



Proposte progetto da  
Allegato D

# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

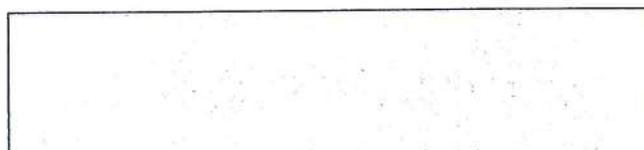
## FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

### AVVISO PUBBLICO

**“PER IL FINANZIAMENTO DI PROGETTI PER IL CONTRASTO DELLA  
POVERTA’ EDUCATIVA E IL SOSTEGNO DELLE OPPORTUNITÀ CULTURALI  
E EDUCATIVE DI PERSONE MINORENNI”**

**“EDUCARE IN COMUNE”**

CUP J57C20000350001



Riservato alla commissione di ammissione e valutazione

### 1. Dati generali

<b>Titolo del progetto</b> INSIEME, UNITI!	<b>Area tematica</b> B. "Relazione e inclusione"
<b>Durata del progetto</b> <i>(Non inferiore e non superiore a 12 mesi)</i>  Inizio 15/05/2021 Fine 14/05/2022	<b>Finanziamento richiesto</b> <i>(ai sensi dell'art. 2 comma 4)</i>  € 350.000,00  <b>Eventuale cofinanziamento<sup>1</sup></b> <i>€ Fare clic o toccare qui per immettere il testo.</i>
<b>Area geografica di riferimento del progetto</b>  Sud e isole	<b>Responsabile del progetto</b> Raffaella SALINAS COMUNE DI ARIENZO ISTRUTTORE DIRETTIVO POLITICHE SOCIALI 0823805987 INT. 208 salinasraffaella@gmail.com

<sup>1</sup> L'eventuale cofinanziamento se previsto non deve essere computato nel piano finanziario, ma valorizzato con una sintetica descrizione delle attività che finanzia nel § 18. Eventualmente, per maggiore chiarezza, è possibile inserire le attività cofinanziate nell'elenco del Piano finanziario previsto nel § 17, valorizzate nei relativi importi, ma non computate ai fini dell'importo totale del progetto.



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

## SCHEDA PROGETTO E PIANO FINANZIARIO

### AVVISO PUBBLICO

**“PER IL FINANZIAMENTO DI PROGETTI PER IL CONTRASTO DELLA POVERTA’ EDUCATIVA E IL SOSTEGNO DELLE OPPORTUNITÀ CULTURALI E EDUCATIVE DI PERSONE MINORENNI”**

**“EDUCARE IN COMUNE”**

CUP J57C20000350001

Spazio riservato alla Commissione di ammissione e valutazione

### 1. Dati generali<sup>1</sup>

<b>Titolo del progetto</b>		<b>Area tematica</b>		<b>Area geografica</b>	
INSIEME E UNITI		<input type="radio"/> Famiglia come risorsa <input checked="" type="radio"/> Relazione e inclusioni <input type="radio"/> Cultura, arte e ambiente		<input checked="" type="checkbox"/> Nord <input type="checkbox"/> Centro <input type="checkbox"/> Sud <input type="checkbox"/> Isole	
<b>Importo del finanziamento richiesto in euro (€)</b>			<b>Importo dell'eventuale co-finanziamento</b>		
350.000,00					
<b>Data presunta di fine progetto</b>	30/12/20	<b>Resp. del progetto: Nome e Cognome</b>			
<b>Data presunta di inizio progetto</b>	30/12/20	ANNA BORRIELLO			
		<b>Ente di appartenenza</b>			
		COOPERATIVA SOCIALE FATTORIA NEL PARCO			
		<b>Recapiti: telefono e mail</b>			
		annaborriello@hotmail.com			

<sup>1</sup> Il cofinanziamento non è richiesto dall'Avviso. Qualora il proponente prevedesse un cofinanziamento non dovrà computarlo nel Piano finanziario, ma valorizzarlo nel § 18 con una sintetica descrizione delle attività che finanzia. Eventualmente, per maggiore chiarezza, è possibile inserire le attività cofinanziate nell'elenco del Piano finanziario previsto nel § 17, valorizzate nei relativi importi, ma non computate ai fini dell'importo totale del progetto.



