



LINEE GUIDA
PER LA PRESENTAZIONE
DI PROPOSTE PROGETTUALE PER LA RIORGANIZZAZIONE
DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA
DEI SERVIZI SOCIALI
TERRITORIALI A CREMA
E NEI SUBAMBITI

Approvato nell'Assemblea dei Sindaci del 20 febbraio 2017

1. PREMESSA

1.1. Piano di Zona e Piano Operativo

Il Piano di Zona 2015-2017, e nello specifico il Piano Operativo 2016, identifica due obiettivi (n. 6 e n. 9) su cui viene fatto convergere il lavoro programmatico distrettuale per la messa in pratica delle Linee Guida per le Riorganizzazione dei Servizi Sociali elaborate a fine 2013, che necessariamente dovranno trovare tra loro uno sviluppo integrato e unitario.

L'obiettivo 6 prevede l'attuazione di un nuovo sistema di accoglienza presso i servizi territoriali pubblici e del privato sociale, attraverso la definizione di un modello operativo per la gestione dell'accoglienza all'interno dei diversi comuni dell'ambito territoriale e l'introduzione di modalità condivise di accoglienza presso i diversi servizi territoriali (pubblici e del privato sociale, formali ed informali).

L'obiettivo 9 prevede la progettazione operativa di un modello unitario e stabile di gestione del servizio sociale al fine di superare la componente di elevata frammentarietà organizzativa e la forte discontinuità di servizio, giungendo alla sperimentazione, in almeno un sub ambito, di un modello gestionale ed organizzativo di natura sovracomunale.

1.2. Programma Operativo Nazionale (PON) – Asse Inclusione

A supporto delle procedure relative alla misura di Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) è stato attribuito all'Ambito distrettuale Cremasco un fondo triennale per il potenziamento dei servizi di accoglienza/segretariato sociale e del servizio sociale professionale.

Il SIA si configura come una "misura ponte" che anticipa alcuni elementi essenziali che verranno introdotti con il **Reddito di inclusione** in attesa che si completi l'iter parlamentare e il successivo percorso attuativo della Legge delega per il contrasto alla povertà. In tal senso questa misura intende diventare una misura strutturale e non ristretta al triennio in oggetto.

In questo contesto è stata strutturata una proposta progettuale a valere sul Fondo PON (avviso pubblico non competitivo) inviata il 29/09/2016, in attesa della valutazione ministeriale.

L'Ufficio di Piano propone di valorizzare questa opportunità quale occasione per ridare slancio al processo di attuazione della riorganizzazione dei servizi sociali sul territorio e nei 6 sub ambiti distrettuali, finalizzando tali risorse allo sviluppo di una nuova progettazione organizzativa del servizio sociale di sub ambito.

Gli interventi previsti sono finalizzati al potenziamento del sistema dei servizi sociali distrettuali per permettere la piena attuazione degli obiettivi previsti dai progetti SIA. In particolare si intendono

potenziare: 1) i dispositivi di accoglienza e ascolto del bisogno, 2) le funzioni di segretariato sociale, 3) i percorsi integrati per l'inclusione sociale, l'autonomia e l'inserimento al lavoro delle persone. A tale scopo appaiono centrali il potenziamento delle funzioni di accesso diffuso ai servizi e l'accompagnamento integrato e multidimensionale delle persone prese in carico.

L'Ufficio di Piano e il Comitato Ristretto dell'Assemblea dei Sindaci hanno valutato l'importanza di promuovere l'attivazione diretta dei sub ambiti per accedere alle risorse previste dal Fondo PON. Con le presenti linee guida si intende orientare e sostenere i sub ambiti che, realmente e con piena convinzione, intendano riprogettare e potenziare il proprio sistema di accoglienza, a partire dalla situazione reale e nella prospettiva di un cambiamento effettivamente possibile.

2. GLI ORIENTAMENTI

Le proposte progettuali di ciascun sub ambito dovranno fare riferimento agli orientamenti esplicitati nelle "Linee guida per la riorganizzazione dei servizi sociali" elaborate a fine 2013.

Posto che la progettazione interroga sia l'assetto organizzativo sia la funzione di accoglienza, non è necessario ora introdurre concetti nuovi, ma riprendere quanto allora ampiamente condiviso cogliendo -oggi- le opportunità che il PON ci offre.

Lo scopo è rimettere a fuoco quel prodotto (esito di un complesso lavoro di valutazione) e verificare come quelle ipotesi di lavoro possono essere ancora coerenti con la progettazione attesa, oltre che rappresentative dello stato delle organizzazioni oggi.

In particolare la nuova progettazione dovrà avere cura dei seguenti orientamenti generali:

- ricomporre nella dimensione di sub ambito la frammentarietà di servizio e la presenza "polverizzata" di operatori sociali sul territorio per giungere a punti di accoglienza strutturati, competenti e incisivi di livello sovra comunale / distrettuale;
- valorizzare il coordinamento di sub ambito, esplicitando nel progetto tempi, modi, contenuti, vincoli per ogni operatore e per ogni comune;
- integrare nella dimensione di sub ambito processi di lavoro distrettuali per riavvicinare dimensioni locali con servizi "centralizzati";
- creare le condizioni necessarie per dare attuazione agli orientamenti fondanti il nostro modello di lavoro sociale che pone le proprie basi sulle dimensioni dell'accoglienza, della valutazione, della presa in carico e del lavoro di comunità;
- qualificare il lavoro sociale mediante una più puntuale definizione di ruoli e competenze, distinguendo e garantendo adeguate risorse alle

funzioni tecnico professionali e a quelle amministrative e procedurali;

- valorizzare ed integrare il ruolo dei soggetti di privato sociale nelle funzioni di ascolto e orientamento, già attivi nel potenziare la capacità del sistema di intercettare i bisogni dei beneficiari, senza sostituirsi alle funzioni di presa in carico proprie della competenza pubblica.

2.1. La centralità del sub ambito

La progettazione sarà affidata a ciascun sub ambito. I sub ambiti si caratterizzano per una dimensione territoriale specifica con storie e esperienze diverse. Assumere le differenze richiede di prendere in considerazione il fatto che ogni gruppo è partito da consapevolezza e opportunità differenti le quali non devono essere lette in termini moralistici (più bravi/meno bravi) bensì nella loro specificità ed attualità. Tuttavia vi sono alcune pre-condizioni, o requisiti di base, da cui non è possibile prescindere e con i quali ogni sub ambito si dovrà necessariamente confrontare.

