

**PROCEDURA PUBBLICA
PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
DI EDUCATIVA TERRITORIALE A FAVORE DI MINORENNI
E DEI RISPETTIVI SISTEMI FAMILIARI**

VALENZA: COMUNE DI REGGIO EMILIA

DOCUMENTO TECNICO

Sommario

1. Premessa	3
1.1 Definizioni di riferimento	3
1.2 Introduzione e finalità della Procedura	3
1.3 Attori nel processo di lavoro	5
2. Nuove sfide.....	6
2.1 Cosa vogliamo cambiare?	6
2.2 Come si intende procedere e, perciò, come è costruito il presente documento?	7
3. Destinatari	7
3.1 I destinatari diretti	7
3.2 Il ruolo delle famiglie	8
4. Orientamenti metodologici	9
5. Interventi a favore delle famiglie.....	12
5.1 Interventi educativi individuali	12
a. Interventi individuali di <i>Tipo Osservativo</i>	12
b. Interventi educativi individuali ad <i>Altissima Intensità</i>	13
c. Interventi educativi individuali ad <i>Alta Intensità</i>	13
d. Interventi educativi individuali ad <i>Intensità Moderata</i>	14
e. Interventi educativi individuali <i>a sostegno della domiciliarità di minorenni con disabilità</i>	15
5.2 Interventi educativi di gruppo.....	16
a. Interventi educativi di <i>Gruppo ad alta intensità</i>	16
b. Interventi educativi di <i>Gruppo ad Intensità Moderata</i>	17
5.3 Incontri protetti e incontri vigilati	17
a. Incontri Protetti.....	19
b. Incontri Vigilati	20
6. Interventi di Territorio	20
6.1 Laboratori di genitorialità	21
6.2 Gruppi di parola	21
6.3 Percorsi di counselling e di sostegno psicologico	22
6.4 Incontri informativi e di sensibilizzazione.....	22
6.5 Attività di Animazione e Laboratori ludico-creativi	22
7. Contesti di territorio e spazi dedicati	23
7.1 Lab-Hub: uno spazio di Servizi per il Territorio.....	24
7.2 Spazio Neutro	25

8. Iter procedurale di attuazione degli interventi	26
9. Personale	27
9.1 Coordinamento e Referenza operativa	27
9.2 Personale operativo	28
9.3 Dispositivo di raccordo interno: equipe	29
10. Co-progettazione	30
10.1 Progettazione, valutazione e documentazione	30
10.2 Progetti di sostegno alla neo-genitorialità con modalità Home Visiting	31
10.3 Progetti a favore di adolescenti	32
11. Prodotti di documentazione e comunicazione	32
12. Composizione dei costi e modalità di pagamento	33
13. Durata	34
14. Normativa di riferimento	35

1.1 Definizioni di riferimento

Nel presente documento i seguenti termini saranno utilizzati volendo indicare e significare quanto di seguito.

Affidatario: unità giuridica che a seguito di aggiudicazione diventa contraente ed esecutore delle attività oggetto di contratto; il concetto di Affidatario ricomprende in modo unitario anche le entità plurisoggettive, come raggruppamenti temporanei, consorzi etc. L'Affidatario è unitariamente responsabile e tenuto a coordinarsi con le sue eventuali frazioni interne in modo autonomo, efficace ed efficiente;

Committenza: la committenza è rappresentata dall'Azienda Farmacie Comunali Riunite (Azienda FCR o anche solo FCR), che è titolare dell'Procedura e unico contraente per effetto del Contratto di Servizio con il Comune di Reggio Emilia per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari;

Offerta: la proposta presentata in gara dal concorrente Affidatario;

1.2 Introduzione e finalità della Procedura

La continua evoluzione dei contesti sociali e familiari ha reso necessaria nel Sistema dei Servizi una profonda rivalutazione dell'offerta degli interventi messi a disposizione a favore di nuclei familiari che si trovano in uno stato di fragilità; il cambiamento della domanda delle prestazioni, dovuta all'indebolimento delle reti a supporto delle famiglie e degli elementi di contesto, rendono quanto meno necessarie forme innovative di supporto professionale. Sostenere le famiglie oggi, significa aiutarle nell'adempire ai propri compiti relazionali, assistenziali e genitoriali, garantendo il diritto del/i minore/i di essere tutelato/i nella sua/loro crescita. Ciò richiede anche a tutto il Sistema non solo un'umanizzazione nell'agire sociale, ma anche un alto livello professionale, in grado di leggere ed affrontare cambiamenti dei contesti e delle differenti dimensioni familiari, per predisporre un'adeguata programmazione degli interventi.

Le difficoltà emergenti nelle famiglie sia di carattere educativo, relazionale che psico-emotivo rendono sempre più difficile giocare il ruolo genitoriale producendo compromissioni nel percorso di crescita dei minorenni e richiedendo agli operatori dei servizi, di agire competenze plurime per affrontare tali problematiche, nonché la necessità di un continuo confronto tra professionisti.

Il Sistema dei Servizi negli ultimi anni si trova dunque a dover sostenere un numero sempre maggiore di genitori che, per ragioni di ordine sociale, familiare o di salute, non sono nelle condizioni di provvedere in maniera adeguata alla crescita dei figli. Essere genitore in condizioni di "normalità" viene riconosciuto come compito complesso: ciò lascia comprendere come eventi traumatici, situazioni di disagio o eventi critici rendano ancora più difficile svolgere tale funzione.

È nel sostenere i genitori nel proprio ruolo educativo, intervenendo sia in modo preventivo che nel momento in cui si evidenziano conclamate difficoltà nell'espletamento di questo compito, nell'accompagnamento e nel sostegno quotidiano ai minorenni che vivono in contesti di possibile pregiudizio, povertà educativa e relazionale che il Servizio di Programmazione Welfare e intercultura e il Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia, mediante i suoi presidi sul territorio (Poli Sociali), ha costruito nel tempo una Rete di offerte e interventi volti a:

- sostenere la genitorialità fragile;
- prevenire il deterioramento delle relazioni familiari;

- promuovere sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità del minorenni e del suo sistema familiare;
- prevenire nei minorenni la manifestazione di comportamenti a rischio o il loro consolidamento.

Tali azioni accrescono la loro valenza grazie ad un attento lavoro sinergico con le diverse agenzie educative del territorio e ad una continua attività integrata con L'Azienda Sanitaria locale e, in particolare, con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza del Distretto di Reggio Emilia, sia per quanto riguarda la progettazione degli interventi, la loro attuazione, il monitoraggio ed anche la sostenibilità economica, così come previsto dalla Dgr n. 1102/2014.

Il lavoro in Rete a tutti i livelli, che coinvolge sia l'ambito sanitario che il privato sociale, l'associazionismo, le istituzioni scolastiche, giuridiche, le realtà territoriali di ogni singolo Polo, sono la cifra costitutiva e l'orientamento cardine del Sistema, entro cui l'azione educativa richiesta dal seguente Capitolato, si deve collocare.

Gli orientamenti a cui si ispirano e le linee di azione di cui sopra, traggono la loro origine dai contenuti del Piano di Zona per il benessere e la salute sociale 2018-2020 del Distretto di Reggio Emilia, approvato con Accordo di Programma il 31 luglio 2018.

Tale documento, strumento programmatico e attuativo, definisce la cornice e le priorità in cui si collocano le azioni progettuali per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, al fine di:

- operare per la coesione;
- sviluppare percorsi di accoglienza e accompagnamento;
- lavorare in rete;
- governare il sistema, attraverso la cultura e pratica della valutazione degli interventi.

In particolare, le linee progettuali afferenti all'“Ambito Bambini, Adolescenti, Giovani Adulti” si caratterizzano per l'attenzione ai diritti soggettivi, su cui si impennano tutte le azioni e le strategie messe in campo come sistema sociale, educativo, sanitario e includono il contrasto alla povertà materiale e alla povertà educativa e culturale, il sostegno alla genitorialità, la prevenzione dei comportamenti violenti/devianti, delle violenze coniugali, delle violenze di genere, l'istruzione e l'inclusione sociale e scolastica, la promozione della partecipazione, l'accesso alle cure.

Nel Piano di Zona citato sono previste 4 principali linee di lavoro che prevedono:

- Costruire tutele sociali, educative, sanitarie che abbiano al centro l'interesse dei minorenni, orientando le risorse in modo elettivo verso il continuum della prevenzione, promozione protezione, in congruenza ai loro bisogni evolutivi;
- Scambio e promozione di percorsi integrati con le agenzie del territorio, in particolare con la Scuola e le realtà educative del privato sociale e dell'associazionismo;
- Attenzione specifica rivolta agli adolescenti per svilupparne il protagonismo, il confronto tra pari, favorendo la creatività, lo sviluppo dei talenti, la partecipazione attiva alla vita della città;
- Rivedere, attualizzare e investire sul sistema di accoglienza familiare dentro un modello di cittadinanza attiva.

L'accompagnamento di bambini e delle famiglie in situazione di vulnerabilità costituisce l'ambito fondamentale del lavoro di cura e protezione dell'infanzia, inteso come l'insieme degli interventi che mirano a promuovere condizioni idonee alla crescita (area della promozione), a prevenire i rischi che possono ostacolare il percorso di sviluppo (area della prevenzione) e a preservare e/o proteggere la salute e la sicurezza del bambino (area della tutela o protezione in senso stretto).

Il Servizio oggetto della presente Procedura deve pertanto, favorire il benessere sociale e psicologico dei minorenni nei loro contesti di vita, al domicilio e sul territorio, valorizzando le risorse presenti negli stessi, nelle famiglie e nei contesti; deve sostenere e incoraggiare i processi di responsabilizzazione educativa all'interno dei nuclei familiari, osservare le dinamiche che li caratterizzano, per garantire al minorenne un ambiente di vita in cui siano presenti le condizioni minime ed indispensabili di tutela.

Per tale motivo, gli interventi, non possono che essere progettati in modo personalizzato ed essere esito dell'analisi delle esigenze dei singoli e del loro sistema-famiglia, traducendosi in:

- percorsi educativi individuali
- percorsi educativi a piccolo gruppo
- incontri protetti, incontri vigilati

Il servizio inoltre deve prevedere azioni di tipo preventivo rivolte alla cittadinanza, attraverso l'allestimento di percorsi di sostegno all'infanzia, all'adolescenza così come alla genitorialità, Tali azioni permetteranno all'Affidatario di essere sentinella sul territorio, consentendogli una lettura attenta dei cambiamenti e degli sviluppi dei fenomeni emergenti, permettendogli di intervenire in modo tempestivo, qualora la situazione lo richieda o adeguando l'offerta al modificarsi del bisogno espresso dal territorio, avvicinandola sempre più alle necessità dei cittadini. Ciò implica un minuzioso lavoro di concerto con gli attori del Territorio e una fondamentale tenuta e del dato sociale e la capacità di analisi e flessibilità nella riprogettazione.

1.3 Attori nel processo di lavoro

Gli attori coinvolti nel processo di lavoro sono i seguenti:

- I "Servizi Sociali territoriali" del Comune di Reggio Emilia (Poli) circonda e regola l'attivazione del Servizio, garantendo una progettualità personalizzata a favore degli utenti/nuclei in carico al Servizio medesimo.
Gli assistenti sociali afferenti ai differenti Poli del Comune di Reggio Emilia, in quanto responsabili del "Progetto Quadro" dell'utente/nucleo, sono coloro che, anche grazie a figure educative interne all'equipe di lavoro, definiscono gli estremi dell'intervento.
In casi particolari, si specifica che tale intervento a favore dell'utente/nucleo può prevedere anche il coinvolgimento progettuale e la compartecipazione di soggetti altri (ASL, altri Comuni, ...), chiamati anche ad assolvere quota parte degli oneri economici.
- Il Servizio Programmazione del Sistema di Welfare del Comune di Reggio Emilia è il soggetto deputato all'autorizzazione della spesa complessiva e del relativo monitoraggio entro i limiti definiti nel Contratto di Servizio tra il Comune medesimo e l'Azienda Farmacie Comunali (FCR).
- L'Azienda Farmacie Comunali (FCR) svolge le funzioni di committenza, comprensive dell'indizione di procedure di aggiudicazione, stipula dei contratti, definizione dei volumi di attività e standard qualitativi entro le linee del Contratto di Servizio stipulato dall'Azienda con il Comune di Reggio Emilia, monitoraggio degli stessi, assunzione dell'onere economico corrispondente e rapporto con gli enti gestori rispetto all'andamento dei servizi. Pertanto, FCR è deputato oltre che alla contrattualizzazione anche alla liquidazione dei costi, previa verifica e monitoraggio dell'iter procedurale più oltre descritto e della copertura economica, entro i limiti stabiliti nel Contratto di Servizio con il Comune di Reggio Emilia.
- L'Affidatario del servizio è colui che, stante aggiudicazione mediante procedura pubblica, gestisce il Servizio.