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

## 2. Descrizione degli obiettivi generali

(art. 8, criterio a1. *Descrivere sinteticamente la ragion d'essere dell'iniziativa progettuale dal punto di vista socio economico e i conseguenti obiettivi generali che il progetto può contribuire a raggiungere. Si tratta di obiettivi che non devono essere raggiunti esclusivamente tramite il progetto, ma anche con il contributo di altri interventi o progetti o programmi.*

La presente proposta progettuale vuole dare una risposta innovativa, agli interventi rivolti ai giovani in situazione di disagio sociale, recuperando e rinforzando le risorse presenti nel nucleo familiare ed intorno ad esso, investendo anche sulle risorse presenti nel contesto territoriale.

Il Servizio si articolerà attraverso prestazioni professionali di operatori ed esperti, la cui diversità di competenza è di garanzia per la presa in carico del caso e per il superamento del disagio rilevato. Esso ha una valenza psico-sociale molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi del minore, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi. Per queste ragioni il servizio da noi ideato, può connotarsi come strumento **di prevenzione, di recupero** oppure **di sostegno**, con metodologia, luoghi e tempi di intervento diversi fra loro. Questi aspetti sottolineano la complessità e la delicatezza del servizio e, di conseguenza, evidenziano la grande importanza che assumono nella sua attuazione i rapporti tra il Servizio Sociale comunale e i Servizi offerti da un lato e i ruoli e i raccordi fra le diverse professionalità coinvolte dall'altro. La Comunicazione avrà un ruolo importante, pertanto, l'interazione tra tutti gli Attori coinvolti, oltre a quella "classica", sarà mantenuta e realizzate mediante l'invio di *e-mail*, ordinarie e certificate, *fax* e note cartacee, oltre che attraverso telefonate e incontri diretti (riunioni operative), sarà supportata anche da un *software specifico*, che permetterà un controllo immediato, oltre ad uno scambio sicuro di documenti sensibili o riservati, anche di notevoli dimensioni, garantito da alti livelli di sicurezza e *performance* tecniche.

Gli obiettivi generali del progetto, rispecchiano quelli indicati dall'avviso, nello specifico:

- contrastare la povertà educativa e l'esclusione sociale dei bambini e dei ragazzi del nostro Paese
- sostenere e accompagnare la crescita delle nuove generazioni
- promuovere modelli e servizi di welfare di comunità, consolidando le esperienze già presenti nei nostri territori e sostenendo il lavoro dei comuni italiani
- lavorare in sinergia e in rete è l'arma che abbiamo per contrastare un fenomeno di isolamento e di esclusione sociale che la pandemia rischia di aggravare

A questi elementi chiaramente identificati, Fattoria nel Parco vuole dare una risposta concreta all'attuazione del presente progetto, che ha come **finalità generale di fornire servizi ed attività ai giovani, nonché a tutta la famiglia, alle categorie svantaggiate, prendendo in considerazione tutti gli attori sociali sia beneficiari dell'intervento che promotori dello stesso, avviando un processo di cambiamento sociale.**

Nello specifico *gli obiettivi perseguiti saranno:*

- Individuazione, sviluppo ed implementazione delle risorse individuali.
- Migliorare la conoscenze dei fabbisogni degli utenti;
- Apportare competenze nel campo delle tecnologie, dell'informazione e della comunicazione

a servizio delle fasce deboli;

- Innovare le modalità di erogazione e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini;
- Promuovere percorsi di inclusione socio-lavorativa;
- Promozione del senso di autoefficacia ed efficienza personale e conseguente sviluppo del senso di autostima;
- Sviluppo dell'autonomia personale;
- Valorizzazione e potenziamento delle dinamiche relazionali del ragazzo all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero;
- Promozione della partecipazione attiva dei cittadini;
- Creazione di spazi di supporto e sociali a disposizione degli utenti,
- Costituzione di una rete di servizi che collaborano per il benessere degli utenti,
- Fronteggiamento e prevenzione di fenomeni devianti e di forte impatto sociale;
- Sostegno alla famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- Realizzazione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
- Attività di sensibilizzazione verso problematiche sociali,
- Supporto ed integrazione ai servizi pubblici e del terzo settore già attivi,
- Invio dei casi alle strutture più idonee,
- Miglioramento delle condizioni di vita.