- Il pieno coinvolgimento degli operatori: i processi socio organizzativi richiedono di allestire luoghi di scambio, confronto, elaborazione, presidiando gli investimenti messi in campo (soggettivi e collettivi).
- La piena adesione degli amministratori: questa progettualità non è solo una questione tecnica. È richiesta una forte e consapevole adesione da parte delle amministrazioni locali chiamate ad alzare lo sguardo verso un cambiamento di prospettiva superando lo "status quo" dando atto che il cambiamento proposto concretizza indirizzi già più volte espressi consapevoli che da tempo le politiche sociali sono oggetto di programmazione comune su tutto il territorio.
- La volontà di andare oltre la frammentazione: la proposta organizzativa formulata nel 2013 intendeva contemperare due diverse esigenze: da un lato mantenere la presenza degli assistenti sociali sul territorio dall'altro superare la frammentarietà e la dispersione di risorse. I fondi PON rinforzano tale l'esigenza di riorganizzare i servizi secondo un'ottica sovra comunale / distrettuale.
- La scelta delle équipe territoriali: in ogni sub ambito deve essere confermata la scelta organizzativa dell'équipe territoriale, composta da operatori sociali e amministrativi. L'équipe territoriale è inoltre spazio di integrazione con il servizio tutela minori, con il servizio inserimento lavorativo e con i soggetti che nel territorio svolgono funzioni di accoglienza. In tale modello, non è richiesta la presenza stabile e rigidamente predefinita di un operatore sociale in ogni Comune (a volte per pochissime ore la settimana) privilegiando la strutturazione di uffici di servizio sociale a disposizione per l'intera settimana dei cittadini dei Comuni di riferimento.

Per un approfondimento...

L'équipe territoriale assolve a varie funzioni:

- *È uno spazio di ascolto reciproco e di pensiero orientato a costruire i problemi presenti nelle situazioni, a ricercare le ricorrenze presenti nei bisogni che le persone portano. Ha a che fare con il "progettare" ossia rimettere a fuoco cosa accomuna i problemi sociali per prefigurarsi quali azioni possano essere messe in atto per produrre cambiamenti, influenzamenti.*
- *È luogo in cui riconoscere e valorizzare i diversi punti di vista dei soggetti presenti nel territorio per favorire la costruzione di sinergie e cooperazioni. Nel territorio ci sono infatti altri soggetti che a diverso titolo intercettano, conoscono e si occupano delle situazioni dei cittadini che si rivolgono al Servizio Sociale e dei problemi sociali presenti in un territorio.*
- *È occasione per analizzare le modalità con cui si realizzano i processi di collaborazione e integrazione tra operatori e tra servizi per affinare competenze più orientate a promuovere progettualità mirate e integrate. Ha a che fare con la comunicazione, esce da un ambito puramente burocratico e si centra l'attenzione maggiormente sulla dimensione dello scambio. In tale ottica diviene possibile rivisitare e arricchire gli orientamenti professionali e culturali utilizzati per l'osservazione e la valutazione delle situazioni, l'analisi dei vincoli e delle risorse, la progettazione degli interventi.*
- *È un dispositivo organizzativo programmatico, di supporto tecnico per la definizione degli indirizzi da parte della conferenza dei sindaci e per le scelte in tema di organizzazione e svolgimento della funzione sociale.*
- L'investimento sulle figure di coordinamento: le Linee Guida del 2013 già richiamavano l'importanza dei ruoli di responsabilità: "... dovrà comunque essere nominato un Responsabile dell'Ufficio Comune con il compito anche di coordinare l'équipe territoriale. Tale nomina compete al Sindaco dell'ente capofila ma sarebbe interessante definire le competenze richieste così da individuare, tra le figure che attualmente rivestono una posizione organizzativa e sono responsabili dell'area servizi sociali nei vari Comuni, chi possa assumere tale funzione. Occorre segnalare l'esigenza che ... si individui tale figura con un mandato ben definito prevedendo - laddove necessari- anche percorsi formativi che contribuiscano alla costruzione di ruoli chiave in un nuovo modello nel quale sono compresenti pluralità di enti, di figure professionali, di ruoli e vi sono -tra le varie componenti- relazioni complesse."

Il notevole e sostanziale cambiamento portato dalla realizzazione del Piano di Zona ha richiesto ai comuni capofila, ed in particolare alle figure di coordinamento di sub ambito, la costruzione di

una metodologia di lavoro che richiede costantemente modifiche, aggiornamenti, programmazione, tali da consentire la realizzazione progettuale. Le funzioni di responsabilità sono soprattutto funzioni chiave nell'accompagnare i processi di cambiamento culturale e professionale degli operatori.

Il ruolo di coordinamento si struttura in 3 dimensioni: comunale (Comune capofila), sovra comunale (equipe degli operatori e raccordo con i Comuni del sub ambito) e distrettuale (Ufficio di Piano, partecipazione intesa anche come rappresentazione del territorio), in dinamiche che richiedono il continuo e costante lavoro di lettura dei contesti, definizione di ipotesi di lavoro e traduzione delle progettazioni e degli indirizzi politici. In termini organizzativi ciò comporta la presenza di una struttura intesa come attribuzione di posizioni organizzative, incarico formale (con eventuale individuazione di un monte ore e attribuzione di risorse) presenza di personale amministrativo di supporto. È evidente che, affinché il coordinatore dell'ente comune capofila di sub ambito possa svolgere con puntualità la propria funzione, deve necessariamente contare su una organizzazione stabile, ben strutturata, e in grado di sostenere le competenze e le funzioni (così come attribuite nel piano di zona 2015/2017) sia sotto il profilo amministrativo che socio-organizzativo. Laddove tale organizzazione sia disattesa appare poco coerente pensare di assumere tale titolarità.

Per un approfondimento ...