2.1 Cosa vogliamo cambiare?

Gli elementi innovativi rispetto a cui la seguente Procedura vuole porre l'accento si articolano in:

- **ripensamento della metodologia di lavoro congiunto pubblico/privato**, per individuare forme più snelle ed efficaci di collaborazione, che consentano di mettere a disposizione il sapere che attraversa e si produce nel sistema complessivamente inteso, ma anche nell'interazione con il contesto/territorio, perciò non solo tra gli "addetti ai lavori".
È infatti indispensabile organizzare interventi in cui le azioni adottate mettano al centro la persona/nucleo in relazione al suo contesto, per renderlo non solo fruitore di un servizio, ma al contempo risorsa a favore della Comunità: interventi congiunti volte a sostenere l'individualità e identità sociale;
- **riarticolazione del sistema** che necessariamente deve partire da una lettura complessiva del sistema utente/nucleo, in termini di valorizzazione delle risorse, dei fattori di rischio, delle reti di prossimità, per progettare interventi a gradienti differenti che possano risultare efficaci, duraturi in termini di tempo e che mirino ad un affrancamento dal Servizio. L'Offerta, perciò, deve articolarsi su diverse tipologie azioni, correlate a tali obiettivi, e che possano consentire a ciascun utente/nucleo di intraprendere personali percorsi evolutivi, flessibili ai cambiamenti dati dal mutare dei cicli vitali delle famiglie, nonché dall'evolversi delle progettualità. Ne consegue perciò, che è necessario:
 - migliorare la capacità di predisporre, aggiornare e condividere osservazioni e documentazioni a supporto dell'evolversi delle progettualità;
 - predisporre attività che si differenzino sia per modalità operative, sia per intensità nonché prevedano anche i gruppi come elemento educativo e di crescita;
 - collaborare strettamente con le reti del territorio affinché le Comunità di prossimità siano parte integranti delle progettualità dei singoli utenti/nuclei, in cui, questi possano sì trovare un aiuto, ma allo stesso tempo sentirsi risorsa;
- **ripensare al contesto** e la multifunzionalità dello stesso, per cui è necessario uno sforzo progettuale di articolazione funzionale, di senso e di opportunità, senza tralasciare la necessaria integrazione con i luoghi formali e informali di cultura ed educazione della città e le opportunità che questi offrono ai cittadini. Lo spazio dedicato alle attività non è da intendersi come contenitore, ma come strumento di transizione, utile allo sviluppo e all'empowerment dei singoli e/o dei nuclei persone, a seconda dei progetti e degli obiettivi di ciascuno. Lo stesso deve essere un luogo accogliente, polifunzionale e risorsa per il territorio, non deve essere la semplice sede di un servizio. Lo spazio deve essere connesso con il territorio, divenire lui stesso luogo di cultura e educazione: deve incuriosire, attrarre e saper dare risposte. L'evolversi dei progetti di vita delle famiglie non è lineare: è dunque, necessario immaginare opportunità che riescano ad accompagnare tali percorsi anche di cadute, frustrazioni, delusioni, crisi, ma anche curiosità, richieste, e nuovi bisogni;
- **attualizzare le modalità di realizzazione dei servizi alla luce delle limitazioni in essere in relazione al diffondersi del contagio da Covid-19 ed alle misure di contenimento che ne sono derivate**, che potranno ulteriormente variare nel tempo sia in termini di progressiva semplificazione che in termini di restringimenti specifici, ma anche come acquisizioni di elementi caratteristici nello svolgimento delle azioni, in termini di procedure per la sicurezza degli utenti e degli operatori, come in termini di implementazione di modalità attive ed efficaci di intervento a distanza.

2.2 Come si intende procedere e, perciò, come è costruito il presente documento?

Il presente Documento Tecnico è strutturato in parti distinte, così connotate:

- i capitoli 1, 2, 3 e 4 definiscono la cornice di orientamenti e riferimenti a cui attenersi per costruire il Servizio;
- i capitoli 5, 6, 7 e 9 definiscono i minimi prestazionali che l'Affidatario deve garantire e migliorare;
- il capitolo 10 è volto a chiarire gli ambiti e le finalità su cui l'Affidatario è chiamato a proporre idee da co-progettare congiuntamente con la Committenza;
- i restanti capitoli 8, 11, 12, 13 e 14 si sostanziano in regole, prescrizioni e procedure a cui attenersi.

Si specifica che tutte le attività previste nei **capitoli 5 e 6** sono declinate in Interventi per illustrarne le principali caratteristiche. La descrizione dei profili gestionali degli Interventi e delle eventuali specificazioni dimensionali/temporali costituiscono le componenti minime necessarie per la realizzazione delle attività. Per ogni intervento sono previsti monte ore minimi complessivi annui, che costituiscono i minimi prestazionali da garantire e migliorare, oltre alla stima del numero dei possibili fruitori, data dall'andamento del Servizio nel triennio 2018-2020.

In questi capitoli i minimi prestazionali fanno riferimento ad un numero minimo di ore da garantire e migliorare per ciascun intervento, intese come **ore di effettiva opera in presenza – attività di front**. Si specifica, perciò, che con la dicitura *ore in presenza (frontali)* ci si riferisce solamente ai momenti in cui l'operatore svolge la sua attività in presenza dell'utenza, sia essa una famiglia, un singolo, una coppia, un piccolo o grande gruppo.

Le ore in presenza (frontali), quindi, non contemplano le attività di programmazione, valutazione, stesura relazioni, rendicontazione, incontri di Sistema, trasferimenti degli operatori, equipe multidisciplinari e incontri con altri attori del territorio, ..., che sono invece da intendere e conteggiare come ore di back office, di cui le modalità e gli strumenti saranno da definire congiuntamente in co-progettazione, come previsto al Cap. 10, art. 10.1.

Per quanto riguarda invece le ore di **equipe di servizio**, nel capitolo n° 9 sono definiti i minimi prestazionali.

Con riferimento invece alle indicazioni presunte sui numeri di utenti/nuclei da coinvolgere negli interventi, così come con riferimento alle indicazioni inerenti il numero massimo di utenti che compongono i diversi gruppi di partecipanti, occorrerà comunque adempiere alle prescrizioni normative ed ai protocolli sanitari via via vigenti, anche con attenzione alle limitazioni imposte dal Covid.

In ogni caso, nella costruzione complessiva della proposta, l'Offerente è chiamato a tenere presente, in ordine a ciascun intervento, i diversi vincoli, i dispositivi di protezione per il personale ed eventualmente per gli utenti, gli obblighi di sanificazione, e ogni altra prescrizione necessaria a garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori.

3. Destinatari

3.1 I destinatari diretti

Le attività previste nella presente procedura prevedono come principali destinatari i nuclei familiari vulnerabili, in attesa di un figlio e/o con uno o più figli minorenni, in carico ai Servizi Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia.

Inoltre dovrà essere considerata anche la Comunità più complessivamente intesa come consegnataria, in particolare, di tutte quelle azioni con finalità prevalentemente di prevenzione

sociale, che l’Affidatario avrà l’onere di allestire in modo diffuso sul territorio. Tali interventi mireranno inoltre a sostenere lo sviluppo di una Comunità accogliente nelle proprie differenze, agendo sulla conoscenza dell’altro, sulla fortificazione dei legami sociali, nonché sulla cultura dei diritti.

In particolare sono Destinatari della presente procedura:

1. nuclei familiari in situazione di vulnerabilità genitoriale (neo-genitorialità, mono genitorialità, conflittualità di coppia, separazioni, ...);
2. nuclei familiari in situazione che presentano fragilità nella cura dei propri figli;
3. nuclei familiari in situazioni in cui i figli presentino comportamenti pre-delinquenziali, a rischio di consumo di sostanze, ritiro sociale (hikikomori), dispersione scolastica e/o con bisogni speciali e di relazione;
4. nuclei familiari in cui sia presente il rischio di maltrattanti nei confronti dei figli, e/o difficoltà di controllo;
5. nuclei familiari in cui i genitori presentino patologie psichiatriche e/o situazioni di dipendenza che condizionano le capacità genitoriali;
6. nuclei familiari in situazione in cui i figli necessitino di una capacità di emanciparsi positivamente da famiglie che hanno disagi cronici riuscendo a trovare un equilibrio nella convivenza.

I minorenni dei nuclei familiari vulnerabili devono essere in carico ai Servizi Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia. Per quanto attiene, invece, agli interventi di territorio ad accesso libero, questi si rivolgono anche a cittadini non in carico, come viene meglio definito in seguito.

3.2 Il ruolo delle famiglie

Il lavoro di sostegno educativo individuale e/o di gruppo può rappresentare una risorsa importante per i minorenni e le famiglie in difficoltà, ma perché raggiunga un’efficacia e una durata nel lungo periodo è necessario tenere presente la sua praticabilità, dettata in modo particolare dalla capacità delle famiglie di riconoscere un bisogno, condividere e aderire al progetto integrato proposto dagli operatori dei servizi e dagli educatori.

Il rapporto con le famiglie presuppone, infatti, la possibilità di essere riconosciuti ed “utilizzati” come risorsa dalla famiglia nella sua globalità. La relazione con i minorenni/famiglia è orientata alla costruzione di un legame positivo, di un accompagnamento alla crescita, e spesso di un investimento affettivo su un adulto affidabile ed attento ai loro bisogni. Ma altrettanto importante è il legame che si stabilisce con le figure parentali ed eventualmente con altri membri della famiglia.

La richiesta e l’attivazione di un intervento educativo individuale e/o domiciliare non sempre nascono da un’analisi del bisogno sufficientemente riconosciuto dalle famiglie. Queste frequentemente e, dal loro punto di vista, legittimamente, pongono una serie di resistenze all’offerta di sostegno. Entrano in gioco la paura di intrusione nella propria sfera familiare, la paura del controllo e del giudizio, la paura di mostrarsi ancora più inadeguati, e quindi di vedere i propri figli allontanati, e chissà quali altre paure ancora, o incomprensioni.

Per tali motivi, tutti gli attori coinvolti nel processo di empowerment del minorenne sono tenuti a pianificare parallelamente percorsi che siano di sostegno anche alle famiglie, affinché possano sentirsi protagoniste e ingaggiate nell’esercitare il mandato genitoriale che gli è proprio.

Consapevoli che il supporto formativo alla genitorialità non possa consistere in un travaso di informazioni e di direttive da parte degli esperti, sarà necessario dunque adottare strategie volte a:

- promuovere e rafforzare l’acquisizione di competenze che ne accrescano l’efficacia educativa in prospettiva intergenerazionale;
- incrementare la consapevolezza rispetto all’importanza del loro ruolo educativo e della loro funzione di “leva” ai fini dello sviluppo delle fondamentali competenze di cittadinanza e di coesione sociale.

Tale approccio operativo rientra pienamente all’interno di P.I.P.P.I. Programma di Intervento per la Prevenzione dell’Istituzionalizzazione, che persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento

nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare, articolando le aree del sociale, sanitario, educativo-scolastico, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni.

Pertanto, dovranno essere sperimentati dispositivi capaci di favorire e di stimolare il processo di ricerca e condivisione delle conoscenze, così che l'attenzione dei genitori possa focalizzarsi su alcune proprie modalità di pensare e di agire, al fine di riconoscerle e valorizzarle ma anche per ripensarle, metterle in discussione, arricchirle, senza che venga depauperato dalla presenza dell'operatore, il ruolo di ciascun genitore all'interno del contesto familiare/istituzionale.

4. Orientamenti metodologici

Le famiglie si formano e si sviluppano, all'interno di un intreccio di processi che connettono gli aspetti personali a quelli interindividuali, ed entrambi a quelli socioeconomico-istituzionali. Il contesto sociale in cui le famiglie sono inserite e con cui intrattengono rapporti diventa un aspetto significativo nello sviluppo di dinamiche relazionali e punto di riferimento per l'elaborazione di modelli dell'azione educativa.

La progettazione degli interventi, pertanto non può prescindere dall'analisi preliminare della situazione familiare e di contesto, eventualmente supportata da un intervento strutturato di osservazione in situazione, per poi definire i contorni dell'intervento, grazie ad uno sguardo multiprofessionale.

Solo, successivamente, è possibile progettare le azioni più rispondenti al raggiungimento degli obiettivi macro e micro, condividendoli non solo tra i professionisti, ma anche con l'utente/nucleo, protagonista del cambiamento nell'atto evolutivo.

Per verificare l'azione educativa in termini qualitativi e di efficacia, è indispensabile utilizzare strumenti volti a rilevare la situazione ex-ante, in itinere ed ex-post, per poter in qualsiasi momento ridefinire l'intervento, insieme a tutti gli attori.

Pertanto, il Servizio richiede, oltre alle abilità esecutive, anche competenze progettuali di tipo pedagogico, sguardi multidisciplinari, una salda regia dell'intervento educativo, ma anche la capacità e il coraggio di osare possibili sperimentazioni volte all'empowerment del singolo e/o del nucleo, grazie a virtuosi intrecci con le risorse del territorio.

In tal senso, sulle funzioni di Progettazione, Valutazione e Documentazione la Committenza delinea qui orientamenti a cui l'Affidatario deve attenersi nella definizione della propria Offerta, come meglio richiesto al cap. 10, par. 10.1.

Osservare le dinamiche familiari significa raccogliere elementi in un'ottica sistemica, tenendo ben presente i possibili errori dovuti alla parzialità o alla distorsione dei fatti osservati, nonché la ben chiara definizione e l'utilizzo di strumenti volti alla rilevazione dei dati raccolti. È necessario che l'osservazione soddisfi il criterio della demarcazione tra elementi osservati ed elementi non osservabili. Dunque, comportamenti, azioni, enunciati linguistici, comunicazioni non verbali e non stati d'animo, intenzioni, motivazioni, ecc. che non sono direttamente osservabili, in quanto appartenenti al mondo interno e perciò solo semmai inferibili in sede di interpretazione.

Osservare, in particolare in abito educativo, implica la partecipazione e il coinvolgimento della persona che compie l'azione, la capacità e la volontà di mettersi in discussione per avvicinarsi all'altro, per comprenderlo e accettarlo nella sua differenza. Proprio perché chi osserva gioca una parte intensamente attiva, è fondamentale che questi abbia cognizioni rispetto all'osservazione competente dei comportamenti che permettono di comprendere meglio l'altro, e che sappia

abilmente superare quell'immediatezza e quella spontaneità caratteristiche di un'osservazione ingenua.

Le tecniche osservative permettono di cogliere elementi significativi per l'analisi della situazione e, poiché permettono di aprire alla complessità, alla problematicità e agli elementi di risorsa, divengono indispensabili come fondamenti di una prima progettazione dell'intervento e per un successivo e costante monitoraggio dell'azione educativa e dello sviluppo del sistema-famiglia.