### 3. Descrizione dell'obiettivo specifico

*(art. 8, criterio al. Descrivere sinteticamente il beneficio tangibile che i destinatari riceveranno dall'attuazione del progetto. Si tratta in sostanza di descrivere lo scopo precipuo del progetto rispetto alle condizioni dei diretti destinatari. A differenza degli obiettivi generali, il progetto è direttamente responsabile del raggiungimento dell'obiettivo specifico.*

in considerazione e alle attività/iniziative che abbiamo intenzione di intraprendere, e a fronte degli obiettivi generali illustrati, i nostri obiettivi specifici sono:

**1) Potenziamento** del grado di autostima e della percezione positiva del proprio sé;

Riorientamento motivazionale mediante il quale l'operatore orienta gli utenti all'acquisizione di una prospettiva positiva verso la realtà che lo circonda;

Iniziativa trasformativa per la quale viene delineato un piano concreto per agire il cambiamento.

Sulla base dei dati su indicati e delle caratteristiche del servizio oggetto di gara, sono delineati **gli obiettivi e finalità della presente proposta progettuale:**

Mettere in atto tutte le strategie possibili affinché il contesto di riferimento si configuri come una risorsa potenziale che può favorire il raggiungimento di livelli di autonomia ottimali;

Valorizzare progetti che attivino strategie orientate a potenziare il processo di inclusione;

Migliorare i flussi comunicativi con le famiglie degli utenti in modo da renderle partecipi del processo di programmazione individualizzata;

Garantire, nello svolgimento del servizio, l'utilizzo di strumenti metodologici e operativi innovativi ed efficaci;

Potenziare la programmazione e l'attuazione di interventi che prevedano il coinvolgimento di un'ampia rete di Soggetti territoriali operanti a favore del target progettuale;

Promuovere attività diffuse di aggiornamento e di formazione del personale impiegato nel servizio al fine di sensibilizzare, informare e garantire l'acquisizione di competenze e gli indispensabili "strumenti" operativo-concettuali;

Strutturare interventi reticolari che consentano la capitalizzazione delle esperienze e l'ottimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza operativa;

Sostituire la valutazione delle *performance* con la valutazione dei processi.

Infine, nell'espletamento delle attività progettuali, si darà importanza all'analisi delle potenzialità insite nell'utilizzo di metodologie basate sul *cooperative learning*, sull'approccio *peer to peer* e il tutoring.

2) **Sensibilizzare** il territorio sulle potenzialità del servizio e di diffondere la consapevolezza che esso rappresenta un'opportunità. Più nello specifico si dovrà essere in grado di:

- Costruire la "notorietà" dell'iniziativa dandone la massima visibilità sul territorio;
- Suscitare e incrementare l'interesse per l'utilizzo del servizio, descrivendo in modo approfondito i contenuti del progetto ed i vantaggi per gli utenti;
- Attrarre pubblico presso il Servizio e quindi invogliare a visitare e utilizzare la struttura fornendo tutte le informazioni di dettaglio (ubicazione, servizi disponibili, modalità di fruizione).

A tal fine, si individuano i seguenti strumenti operativi (i concept ed i testi dovranno essere preventivamente approvati dall'Ente appaltante).