Le competenze richieste ai coordinatori possono essere raggruppate in funzione di dei ruoli che gli stessi sono chiamati ad assumere:

Ruolo organizzativo, gestionale, programmatico che comprende: gestione di risorse economiche significative; gestione del personale (sia esso funzionalmente dipendente sia appartenente ad enti esterni); condivisione con il livello politico dei processi e della programmazione delle politiche sociali comunali, di sub ambito, distrettuali e più frequentemente provinciali; programmazione degli interventi e delle risorse in un'ottica territoriale allargata, che tenga presenti le varie fisionomie che emergono dal territorio, costruzione delle rete (valorizzazione delle varie componenti la comunità, del terzo settore, ecc.); progettazione di interventi sociali nell'ottica della programmazione territoriale di comunità; cura di una visione di insieme: mantenere a tutti i livelli la rappresentazione di essere un sistema e quanto tale sistema sia collegato a ciò che accade nei diversi livelli; tenuta delle decisioni: nel suo significato di dare coerenza alle traduzioni dei processi tra i diversi livelli decisionali, in particolare dal livello distrettuale a quello locale; relazione con l'UDP e l'Azienda Comunità Sociale Cremasca; nella dimensione distrettuale, i ruoli di coordinamento assumono particolare valenza nella traduzione operativa e gestionale di alcune azioni e indirizzi previsti dal piano di Zona, collocandosi quindi tra la

programmazione e la gestione;

Ruolo formativo declinato in: accompagnamento del personale sia esso assistente sociale sia figure amministrative e/o educative di supporto in nuovi percorsi operativi distrettuali; condivisione di dati, documenti, legislazione al fine di raggiungere una progettualità comune e condivisa nonché assumere significati ed interpretazioni comuni; strategie di mediazione/negoziazione (dare senso alle cose che accadono, ricordare gli orientamenti, il significato delle procedure, recuperare i pensieri divergenti); capacità di costruire apprendimenti organizzativi.

Lo sforzo che ognuno deve fare è di avere un ruolo formativo all'interno dell'organizzazione. Per i coordinatori lavorare sui processi e la loro valutazione significa toccare le proprie identità personali e organizzative e tale attività presuppone necessariamente di avere più livelli di attenzione (il sé -con le proprie mappe- ed i colleghi). *La dimensione comunitaria del lavoro sociale*

2.2 Le funzioni del lavoro sociale

Ogni equipe territoriale dovrà strutturare le funzioni di accoglienza, progettazione e presa in carico, lavoro di comunità così come ampiamente descritte nelle Linee Guida 2013. Sembra comunque utile anche in questo documento ripercorrerle sinteticamente.

Funzione di accoglienza: l'accoglienza è una funzione organizzativa orientata all'ascolto ed alla valutazione di singole situazioni e di gruppi, alla raccolta e elaborazione di dati e delle richieste che arrivano al servizio, alla conoscenza dei problemi di un territorio.

Funge da raccordo e connessione con altri contesti deputati all'accoglienza e rappresenta dunque il dialogo tra l'interno e l'esterno dell'organizzazione. Il prodotto dell'accoglienza è la conoscenza: una conoscenza articolata e differenziata del problema, in cui si riaprono le dimensioni dello scambio, si riformula la richiesta del cittadino e, ove è possibile, rendere lo stesso più consapevole del proprio problema.

La presa in carico pertanto non avviene nella fase dell'accoglienza, ma quando il problema è meglio definito, è già valutato nella sua complessità e pertanto può essere definito un avvio di una progettazione individualizzata volta a fronteggiare il problema. Si individuano tempi, obiettivi, risorse del progetto di aiuto individualizzato.

Appare significativo riconoscere che esistono diversi luoghi d'accoglienza, anche garantiti da attori del privato sociale, con i quali è importante tessere convergenze e modalità di lavoro comuni.

Funzione di progettazione e presa in carico: ci sembra importante rendere esplicito come la presa in carico non sia la progettazione e viceversa; i due processi sono estremamente interconnessi.

Nel lavoro di riorganizzazione del 2013 si è messo a fuoco il passaggio culturale necessario per trattare la complessità dei problemi sociali di oggi, mediante un

passaggio da un modello di funzionamento tradizionale ad un approccio che vede un diverso coinvolgimento degli attori del sistema costituito anche dalle famiglie e dai soggetti sociali. Nello specifico l'approccio prevede che la presa in carico dei singoli sia legata a progettazioni che attribuiscono rilevanza sociale alle situazioni attraverso una visione d'insieme che identifichi i problemi di un territorio, puntando su una dimensione valutativa capace di esplorare il problema e mettere a fuoco su cosa andiamo a lavorare.

La presa in carico necessita di una condivisione tra più attori sociali e mira a lavorare sulle risorse del singolo e della sua famiglia e del contesto, sviluppando dunque progettazioni che mettano a fuoco "non ci che manca" ma "le risorse presenti" sulle quali concentrare le azioni per ricostruire autonomie/equilibri familiari.

Funzione del lavoro di comunità:

Il lavoro sociale richiede oggi una forte centratura sui contesti dove vivono le persone, dove si generano i problemi ma anche dove possono essere individuate le risorse per fronteggiarli. Per le politiche sociali che caratterizzano il Distretto Cremasco significa promuovere l'ingaggio delle comunità locali verso un maggior impegno e corresponsabilità rispetto ai problemi che le persone vivono.

Per il sistema dei servizi di welfare inoltre, il lavoro di comunità può essere visto come un "fare diverso" che aiuta anche ad implementare azioni aggiuntive in grado di fare da sponda alle situazioni di fragilità.

Alcune declinazioni di carattere operativo del "lavoro di comunità" vedono l'attività professionale degli operatori sociali tradursi nella capacità di:

Riconoscere e valorizzare le potenzialità e le risorse del territorio nelle sue forme di aiuto, di solidarietà e di prossimità, che risultano già attive. Riconoscere le reti già esistenti e attive sul territorio significa ri-aprire la propria visione di ciò che è risorsa: dentro un territorio è importante vedere le iniziative che vengono promosse, i luoghi intesi come occasioni di incontro e di socializzazione che possono essere fruiti, le figure che rivestono ruoli significativi, perché tutto questo è visto come risposta che una comunità è in grado di offrire ai propri abitanti.

Favorire la creazione di legami e la cura delle relazioni con i soggetti e le realtà significative del territorio, per sostenere prassi di mutualità che rischiano di indebolirsi e favorire nuove disponibilità e corresponsabilità rispetto ai problemi sociali che interessano una comunità. L'investimento e l'attenzione verso l'ambito dell'informale, sembrano andare nella direzione di allestire nei territori le condizioni che rendono possibile occuparsi dei problemi delle persone e di sostenere esperienze che ingaggiano le persone, singole o associate, per vedere e affrontare i problemi della loro comunità, per costruire risposte, anche inedite, ai bisogni espressi.