Osservare una famiglia significa rilevare:

- le caratteristiche che definiscono quella determinata **famiglia come insieme**;
- i processi messi in atto quando la famiglia è insieme come gruppo o parte di questo, per descrivere i **livelli familiari**;
- i **processi dinamici e le interazioni**, poiché queste hanno un forte incidenza sul funzionamento dei livelli familiari
- le relazioni i **contesti interconnessi alla famiglia**

Attraverso uno sguardo ecologico è possibile individuare i fattori di rischio e di protezione, nonché di cambiamento atti alla costruzione di un progetto con la famiglia, volto il più possibile ad una sua sostenibilità, sia in termini acquisizione che il consolidamento delle competenze genitoriali, relazionali e personali dei singoli.

È importante quindi che l'osservazione sia inserita all'interno di un'ipotesi di percorso: la si attua al fine di ipotizzare interventi, mettere in atto strategie, attuare provvedimenti, confermare o modificare determinati atteggiamenti e/o effettuare verifiche periodiche. Questo atteggiamento di attenzione mirata è correlato alla necessità di comprendere prima di intervenire, per valutare una situazione e avere ben chiaro quale finalità sarà alla base della progettazione dell'intervento educativo.

Pertanto, è richiesto all'Affidatario che l'attività osservativa si configuri come strumento attraverso il quale esercitare una funzione conoscitiva e di "controllo" rispetto all'azione educativa, la quale, deve essere condotta con metodo (cioè con rigore e senso critico), intenzionalità, sistematicità e con strumenti adeguati e scale di valutazione costituite da indicatori di livello.

L'osservazione è propedeutica e intrecciata con la progettualità, intesa come processo che si snoda sia prima, che durante l'azione, che ne accompagna e indirizza gli sviluppi evolutivi. La **progettazione** è un difficile equilibrio tra «senso della realtà» e «senso della possibilità», che vede tutti gli attori coinvolti intrecciare le proprie competenze di sguardo nell'analisi della situazione e nella costruzione di un progetto personalizzato, ecologico, sostenibile, efficace e volto all'empowerment dell'utente/famiglia.

L'Affidatario dovrà garantire un lavoro di Rete con il Servizio Sociale Territoriale, con il SSN, con la Scuola e con tutti gli interlocutori del territorio coinvolti nel processo di realizzazione del progetto per ciascun utente/nucleo.

La pianificazione progettuale deve prevedere alcuni momenti "obbligati" quali:

- l'accoglienza, ovvero dove e come si incontra o si promuove l'incontro con l'utente;
- l'anamnesi, ovvero come rilevare, registrare e individuare i dati significativi che emergono dalla fase di accoglienza;
- l'osservazione, ovvero la raccolta di tutti gli elementi indispensabili per capire meglio la situazione, in termini di fattori di rischio e di protezione, limiti, problematiche e risorse;
- l'identificazione delle necessità educative, che è la vera e propria definizione dell'intervento, da condividere con tutti gli attori significativi sul caso
- la revisione progettuale, che di norma avviene dopo una fase di sperimentazione o di azione e può assumere anche la forma del follow up.

Il processo progettuale richiede, perciò, che siano definiti in modo puntuale i tempi, le finalità, gli obiettivi, i risultati attesi, le azioni, gli elementi da monitorare ai fini della valutazione di efficacia ed efficienza delle azioni allestite rispetto ai risultati raggiunti e allo scostamento tra questi e i risultati attesi.

Ciò significa che un progetto deve avere un inizio e una fine e la finalità deve essere chiara e non confusa con gli obiettivi, in quanto la finalità rappresenta lo scopo finale che si intende perseguire mentre gli obiettivi costituiscono degli step, dei passaggi che permettono il raggiungimento della finalità. Anche gli obiettivi devono essere chiari e misurabili ed è necessario associarli ad azioni concrete; ad ogni obiettivo, quindi, corrispondono una o più azioni che ne permettono la realizzazione e la misurabilità. Le finalità e gli obiettivi devono essere misurati nel tempo, avere una scadenza ed infine è necessario delineare i criteri di valutazione, i quali indicano se gli obiettivi fissati sono stati raggiunti. Durante l'attuazione del progetto possono verificarsi eventuali insuccessi che non devono spaventare o scoraggiare ma devono diventare elementi di riflessione per lo sviluppo di un nuovo progetto educativo più calibrato alle reali capacità individuali o del contesto.

È chiaro, perciò, che la programmazione di un intervento educativo richiede l'ideazione e la costruzione di adeguati strumenti di **valutazione** a più livelli e con differenti finalizzazioni:

- in termini di efficacia ed efficienza delle azioni allestite rispetto agli obiettivi e ai risultati raggiunti
- in termini di risultato, perciò di scostamento tra i risultati raggiunti e quelli attesi.

Inoltre, rispetto al Servizio complessivamente inteso, la valutazione è sostegno ed incentivo allo sviluppo della qualità del progetto poiché:

- individua i punti forti e quelli critici dei singoli interventi e del Servizio;
- osserva ed analizza come sono state impiegate le risorse;
- coinvolge e rende responsabili i soggetti coinvolti;
- verifica se effettivamente è stato prodotto il cambiamento atteso e quali effetti questo produce sul contesto.

In tal senso, la **valutazione degli impatti prodotti dal Servizio** riveste un interesse specifico per la Committenza, stante il bisogno crescente di interventi a supporto della genitorialità allestiti negli ultimi anni, come evidenziato nell'introduzione.

È evidente che, per supportare il processo di valutazione e progettazione, è necessario che l'osservazione raccolta in itinere si declini in una Documentazione adeguata a tenere traccia e a restituire i diversi livelli di ragionamento sin qui delineati.

A integrazione del **Progetto Quadro** di ciascun utente, così come definito dalla Dgr 1904/2001 e redatto dal Case Manager, l'Affidatario dovrà garantire e mantenere una **sistematicità nella documentazione dell'andamento dei progetti**, affinché sia assicurato un **rigore metodologico** nell'azione progettuale ed educativa.

Per rispondere in modo efficace e "smart", garantendo fluidità agli interventi, tenuta progettuale e scambi informativi tra professionisti è ormai necessario riferirsi a strumenti digitali che supportino l'agire educativo.

Le nuove tecnologie forniscono un importante supporto ai processi di cambiamento, mettendo a disposizione strumenti che facilitano le attività di co-progettazione, di messa in rete di conoscenze e di informazioni e che favoriscono, a certe condizioni, la comunicazione tra operatori, utenti e famiglie e lo sviluppo di servizi innovativi.

Strutturare sistemi informatici dialoganti permette di sviluppare, coordinare e documentare l'intervento dalla richiesta di attivazione, sino al suo termine, e fornisce elementi utili alla valutazione dell'efficacia dello Servizio.

5. Interventi a favore delle famiglie

Gli interventi a favore delle famiglie sono declinati in tre tipologie:

1. Interventi Individuali
2. Interventi di gruppo
3. Incontri Protetti e Incontri Vigilati

di seguito meglio descritti.

5.1 Interventi educativi individuali

Gli interventi educativi individuali, prioritariamente effettuati presso il domicilio, si sostanziano nell'accompagnamento di minorenni e famiglie in situazione di vulnerabilità e costituiscono un ambito fondamentale del lavoro di cura e protezione dell'infanzia, inteso come l'insieme degli interventi che mirano a promuovere condizioni idonee alla crescita (area della promozione), a prevenire i rischi che possono ostacolare il percorso di sviluppo (area della prevenzione) e a preservare e/o proteggere la salute e la sicurezza del bambino (area della tutela o protezione in senso stretto), nonché accompagnare e sostenere genitori fragili nell'acquisizione di competenze educative, di cura e di sostegno ai cambiamenti evolutivi dei propri figli. Sono qui ricompresi anche gli interventi che interessano più fratelli di un medesimo nucleo.

In questi interventi dovranno essere previsti eventuali percorsi afferenti al progetto P.I.P.P.I. rispetto alle quali il Servizio Sociale Territoriale intende predisporre e monitorare strettamente l'intervento insieme all'Affidatario.

Per particolari situazioni contingenti con carattere di temporaneità, per situazioni di monitoraggio a moderata intensità educativa e/o durante l'accompagnamento alla dimissione dal Servizio, potranno inoltre essere previsti interventi on line.

a. Interventi individuali di Tipo Osservativo

L'attività di osservazione è propria dell'agire educativo e non ha termini di mandato: qui deve essere realizzata con precise caratteristiche di ricerca e analisi.

Dovranno essere individuati precisi **strumenti** che permettano la **classificazione e la categorizzazione dei fenomeni** da osservare relativamente ai nuclei familiari con i quali l'Affidatario è chiamato ad operare.

È richiesto inoltre che siano individuati e messi a sistema **dispositivi e strumenti per la raccolta dei dati quali-quantitativi** necessari e/o significativi ai fini di un'analisi il più possibile completa e dinamica che orienti la progettualità sul nucleo in modo sempre più aderente alle necessità.

Questa tipologia di intervento dovrà essere attivata per tutte le **nuove situazioni** rispetto alle quali il Servizio Sociale Territoriale, anche su specifico mandato da parte dell'Autorità Giudiziaria, abbia necessità di approfondire le condizioni familiari e/o chiarire gli elementi di possibile pregiudizio, anche al fine di stendere un progetto il più possibile adeguato.

Gli interventi di tipo osservativo dovranno essere a carattere intensivo e realizzati nell'arco di tempo di 30 giorni per consentire la definizione del Progetto Educativo. Inoltre, dovranno essere prevalentemente, ma non esclusivamente, svolti presso il domicilio dell'utente/nucleo, al fine identificare i processi e le dinamiche familiari all'interno del loro contesto principale di riferimento.

Dovranno essere indagati tutti quegli elementi che caratterizzano le dinamiche familiari (aspetti relazionali, di cura, ...), eventuali fattori di rischio e di protezione, la possibilità di generare un cambiamento/apprendimento, ad integrazione degli elementi riportati nel Progetto Quadro.

Gli esiti dell'intervento, trasparenti e misurabili, permetteranno di strutturare in modo calibrato un nuovo progetto sull'utente/famiglia oppure terminare l'azione di accompagnamento competente da parte del Servizio Sociale Territoriale.

Per gli Interventi Individuali di tipo Osservativo l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **2.400 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 60 utenti/nuclei familiari.

b. Interventi educativi individuali ad Altissima Intensità

L'Intervento Educativo Individuale ad Altissima Intensità si connota mediante una serie di prestazioni rivolte principalmente a quei minorenni e ai loro nuclei familiari, che versano in situazione di disagio sociale conclamato. Tali azioni devono garantire protezione, tutela e promuovere il benessere globale del/i minorenne/i all'interno del proprio contesto familiare, supportando saldamente la funzione educativa della famiglia, cercando di accompagnare il nucleo nell'attraversamento di situazioni di crisi, conflitto e scivolamento psico-sociale, attraverso un'alleanza educativa tra la famiglia e le altre agenzie educative del territorio, in una prospettiva di limitazione del ricorso a strutture residenziali.

Gli interventi educativi dovranno essere a carattere altamente intensivo e prevalentemente, ma non esclusivamente, svolti presso il domicilio dell'utente, al fine di sostenere nuclei familiari in condizioni di svantaggio socioeducativo, relazionale e culturale; in particolare ci si riferisce a minorenni i cui genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze di ruolo.

L'Affidatario dovrà:

- garantire la co-progettazione ed attuazione di interventi individualizzati e personalizzati atti a individuare e mantenere le capacità, le competenze e le abilità del/i minorenne/i, al fine di sviluppare un empowerment personale e relazionale;
- monitorare e verificare la tenuta delle relazioni all'interno del nucleo familiare;
- monitorare e valorizzare i processi di cambiamento avvenuti nella famiglia per renderli apprendimenti e co-costruire nuove progettualità sempre meno a carattere assistenziale, in un'ottica di dimissione dal Sistema dei Servizi.
- rendere la famiglia sempre più abile nella gestione dei rapporti con la Scuola e le altre Agenzie del territorio, favorendo l'integrazione e la socializzazione dei minorenni, anche mediante la partecipazione a progetti educativi del territorio e/o "Peer to peer".
- promuovere la partecipazione positiva del nucleo alle iniziative di territorio, affinché possa rendersi risorsa per il tessuto sociale prossimale.
- mantenere un raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, il Servizio di NPIA e tutti gli attori della Rete (Scuola, ...)
- documentare l'intero processo di lavoro e redigere un elaborato di esito dell'attività, nonché laddove richiesto, atti di verifica in itinere.

Per gli Interventi Individuali ad Altissima Intensità l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **3.900 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 20 utenti/nuclei familiari.

c. Interventi educativi individuali ad Alta Intensità

L'Intervento Educativo Individuale ad Alta Intensità si connota mediante una serie di prestazioni rivolte principalmente a minorenni e ai loro nuclei familiari, volte a prevenire gravi situazioni di disagio sociale. Tali azioni devono promuovere il benessere globale del/i minorenne/i all'interno del proprio contesto familiare, relazionale e di rete prossimale, per sostenerlo nel processo di crescita,

supportando la funzione educativa della famiglia, prevenendo il disagio e/o recuperando situazioni anche temporanee, di crisi e di rischio psico-sociale, attraverso la ricerca di una alleanza educativa tra la famiglia e le altre agenzie educative del territorio, in una prospettiva di limitazione del ricorso a strutture residenziali.

Gli interventi educativi dovranno essere a carattere intensivo e prevalentemente, ma non esclusivamente, svolti presso il domicilio dell'utente, al fine di sostenere nuclei familiari in condizioni di svantaggio socioeducativo, relazionale e culturale, in particolare ci si riferisce a minorenni, i cui i genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze di ruolo.