- ⇒ **Piano di Comunicazione:** elaborato e integrato in base alle attività del presente progetto.
- ⇒ **Campagna stampa:** ideazione concept e creatività della campagna stampa, eventuale acquisizione dei diritti fotografici, redazione testi, adattamenti nei formati specifici richiesti da ogni testata, fornitura esecutivi su supporto digitale, prenotazione e acquisto degli spazi pubblicitari.
- ⇒ **Campagna affissione esterna:** ideazione concept e creatività della campagna affissione, eventuale acquisizione dei diritti fotografici, redazione testi, prenotazione e acquisto degli spazi per le affissioni nel territorio interessato, fornitura esecutivi su supporto digitale, stampa di 90 manifesti m 6x3 e 3.000 manifesti cm 70x100.
- ⇒ **Convegno:** organizzazione e promozione di un convegno che abbia lo scopo di presentare ufficialmente l'iniziativa ai cittadini e alle istituzioni coinvolte.
- ⇒ **Realizzazione di due giornate di open-day:** in queste occasioni il servizio aprirà le proprie porte alla cittadinanza, accogliendo tutti coloro che vorranno visitare e conoscere nel concreto ciò che facciamo; saranno delle vere e proprie feste, durante le quali i nostri ragazzi mostreranno a tutti i loro lavori, le proprie attività.
- ⇒ **Realizzazione di una manifestazione finale presso la Piazza centrale del Comune di Arienzo** in collaborazione con il Comune si realizzerà uno spettacolo, a conclusione delle attività, che raccoglierà tutte le attività realizzate nel corso del progetto.

Pertanto, gli ambiti di azione su cui la cooperativa sociale ha deciso di investire e di operare sono i seguenti:

- Percorsi di integrazione sociale e di promozione alla persona umana
- Politiche attive del lavoro a favore dei soggetti deboli nel mercato occupazionale
- Promozione e sviluppo della cooperazione sociale
- Politiche di sviluppo locale orientate al benessere sociale.

I servizi realizzati operano su una dimensione ampia, attraverso l'offerta di un tempo e uno spazio dove:

1. Chiedere e ottenere gratuitamente informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze;
2. Chiedere ed ottenere consulenza personale e/o familiare;
3. Essere accompagnati nell'accesso alle risorse disponibili;
4. Essere accompagnati in un percorso di assistenza e di educazione;
5. Conoscere la disponibilità delle risorse territoriali per rendere più efficace e mirato l'intervento a favore della propria utenza.



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

## DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

Chi sono i destinatari	Età dei destinatari	Sono coinvolte le famiglie?	Totale destinatari	Note
minori e adolescenti	<input type="checkbox"/> 0-6 anni <input checked="" type="checkbox"/> 6-12 anni <input checked="" type="checkbox"/> over 12 anr	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	60	
	<input type="checkbox"/> 0-6 anni <input type="checkbox"/> 6-12 anni <input type="checkbox"/> over 12 anr	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		
	<input type="checkbox"/> 0-6 anni <input type="checkbox"/> 6-12 anni <input type="checkbox"/> over 12 anr	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		
	<input type="checkbox"/> 0-6 anni <input type="checkbox"/> 6-12 anni <input type="checkbox"/> over 12 anr	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		
	<input type="checkbox"/> 0-6 anni <input type="checkbox"/> 6-12 anni <input type="checkbox"/> over 12 anr	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		

#### 4. Descrizione delle attività

(art. 8, criterio a1. Descrivere sinteticamente le azioni e le relative attività che saranno realizzate nell'ambito del progetto per fornire i servizi necessari ai destinatari, nel conseguimento dell'obiettivo specifico. Indicare anche il soggetto che realizza l'attività. Risponde alla domanda: cosa sarà fatto per i destinatari?)

L'impostazione metodologica adottata si ispirerà ad un lavoro dinamico che privilegerà strumenti flessibili ed un'organizzazione delle attività per moduli aperti. **Co-progettazione, partecipazione e multidisciplinarietà** caratterizzeranno la prassi operativa di ciascun operatore impiegato nel servizio. Nella prospettiva operativa di riferimento l'azione è:

Situata, svolta in coerenza con il contesto del territorio del Comune di Arienzo, e le esigenze degli utenti accolti;

Trasparente, chiara in relazione a ruoli, processi e modalità di interazione sistemica;

Autopoietica, orientata a valorizzare il contributo potenziale di tutti gli agenti coinvolti;

Pragmatica, capace di raccordarsi ai diversi scenari esistenti in modo flessibile.