Promuovere lo sviluppo di un ascolto più articolato dei problemi sociali, più vicino alle persone e alle realtà di vita delle stesse. La funzione dell'operatore si traduce principalmente nella capacità di mettersi "a fianco" dei "soggetti coinvolti", garantendo uno spazio, sia fisico

sia mentale, dove possano trovare ascolto i problemi, i bisogni, le letture, le proposte, ma anche le contraddizioni, i timori, le resistenze. Uno spazio comune in cui sia possibile approdare a riletture condivise, supportati da operatori che garantiscano la sospensione del giudizio e dove la fiducia tra le persone sia qualcosa da costruire e alimentare

Realizzare l'integrazione della "presa in carico" delle situazioni, nelle dimensioni della conoscenza, valutazione e progettazione, con il livello locale, per l'attivazione di progetti di aiuto condivisi. Si riconosce l'importanza che sulle situazioni non ci sia una conoscenza unilaterale da parte esclusivamente degli operatori pubblici, ma debba essere maggiormente partecipata dai soggetti che vivono il contesto e che vi operano, ai quali si riconosce la capacità di apportare contributi per la messa a fuoco dei problemi e per l'individuazione di possibili strategie di intervento. E' la costruzione di un linguaggio comune, di letture convergenti dei bisogni e dei problemi, di condivisione dei quadri di riferimento usati per l'analisi e l'intervento.

Promuovere l'analisi e la conoscenza delle variabili storico-antropologiche. L'identificazione dei problemi è molto collegata alle vicende storiche del territorio, ed il lavoro sociale deve necessariamente occuparsi della conoscenza e analisi delle sue specificità. Il lavoro di comunità infatti si configura come "un lavorare facendo ricerca" nel senso che si procede per approssimazioni: prima si ascolta e si raccolgono dati e informazioni, poi si distinguono i problemi, si fanno ipotesi che si testano con i vari interlocutori.

Si tratta di sostenere un circolo in cui la conoscenza sostiene e guida le azioni, le azioni nel "prender corpo" producono conoscenze che si affiancano e reinterrogano

3. CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE PROPOSTE PROGETTUALI

3.1. Oggetto

Obiettivo specifico della proposta progettuale sarà la riorganizzazione del sistema di accoglienza in un'ottica sovra comunale / distrettuale. A tal fine si definisce come Porta Unitaria d'Accesso (PUA) il sistema di accoglienza sovra comunale previsto da ciascun sub ambito (distrettuale nel caso del Comune di Crema). I PUA si configurano come la prima porta di accesso ai servizi sociali per i cittadini.

La possibilità di dedicare spazi e risorse professionali specifici per l'accoglienza, differenziandoli rispetto alle altre funzioni proprie del servizio sociale, permette di liberare risorse professionali per un accompagnamento maggiormente efficace delle situazioni complesse, pur garantendo la giusta accoglienza alle istanze dei cittadini che si rivolgono liberamente ai servizi sociali e che trovano quindi in questo spazio ascolto e orientamento.

L'esperienza già atto nel Comune di Crema ha dimostrato come il PUA sia diventato un punto di riferimento aperto e accogliente per le istanze dei cittadini, che vi accedono liberamente (senza necessità

di appuntamento), diminuendo significativamente il numero di persone e famiglie prese in carico in modo stabile nelle cinque zone in cui è suddiviso il territorio comunale.

La proposta presentata dovrà pertanto esplicitare quale tipo di prestazioni verranno assegnate alla funzione di accoglienza e quali benefici si avranno rispetto all'attuale gestione dei servizi sociali.

A titolo esemplificativo, si prevede che tale servizio possa garantire le seguenti funzioni:

- Accoglienza di cittadini che accedono per la prima volta ai servizi sociali e loro orientamento;
- Eventuale presa in carico leggera (che può includere visite domiciliari, collegamento con altri servizi e colloqui di approfondimento o monitoraggio periodici) o presentazione della situazione al SSP per una presa in carico più corposa;
- Presentazione domande SIA;
- Ricezione richieste di accesso ai servizi: informazione e orientamento, compilazione richieste e trasmissione delle stesse ad altri attori del sistema;
- Punto di collegamento informativo e di orientamento con altri sportello distrettuali;
- Espletamento di pratiche amministrative standardizzate, connesse e propedeutiche al servizio sociale.

3.2. Tempi

In accordo con i tempi previsti nell'ambito del PON, la proposta di ciascun sub ambito dovrà riferirsi al triennio 2017-2019, concludendosi tassativamente al 31/12/2019.

Ciascuna proposta potrà liberamente indicare la data prevista per l'avvio dell'implementazione delle attività, che comunque non dovrà essere successiva al 15/09/2017.

Il posporre della data di avvio non ha nessuna influenza sul budget complessivo a disposizione di ciascun sub ambito, che sarà suddiviso nella sua totalità nei mesi complessivi di implementazione del progetto.

3.3. Standard di personale

L'analisi della situazione attuale rispetto alla presenza di operatori sociali nei comuni e nello specifico in riferimento al monte ore dedicato alla funzione di accoglienza rende evidenti le forti differenze territoriali che caratterizzano lo scenario distrettuale.

Le ridotte dimensioni di alcuni comuni portano infatti necessariamente alla riduzione dei servizi che ciascun comune può garantire ai propri cittadini (per es. presenza dell'assistente sociale un unico giorno settimanale, per un paio d'ore).

La presenza di un'equipe dedicata all'accoglienza a livello sovra comunale / distrettuale potrebbe quindi garantire una copertura settimanale maggiore (per es. arrivando ad offrire l'opportunità di un punto di

accoglienza itinerante con possibilità di accesso quotidiano, senza togliere lo spazio attualmente garantito in ciascun comune).

La proposta presentata dovrà pertanto evidenziare come essa migliora questi aspetti in termini di standard sulla base degli specifici comuni coinvolti.

Il PUA dovrà garantire la presenza di almeno un'assistente sociale ed una figura amministrativa a supporto della funzione sociale.

Ciascuna proposta potrà liberamente stabilire il carico di lavoro settimanale suddiviso tra le due funzioni citate, tenendo conto che l'analisi congiunta effettuata da CSC e sub ambiti alla fine del 2016 evidenzia come una parte rilevante del lavoro sociale (finanche il 40%) sia dedicata all'espletamento di lavoro amministrativo.

