimento del ruolo lavorativo con un'esperienza documentata di almeno 24 mesi nel ruolo alla data di avvio del contratto in esito all'aggiudicazione.

- **n. 1 responsabile organizzativo ad almeno 28 ore a settimana**, con professionalità, competenze e qualifiche adeguate a sostenere dal punto di vista gestionale e amministrativo le attività oggetto dell'appalto. In particolare al responsabile organizzativo compete:
  - la predisposizione e gestione degli atti amministrativi necessari per la realizzazione di ciascun dispositivo progettuale,
  - la raccolta e validazione dei dati di realizzazione del Servizio,
  - l'analisi di congruenza delle progettualità previste con quanto realizzato,
  - il raccordo operativo e reportistico con la Committenza, secondo quanto previsto nel presente appalto, nell'articolo dedicato alle verifiche e ai monitoraggi,
  - l'elaborazione e l'analisi dei dati di utenti, famiglie e Servizio, estendendo la capacità di analisi anche alle problematiche collegate in un'ottica di cooperazione tra i Servizi e di flessibilità intrinseca nell'orientare autonomamente i processi di lavoro,
  - la liquidazione dei contributi a favore degli utenti.

- un numero di **operatori** adeguato a garantire un **monteore settimanale complessivo di 390 ore**, comprensive anche di ferie e sostituzioni, per la realizzazione delle funzioni indicate e l'apertura del Servizio rispetto ai dispositivi individuali e di gruppo definiti negli articoli precedenti, dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17:00 con l'eccezione del martedì che dovrà vedere il Servizio aperto agli utenti dalle 9:00 alle 14:00, per consentire le 3 ore di equipe settimanale che devono vedere il coinvolgimento di tutti gli operatori. Si specifica inoltre che tale definizione oraria è da ritenersi valida anche per i Progetti Collettivi che devono prevedere ciascuno la presenza costante di 1 educatore. Il gruppo di lavoro degli operatori dovrà essere adeguatamente composto da **almeno 8 figure educative, integrate da altre figure con professionalità, competenze e qualifiche differenziate** per assolvere a funzioni educativo-professionalizzanti, oltre che di ricerca di aziende e realtà ospitanti nel territorio, ovvero facilitatori in grado di accompagnare il percorso d'inserimento dell'utente in azienda.

Pertanto, le figure educative dovranno essere in possesso di uno dei seguenti titoli o requisiti:

- diploma universitario di educatore professionale, conseguito ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del decreto legislativo 30/12/1992, n. 502, e successive modificazioni o titoli riconosciuti equipollenti;
- i titoli dichiarati equivalenti alla Laurea in Educazione professionale (abilitante alla professione sanitaria i educatore professionale) ai sensi del comma 2, art. 4, della legge 42/99 e del DPCM 26 luglio 2011;
- diploma di laurea in scienze dell'educazione/educatore sociale/pedagogia/progettazione e gestione dell'intervento educativo nel disagio sociale e altri diplomi di laurea magistrale o specialistica in materia di scienze dell'educazione.
- l'attestato di abilitazione per educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10 febbraio 1984;
- l'attestato regionale di qualifica professionale rilasciato in passato ai sensi della direttiva comunitaria 51/92, al termine di un corso di formazione attuato nell'ambito del Progetto APRIS;
- il diploma di laurea triennale in Scienze e tecniche psicologiche o diploma di laurea triennale in sociologia con un curriculum di studio e attività di tirocinio coerenti con l'attività di educatore nei servizi per disabili.

Possono inoltre continuare ad assicurare il ruolo di educatore gli operatori, anche privi dei titoli elencati in precedenza, che alla data di avvio del contratto in esito all'aggiudicazione svolgano le funzioni di educatore, a condizione che possiedano almeno uno dei seguenti requisiti:

- diploma di laurea con esperienza documentabile di almeno 12 mesi in ambito educativo nel settore dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi per disabili;
- diploma di scuola secondaria superiore con esperienza documentabile di almeno 24 mesi in ambito educativo nel settore dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi per disabili.

Le altre figure a completamento del gruppo di lavoro, dovranno avere qualifiche e/o competenze tali da assicurare la piena realizzazione del Servizio in ogni sua parte.

Nessun operatore può avere un incarico sul Servizio oggetto del lotto inferiore a 20 ore settimanali.

Oltre alle competenze specifiche richieste dalle varie funzioni individuate come oggetto del lotto, al suddetto personale è in ogni caso richiesta anche la capacità di:

- analisi delle aspettative dell'utente e della sua famiglia e l'individuazione di attività loro mirate,
- valutare e riconoscere legami e reti presenti nel territorio,
- partecipare al lavoro di progettazione e valutazione sulle singole situazioni e sull'offerta del Servizio complessivamente,
- produrre documentazione,
- elaborare/trattare/analizzare i dati di utenti, famiglie e Servizio, estendendo la capacità di analisi anche alle problematiche collegate in un'ottica di cooperazione tra i Servizi e di flessibilità intrinseca nell'orientare autonomamente i processi di lavoro,
- partecipare agli UVH,
- promuovere e sostenere processi di comunicazione e integrazione interni e con le realtà esterne.