Il modello attuativo si caratterizza, pertanto, come euristico, in quanto fondato su percorsi di ricerca dinamici e dialogici, alimentati dal regolare interscambio degli attori principali.

L'impianto teorico di riferimento è la **pedagogia incentrata sul "learning by doing"** di ispirazione deweyana; gli operatori si pongono strategicamente come interpreti del ruolo di "facilitatori" e "organizzatori propedeutici" delle attività. In un'ottica di valorizzazione delle diverse potenzialità di ciascuno e di sostegno all'inclusione sociale, si adopererà un approccio fondato sull'articolazione delle fasi del **modello quadrifasico adleriano**, secondo il seguente schema:

Simmetria empatica, nella quale si produce una disponibilità relazionale mirata allo sviluppo di un sentimento di fiducia e di reciprocità tra operatore ed un utente;

Incoraggiamento esplorativo, finalizzato all'esplorazione degli stati d'animo di ciascun ragazzo in riferimento ad un'eventuale situazione problematica di cui promuovere la consapevolezza

Il lavoro svolto dagli operatori, dunque, farà leva sulla **relazione educativa**, perno centrale del processo formativo che, laddove risulti significativa ed ottimale, si porrà come canale preferenziale attraverso il quale raggiungere gli obiettivi prefissati, permettendo di svolgere le attività in modo qualitativamente positivo. Tale relazione si sostanzierà:

Di sussidiarietà, dando voce ai giovani, alle loro necessità, ai loro interessi, alle loro attitudini, ai loro vissuti;

Di interdipendenza positiva e costruttiva, operatore-utente;

Di regole significative, negoziabili e concordabili, anche nelle loro eccezioni, con attenzione all'attribuzione di significato che ciascuno può dare alla regola stessa;

Di forme di *scaffolding*, ovvero sostegno *step by step*;

Di *fading*, quando il supporto dell'operatore va a decrescere progressivamente in base ai risultati positivi conseguiti;

Della creazione di una rete in cui l'utente riesca a muoversi grazie ai punti di riferimento trovati nel corso della relazione.

**Metodi cardine** per il raggiungimento degli obiettivi strategici individuati saranno:

1. Osservazione sistematica;

2. Condivisione del Piano Individualizzati di Accompagnamento Educativo (PAI);

3. Lavoro di rete.

L'osservazione sistematica che gli operatori effettueranno anche grazie agli strumenti di monitoraggio previsti per il servizio consentirà:

- Di raccogliere informazioni sui dati strutturali e organizzativi delle variabili in gioco;

- Di evidenziare i punti di forza e debolezza delle azioni;

- Di ripensare le attività intraprese in relazione, da un lato, al processo che si dirige e si governa, dall'altro, agli esiti auspicati.

In un primo momento, essa assumerà il significato di autodiagnosi degli eventi che si succedono per trasformarsi, subito dopo, in un'azione di sostegno e di rilancio degli stessi. L'osservazione è propedeutica alla pianificazione dell'intervento, in quanto consente di descrivere in modo puntuale lo stato dei giovani rispetto alle aree cognitive, affettivo-relazionale, sensoriale e percettiva. In itinere, questa consentirà di valutare l'efficacia delle strategie operative utilizzate e di procedere ad eventuali rimodulazioni.