Le due figure non dovranno necessariamente essere presenti sempre contemporaneamente ma dovranno certamente prevedere modalità e momenti di condivisione e collaborazione.

Ciascuna proposta dovrà evidenziare in particolare come intende avvalersi delle figure amministrative, anche in funzione del personale già in ruolo, che potrà essere valorizzato a livello sovra comunale / distrettuale.

Come evidenziato precedentemente, particolare importanza viene assegnata alla figura del coordinatore di sub ambito; la proposta dovrà pertanto evidenziare come si intende valorizzare questa funzione nel proprio sub ambito (tipo di incarico e quantità di ore previste).

3.4. Standard logistici

I PUA sono istituiti in via prioritaria presso i Comuni Capofila del sub ambito. Garantiscono l'apertura al pubblico per almeno 15 ore settimanali, potendosi organizzare secondo modalità flessibili sia nel tempo (es. orario di apertura prolungato) che nello spazio (es. organizzazione della presenza degli operatori in modalità "itinerante" nei diversi Comuni del sub ambito, integrazione con i servizi attivi nelle diverse zone del comune di Crema, ecc).

Quale che sia la scelta logistica proposta dal sub ambito, in qualsiasi luogo in cui è previsto il lavoro del PUA si prevede che il personale dedicato all'accoglienza disponga di un ufficio, con uno spazio per i colloqui che ne garantisca la privacy, uno spazio per l'espletamento delle pratiche amministrative e un adeguato spazio per l'attesa.

L'ufficio dovrà prevedere la presenza di un armadio con chiave per l'archiviazione dei documenti sensibili.

Ogni PUA dovrà essere identificato con l'impiego di modalità grafiche e comunicative omogenee per l'intero territorio distrettuale proprio per significare anche in questo modo la dimensione unitaria del processo di investimento sull'accoglienza di natura sovra comunale / distrettuale. Questo potrà prevedere la presenza dello stesso materiale informativo e grafico (es. logo, poster, ...) in ogni spazio dedicato all'accoglienza nel distretto, ma anche presso i punti di

accoglienza esterni ai servizi sociali che aderiscono al modello proposto.

Si prevede che l'omogeneità delle modalità comunicative possa essere raggiunta grazie a percorsi di formazione condivisi a livello distrettuale, nonché frutto di un confronto tra gli operatori coinvolti per la creazione di procedure standardizzate per la gestione, per esempio, del primo colloquio di accoglienza o delle pratiche/problematiche maggiormente ricorrente.

Per quanto riguarda la strumentazione, non si prevedono indicazioni specifiche in quanto attualmente ogni assistente sociale del Distretto di Crema dispone già di un dispositivo elettronico (tablet) connesso ad internet, con credenziali di accesso per il sistema della Cartella Sociale Informatizzata (CSI).

Alla luce di tali indicazioni la proposta dovrà evidenziare la scelta logistica prescelta e esplicitare gli spazi identificati in ciascun comune.

4. ELEMENTI DI QUALIFICAZIONE

4.1. Apertura e integrazione con le reti sociali

Saranno privilegiate le proposte in grado di valorizzare forme diverse di integrazione con le altre realtà pubbliche e private dedite all'accoglienza, ovvero in grado di prevedere raccordi e connessioni con il terzo settore.

Esempi di azioni possibili in quest'ottica potranno essere:

- Esplicitazione dei luoghi informativi, dei servizi offerti e dei luoghi necessariamente da presidiare su ciascun territorio, evidenziando eventuali specificità e sperimentazioni locali in essere in ciascun territorio, sia in termini di terzo settore sia di servizi socio sanitari.
- Individuazione di modalità di raccordo con gli altri punti deputati all'accoglienza per un proficuo scambio in merito alle problematiche e alle risorse (alcuni punti sono caratterizzati da elevata prossimità al cittadino).
- In caso di specifici bisogni territoriali, sarà possibile ipotizzare anche innovative forme di collaborazione e condivisione delle risorse, quali ad esempio l'utilizzo degli spazi dedicati all'accoglienza anche da parte di altri attori non pubblici per valorizzare e integrare ruoli e competenze diverse, evitando sovrapposizioni.
- Valorizzazione della Cartella Sociale Informatizzata, in quanto strumento privilegiato per la raccolta e lo scambio sistematico delle informazioni sociali e già predisposto all'utilizzo condiviso anche con enti esterni ai servizi sociali.
- Organizzazione di spazi di confronto con cadenza fissa e momenti di formazione condivisa per armonizzare gli interventi svolti dai diversi operatori e favorire uno scambio dei dati tra i servizi.
- Iniziative condivise di comunicazione sociale e di informazione diffusa sul territorio, con l'obiettivo

di promuovere la partecipazione e sviluppare la dimensione preventiva ed educativa della comunità (es. promuovere incontri su disposizioni e leggi che toccano la vita quotidiana dei cittadini e possono interessare la maggioranza della popolazione in collaborazione con altri enti).

- Predisposizione di uno spazio di coordinamento sovra-comunale tra le varie figure che si occupano di segretariato sociale.

4.2. Modello gestionale unitario

Saranno inoltre privilegiate le proposte in grado di fondare il proprio rinnovato modello di accoglienza mediante il ricorso a soluzioni gestionali stabili, definite e di natura sovra comunale / distrettuale.

In riferimento a ciò Comunità Sociale Cremasca, ente strumentale dei comuni e garante della funzione gestionale sovra comunale, a partire dall'ultimo semestre 2016, ha avviato un percorso di confronto con gli operatori sociali dei Sub Ambiti al fine di riscontrare positività e criticità dell'attuale assetto organizzativo distrettuale e si candida a divenire punto di riferimento per i territori per la gestione operativa dei contenuti progettuali che si andranno a definire.

La lettura della situazione attuale che Comunità Sociale Cremasca ha sviluppato evidenzia e conferma molte delle dinamiche già descritte in precedenza che comportano rilievi positivi e di criticità di natura gestionale.

Tra gli aspetti positivi possiamo annoverare:

- La diffusione ormai capillare del servizio in tutti i Comuni del distretto cremasco;
- La costruzione di legami significativi con le realtà del territorio e identificabili in un singolo operatore;
- Presenza di connessioni tra servizi locali e servizi distrettuali che hanno peraltro favorito una circolazione di informazioni.