L'Affidatario dovrà:

- garantire la co-progettazione ed attuazione interventi individualizzati e personalizzati atti a individuare e mantenere le capacità, le competenze e le abilità del/i minorenne/i, al fine di sviluppare un empowerment personale e relazionale;
- monitorare e verificare la tenuta delle relazioni all'interno del nucleo familiare;
- monitorare e valorizzare i processi di cambiamento avvenuti nella famiglia per renderli apprendimenti e co-costruire nuove progettualità sempre meno a carattere assistenziale, in un'ottica di dimissione dal Sistema dei Servizi;
- rendere la famiglia sempre più abile nella gestione dei rapporti con la Scuola e le altre Agenzie del territorio, favorendo l'integrazione e la socializzazione dei minorenni, anche mediante la partecipazione a progetti educativi del territorio e/o "Peer to peer".
- promuovere la partecipazione positiva del nucleo alle iniziative di territorio, affinché possa rendersi risorsa per il tessuto sociale prossimale.
- mantenere un raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, il Servizio di NPIA e tutti gli attori della Rete (Scuola, ...)
- documentare l'intero processo di lavoro e redigere un elaborato di esito dell'attività, nonché laddove richiesto, atti di verifica in itinere.

Per gli Interventi Individuali ad Alta Intensità l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **9.100 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 35 utenti/nuclei familiari.

d. Interventi educativi individuali ad Intensità Moderata

L'"Intervento Educativo Individuale ad Intensità Moderata" si connota mediante una serie di azioni rivolte principalmente a minorenni e ai loro nuclei familiari, volte a monitorare situazioni di possibile rischio e/o ad accompagnare allo sviluppo/valorizzazione di risorse già riconosciute nel contesto intra e extra familiare.

In particolare, ci si riferisce a minorenni e nuclei che non necessitano in modo costante della presenza educativa, ma che, se supportati, mettono in atto comportamenti adeguati nello svolgimento della funzione genitoriale e di sostegno nella crescita dei propri figli. **Tali prestazioni si connotano come interventi a carattere preventivo e/o di monitoraggio rispetto a situazioni già conosciute** dal Sistema dei Servizi, favorendo sia interventi diretti alla famiglia, che di sostengono ad una sempre più indipendenza evolutiva del nucleo, mediante la connessione con le agenzie del territorio e la creazione di reti prossimali di comunità.

Gli interventi dovranno essere svolti in parte presso il domicilio e in parte sul territorio, fruendo sia dei luoghi socioculturali della città (biblioteche, ludoteche, ...) sia degli spazi che l'Affidatario deve mettere a disposizione (vedi cap. 7).

Potranno inoltre essere previsti, per particolari situazioni come l'accompagnamento alla dimissione dal Servizio e con carattere di temporaneità, interventi on line, per monitorare l'andamento e garantire gradualità nell'esaurirsi dell'azione educativa.

L'Affidatario dovrà:

- garantire la co-progettazione ed attuazione interventi individualizzati e personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del/i minorenni/i, al fine di sviluppare le sue/loro potenzialità;
- migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare aiutando i genitori a riconoscere i bisogni dei figli, comprenderne i comportamenti, gli atteggiamenti e in questo modo riscoprire/attivare le potenzialità loro latenti, ma temporaneamente inesprese o inutilizzate;
- promuovere una crescita psicologica ed intellettuale armonica dei propri figli, nonché coadiuvare gli stessi genitori nelle azioni di recupero delle proprie funzioni educative e delle responsabilità nello svolgere tali funzioni, favorendo anche la positiva collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà territoriali che si occupano di minorenni;
- promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia, concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare nelle attività di cura domestica, gestione del Budget familiare, cura dei rapporti con la Scuola e le altre Agenzie del territorio, tutela della salute dei componenti del nucleo familiare;
- favorire l'integrazione e la socializzazione dei minorenni nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio;
- sviluppare le capacità di apprendimento attraverso il sostegno costruttivo nello svolgimento dei compiti e l'instaurazione di una collaborazione sistematica con gli insegnanti;
- mantenere un raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, il Servizio di NPIA e tutti gli attori della Rete;
- documentare l'intero processo di lavoro e redigere un elaborato di esito dell'attività, nonché laddove richiesto, atti di verifica in itinere.

Per gli Interventi Individuali ad Intensità Moderata l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di attività **in presenza (ore frontali)** non inferiore **6.500 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 50 utenti/nuclei familiari.

e. Interventi educativi individuali a sostegno della domiciliarità di minorenni con disabilità

L'Intervento Educativo Individuale a sostegno della domiciliarità di minorenni con disabilità prevede l'insieme delle attività volte a favorire il benessere all'interno del proprio ambiente di vita, sostenendo le risorse potenziali della famiglia e rafforzando le figure parentali nel proprio compito educativo, al fine di costruire una rete di legami tra minorenne, nucleo familiare e ambiente. In particolare, promuove il recupero della funzionalità e la crescita evolutiva, con l'obiettivo di accrescere le capacità residue, sotto il profilo dell'autonomia, della comunicazione e della formazione personale e relazionale. Inoltre, prevede la costruzione di alleanze con la famiglia per attivare azioni di integrazione e socializzazione del minorenne in realtà del territorio.

Gli interventi dovranno essere svolti in parte presso il domicilio e in parte sul territorio, fruendo sia dei luoghi socioculturali della città (biblioteche, ludoteche, ...) sia degli spazi che l'Affidatario deve mettere a disposizione (vedi cap. 7) per poter incrementare il livello di autonomia possibile (tenendo conto delle problematiche connesse alla disabilità) e per sperimentare possibili percorsi di autonomizzazione ed emancipazione dal contesto familiare, oltre che di possibile avvicinamento ai Servizi Distrettuali a favore di persone adulte con disabilità, se l'età è prossima ai 16-18 anni.

Il Progetto Educativo Individuale dovrà essere co-costruito con il Servizio Sociale Territoriale ed anche con il referente clinico del Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza del Distretto di Reggio Emilia, nonché con tutti i referenti della Rete, chiamati ad un ruolo attivo relativamente allo sviluppo psicosociale del minorenne. Tali interventi saranno cofinanziati da parte del SSN, così come normato dalla Dgr n. 1102/2014.

L'Affidatario dovrà:

- garantire la co-progettazione ed attuazione interventi individualizzati e personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del/i minorenni/i, al fine di sviluppare le sue/loro potenzialità;
- promuovere il miglioramento delle autonomie personali (cura di sé, igiene personale, ...);
- promuovere il miglioramento delle abilità sociali (autonomia negli spostamenti, utilizzo del denaro, ...);
- promuovere il miglioramento delle abilità relazionali, allestendo contesti in cui la mediazione dell'educatore possa aiutare all'integrazione fra pari;
- garantire il sostegno allo svolgimento dei compiti scolastici, anche mediante l'attivazione di professionisti competenti qualora il minorenne necessiti di particolare assistenza alla comunicazione;
- mantenere un raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, il Servizio di NPIA e tutti gli attori della Rete;
- documentare l'intero processo di lavoro e redigere un elaborato di esito dell'attività, nonché laddove richiesto, atti di verifica in itinere.

Per gli Interventi Educativi Individuali a sostegno della domiciliarità di minorenni con disabilità l'Affidatario dovrà erogare un monte ore di attività **in presenza (ore frontali)** complessivo non inferiore a **6.300 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 35 utenti/nuclei familiari.

5.2 Interventi educativi di gruppo

Per ampliare l'offerta educativa cittadina e costruire un ponte tra gli interventi educativi individuali e i servizi educativi del territorio, è richiesto l'allestimento di progettualità rivolte a piccoli gruppi.

L'obiettivo è creare una continuità educativa con azioni che vanno ad integrarsi nel tessuto cittadino e che in esso trovano connessioni e luoghi di sperimentazione, per accrescere le abilità di ciascun partecipante, offrendo un'opportunità di socializzazione, aggregazione e relazione tra pari, in una dimensione più o meno mediata dalla presenza dell'operatore.

Gli interventi, pertanto, dovranno essere svolti in contesti diversi dal domicilio sul territorio sia nei luoghi socioculturali della città (biblioteche, ludoteche, ...), che negli spazi che l'Affidatario deve mettere a disposizione (vedi capitolo 7).

Sono particolarmente apprezzate le collaborazioni e gli intrecci virtuosi con le agenzie del territorio che già operano nel campo educativo, nonché con associazioni e gruppi informali.

a. Interventi educativi di Gruppo ad alta intensità

Gli Interventi Educativi di Gruppo ad Alta Intensità sono azioni rivolte ad un piccolo gruppo di minorenni, in cui il rapporto operatore/utente può variare da 1:2 fino a 1:5 a seconda della progettualità prevista.

Sono interventi a carattere temporaneo, le cui finalità devono essere chiare e gli obiettivi condivisi con i fruitori e le loro famiglie.

Devono essere allestiti piccoli contesti relazionali, in cui i singoli possano sperimentare le proprie abilità e autonomie ed essere supportati dagli altri, attivando modalità cooperative e collaborative.

L'obiettivo di tale intervento è quello di accrescere i livelli di consapevolezza e autostima rispetto alle proprie capacità individuali, sperimentare i contesti culturali cittadini come luoghi di apprendimento e benessere, implementare le occasioni di socializzazione e integrazione con le attività proposte dal territorio, accogliere e condividere le difficoltà, le scelte, le responsabilità che conseguono la crescita individuale.

Gli interventi devono essere previsti **più pomeriggi alla settimana** ed eventualmente coinvolgere anche più operatori, qualora le progettualità prevedano specifiche azioni, e/o si riferiscano a particolari bisogni dell'utenza.

I tempi del progetto, così come i tempi del gruppo devono essere predefiniti e verificati in itinere, presupponendo via via un'azione di riduzione e accompagnamento ad un intervento meno intensivo o all'ingresso in contesti educativi di gruppo più allargato presenti sul territorio, quali le cosiddette stazioni educative.

Per gli interventi educativi di Gruppo ad Alta Intensità l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **1.350 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 25 utenti/nuclei familiari.

b. Interventi educativi di Gruppo ad Intensità Moderata

Gli Interventi Educativi di Gruppo ad Intensità Moderata sono azioni rivolte ad un piccolo gruppo di minorenni, in cui il rapporto operatore/utente può variare da 1:2 fino a 1:5 a seconda della progettualità prevista.

Sono interventi a carattere temporaneo, le cui finalità devono essere chiare e gli obiettivi condivisi con i fruitori e le loro famiglie.

Devono essere allestiti piccoli contesti relazionali, in cui i singoli possano sperimentare le proprie abilità e autonomie ed essere supportati dagli altri, attivando modalità cooperative e collaborative.

L'obiettivo di tale intervento è quello di accrescere i livelli di consapevolezza e autostima rispetto alle proprie capacità individuali, sperimentare i contesti culturali cittadini come luoghi di apprendimento e benessere, implementare le occasioni di socializzazione e integrazione con le attività proposte dal territorio, accogliere e condividere le difficoltà, le scelte, le responsabilità che conseguono la crescita individuale.

Gli interventi devono essere previsti **almeno un pomeriggio alla settimana** ed eventualmente coinvolgere anche più operatori, qualora le progettualità prevedano specifiche azioni, e/o si riferiscano a particolari bisogni dell'utenza.

Questo intervento può essere considerato come strumento di monitoraggio delle situazioni a carattere gruppal e/o di accompagnamento temporaneo leggero, in cui l'operatore da figura unica di riferimento prepara l'utente all'ingresso in altri contesti o verso un'autonomia maggiore, sempre condivisa con l'utente.

I tempi del progetto, così come i tempi del gruppo devono essere predefiniti e verificati in itinere, presupponendo via via un'azione di riduzione dell'apporto educativo.

Per gli interventi educativi di Gruppo ad Intensità Moderata l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **900 ore annue**

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 25 utenti/nuclei familiari.

5.3 Incontri protetti e incontri vigilati

Gli obiettivi generali degli interventi declinati in questo paragrafo sono tutti volti a favorire e sostenere la continuità della relazione tra il minorenne e i suoi genitori o altre persone affettivamente significative, (nonni, fratelli, ...), assicurando l'esercizio del diritto di relazione e di visita così come enunciato nella Convenzione ONU dei diritti dell'infanzia all'art. 9: "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino".

Tali interventi mirano a recuperare, mantenere e migliorare le relazioni parentali, sostenendo le capacità genitoriali recuperabili attraverso percorsi individualizzati, nel rispetto dei bisogni evolutivi

del/i minorenni/i, quando il conflitto tra i genitori o altre situazioni compromettono il rapporto genitori/figli.

L'incontro protetto così come l'incontro vigilato presuppone quindi che sia allestito in luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal conflitto e dal pregiudizio (Spazio Neutro).

I destinatari sono quindi sia il minorenne che i genitori, che dovranno essere aiutati a riconoscere e mantenere la continuità genitoriale nei confronti dei propri figli.

L'operatore che si occupa delle attività nello Spazio Neutro deve favorire, stimolare e supportare la relazione genitore-figlio e la responsabilità educativa, definita nella progettualità condivisa con il Servizio Sociale Territoriale inviante.

L'operatore deve saper garantire il più possibile la neutralità dell'intervento, deve svolgere un compito di osservazione e di supervisione alla relazione, assicurando condizioni di tutela alla relazione, modificando l'approccio in base al mandato che gli è stato affidato ed agli obiettivi che ha condiviso con il Case Manager di perseguire.

È importante che sappia cogliere come il genitore utilizza lo spazio ed il tempo di visita con il figlio e le reazioni, non solo durante la visita, ma anche prima e dopo l'incontro.

È necessario che siano rilevati in modo sistematico:

- la qualità affettiva della relazione tra minorenne e genitori;
- l'abilità dei genitori a cogliere gli stimoli proposti dagli educatori;
- la capacità dei genitori di sapersi mettere nei panni del minorenne;
- l'impegno dei genitori nel cercare di cogliere i bisogni del/la figlio/a;
- la volontà del genitore di informarsi rispetto alla situazione del/la figlio/a (giochi, scuola, stato di salute...);
- la capacità di rispettare le regole concordate inizialmente.