*L'approccio metodologico e organizzativo per la definizione degli interventi si ispirerà al "modello del self-care", intendendo che l'operatività sarà incentrata sulla valorizzazione delle diverse potenzialità di ciascun minore.*

*"Nella nostra pratica riconosciamo l'importanza del lavoro con il territorio per il recupero della storia e della cultura di tutti, perché ci sembra che il rischio maggiore possa essere la non appartenenza ai luoghi in cui pure ci si trova a vivere, che spesso porta a fenomeni di isolamento, marginalità, oppure di scarsa partecipazione alla vita dei quartieri, favorendo l'instaurarsi di un clima di anonimato che lascia spazio alla non cura e alla violenza".*

Quando si parla di lavoro di rete si fa riferimento a quell'insieme di risorse umane ed istituzionali che si "legano" in funzione dei differenti processi d'aiuto. Il lavoro di rete può operare a livello di singoli, gruppi ed istituzioni, in ognuno di questi casi, l'intervento dell'assistente sociale deve essere bifocale, ossia orientato alla soluzione dei problemi della persona e, contestualmente, volta ad implementare il livello comunitario della rete di risorse (istituzionali, formali ed informali) quale supporto funzionale all'autonomia della persona o della comunità a seconda dei progetti. Il lavoro di rete si rivolgerà sia alla persona che al territorio. Rispetto ai minori, **ABBIAMO** il compito di ricostruire e organizzare le reti sociali che la circondano, promuovendo la ulteriore formazione di network nuovi di supporto ed aiuto.

Ad oggi, possiamo già considerare "ricca" la rete che abbiamo intessuto, una rete fatta di realtà attive e presenti nel contesto territoriale di riferimento che collaborerà nella realizzazione delle seguenti attività progettate:

ATTIVITÀ E LABORATORI TRASVERSALI	
<b>Attività Educative Indirizzate all'Autonomia</b>	- cura e igiene personale, dell'alimentazione e dell'abbigliamento; - training per l'autonomia nelle attività quotidiane, cura dei propri oggetti e degli ambienti utilizzati;
<b>Sostegno extra scolastico</b>	Sono previste attività di sostegno educativo a domicilio degli utenti, e nei contesti di vita dei ragazzi accolti (luoghi di socializzazione, oratori, parrocchie, ecc...) finalizzate alla prevenzione di fenomeni e situazioni di particolare disagio socio educativo in cui si trovano i nuclei familiari e i minori in carico al servizio. Gli educatori, inoltre, al fine di prevenire fenomeni di dispersione scolastica, in accordo con le famiglie ed i servizi sociali di riferimento, accompagnano i ragazzi nel tragitto casa - scuola e scuola casa, al fine di motivare i minori a frequentare la scuola
<b>Sostegno scolastico</b>	- Realizzazione di attività educative di sostegno degli utenti all'interno del contesto scolastico. In accordo con gli insegnanti, gli educatori del servizio affiancano quegli utenti che vivono particolari difficoltà a seguire le lezioni e a relazionarsi con gli amici. In questo modo si intendono prevenire situazioni di bullismo e di particolare difficoltà relazionali. - Collaborazione con le scuole nella realizzazione di interventi educativi e di percorsi di prevenzione della dispersione scolastica;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavoro in rete con i docenti degli alunni in difficoltà (collaborazione stesura PAI)</li> <li>- Studio assistito e potenziamento delle abilità cognitive</li> </ul>
<b>Attività di Socializzazione e Animazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione eventi ludici nell'ambito delle feste nazionali (Natale, carnevale, Pasqua ecc...)</li> <li>- Partecipazione a eventi e manifestazioni presenti sul territorio;</li> <li>- Attività socio-ricreative con il coinvolgimento di famiglie, associazioni, parrocchie ecc...</li> </ul>
<b>Attività espressive, Sportive e ludiche per minori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività Artistico – Espressive</li> <li>- Laboratorio di sport (calcio, basket, volley);</li> <li>- Laboratorio di Danza Movimento Terapia;</li> <li>- Attività ludiche</li> </ul>
<b>Attività Culturali, e di Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio di informatica;</li> <li>- Laboratorio di fotografia;</li> <li>- Laboratorio di cucina;</li> <li>- Laboratorio di oggettistica e di manipolazione;</li> <li>- Uscite di tipo culturale nel territorio circostante;</li> </ul>
<b>Laboratorio Ludico-Espressivo e Artistico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio di teatro;</li> <li>- Laboratorio Musicale;</li> <li>- Laboratori di disegno e pittura;</li> <li>- Laboratori manipolativi;</li> <li>- Laboratori ludici, ricreativi espressivi;</li> <li>- Attività ludico/aggreganti.</li> </ul>
<b>“Patologie della modernità”.</b>	<p>Con questo termine, oggi, ci si riferisce ai nuovi disagi sociali che vive il minore ma in particolare l'adolescente: <b>Bullismo</b>, <b>Cyberbullismo</b>, ne è vittima 1 adolescente su 5, fenomeno dell'<b>Hikikomori</b> (dal giapponese “stare in disparte”), fenomeno sconosciuto, quasi “invisibile”, ma che in Italia colpisce più adolescenti di quanto si può immaginare. Adolescenti assenti, che svolgono la loro vita interamente nella loro camera da letto, <b>proteggendo loro stessi dal giudizio del mondo esterno</b>. <b>L'Azzardo</b>, un'attività diffusa tra i giovani, anche di età molto piccola, che praticano il gioco azzardo sia per arricchirsi sia senza un motivo ben preciso: scommesse, gratta e vinci, e slot machine. Inoltre, si registra la diffusione di fenomeni di matrice americana come il <b>bingo drinking</b>, ormai praticato da un adolescente su quattro, il <b>peyeballing</b>, il <b>balconing</b>, fino al <b>ghost riding</b> o <b>carsurfing</b>, i nuovi hobby per la ricerca dello sbalzo di cui i genitori d'oggi sono all'oscuro. La nostra Campagna informativa è pensata proprio per loro, realizzeremo <u>n. 4 incontri informativi/formativi</u> annuali dedicati alle famiglie ma aperti al territorio, per portare alla luce tali problematiche e soprattutto i mezzi per riconoscerle e prevenirle.</p>