Gli aspetti critici riguardano principalmente quanto di seguito riportato:

- Frammentarietà gestionale riscontrabile nella differente appartenenza organizzativa degli operatori (una parte dei Comuni e una parte dell'azienda), nella presenza fortemente parcellizzata degli stessi operatori nei Comuni e a scavalco di Sub Ambito (che producono anche frequenti spostamenti logistici) e nelle modalità operative di gestione del servizio;
- Solitudine degli operatori nella gestione di situazioni che divengono sempre più complesse;
- Attività di equipe improntate più ad un raccordo operativo che ad una supervisione/confronto riguardo il lavoro sociale, in specie sui casi;
- Percezione di distanza dai servizi distrettuali;
- Svolgimento di lavori amministrativi, anche impropri, stimati dagli stessi operatori in circa 40% del tempo lavoro;
- Difficoltà di usufruire di strumenti di lavoro determinanti ai fini sociali (per esempio le visite domiciliari) a causa del tempo lavoro disponibile;

- Difficoltà nel fornire adeguate risposte a situazioni che richiederebbero competenze specifiche.

A fronte di quanto premesso, Comunità Sociale Cremasca, si propone di valorizzare il ruolo del Sub Ambito come luogo di gestione di servizi strutturati, competenti e incisivi di livello sovra comunale. Nello specifico Comunità Sociale Cremasca agirà su mandato dei comuni un'azione di service per:

- la costituzione di Punti Unitari di Accesso di sub ambito preposti alla prima accoglienza e che prevedono la presenza sia di un Assistente Sociale sia di una figura amministrativa e l'adozione di strumenti di lavoro uniformi;
- il riposizionamento delle risorse umane ed economiche al fine di rinnovare il lavoro integrato e di equipe all'interno dei sub ambiti.

Tale modello consentirà di:

- Qualificare il lavoro sociale mediante una più puntuale definizione di ruoli e competenze, distinguendo e garantendo adeguate risorse alle funzioni tecnico-professionali e a quelle amministrative e procedurali;
- Rivedere il lavoro di equipe nei sub-ambiti, agevolando la fruizione di momenti di confronto e favorendo la supervisione del lavoro sociale;
- Ottimizzare la gestione delle risorse, rendendo maggiormente efficace e meno dispendioso per gli operatori lo svolgimento del servizio;
- Creare le condizioni necessarie per dare attuazione agli orientamenti fondanti il modello di lavoro sociale che pone le proprie basi sulle dimensioni dell'accoglienza, della valutazione (anche multidimensionale con altri servizi specialistici), della presa in carico e del lavoro di comunità;
- Valorizzare la dimensione dell'equipe quale risorsa strategica per facilitare il supporto necessario in caso di eventuali assenze degli operatori dal servizio;
- Favorire l'acquisizione di competenze e professionalità, nonché l'arricchimento personale, attraverso lo scambio di buone prassi maturate nel lavoro di equipe;
- Valorizzare ed integrare il ruolo dei soggetti del privato sociale, definendo modalità di accoglienza uniformi e strumenti di lavoro condivisi.

5. LE RISORSE

5.1. Budget

Le proposte progettuali che i sub ambiti svilupperanno vedranno l'assegnazione di un apposito budget per il potenziamento dell'accoglienza e del servizio sociale professionale sovra comunale / distrettuale.

Il budget triennale complessivo disponibile per il Distretto di Crema deriva in via prioritaria da quanto previsto nella proposta presentata a valere sul Fondo PON per quanto concerne l'azione A1a (sostegno alle funzioni di segretariato sociale).

A questo saranno aggiunte risorse derivanti dal Piano

di Zona, tradizionalmente assegnate ai comuni capofila di sub ambito. Preme evidenziare che non viene ridotta la quota assegnata al comune capofila di sub ambito ma che necessariamente il 50% (come valore minimo) di questa dovrà essere appositamente finalizzata per attività connesse alla presente progettualità (quali, ad esempio, ore aggiuntive di operatori, attività di coordinamento, attività di supporto amministrativo, ecc). Ulteriori interventi locali di cofinanziamento della proposta progettuale saranno considerati come segnali concreti della volontà politica del territorio di investire nei servizi in chiave sovra comunale / distrettuale ed integrata.

Il Piano Operativo 2017 riserva inoltre una quota specifica dedicata all'introduzione/incremento delle figure amministrative a supporto del lavoro sociale di accoglienza.

Azione A - PON (triennali)	€ 234.316,00
Piano Operativo 2017 - 50% fondo per coordinamento di sui ambito	€ 39.670,33
Piano Operativo 2017 - fondo per attività amministrativa (previste nel PO2017 e da confermare nei successivi Piani Operativi)	€ 43.198,01

Una quota di budget triennale PON pari a €. 4.316,00 sarà gestita a livello distrettuale dall'Ufficio di Piano per attività trasversali a tutti i territori che concorreranno allo sviluppo delle progettualità di ripensamento della funzione di accoglienza.

Il restante budget triennale PON pari €. 230.000,00 costituirà il fondo triennale attribuibile ai diversi sub ambiti.

Per ogni anno di attuazione il budget complessivo sarà ripartito in funzione dei seguenti 3 criteri generali:

- 25% del budget sulla base della popolazione residente nel sub ambito;
- 25% del budget diviso in parti uguali per ogni sub ambito;
- 50 % del budget sulla base della valutazione del progetto attuativo che ogni sub ambito dovrà presentare.