L'operatore perciò

- deve cogliere e saper incoraggiare gli atteggiamenti positivi, senza essere coinvolto emotivamente nella situazione
- deve avere consapevolezza di quanto accade ed evitare il rischio di essere invischiato da sentimenti compassionevoli o assalito da sentimenti di rabbia nei confronti di adulti che non accettano di modificare la loro mentalità ed il loro comportamento, nonostante la tangibile sofferenza del/i figlio/i;
- non deve sostituirsi al genitore evitando dinamiche conflittuali e un linguaggio oppositivo;
- deve agire sempre in modo da facilitare la relazione genitore-figlio; deve trovare il modo di sostenere il genitore, pur senza sovrastarlo, per consentirgli di far emergere le proprie capacità, le proprie risorse e capire i propri limiti e le proprie difficoltà.

L'Affidatario, pertanto, deve prevedere spazi di confronto tra operatori come strumento per garantire la corretta lettura delle dinamiche, mediante azioni riflessive tra professionisti.

L'equipe è da ritenersi il luogo privilegiato in cui avviene tale confronto e la continua verifica della pertinenza degli obiettivi inizialmente indicati, una organizzazione degli interventi ed una condivisione degli aspetti teorici e metodologici.

Per poter redigere relazioni che tengano conto dei processi mediativi e di relazione genitori/figli, è richiesto all'Affidatario di individuare specifici strumenti quali griglie di osservazione, strumenti di registrazione degli incontri, relazioni di valutazione e monitoraggio in relazioni agli obiettivi prefissati ed eventuali tecniche ludiche professionali, che devono essere padroneggiate e utilizzate da ciascun operatore afferente al dispositivo.

Si specifica, inoltre, che l'Affidatario dovrà allestire uno Spazio Neutro, spazio dedicato per l'accoglienza e allo svolgimento in sicurezza di questi specifici interventi, qualora questi (in particolare gli incontri Protetti) debbano obbligatoriamente attuarsi in un coteo ad hoc. Si rimanda al capitolo 7 per le specifiche relative allo Spazio Neutro.

a. Incontri Protetti

Gli Incontri Protetti sono interventi educativi predisposti per le visite tra genitori e figli non conviventi a seguito di separazione o divorzio conflittuale, affido o altre vicende di grave e profonda crisi familiare, al fine di tutelare il diritto dei minorenni a mantenere una relazione con le figure genitoriali e/significative, di rinforzare o recuperare la relazione tra il figlio/i e il genitore non collocatario e garantire un percorso di crescita a quest'ultimo/i rispetto al suo ruolo genitoriale.

Gli Incontri Protetti si attivano in ottemperanza di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e sono interventi coatti che avvengono tra figli minorenni e genitori non conviventi/altri parenti o figure significative per il minorenne.

Tali interventi possono esitare da:

- separazione conflittuale e rifiuto dei figli a incontrare uno dei due genitori;
- ordini restrittivi verso ex partner;
- precoce frattura di rapporto o riconoscimento tardivo;
- limitazione temporanea delle responsabilità genitoriali;
- procedimenti penali in corso;
- condanne per maltrattamenti abusi e violenze;
- adozione (in casi particolari).

Pertanto, è fondamentale garantire la protezione del minorenne nei momenti di incontro con i familiari, con la presenza costante di un operatore, osservando le dinamiche che vengono messe in atto in quel frangente, ai fini di fornire al Servizio Sociale tutti gli elementi utili alla valutazione della situazione per rispondere in modo adeguato e compiuto alle richieste pervenute dalle Autorità Giudiziarie.

Gli Incontri Protetti sono essere predisposti dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario, con la richiesta di:

- osservare e valutare le capacità relazionali, modalità del genitore di rapportarsi adeguatamente con il figlio in relazione all'età ed ai bisogni evolutivi, a fronte di pregresse o permanenti condizioni di pregiudizio;
- garantire protezione e tutela del minorenne/i negli incontri genitore-figlio/i, in situazioni di rischio e/o pregiudizio;
- garantire sostegno al/i minorenne/i e ai genitori, qualora gli adulti si dimostrassero inadeguati nelle modalità educative e di accudimento.
- accompagnare il/i figlio/i nella ripresa dei contatti con il genitore non affidatario, sospesi dall'ostilità tra i genitori;
- mediare il conflitto che impedisce ai genitori di gestire adeguatamente l'affidamento condiviso del figlio.
- redigere, qualora sia necessario e richiesto, relazioni di andamento/fine intervento ad integrazione della documentazione del Servizio Sociale per il Tribunale dei Minorenni o Tribunale Ordinario.

Il Servizio Sociale Territoriale per assolvere a quanto richiesto dall'Autorità Giudiziaria è tenuto ad attivare immediatamente l'intervento, pianificando e condividendo le singole progettualità con l'Affidatario, individuando gli obiettivi, le modalità, i tempi e gli strumenti dell'interventi

Per gli **Incontri Protetti** l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **2.080 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 80 utenti/nuclei familiari.

b. Incontri Vigilati

Gli Incontri Vigilati non prevedono una disposizione da parte dell'Autorità Giudiziaria, ma sono interventi volti ad approfondire dinamiche familiari non del tutto chiare al Servizio Sociale Territoriale, per prevenire possibili situazioni di pregiudizio verso minorenni/i che vivono in contesti di conflittualità familiare per cui non è in corso iter giudiziario o situazioni di ricomposizione/ridefinizione del nucleo.

A differenza degli Incontri Protetti, questi interventi possono essere svolti anche al di fuori di contesti protetti o dallo Spazio Neutro, in diversi luoghi della città (biblioteche, parchi, ...) e/o al domicilio del minorenne, qualora non si pregiudichi l'obiettivo dell'intervento.

Anche la presenza dell'operatore può essere non continuativa e l'osservazione delle dinamiche relazionali può essere fatta a distanza.

L'intervento deve avere carattere temporaneo e l'intero processo deve risolversi nel tempo congruo per una valutazione degli elementi di rischio ed accompagnare, qualora la situazione lo richieda, ad interventi più idonei.

Per gli **Incontri Vigilati** l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **65 ore annue**.

Si stima che l'intervento possa essere rivolto a circa 10 utenti/nuclei familiari.

6. Interventi di Territorio

Gli interventi previsti in questo capitolo sono rivolti all'intera cittadinanza e sono finalizzati a promuovere il benessere della comunità in modo diffuso e trasversale.

Tutti gli interventi dovranno essere pianificati e concordati annualmente di concerto con il Servizio Programmazione Welfare e Intercultura del Comune di Reggio e la Committenza.

Possono essere proposti anche ad integrazione dei degli interventi declinati nel capitolo 5.

Sono attività sul territorio e per il territorio, per le quali si richiede all'Affidatario di costruire alleanze e collaborazioni con le risorse già esistenti, per allestire contesti in cui prevedere questa tipologia di interventi, rivolti prevalentemente a famiglie, con particolare attenzione a bambini, adolescenti, genitori e neogenitori.

Essi si devono caratterizzare come laboratori, percorsi, serate a tema, aperti a chiunque desidera partecipare, per ascoltare, ascoltarsi, riflettere, conoscersi, riconoscersi con l'obiettivo di rinforzare e mettere a valore le risorse di ciascuno e sviluppare nuove competenze e strategie nella relazione con l'altro, siano essi figli, compagni, coniugi, e/o pari.

Questa tipologia di interventi, se da un lato risponde con modalità meno intensiva ai bisogni delle famiglie più fragili, dall'altro consente comunque supporti trasversali di comunità, che connotano meno i fruitori come fragili, restituendo a ciascuno comunque la propria appartenenza alla comunità, a prescindere dalla dimensione di bisogno. AL tempo stesso favoriscono lo sviluppo di una comunità che cura e si prende cura.

Tali azioni rivestono inoltre una funzione di "sentinella sociale" del territorio, poiché consentono di cogliere i mutamenti della società e l'emergere di nuovi bisogni, sono un punto di riferimento per i singoli e/o le famiglie, accompagnano ed orientano le situazioni più fragili nel Sistema dei Servizi.

È richiesto pertanto all'Affidatario di svolgere parallelamente una molteplice funzione: cura, vigilanza e attivazione della Comunità.

6.1 Laboratori di genitorialità

Accompagnare le famiglie e i minorenni con una “modalità di tipo leggero” ha l’obiettivo di prevenire e/o individuare in fase embrionale, tutti quei fattori di rischio che possono esitare in situazioni di grave vulnerabilità. Permette di costruire una cornice di interventi nell’ambito della cura e della protezione dell’infanzia, ma anche della promozione delle condizioni di sostenibilità delle famiglie, rispetto a momenti di fragilità dovuti a cambiamenti inevitabili e/o eventi critici del ciclo di vita delle famiglie stesse (nascite, separazioni, lutti...).

Per tale motivo è importante prevedere interventi ad hoc, che abbiano come focus progettuale i destinatari e i loro bisogni, nonché il territorio in cui questi vengono allestiti.

I Laboratori di Genitorialità si configurano come percorsi di gruppo rivolti a genitori e/o neogenitori, per sostenerli nel loro (nuovo) ruolo e aiutarli nell’individuare ed utilizzare le potenzialità e le risorse che già sono presenti in loro stessi, nella loro Rete di prossimità.

L’età dei figli è sicuramente una variabile fondamentale per la proposta e la composizione dei gruppi, così come le condizioni genitoriali (neogenitori, genitori separati, mamme lavoratrici, genitore unico, ...). I gruppi con e tra i genitori sono occasioni di scambio tra pari, tra persone che stanno vivendo la stessa esperienza e che possono condividere ansie, dubbi, difficoltà relative ai figli.

Questi percorsi dovranno essere uno spazio-luogo di confronto, in cui l’Affidatario è chiamato a facilitare la relazione all’interno del gruppo, facendo emergere i diversi punti di vista in un clima di cooperazione e riconoscimento del valore della differenza e del vissuto comune.

Possono essere previsti e allestiti momenti d’incontro con esperti sui temi più vari della sfera pedagogica a quelli di attualità, cultura e attività ludiche con i figli, su richiesta dei genitori stessi e sempre finalizzati a costruire riflessioni, scambi e sostegno tra gli stessi.

Per i Laboratori di genitorialità l’Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **servizio in presenza (ore frontali)** non inferiore a **80 ore annue**.

Si stima che ogni gruppo possa essere composto da circa 20 persone

6.2 Gruppi di parola

I Gruppi di Parola sono una risorsa per la cura dei legami familiari nella separazione dei genitori: un luogo in cui accompagnare in percorsi tra pari bambini e ragazzi alla comprensione di tale esperienza, per condividere, con strumenti adeguati all’età dei partecipanti, le emozioni e i vissuti.

Allo stesso tempo, i Gruppi di Parola permettono ai genitori di trovare uno spazio di condivisione per raccontare le incertezze e le preoccupazioni proprie del lavoro di cura verso i figli, senza per questo perdere fiducia nelle proprie capacità, ma acquisendo la consapevolezza che il ruolo del genitore è in continuo divenire e che non si acquisisce una volta per sempre.

È importante prevedere Gruppi di Parola distinti per fasce d’età, al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni e alle abilità dei minorenni coinvolti e sostenere le fragilità genitoriali proprie dei diversi stadi evolutivi. Pertanto, dovranno essere allestiti almeno 2 Gruppi: uno rivolto in particolare a bambini e l’altro con peculiarità specifiche per adolescenti e preadolescenti.

Per i Gruppi di Parola l’Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **40 ore annue**.

Si stima che ogni gruppo possa essere composto da circa 8 persone

6.3 Percorsi di counselling e di sostegno psicologico

Il presente capitolato prevede la possibilità di offrire percorsi di Counselling individuali, di coppia o familiari a genitori, neogenitori, ragazzi, per esplorare le difficoltà relative ai processi evolutivi, fasi di transizione e stati di crisi e rinforzare capacità di scelta o di cambiamento.

Deve essere inoltre prevista, la possibilità di attivare percorsi di Sostegno Psicologico, non terapeutico, volti a sostenere le persone che vivono un momento di disagio e/o crisi personale a seguito di una situazione particolare o di un determinato momento di vita.

Tali percorsi sono da considerarsi come azioni ad integrazione e a supporto dell'efficacia degli interventi declinati nel capitolo 5, e, pertanto, si rivolgono esclusivamente a coloro che ne facciano richiesta e che siano intercettati all'interno di tali contesti.

Per il Counselling si richiedono competenze professionali specifiche per allestire le condizioni in cui., grazie ad uno spazio di ascolto e di riflessione, si può permettere alla persona di migliorare la qualità della propria vita, attraverso la valorizzazione dei suoi punti di forza e delle sue capacità di autodeterminazione.

Per i progetti di Sostegno Psicologico si richiedono competenze professionali specifiche per attivare percorsi individuali, volti ad un benessere psicologico per rielaborare aspetti della vita preoccupanti, faticosi e dolorosi, prevenendo un possibile disagio psichico.

Qualora si ravvedano elementi di fragilità più profonda, i professionisti coinvolti sono chiamati a far riferimento al Case Manager di riferimento per valutare un eventuale accompagnamento al Sistema dei Servizi Territoriali.

Dovranno essere previsti percorsi di media durata.

Per i percorsi di **Counselling** l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **100 ore annue**.

Per i percorsi di **Sostegno Psicologico** l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **attività in presenza (ore frontali)** non inferiore a **150 ore annue**.

Si stima che le tipologie di intervento qui richieste possano essere rivolte complessivamente a circa 25 utenti/nuclei familiari.

6.4 Incontri informativi e di sensibilizzazione

In un'ottica di prevenzione, diffusione delle buone pratiche e cura della Comunità, il presente capitolato richiede che l'Affidatario si relazioni con il contesto cittadino in modo dinamico e collaborativo, per co-costruire spazi di riflessione in modo sistematico e predisporre momenti di incontro e sensibilizzazione rivolti a tutta la cittadinanza. In particolare, l'Affidatario dovrà organizzare sistematicamente incontri aperti al pubblico, preferibilmente in grande gruppo, su tematiche relative, ad esempio, all'educazione dei figli, alle problematiche specifiche dell'età dello sviluppo, ... collaborando con le istituzioni formali e informali del territorio.