Il Gestore dovrà garantire con costi a proprio carico attività di **formazione** dedicata, con particolare riguardo alla progettazione sociale in linea con le finalità e gli obiettivi prioritari di coinvolgimento delle famiglie, di apprendimento di tecniche a garanzia di continuità educativa progettuale con laNPIA e di integrazione col territorio.

Tale formazione, di **almeno 30 ore all'anno** e di cui a fine anno dovrà essere fornita relazione scritta, dovrà infine integrarsi ed arricchirsi con le iniziative formative comuni, qualora organizzate dai Servizi Pubblici, e coinvolgenti altri soggetti o Servizi impegnati nell'ambito della disabilità e/ delle attività socio-occupazionali e di politiche attive del lavoro. I costi della formazione sono a carico del Gestore.

Il Gestore si impegna a contenere il turnover del personale, fornendo ai referenti istituzionali, in tal senso, indicazioni sulle modalità. Deve inoltre garantire la sostituzione del personale assente ad ogni titolo, riorganizzando il Servizio affinché gli utenti ne subiscano il minor disagio possibile. Laddove venga sostituito personale sul Servizio a quello subentrante deve essere garantito un affiancamento adeguato per comprendere a pieno il funzionamento e gli obiettivi del Servizio, oltre che per un congruo passaggio di consegne rispetto alle situazioni degli utenti in carico al Servizio.

### **Art. 8: Verifiche e monitoraggi**

Il Gestore deve approntare diversi livelli di verifica e monitoraggio, volti a valutare:

- il **PROCESSO DI LAVORO**, rispetto alla flessibilità e agilità con cui viene costantemente riadeguato alle necessità del Servizio e al posizionamento del medesimo nel Sistema, oltre che nel territorio;
- il **PROGETTO SUL SERVIZIO**, nei termini di efficacia interna, perciò capacità di rispondere al programma previsto, così come di efficacia esterna, ovvero di capacità di rispondere ai problemi originali che hanno motivato il servizio stesso, mantenendo un'attenzione costante alle evoluzioni del "sistema cliente" affinché il Servizio sia in linea con tali cambiamenti;
- i **PROGETTI PERSONALIZZATI**, in termini di evoluzione degli utenti e dei loro contesti, adeguatezza degli interventi rispetto alla finalizzazione degli obiettivi condivisi e alla soddisfazione/percezione delle persone coinvolte;
- le relazioni con il **TERRITORIO**, con riferimento alla quantità degli attori e alla qualità dei legami e collaborazioni implementate per ciascun progetto personalizzato, così come per il servizio complessivamente inteso;
- lo **STAFF DEDICATO**, nei termini di adeguatezza e finalizzazione delle risorse messe in campo, ma anche di motivazione e razionalizzazione delle stesse.

Nel processo di lavoro devono perciò essere previste delle verifiche intermedie, con tempistiche e interlocutori differenziati:

- mensilmente al Gestore è richiesto di produrre e condividere con il *gruppo di monitoraggio dei Servizi*<sup>2</sup> documentazione e analisi sui dati gestionali del Servizio che diano conto di una visione d'insieme dello stesso, per concorrere all'impostazione del medesimo e condividere l'adesione agli orientamenti e agli obiettivi individuati e da co-costruire via via in modo sempre più adesivo alle problematiche e risorse dell'utenza e alle possibilità d'integrazione coi contesti del territorio;
- almeno una volta all'anno - fatte salve situazioni contingenti valutabili all'uopo - verrà realizzata la valutazione congiunta sul Servizio complessivamente inteso, eventuali necessità di modificazione dell'offerta e innovazioni. Sono coinvolti in questo processo di valutazione, i referenti dell'AUSL, di FCR, del servizio sociale territoriale competente per funzione, e del Gestore, oltre al coordinatore UVH. La valutazione sarà suffragata da una relazione scritta i cui contenuti richiameranno orientamenti e obiettivi così come condivisi con la stazione appaltante e i servizi sociosanitari;

---

<sup>2</sup> Il gruppo di monitoraggio quali - quantitativo dei Servizi, costituito su mandato dell'Ufficio di Piano, è composto dai livelli istituzionali e opera stabilmente da circa 4 anni, per monitorare l'andamento della spesa dei servizi, ma anche per raccogliere e analizzare i dati di gestione affinché possano essere funzionali alla revisione, programmazione e progettazione dei servizi, così come dei progetti dei singoli.

- almeno una volta all'anno – o con maggior frequenza per evoluzioni significative di progetto – verrà realizzato l'incontro di UVH tra Gestore (nelle persone del coordinatore e degli operatori direttamente coinvolti) e referenti dei Servizi sociosanitari, rispetto alla realizzazione dei progetti individualizzati.