Tali risorse potranno essere attribuite solo se il sub ambito presenterà un progetto conforme ai criteri di ammissibilità contenuti nel presente documento. **In caso contrario la totalità delle risorse saranno riallocate sui sub ambiti ammessi alla misura.**

Ciò significa che, qualora un sub ambito non dovesse progettare in modo coerente, beneficerà della solo quota annuale di coordinamento definito da P.O. (indicativamente € 5.667,00)

La seguente tabella riporta un esempio di riparto per il primo anno di attuazione che considera per tutti i sub ambiti una valutazione di piena coerenza progettuale, l'assegnazione del 50% delle risorse del Piano di Zona per il coordinamento e la piena finalizzazione delle risorse per l'attività amministrativa:

	Prima annualità PON	PO Coord. to	PO Amm.vo	Totale
Bagnolo	12.098,58 €	5.667,19 €	7.199,67 €	24.965,44 €
Castelleone	11.536,65 €	5.667,19 €	7.199,67 €	24.403,51 €
Crema	13.084,03 €	11.334,38 €	7.199,67 €	31.618,08 €
Pandino	13.313,00 €	5.667,19 €	7.199,67 €	26.179,85 €
Sergnano	11.599,41 €	5.667,19 €	7.199,67 €	24.466,27 €
Soncino	12.172,33 €	5.667,19 €	7.199,67 €	25.039,18 €

5.2. Spese ammissibili

Il budget derivante dall'azione A1a del Fondo PON dovrà seguire le regole riportate nell'Avviso Pubblico n.3/2016, di cui si riportano alcuni stralci:

- I fondi assegnati sono finalizzati esclusivamente alla realizzazione degli interventi approvati.
- Le azioni proposte dovranno prioritariamente garantire il rafforzamento dei servizi che per l'azione A1a si riferiscono esclusivamente a servizi di segretariato sociale per l'accesso e nello specifico all'acquisizione di personale.
- Per "sostegno alle funzioni di segretariato sociale" si intende, per esempio, il rafforzamento dei servizi di accesso con particolare riferimento alla funzione di pre-assessment finalizzata ad orientare gli operatori nel percorso da attivare per prendere in carico efficacemente le famiglie.

In riferimento all'assunzione di personale, il budget è da intendersi al lordo degli oneri fiscali.

Esempi di spese ammissibili:

- Assunzione (diretta o tramite terzi) di assistenti sociali
- Aumento del monte ore settimanale di assistenti sociali già in servizio
- Rimborso / Aumento del monte ore settimanale di personale amministrativo già in servizio presso un singolo comunale, a disposizione del PUA sovra comunale / distrettuale

Esempi di spese inammissibili:

- Assunzione (diretta o tramite terzi) di operatori che non siano assistenti sociali
- Spese relative ad immobili (es. affitto, acquisto, ristrutturazione)
- Allestimento di spazi
- Acquisto di attrezzature
- Cancelleria
- Telefonia
- Spese relative a trasporti

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1. Chi può presentare la domanda

I comuni di ogni sub ambito saranno chiamati a sviluppare un'unica proposta progettuale. Anche se auspicabile, non è necessario che tutti comuni del sub ambito siano aderenti all'iniziativa progettuale, ma non è ammissibile che comuni di un sub ambito

costituiscano più aggregazioni per formulare più istanze di accesso al contributo. E' quindi sempre necessario che si individui un solo soggetto proponente quale ente capofila di una sola cordata di comuni aderenti. Nel caso si verificasse l'eventualità di un mancato coordinamento all'interno del sub ambito e la formulazione di due o più istanze non si potrà procedere alla valutazione delle stesse e saranno poste in essere modalità e strategie per riproporre un'unica proposta progettuale.

6.2. Come presentare la domanda

La proposta progettuale dovrà obbligatoriamente essere presentata mediante l'utilizzo della scheda format progettuale allegata che dovrà essere compilata in ogni sua parte in modo coerente alle declaratorie indicate per ogni punto della scheda stessa.

6.3. Termini per la presentazione della domanda

Le proposte progettuali dovranno essere presentate al seguente indirizzo PEC:

amministrazione@comunitasocialecremasca.legalmail.it

entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 30 aprile 2017 .

6.4. Proposte ammissibili

Oltre a quanto già esplicitato nel presente documento, si ribadisce che per essere ammesse alla valutazione le proposte progettuali dovranno soddisfare i seguenti requisiti:

- Trattare specificatamente ed esclusivamente della funzione di accoglienza del lavoro sociale.
- Avere una prospettiva sovra comunale / distrettuale. Sono inammissibili le proposte presentate da un unico comune del sub ambito.
- Migliorare/ripensare il servizio di accoglienza offerto da ciascun singolo comune in termini sia qualitativi che quantitativi.

Unicamente a titolo di esempio, si citano alcune azioni che possono essere considerate di miglioramento/ripensamento dei processi di accoglienza:

- Organizzazione di un servizio di accoglienza itinerante sul territorio del sub ambito (diversi comuni o diverse zone per il comune di Crema), che garantisca l'apertura di uno sportello aperto a tutti i cittadini del sub ambito indipendentemente dalla sua collocazione giornaliera.
- Strutturazione di strumenti di lavoro standardizzati per il colloquio di prima accoglienza e/o per le procedure che non richiedono la presa in carico degli utenti (es. RSA).
- Valorizzazione della Cartella Sociale Informatizzata grazie alla registrazione *quotidiana* di tutti gli accessi effettuati sul territorio (anche precedenti alla presa in carico vera e propria e anche da parte dei punti di accoglienza gestiti dal privato sociale).
- Organizzazione di incontri a cadenza *mensile* di confronto tra tutti i punti di accoglienza presenti nel sub ambito.

6.5. Valutazione delle domande

Le proposte progettuali saranno oggetto di valutazione da parte di una specifica commissione composta da 3 rappresentanti dell'Ufficio di Piano (il coordinatore dell'UDP, 1 rappresentante per il terzo settore e 1 rappresentante per CSC). Comunità Sociale Cremasca garantirà inoltre la segreteria tecnica della procedura.

La valutazione verterà sui seguenti indicatori e valori:

1. Coerenza con l'obiettivo generale di attivare almeno un punto di accoglienza sovra comunale / distrettuale per ogni sub ambito - fino ad un max di 30 punti;
2. Garanzia di presenza di un monte ore aggiuntivo dedicato per la funzione di accoglienza a livello sovra comunale / distrettuale - fino ad un max di 15 punti;
3. Introduzione di modalità organizzative che consentano di rimodulare le risorse (umane e strumentali, tecniche e amministrative) in chiave sovra comunale / distrettuale - fino ad un max di 15 punti;
4. Tipologia, entità e natura delle modalità operative, degli strumenti di lavoro e delle procedure che caratterizzano la funzione accoglienza sovra comunale / distrettuale - fino ad un max di 10 punti;
5. Presenza di una rete con altri attori della rete sociale che concorrono allo sviluppo integrato della funzione accoglienza sul territorio di riferimento- fino ad un max di 15 punti;
6. Definizione di un modello gestionale unitario di natura sovra comunale / distrettuale - fino ad un max di 15 punti.