Per gli Incontri informativi e di sensibilizzazione l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di attività **in presenza (ore frontali)** non inferiore **20 ore annue**.

Si stima che ogni incontro possa essere rivolgersi a circa 20 persone

6.5 Attività di Animazione e Laboratori ludico-creativi

Si richiede all'Affidatario di garantire l'accoglienza di famiglie, minorenni, ragazzi, favorendo l'incontro, la relazione, la reciprocità, mediante attività informali ludico ricreative e attività di animazione di uno spazio allestito all'uopo, come richiesto in capitolo 7, par. 7.1, aperto al libero accesso gratuito dei cittadini.

L'attività di animazione dovrà essere indirizzata a rendere il contesto un luogo stimolante per esperienze di socializzazione e amicizia, favorendo la possibilità di conoscere e utilizzare una

molteplicità materiali ludici e creativi difficilmente a disposizione delle famiglie, di norma, prevedendo anche momenti strutturati di attività.

L'offerta ludico creativa potrà essere ampliata attraverso intrecci virtuosi di competenze di attori del territorio, volontari e/o professionisti e formatori invitati per specifiche attività.

È ammesso ed auspicabile, compatibilmente con lo svolgimento dell'attività di animazione libera e gratuita già prevista e con eventuali risorse ulteriori a carico dell'Aggiudicatario, che possano essere allestiti veri e propri percorsi laboratoriali rivolti a differenti target di utenza, ad integrazione di quanto previsto nel presente Documento Tecnico.

L'Animazione degli spazi dovrà prevedere:

- l'allestimento di Laboratori e momenti di accesso libero, integrate con altre offerte eventuali del Territorio;
- lo sviluppo delle connessioni e delle relazioni dello spazio Lab-Hub, meglio descritto al capitolo 7, par. 7.1, con altri contesti del territorio, che sviluppino azioni attinenti a quelle dei Laboratori ludico-ricreativi qui proposti;
- l'allestimento dello spazio-laboratorio in modo adeguato all'attività artistica-ludico-creativa che si intende offrire,
- l'allestimento dello spazio perché sia contesto educativo, perciò spazio che racconta un approccio, l'intento che si persegue, il metodo di lavoro che si pratica, è perciò richiesta cura verso la scelta di allestimento degli spazi e dei materiali da utilizzare, nonché la loro disposizione e presentazione ai partecipanti alle diverse attività;
- il riordino e la manutenzione degli spazi in buono stato, affinché risulti un luogo bello, piacevole da vivere e da attraversare e affinché ciascun gruppo possa trovare quanto gli serve per l'attività specifica che svolge in quello spazio;
- la tenuta del calendario degli utilizzi dello spazio, per consentire la convivenza di gruppi diversi, che possano trovare però agio nel condividere lo spazio;
- la promozione di eventi e di azioni per far conoscere e vivere lo spazio al territorio
- l'allestimento di incontri informativi e di sensibilizzazione in contesti altri del territorio.

Per le Attività di animazione e laboratori ludico-creativi l'Affidatario dovrà erogare un monte ore complessivo di **apertura del servizio agli utenti e ai cittadini**, prevalentemente a copertura della fascia pomeridiana, non inferiore a **940 ore annue**.

7. Contesti di territorio e spazi dedicati

I contesti di territorio rappresentano uno strumento strategico per lo sviluppo di relazioni positive, per la crescita degli individui e della responsabilità sociale, nonché per la promozione di una cultura di Comunità che si prende cura dei più piccoli, delle famiglie e della fragilità nel suo senso più ampio; se molte delle azioni declinate in questo Documento Tecnico prevedono il loro sviluppo presso il domicilio del minorenne/nucleo, vero è che contesti socioculturali della città devono divenire luoghi di apprendimento, crescita e socialità in cui integrare e svolgere parte dell'azione educativa anche dei soggetti più fragili.

Per tale motivo è richiesto che l'Affidatario costruisca e mantenga un'alleanza con le agenzie educative del territorio: biblioteche, musei, ludoteche, ... sono luoghi non solo in cui svolgere le attività, ma con cui co-costruire nuove modalità di lavoro e sviluppo di offerte a favore delle persone più fragili.

Al tempo stesso, parte degli interventi illustrati nei capitoli precedenti, richiedono spazi congrui e dedicati, come meglio di seguito dettagliato, che l'Affidatario dovrà mettere a disposizione per tutta

la durata dell'Appalto, scegliendo, a propria discrezione, se assolvere alle richieste utilizzando un'unica sede, ovvero se assolvere con sedi diverse, attraverso una "proposta diffusa". Entrambe le scelte dovranno essere adeguatamente motivate in sede di Offerta con attinenza alla strutturazione dell'Offerta stessa.

Laddove le parti dovessero concordare in corso di esecuzione dell'Appalto per l'utilizzo di spazi di proprietà dell'amministrazione comunale, questi dovranno essere adeguatamente valorizzati dal punto di vista economico e tale valorizzazione costituirà una pari riduzione dell'importo riconosciuto dalla Committenza.

7.1 Lab-Hub: uno spazio di Servizi per il Territorio

L'Affidatario dovrà mettere a disposizione almeno uno spazio a carattere prevalentemente socio-educativo situato nel territorio comunale di Reggio Emilia, preferibilmente nella zona Ovest della città, in un contesto facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, per svolgere le attività declinate in questo Documento Tecnico, con specifico riferimento agli interventi in capitolo 5, artt. 5.1 e 5.2 e in Capitolo 6, se non diversamente organizzati in altri spazi del territorio ritenuti comunque adeguati e strategici per la declinazione dell'Offerta rivolta a specifici target .

Tale spazio è definito Lab-Hub, per le sue specifiche connotazioni di spazio laboratorio creativo e di contesto di snodo nel passaggio e nell'intersecarsi di vari percorsi educativi. Il nome intende restituirne una valenza, al tempo stesso, generativa e di rete, di centro e di intreccio, a denotarne le principali caratteristiche attese.

Il Lab-Hub deve diventare uno snodo cittadino a supporto dell'educazione, della cultura e dell'aggregazione, innanzitutto con riferimento alla comunità e al quartiere circostante. Deve essere un luogo poliedrico, in cui sia garantito l'incontro mediante un equilibrio di offerte formali e informali; uno spazio in rete, a cui è richiesto un lavoro sinergico con il territorio per garantire organicità, coesione e intreccio con le diverse proposte già presenti sul territorio medesimo.

Al tempo stesso, deve avere una valenza in sé, rispetto al Servizio richiesto, caratterizzandosi per un'offerta educativa significativa e nuova sul territorio.

La progettazione degli ambienti e degli spazi per costruire contesti stimolanti e coerenti con le proposte educative e con chi le vive quotidianamente è ritenuto un fattore qualificante e imprescindibile della progettazione educativa. Lo spazio e gli arredi non dovranno essere uno sfondo neutro, ma dovranno saper orientare l'esperienza di conoscenza e scoperta, di apprendimento e crescita, oltre che di dialogo, interazione e relazione. Gli spazi e gli arredi dovranno essere allestiti in modo multifunzionale per supportare declinazioni progettuali interdisciplinari e processi di apprendimento aperti. Ecco allora che la cura nel progettare gli ambienti e nell'abitarli affinché siano luoghi di bellezza, di dignità per chi li vive e funzionali alle attività, con arredi accessibili e che rispettino ogni obbligo di legge relativi alla sicurezza di chi ne fa uso è prerequisite essenziale di progettazione dello spazio.

Tutti gli ambienti dovranno essere arredati dall'Affidatario con materiali ludici e ricreativi, nonché libri e materiali tecnologici e didattici, affinché i diversi tipi di target possano sperimentare attività individuali e di gruppo.

Gli spazi dovranno essere organizzati in modo che sia garantito lo svolgimento di più attività in contemporanea, garantendo sia la possibilità di attività educativa individuale e/ di piccolo gruppo, sia la possibilità di interazione, scambio e gioco con coloro che frequentano e vivono il contesto animato, accedendo in modo libero (vedi capitolo 6.5).

La superficie, quindi, dovrà essere sufficientemente ampia a poter ospitare:

- **attività individuali e per piccolo gruppo:** questo spazio potrà essere risorsa per le attività extra domiciliari degli interventi di tipo individuale e/o di gruppo, costituendo un'ulteriore opportunità rispetto ai luoghi educativi e culturali del territorio, con cui dovrà trovare sinergie e integrazioni;

- **colloqui individuali, di coppia, ...:** dovranno essere previsti luoghi accoglienti e intimi in cui svolgere le attività di accompagnamento alla genitorialità, di counselling e di sostegno psicologico;
- **attività libera di gioco, esplorazione, creatività e l'allestimento laboratori ad hoc.**

È auspicabile che tale spazio, poiché inteso come luogo di incontro della comunità, sia aperto alla cittadinanza e fruibile dalla stessa, anche durante i momenti in cui non vi siano le attività del Servizio, affinché lo spazio sia vivo e animato, potendo ospitare altre attività concordate con la Committenza.

7.2 Spazio Neutro

All'Affidatario è richiesto altresì che, all'interno di Lab-Hub o in altro spazio apposito, siano previsti locali dedicati e allestiti per lo Spazio Neutro e dunque per lo svolgimento in sicurezza degli Incontri protetti e degli Incontri Vigilati (vedi capitolo 5.3).

Lo Spazio Neutro è il luogo in cui vengono garantiti i legami parentali in situazioni di alta conflittualità genitoriale e in cui le persone devono trovare benessere relazionale, quando questo non è possibile altrove. Non è indifferente, pertanto, la predisposizione del setting, degli oggetti, dei colori e delle caratteristiche dei luoghi dove avvengono gli incontri genitore-figlio.

Con il termine setting, non si vuole fare riferimento alla sola dimensione dello spazio, bensì alla dimensione organizzativa nel suo insieme, fatta sia di spazi, che di tempi, di utilizzo di materiali a funzione simbolica, che non sono semplicemente sfondo, ma diventano strumenti di lavoro quotidiano. L'organizzazione degli spazi dedicati agli Incontri Protetti deve essere tale da favorire attività diversificate, favorendo possibilità di movimento e utilizzo di oggetti sia ludici, che quotidiani.

Locali adeguati, appositamente predisposti agevolano il lavoro degli operatori, ma soprattutto creano le condizioni per far sentire a proprio agio il bambino, gli adolescenti e gli adulti. Considerando che, nella maggior parte dei casi, genitori e figli si incontrano solo in contesto protetto, è bene che tali locali, siano adeguati e facilitino il senso della familiarità, della normalità e della sicurezza.

All'Affidatario è richiesto, perciò, di predisporre di locali consoni a garantire una sala d'osservazione con telecamere a circuito chiuso e specchio unidirezionale, una stanza degli incontri, una stanza dei colloqui, oltre a una sala d'aspetto per l'altro genitore. È auspicabile, inoltre, poter disporre di un doppio ingresso o un sistema di divisione tale da permettere, nel caso in cui fosse necessario, entrate/uscite differenti, per evitare incontri inopportuni, indesiderati o potenzialmente pericolosi tra genitori nei momenti di attesa o ritardo. Sarebbe opportuno prevedere anche uno spazio di accoglienza, dove i genitori imparano ad incontrarsi e gestire il conflitto attuando comportamenti idonei, nell'interesse del proprio figlio, preparandosi all'incontro.

Laddove lo Spazio Neutro è inserito all'interno o è attiguo al Lab-Hub, è necessario differenziarne gli accessi e gli spazi.

8. Iter procedurale di attuazione degli interventi

Tutti **gli interventi a favore delle famiglie** declinati nel capitolo 5 della presente procedura, possono essere attivate solo mediante il seguente iter procedurale:

1. il Case Manager del Servizio Sociale Territoriale, su mandato del Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni o per valutata e accertata necessità dell'intervento, redige il Progetto Quadro;
2. il Case Manager In accordo con il Coordinatore del Servizio Sociale Territoriale definisce l'Azione necessaria, tenendo conto della disponibilità delle risorse.;
3. il Case Manager contatta il Referente Operativo del Servizio identificato dall'Affidatario per definire le modalità di svolgimento dell'azione;
4. l'Affidatario dovrà immediatamente attivarsi affinché l'attivazione dell'intervento educativo possa avviarsi, individuando all'interno del suo staff uno o più educatori per lo svolgimento dell'intervento, che dovranno predefinire un Progetto Individualizzato dettagliando macro e micro-obiettivi, strumenti, contesti, reti, ...
5. il Case Manager dovrà allestire un incontro di presentazione all'utente/famiglia del progetto e dell'/degli operatore/i che ne sono parte, al fine di co-costruire un patto educativo che veda tutti ingaggiati al raggiungimento degli obiettivi e in particolare alla famiglia di aderire alla proposta;
6. L'Affidatario dovrà garantire la messa in opera di tutti gli strumenti educativi (progettazione, valutazione, documentazione) al fine di svolgere a pieno il suo mandato per consegnare al Case Manager gli esiti dell'azione alla scadenza del progetto e in itinere, laddove previsti. Pertanto, dovranno essere garanti, ove attesi, momenti di confronto e ridefinizione degli interventi, ancorché non emergano necessità durante l'attuazione del progetto; I tempi per l'attivazione di ciascun intervento devono essere previsti entro e non oltre 10 giorni lavorativi;
7. Gli incontri di monitoraggio in itinere (se previsti) e di verifica finale dovranno essere allestiti affinché siano presenti tutti gli attori che collaborano in modo integrato al progetto, per chiuderlo o ridefinirlo.

Gli **interventi di territorio** declinati nel capitolo 6 della presente procedura, sono da intendersi come attività ad integrazione degli interventi declinati nei capitoli precedenti e rispetto ai quali non può esservi un invio diretto da parte del Servizio Sociale Territoriale, poiché gli stessi, prevedono per loro natura, la volontarietà di partecipazione degli individui.