Al fine di monitorare l'andamento del servizio e il processo di lavoro nelle sue diverse componenti, così come impostato dal *gruppo di monitoraggio*, è richiesto al Gestore di concorrervi con la produzione mensile di strumenti di riscontro in ordine a:

- dati a supporto del monitoraggio della spesa;
- dati sui progetti individuali degli utenti ove sono registrati i dispositivi utilizzati, i contesti ospitanti, i tempi progettuali, le presenze, gli interventi effettuati e le eventuali modificazioni educative;
- dati a sostegno degli interventi straordinari e/o estemporanei realizzati in integrazione col territorio (corsi di formazione, attività di gruppo, ...);
- rilevazione del programma delle attività;
- diario dell'andamento organizzativo complessivo;
- dati di presenza degli operatori e di realizzazione delle equipe e delle formazioni, oltre a ogni altro dato che si riterrà utile a progetti e attività.

Tutti questi processi e strumenti trovano la loro ragion d'essere nella consapevolezza di costituire parte attiva nel sistema dell'offerta e, in tal senso, di concorrervi anche attraverso la partecipazione a luoghi di governo e programmazione dell'intero sistema, quali, ad esempio, il Gruppo Interistituzionale<sup>3</sup> che oggi rappresenta lo snodo significativo nei processi dell'integrazione socio-sanitaria e dei conseguenti percorsi progettuali.

#### **Art. 9: Composizione dei costi e modalità di pagamento**

Per ogni anno di vigenza contrattuale, il costo del Servizio si compone delle seguenti voci:

1. Quota a forfait, pagata mensilmente nella misura di 1/12 e con coerenza rispetto alla realizzazione degli obiettivi individuati, pari a **€ 418.556,35 al netto dell'IVA se dovuta**.
2. I **costi previsti per la sicurezza**, comprensivi di percorsi formativi su rischi interferenziali (da definire a seguito di aggiudicazione e definizione dei contesti ospitanti) e specifici, oltre che di eventuali materiali e presidi necessari a garantire condizioni di sicurezza per gli utenti, non ribassabili, ammontano ad **€ 6.162,00 al netto dell'IVA se dovuta, complessivi**.
3. Gli eventuali contributi motivazionali e retribuzioni a favore degli utenti, con coerenza rispetto ai dispositivi approntati, pertanto non ribassabili e fuori campo IVA, da riconoscere al Gestore solo nella misura in cui utilizzati per gli utenti, ammontano:
  - per gli **utenti del Comune di Reggio Emilia**, al massimo ad **€ 105.600,00/annui** (fuori campo IVA) e saranno da concordare tra UVH e Gestore e da verificare di mese in mese tra il *gruppo di monitoraggio*, FCR e il Gestore;
  - per gli **utenti dell'Unione delle Terre di Mezzo**, al massimo ad **€ 53.000,00/annui** (fuori campo IVA) e saranno da concordare tra UVH e Gestore e da verificare di mese in mese tra il *gruppo di monitoraggio*, l'Unione Terre di Mezzo e il Gestore;
  - per gli **utenti dell'Unione Colline Matildiche**, al massimo ad **€ 25.000,00/annui** (fuori campo IVA) e saranno da concordare tra UVH e Gestore e da verificare di mese in mese tra il *gruppo di monitoraggio*, l'Unione Colline Matildiche e il Gestore.

<sup>3</sup> Il Gruppo Interistituzionale è un gruppo composto dai referenti responsabili delle Istituzioni Pubbliche e del Privato Sociale che concorrono alla realizzazione del Sistema dei Servizi a favore della popolazione Disabile del Comune di Reggio Emilia; è volto a garantire continuità culturale e progettuale, per assumere e monitorare dall'interno i contenuti del Piano di Zona per la salute e il benessere sociale, per contribuire alla lettura dei nuovi bisogni emergenti.

Tutti i costi riportati ai punti 1. e 2. di cui sopra, saranno da fatturare a FCR, che provvederà al loro pagamento e ad espletare le procedure di rendicontazione definite dall'Ufficio di Piano del Distretto di Reggio Emilia, mediante la piattaforma "Penelope" dell'AUSL, provvedendo altresì a fatturare all'AUSL le spettanze del FRNA e alle due Unioni quanto di loro pertinenza.

Per quanto riguarda i costi di cui al punto 3. sopra, il Gestore dovrà rendicontare al *gruppo di monitoraggio* ogni contributo a favore degli utenti e sarà chiamato a fatturare gli importi definiti in UVH a ciascuno degli enti competenti rispetto al Comune di residenza di ciascun utente. Trattandosi di contributo a rilevanza unicamente sociale, non è previsto alcuna compartecipazione del FRNA.

#### **Art. 10: Durata**

Il presente appalto avrà durata **36 mesi** dalla data di stipula.

La Ditta Aggiudicataria è obbligata a **dare avvio al servizio** al massimo 30 giorni dopo l'aggiudicazione definitiva.