Una proposta progettuale non sarà ritenuta conforme nel momento in cui anche in relazione ad un solo indicatore non avrà ottenuto almeno il 70% del punteggio massimo attribuibile.

Gli esiti della fase valutativa saranno successivamente oggetto di confronto e di condivisione all'interno del Comitato Ristretto e dell'Ufficio di Piano.

6.6. Monitoraggio annuale

Terminata la fase valutativa le proposte progettuali saranno ammesse ad una verifica sul campo rispetto ai passaggi attuativi delle stesse. Acquisite conferme rispetto alla concreta fattibilità dei contenuti progettuali si procederà con l'assegnazione del budget del primo anno.

L'accesso al budget del secondo e del terzo anno sarà garantito solo a seguito di opportune azioni di monitoraggio e verifica rispetto all'attuazione e all'effettivo sviluppo dei contenuti progettuali dichiarati.

Nel corso del triennio saranno comunque possibili aggiustamenti, modifiche e integrazioni a patto che non venga sconfessata l'idea originaria e la finalità generale delle presenti linee guida.

FAC-SIMILE SCHEDA FORMAT PER LA PRESENTAZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

(soggetta a possibili modifiche e integrazioni)

A titolo indicativo vengono esplicitati i paragrafi della proposta progettuale in cui verranno valutati i criteri citati al punto 6.5.

LA SITUAZIONE DI PARTENZA

1. Descrivete gli aspetti problematici che intendete affrontare

Spiegate le caratteristiche, le cause e la rilevanza degli aspetti problematici che intendete affrontare nel territorio specifico in cui realizzerete il progetto. Non limitatevi alle vostre ipotesi o percezioni: dimostratele con dati esplicativi anche di tipo quantitativo, espressi in modo tale da poter valutare gli esiti dell'intervento rispetto agli aspetti problematici da voi individuati.

(max 2.000 caratteri)

2. Indicate il territorio in cui intendete realizzare il progetto

Precisate le caratteristiche del contesto territoriale, la popolazione residente e il bacino di soggetti per cui la vostra proposta crea valore.

(max 1.000 caratteri)

3. Descrivete il modo in cui il tema dell'accoglienza è abitualmente affrontato nel vostro territorio

Illustrate quali sono i soggetti che si occupano di accoglienza, i rapporti in atto, le azioni già intraprese e i risultati sinora conseguiti. Indicate le risorse (pubbliche e private) attualmente utilizzate per la funzione dell'accoglienza, e quante di queste sono eventualmente governate insieme dai Comuni.

(max 2.000 caratteri)

L'IDEA PROGETTUALE

4. Descrivete le nuove modalità con cui si intende affrontare l'accoglienza e il miglioramento che intendete ottenere

Illustrate le azioni che intendete svolgere, specificando se aggiuntive e/o trasformatrice rispetto alle risposte esistenti, indicando in che modo cambiano gli attori e gli interventi, l'impiego delle risorse attualmente utilizzate e come l'idea può aggregare risorse pubbliche e private intorno al problema. Chiarite, infine, se sono azioni già sperimentate e quali sono i risultati sinora conseguiti. Indicate il monte ore aggiuntivo dedicato alla funzione di accoglienza sovra comunale / distrettuale (Indicatore 2) e la tipologia, l'entità e la natura delle modalità operative, degli strumenti di lavoro e delle procedure previste nella proposta progettuale (indicatore 4).

(max 4.000 caratteri)

5. Descrivete quali modalità organizzative e gestionali di natura sovra comunale intendete adottare per l'attuazione della vostra idea progettuale.

Inserite una descrizione puntuale in coerenza con quanto meglio esplicitato con gli indicatori di valutazione n. 3 e 6.

(max 2.000 caratteri)

6. Descrivete quali azioni potrebbero ostacolare o facilitare la realizzazione delle azioni dell'idea progettuale

Inserite un'analisi delle minacce e delle opportunità che potrebbero condizionare la realizzazione delle azioni progettuali.

(max 1.000 caratteri)

7. Descrivete come pensate di valutare l'efficacia delle azioni previste dall'idea progettuale

Illustrate gli indicatori, ma soprattutto i metodi che pensate di utilizzare per valutare l'impatto delle vostre azioni.

(max 1.000 caratteri)

8. Descrivete come pensate che le azioni dell'idea progettuale possano permanere nel tempo

Illustrate gli attori, le risorse e gli strumenti che potrebbero consentire alle azioni progettuali di proseguire nel tempo.

(max 1.000 caratteri)

LA RETE TERRITORIALE

9. Descrivete le ragioni per le quali avete scelto il Capofila

Indicate quali sono le esperienze del capofila di coordinamento e integrazione di reti territoriali o della rete territoriale candidata.

(max 1.000 caratteri)

10. Indicate il referente dell'idea progettuale

Ente di appartenenza, cognome, nome, indirizzo, città, provincia, telefono, email, fax. Il referente dell'idea di progetto deve essere espressione della rete territoriale e dovrà essere il primo interlocutore dell'Ufficio di Piano. Indicate le ragioni di tale scelta.

(max 1.000 caratteri)

11. Descrivete come intendete potenziare l'attuale governance territoriale

Indicate quali sono i nuovi soggetti (veste giuridica, nome, ruolo, caratteristiche più rilevanti, possibili funzioni) che intendete coinvolgere, le risorse che possono mettere in campo, le ragioni per cui possono collaborare a un'attività che prima li vedeva estranei, le basi su cui l'alleanza potrà continuare al termine del periodo di finanziamento del progetto. Spiegate inoltre cosa cambia nell'interpretazione dei ruoli sinora svolti dai principali attori di welfare locale, ente pubblico e terzo settore.

(max 2.000 caratteri)

LE RISORSE ECONOMICHE

12. Voce di spesa

Indicate una stima di costi per una progettualità triennale. Indicate la richiesta di contributo necessaria allo sviluppo dell'idea progettuale e descrivete le principali voci di spesa e azioni a cui è destinati.

(max 1.000 caratteri)

13. Descrivete le eventuali fonti di cofinanziamento delle azioni previste dall'idea progettuale

Indicate quali risorse pubbliche e private potrebbero convergere sul progetto nel corso dei tre anni di progetto.

(max 1.000 caratteri)

14. Indicare ulteriori informazioni che ritenete utili a qualificare la vostra idea

(max 2.000 caratteri)