Tali interventi dovranno essere rivolti sia alle famiglie con maggiori fragilità, già utenti degli interventi del Servizio, sia alla cittadinanza tutta mediante libero accesso. Gli interventi di territorio di tipo informativo e di sensibilizzazione della cittadinanza dovranno essere pianificati e concordati mediante un piano organizzativo annuale concertato con il Servizio Sociale Territoriale e il Servizio Politiche di Welfare e Intercultura del Comune di Reggio Emilia, oltre alla Committenza.

Il personale si compone di:

1. Coordinamento e Referenza operativa;
2. Personale operativo;

utilizzando le equipe interne di Servizio come strumento di raccordo, come meglio descritto sotto.

9.1 Coordinamento e Referenza operativa

È richiesto all'Affidatario di individuare:

- n. 1 figura unica di **Coordinamento del Servizio** per non meno di **38 ore settimanali**;
- n. 1 figura unica di **Referenza Operativa sugli interventi a favore delle famiglie**; per non meno di **25 ore settimanali**.

Il **Coordinatore del Servizio** dovrà essere in possesso di laurea magistrale o afferente al Vecchio Ordinamento, in discipline pertinenti (Pedagogia / Psicologia / Servizi Sociali / Scienze della Formazione / Educazione) e con un'esperienza lavorativa di non meno di cinque anni, nel ruolo specifico di coordinatore di servizi a favore dei minorenni.

La funzione è a presidio della tenuta dei processi e del metodo di lavoro, ma anche del forte orientamento all'innovazione del Servizio, che, in stretta sinergia con la Committenza, operi in co-progettazione sia verso l'interno, con la propria organizzazione/partenariato, che verso l'esterno, con il territorio e la Committenza.

Il Coordinatore del Servizio, oltre a coordinare al meglio il personale a disposizione, manterrà la referenza operativa relativa agli interventi di territorio, dunque dovrà coordinare direttamente le risorse afferenti a quell'area.

Tale figura dovrà, inoltre, garantire continuità di relazione e scambio con la Committenza, il Comune e il Servizio Politiche di Welfare e intercultura per lo sviluppo e la realizzazione delle Azioni previste nell'ambito della co-progettazione.

Al Coordinatore del Servizio inoltre compete:

- la programmazione delle attività e la condivisione delle stesse con la Committenza
- la partecipazione attiva alla costruzione degli oggetti di lavoro e degli strumenti in uso
- le connessioni e gli scambi con la Committenza, il Comune e il Servizio Politiche di Welfare e intercultura per lo sviluppo, il monitoraggio e la valutazione dei progetti in co-partecipazione
- il presidio e la tenuta di tutti i processi di lavoro
- il monitoraggio e la rendicontazione degli interventi di territorio
- la presentazione della documentazione richiesta a supporto della funzione
- la costruzione della valutazione complessiva del Servizio e la valutazione d'impatto.

Il **Referente Operativo sugli interventi a favore delle famiglie** dovrà essere in possesso di laurea magistrale o afferente al Vecchio Ordinamento, in discipline attinenti (Pedagogia / Psicologia / Servizi Sociali / Scienze della Formazione / Educazione) e con un'esperienza lavorativa di non meno di tre anni, nel ruolo specifico di coordinatore di servizi a favore dei minorenni.

È chiamato ad organizzare, accompagnare e presidiare le attività di ciascuna equipe di lavoro afferente ai diversi interventi, nonché a tenere le connessioni con il Servizio Sociale Territoriale e con le famiglie fruitrici del Servizio.

Sarà onere del Referente Operativo presidiare lo sviluppo dei singoli progetti educativi, tenendo sempre presente gli obiettivi, gli andamenti e i possibili risvolti e connessioni con le agenzie del territorio.

Il Referente Operativo, inoltre, dovrà collaborare strettamente sia con il Coordinatore del Servizio sia con il/gli animatori del *Lab-Hub* per organizzare lo svolgimento delle attività extra domiciliari e di piccolo gruppo, per sviluppare e arricchire l'offerta alle progettualità che presidia.

Al Referente Operativo inoltre compete:

- la gestione operativa dell'equipe,
- le connessioni operative con il Servizio Sociale Territoriale (in particolare in sede di attivazione, monitoraggio e termine degli interventi),
- la tenuta e la presentazione della documentazione richiesta a supporto della funzione,
- la tenuta e la presentazione degli esiti dei progetti educativi,
- la gestione delle attività e la condivisione delle stesse con la Committenza,
- Il monitoraggio e la rendicontazione degli interventi a favore delle famiglie.

9.2 Personale operativo

Poiché la maggior parte dell'attività in presenza (frontale) deve essere svolta nella fascia pomeridiana della giornata, il **Personale operativo** deve comporre un **gruppo di lavoro di soggetti in numero compreso tra 30 e 45** (tra personale educativo, socioassistenziale, atelieristi, terapisti occupazionali e altre risorse, dedicate allo sviluppo degli interventi a favore delle famiglie e di territorio).

Il Personale operativo dovrà dedicare al servizio **non meno di 33.925 ore annue in presenza (frontali) per gli interventi e 1.545 ore annue di equipe interne di servizio.**

Le 33.925 ore in presenza (frontali) dovranno essere così articolate:

- a) **32.595 ore per Interventi a favore delle famiglie**, dovranno essere realizzate da personale con qualifica di educatore professionale sociosanitario o educatore professionale socio-pedagogico (per entrambi i profili si fa riferimento alla Legge 27.12.2017, n. 205, commi dal 593 al 601 -Legge di Bilancio 2018- e alle indicazioni in essa contenute con particolare riferimento a quanto previsto dal DM 520 dell'8/10/1998, comprendendo inoltre anche coloro che sono al momento della presentazione dell'Offerta iscritti ai percorsi per il conseguimento dei 60 CFU definiti dalla normativa) o da personale con qualifica di pedagogo (in possesso del diploma di laurea abilitante nelle classi di laurea magistrale LM-50, LM-57, LM-85, LM-93);
- b) **1.330 ore per Interventi di territorio, di cui:**
 - **1080 ore annue** dedicate a interventi che potranno essere realizzati anche da figure con qualifica e competenza diversa dall'educatore professionale, perciò afferenti agli ambiti socioassistenziali, di cura, psicologici, sociologici, artistici, relazionali, animazione di comunità, ... Dunque, questi operatori, oltre al diploma di scuola secondaria, che tutti devono necessariamente possedere, dovranno avere eventuali qualifiche specifiche, o esperienze documentabili di almeno 3 anni in attività a favore di minorenni, famiglie fragili, adolescenti e/o persone con disabilità, tali da assicurare la piena realizzazione del Servizio coerentemente con l'Offerta presentata;
 - **almeno 150 ore annue** realizzate da uno Psicologo con esperienza documentabile nell'ambito della genitorialità, per realizzare gli interventi di sostegno psicologico di cui al paragrafo 6.3;
 - **almeno 100 ore annue** realizzate da un Professional Counselor con Attestato specifico e con esperienza documentabile, per realizzare gli interventi di counselling di cui al paragrafo 6.3;

- c) **1.545 ore annue di equipe interne di servizio**, come oltre meglio specificate al paragrafo 9.3 *Dispositivo di raccordo interno: equipe*.

All'atto della stipulazione del contratto e, in ogni caso prima dell'avvio del Servizio, se antecedente alla stipulazione, e comunque in ogni momento di esecuzione del Servizio in caso di modificazioni nel Personale, l'Affidatario è tenuto a:

- a) presentare al Committente l'elenco del personale effettivamente incaricato, che dovrà avere in ogni caso pari requisiti rispetto a quello dichiarato in Offerta;
- b) per ognuno dei soggetti indicati nell'elenco di cui alla precedente lettera a), nell'applicazione dell'art. 25 bis del d.P.R. n. 313 del 2002, così come integrato ad opera dall'art. 2 del d.lgs. 39/2014 "Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minorenni e la pornografia minorile", garantire in modo continuativo e costante il rispetto degli obblighi specifici ivi previsti.

In aggiunta al Personale operativo è, inoltre, auspicabile l'impiego di volontari, animatori, istruttori artigiani, volontari del servizio civile, persone in tirocinio formativo curriculare. Tali figure sono funzionali a coadiuvare le attività di tipo educativo-ricreativo e formativo e non concorrono al raggiungimento degli standard richiesti.

9.3 Dispositivo di raccordo interno: equipe

L'Affidatario dovrà prevedere periodici incontri di equipe, con oggetti specifici e frequenze differenziate a seconda del diverso livello di coinvolgimento e mansione degli operatori ingaggiati nel Servizio:

- il Coordinatore, supportato dal Referente Operativo sugli interventi a favore delle famiglie, avrà il compito di convocare e condurre le equipe di Servizio, individuando gli oggetti di lavoro, i partecipanti, la frequenza di incontro e gli strumenti utili ai fini della riunione;
- gli operatori incaricati nell'ambito degli interventi a favore delle famiglie dovranno essere coinvolti in incontri di equipe almeno ogni 15 giorni, per condividere progettualità, andamenti e ricalibrare la prassi educative del singolo operatore;
- gli operatori incaricati sugli interventi a favore del territorio, così come lo Psicologo e il Professional Counselor dovranno essere coinvolti in incontri almeno mensili, per raccordi e ridefinizioni progettuali.

L'equipe ha un valore trasversale ai singoli oggetti di lavoro che in essa vengono via via trattati: deve rappresentare uno spazio-tempo in cui confrontarsi, valutare attentamente i bisogni portati dagli utenti e dalle loro famiglie, così come quelli raccolti nel territorio, al fine di ridefinire gli obiettivi dell'azione educativa e ripensarla. Deve permettere a ciascun operatore di sentirsi parte di un processo di lavoro strutturato, malgrado spesso l'attività nella quotidianità sia giocata prevalentemente in solitudine (si vedano in particolare gli interventi individuali domiciliari), stando a stretto contatto con la sofferenza e il disagio delle persone, in contesti informali e setting definiti da altri e non necessariamente connotati come spazi educativi.

L'opportunità di confrontarsi con altri professionisti su situazioni e problematiche complesse, ragionando insieme delle possibili strategie di trattamento e modus operandi, migliora inevitabilmente la qualità dell'intervento. Al tempo stesso, la condivisione di linee guida e di metodologie educative migliora l'efficienza lavorativa del gruppo e dei singoli operatori, incrementa la cooperazione, la condivisione e la coesione del gruppo e, di conseguenza, rende l'azione maggiormente integrata.

10. Co-progettazione

Oltre a tutto quanto delineato e richiesto, la Committenza intende avvalersi di modalità di co-progettazione con l'Affidatario su alcuni aspetti che rappresentano per la Committenza stessa finalità significative, su cui si richiede un apporto progettuale da parte dell'Affidatario. Oggi più che mai, viste le criticità e la produzione normativa imposte dal Covid-19, è necessario mantenere aperto e costante il dialogo progettuale sui Servizi, pertanto la co-progettazione è la metodologia che deve accompagnare tutto l'allestimento e la realizzazione dell'Appalto, in ogni sua parte, con attenzione ai differenti interlocutori, oltre al Committente, ma anche con riferimento ai diversi dispositivi e livelli di raccordo necessari, alle diverse fasi di impostazione e realizzazione delle funzioni richieste in Appalto, ai diversi ambiti di obiettivi e ai differenti livelli di interlocuzione e confronto da attivare e garantire per mantenere lo sguardo aperto, per avere una pratica dialogante che fruisce del sapere e dell'esperienza di mondi diversi e riesce a metterla al servizio di quanto è necessario e possibile assumere come bisogno/opportunità nel qui ed ora della situazione.

La co-progettazione dovrà perciò rappresentare la modalità con cui sono costruiti gli oggetti di lavoro sottoindicati nei successivi paragrafi, ma anche il modo in cui saranno rinegoziati, allestiti e valutati. La co-progettazione dovrà riguardare non solo le modalità di relazione con la Committenza, ma anche i raccordi interni, tra le figure che concorreranno per conto dell'Affidatario alla realizzazione delle varie funzioni.

10.1 Progettazione, valutazione e documentazione

L'Offerta di Servizio richiesta, che vede un intrecciarsi virtuoso tra differenti tipologie di interventi a supporto dei singoli, dei nuclei e dei territori, deve essere sostenuta da **funzioni di pensiero**, che permettano di co-costruire gli interventi con tutti gli attori del sistema coinvolti, di monitorare gli andamenti e, nel caso, di ridefinire le progettualità di partenza, attraverso nuove acquisizioni maturate attraverso l'azione.

Progettare, valutare e documentare sono le linee attuative strategiche da **allestire e presidiare** sia per ciascun intervento qui richiesto, che per mantenere una visione d'insieme del Servizio e delle problematiche che i diversi interventi mirati intendono affrontare. Tali funzioni, che sempre rappresentano snodi essenziali della progettazione, sono qui ritenute di particolare rilievo per sviluppare un approccio territoriale integrato che sappia realizzare una visione sistemica e multisfaccettata degli interventi educativi richiesti nella presente Procedura.

Pertanto, **per attuare gli orientamenti definiti al capitolo 4, la Committenza si attende di co-progettare modalità e strumenti che possano garantire:**

- di migliorare efficacia ed efficienza nelle modalità di scambio e co-progettazione tra i partner progettuali interni ed esterni;
- una miglior programmazione degli interventi individuali, di nucleo e di gruppo;
- una maggior coerenza e complementarità tra interventi famigliari e interventi territoriali, affinché favoriscano continuità e non una sommatoria di azioni;
- la creazione di una cartella individuale/diario degli interventi, in cui tenere traccia, in modo immediato e puntuale, di tutte le osservazioni effettuate quotidianamente sulla persona, così che possa essere uno strumento di aggiornamento e scambio di informazioni anche tra operatori e con Case Manager;
- di efficientare la rendicontazione a supporto degli interventi e del Servizio, utile non solo a fini economici, ma anche di gestione del Servizio;
- la valutazione degli interventi allestiti, in termini di efficacia ed efficienza, per consentirne la riprogettazione in termini evolutivi e di miglioramento dell'offerta e del Servizio.

L'attesa della Committenza è che si possano individuare e strutturare norme, tempi e modi, che definiscano tutta l'attività di back office degli operatori, a completamento dell'azione

educativa svolta in modalità frontale e definita in codesto Documento Tecnico come minimo prestazionale.

A tal fine la Committenza stessa si aspetta di ricevere dall’Affidatario proposte di introduzione di sistemi informativi dialoganti, che diano la possibilità di garantire organicità e sistematicità agli interventi, alle loro modalità attuative, alla tenuta progettuale, ad eventuali aggiornamenti, nonché alla rendicontazione di quanto effettivamente realizzato, per rendere più funzionale ed efficiente tutta l’attività di back office.

Inoltre, la Committenza si attende che le nuove modalità operative generino innovazione non solo nelle proposte educative alle famiglie e alla comunità, ma **anche in termini di programmazione e ridefinizione dell’Ambito in cui si colloca il Servizio**, evidenziando perciò elementi di novità e discontinuità con particolare riferimento a:

- la capacità di reagire agli eventi di contesto, attivando nuove proposte e/o trasformando e quelle esistenti
- la possibile emersione di fenomeni inediti
- la visualizzazione di fenomeni trasversali e/o ricorsivi
- la verifica della finalizzazione degli interventi e/o della necessità di allestire interventi nuovi o di indirizzare in modo differenti gli interventi in essere
- l’apertura / la reimpostazione / il potenziamento di spazi di dialogo con i contesti socioeducativi e culturali del territorio

Ci si attende di definire strumenti utili a supportare l’innovazione a partire da quanto prodotto mediante la documentazione degli interventi, ma anche su aspetti trasversali, ricorsività o, al contrario, sull’emergere di fenomeni nuovi e inediti. Da qui si deve poter generare l’innovazione costante del Servizio e dei percorsi possibili, perciò **gli strumenti a supporto devono poter essere utili a sostenere la programmazione dei servizi**, per contribuire a mettere a fuoco lacune di conoscenza o di intervento, portare sguardi di riprogettazione e innovazione di orientamenti, obiettivi, partnership, interlocuzioni e dialoghi, funzioni, progettualità, spazi da poter, non solo rispetto alle necessità e potenzialità delle persone, ma anche rispetto al Servizio stesso e al contesto socio-economico e culturale di riferimento.

Ci si attende perciò di ricevere proposte e riflessioni su dispositivi/strumenti in grado di offrire sguardi e meta-osservazioni sull’attività del Servizio producendo documentazione utile per la programmazione del Welfare nonché gli indicatori su cui porre l’accento a medio, lungo termine rispetto alla possibile modificazione attesa del servizio sul territorio ma anche in termini di valutazione dell’impatto che il servizio reso è in grado di produrre sui fenomeni sociali per i quali è stato approntato

10.2 Progetti di sostegno alla neo-genitorialità con modalità Home Visiting

L’attesa della Committenza rispetto alle modalità di co-progettazione è riuscire a costruire un sistema di offerta che possa accogliere, accompagnare e sostenere la neo-genitorialità, mirando alla promozione di comportamenti positivi, per creare un clima armonico e migliorare il benessere familiare. Una progettualità che dovrà rivolgersi in particolare a donne in gravidanza e durante i primi mesi della nascita del figlio e ai loro nuclei familiari per prevenire il disagio infantile intervenendo nelle situazioni “a rischio” e sperimentando modelli di intervento tempestivi, tesi a instaurare nel tempo una prassi comunitaria di prevenzione del disagio e promozione del benessere e della salute mentale in età evolutiva.

Un sistema che veda i processi di empowerment delle famiglie e di ciascuno dei suoi componenti come focus, verso cui identificare gli obiettivi della coprogettazione: monitorare, incoraggiare e sostenere la capacità di “essere genitori” in grado di accudire e accompagnare i figli nel processo di crescita.

Un sistema necessariamente connesso con le agenzie del territorio per allestire e promuovere Reti di reciprocità, sia per attivare possibili azioni di sostegno, sia per concorrere nella definizione della progettualità.

10.3 Progetti a favore di adolescenti

Un ulteriore ambito su cui si richiede un'azione di co-progettazione è quello della promozione di azioni a favore di adolescenti e preadolescenti, per sostenerli nel loro percorso di crescita aiutandoli ad individuare ed utilizzare le potenzialità e le risorse che già sono presenti in loro stessi, nelle loro famiglie, nei gruppi amicali e e/o nelle persone adulte significative di riferimento.

Ci si attende che vengano allestite e potenziate opportunità per permettere ai giovani di sperimentare le proprie competenze sociali e avviare percorsi di acquisizione di una identità personale, mediante strumenti e linguaggi in cui spossano trovare differenti modalità per esprimere le proprie emozioni, disagi, difficoltà e scoperte nei cambiamenti sottesi al “diventare grandi”.

Promuovere e incentivare quindi il protagonismo dei ragazzi, riconoscendo a questi ultimi, la competenza della fase evolutiva che stanno vivendo e la possibilità che la stessa possa essere di supporto ad un amico, un compagno o un coetaneo.

L'obiettivo è rendere risorsa anche colui che ha attraversato esperienze emotivamente significative, che gli hanno permesso di acquisire competenze da poter condividere con altri, diventando una risorsa competente a sua volta.

Nell'individuare nuove opportunità, sarà tuttavia necessario garantire una continuità con i progetti del territorio, sostenendo anche esperienze di “Peer to peer” e tutoring tra pari, non solo per quanto riguarda possibilità di aiuto nella sfera dell'apprendimento scolastico, ma un sostegno relazionale, che possa, in modo informale e alla “pari”, aiutare nello sviluppo delle potenzialità individuali.

11. Prodotti di documentazione e comunicazione

Oltre a quanto definito nel percorso congiunto di co-progettazione in cap. 10.1, si specifica che l'Affidatario deve produrre e condividere con la Committenza, documentazioni e analisi sui dati gestionali di tutti gli Interventi richiesti nei capitoli 5 e 6 e del Servizio complessivamente inteso, 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, 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.

A tal fine, è richiesto all'Affidatario di concorrervi con la produzione **mensile** di strumenti di riscontro in ordine a:

- la pianificazione complessiva degli interventi e delle progettualità;
- dati a supporto del monitoraggio della spesa;
- dati sui progetti individuali degli utenti ove sono registrati i dispositivi utilizzati, i contesti di realizzazione, i tempi progettuali, le presenze, gli interventi effettuati;
- dati a sostegno degli interventi realizzati in integrazione col territorio;
- l'andamento organizzativo complessivo;
- dati di presenza degli operatori su attività di front office a diretto contatto con gli utenti e dati inerenti gli impegni orari degli operatori in attività di progettazione, valutazione e documentazione, oltre alle equipe di servizio e alle formazioni,

oltre a ogni altro dato che si riterrà utile per dare conto dei singoli progetti e degli interventi.

Inoltre, almeno **due volte all'anno** - fatte salve situazioni contingenti valutabili all'occorrenza - verrà realizzata la valutazione congiunta sul Servizio complessivamente inteso, eventuali necessità di modificazione dell'offerta e innovazioni, con riferimento almeno a:

- i processi di lavoro e gli strumenti allestiti;
- il progetto complessivo sul Servizio;
- l'innovazione progettuale;
- i progetti personalizzati;
- lo staff dedicato;
- gli elementi oggetto di co-progettazione;
- la corresponsabilità sulla sostenibilità dell'articolazione dell'Offerta di gara.

Sono coinvolti in questo processo di valutazione, i referenti di FCR e del Comune, afferenti sia al Servizio Sociale Territoriale, che al Servizio di Programmazione Welfare e Intercultura, oltre che dell'Affidatario. La valutazione sarà suffragata da una relazione scritta i cui contenuti richiameranno orientamenti e obiettivi così come condivisi con la Committenza e i Servizi.

Si specifica altresì che tutti gli eventuali marchi, loghi e nomi degli interventi/dispositivi e/o delle attività ad essi collegate o realizzate nell'ambito della Procedura, le eventuali etichette o targhe di identificazione degli stessi, così come eventuali documenti e pubblicazioni, anche se scelti, redatti e definiti dall'Affidatario, dovranno essere approvati dalla Committenza, che ne deterrà anche la proprietà.

12. Composizione dei costi e modalità di pagamento

Il costo complessivo della Procedura è così composto:

1. **Quota annua a base di gara, da ribassare**, inerente alla realizzazione complessiva dei minimi prestazionali da garantire, migliorati dall'Offerta dell'Affidatario, corrispondenti a **non meno di 38.318 ore**, così suddivise:
 - a. 32.595 ore di intervento frontale (in presenza) a favore delle famiglie,
 - b. 1.330 ore di interventi frontali (in presenza) di territorio;
 - c. 1.548 ore di coordinamento,
 - d. 1.300 ore di referenza operativa
 - e. 1.545 ore di equipe

comprensiva anche degli oneri dello/gli spazio/i sede, è pari ad **€ 955.000,00/anno**, al netto dell'IVA se dovuta, per ciascun anno di vigenza contrattuale.

La fatturazione sarà mensile e rapportata e remunerata in base all'effettivo monte ore delle risorse impegnate sulla base della rendicontazione delle ore di lavoro del personale, che saranno valorizzate al costo orario forfettario di € 24,92 al netto dell'IVA, salvo ribasso offerto. I costi eventualmente imputabili al Sistema Sanitario riferibili alle competenze di NPIA andranno fatturati interamente all'Azienda FCR, che provvederà in seguito a chiederne il rimborso all'Azienda USL.

2. **Quote a forfait, non ribassabili, inerenti alla realizzazione di ciascun obiettivo di co-progettazione**, indicativamente così suddivise:

- a. Obiettivo di co-progettazione *10.1 Progettazione, valutazione e documentazione*, pari ad € **48.000/anno**, al netto dell'IVA se dovuta, per ciascun anno di vigenza contrattuale;
- b. Obiettivo di co-progettazione *10.2 Progetti di sostegno alla neo-genitorialità con modalità Home Visiting*, pari a € **10.000/anno**, al netto dell'IVA se dovuta, per ciascun anno di vigenza contrattuale.

La presente attività è acquisita da FCR in opzione a norma dell'art. 1331 del Codice civile e art. 35, c. 4 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.; pertanto l'affidatario è obbligato ad eseguire le attività ove FCR, con facoltà unilaterale, ne richieda lo svolgimento entro il termine di un mese precedente all'avvio della successiva annualità, in caso contrario nessuna delle parti avrà nulla a richiedere o pretendere in relazione a dette attività.

- c. Obiettivo di co-progettazione *10.3 Progetti a favore di adolescenti*, pari a € **10.000/anno**, al netto dell'IVA se dovuta, per ciascun anno di vigenza contrattuale.

La presente attività è acquisita da FCR in opzione a norma dell'art. 1331 del Codice civile e art. 35, c. 4 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.; pertanto l'affidatario è obbligato ad eseguire le attività ove FCR, con facoltà unilaterale, ne richieda lo svolgimento entro il termine di un mese precedente all'avvio della successiva annualità, in caso contrario nessuna delle parti avrà nulla a richiedere o pretendere in relazione a dette attività.

Tali costi sono da fatturare mensilmente nella misura di 1/12 interamente all'Azienda FCR.

Si specifica che i costi previsti per la sicurezza da interferenze sono pari a zero.

Tutti i costi riportati ai punti 1 e 2 di cui sopra, saranno da fatturare a FCR, con una fattura unica mensile, composta da 2 distinte voci:

- a) nella prima voce, dovrà essere indicata la quota mensile inerente ai minimi prestazionali, di cui sopra al punto 1;
- b) nella seconda voce, dovrà essere indicata la quota mensile inerente ai tre obiettivi di co-progettazione, di cui sopra al punto 2.

FCR provvederà al pagamento di ciascuna fattura, solo se accompagnata da specifico rendiconto delle attività comprendente almeno quanto richiesto all'Art. 11, e provvederà altresì a fatturare all'AUSL le eventuali spettanze di sua competenza.

Salva l'applicazione nei casi ivi previsti dell'art. 106 del d.lgs. 50/16 e ss.mm.ii., sono in ogni caso previste variazioni del valore dell'Appalto entro i limiti di legge previsti dall'art. 106, c. 12 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

13. Durata

La durata dell'Appalto è di 24 mesi, più ulteriori 12 mesi di rinnovo, e aggiuntivi 3 mesi di proroga.

Tutti gli interventi oggetto dell'Appalto, ad esclusione dell'animazione degli spazi attivo per 47 settimane, dovranno essere attivi tutto l'anno, per 52 settimane, con flessibilità rispetto all'attivazione, variazione e termine dei singoli interventi, per ferie, festività e/o conclusione/avvio di attività di gruppo. Altrettanta flessibilità è richiesta rispetto alle aperture nei giorni della settimana (dal lunedì alla domenica) e rispetto agli orari, nei minimi prestazionali di ciascun obiettivo.

14. Normativa di riferimento

La presente procedura è disciplinata dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. in quanto applicabile, poiché trattasi di servizi di cui agli artt. 140 e seguenti.

Le norme di riferimento della presente procedura sono le seguenti:

- Legge 104/92, «Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone in situazione di handicap»
- Legge 28 marzo 2001, n. 149 "Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minorenni», nonché al titolo VIII del libro primo del c.c."
- Legge regionale 12 marzo 2003, n. 2 «Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali»
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" dispone che le funzioni concernenti gli interventi sociali siano esercitate dai Comuni, adottando sul piano territoriale gli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa ed al rapporto con i cittadini;
- Legge regionale 28 luglio 2008, n.14 «Norme in materia di politiche per le giovani generazioni»
- DGR del 14 luglio 2014 n. 1102 «Linee di indirizzo per la realizzazione degli interventi integrati nell'area delle prestazioni sociosanitarie rivolte ai minorenni allontanati o a rischio di allontanamento»
- Legge 27 dicembre 2017 n. 205, commi 594-601, cd. Legge lori.