<b>AZIONI PER MINORI 6- 10 ANNI</b>	
<b>Sostegno nella realizzazione dei compiti scolastici</b>	Per sostegno scolastico si intende non solo attività di <i>doposcuola</i> in senso stretto, ma una collaborazione tra equipe del servizio e Scuola, attraverso cui intervenire, in modo individualizzato, sull'apprendimento e sul potenziamento delle competenze.

<b>Laboratorio sportivo</b>	Nel laboratorio sportivo, i bambini, dai 6 ai 10 anni, possono fruire di vario materiale funzionale all'attività individuale e al gioco di squadra (cerchi, birilli, corde per saltare, ecc.).
<b>Laboratorio ludico -espressivo-manipolativo</b>	Nel laboratorio ludico-espressivo manipolativo, è previsto tutto il materiale che consente la realizzazione di creazioni espressivo- artistiche.
<b>Laboratorio teatrale</b>	Si intende puntare, in modo particolare, ad un teatro di burattini e marionette, realizzate da loro, attraverso cui proporre storie e fiabe già conosciute, o da essi inventate.
<b>Laboratorio lingua inglese</b>	Per i bambini tra i 6 e i 10 anni sarà possibile apprendere la basi della lingua inglese in modo divertente ed armonioso.
<b>AZIONI PER RAGAZZI DA 11 A 16 ANNI</b>	
<b>Informazione</b>	L'informazione riguardo i temi dei cambiamenti psico-fisici e dei rapporti affettivi dei ragazzi pre-adolescenti è fondamentale per accorgersi dei profondi mutamenti in atto.
<b>Sostegno nella realizzazione dei compiti scolastici</b>	Per sostegno scolastico si intende non solo attività di <i>doposcuola</i> in senso stretto, ma una collaborazione tra tale servizio e Scuola, attraverso cui intervenire in modo individualizzato, sull'apprendimento e sul potenziamento delle competenze.
<b>Laboratorio di Inglese</b>	Anche lo studio della seconda lingua assolve ad esigenze educative di base, consentendo un vero e proprio ampliamento delle esperienze personali di ciascun utente, in virtù dell'assimilazione di nuovi contenuti e linguaggi, amplia la flessibilità cognitiva del ragazzo, sviluppa le sue capacità di comunicare, lo avvia alla comprensione di altre culture e di altri popoli.
<b>Workshops manipolativi</b>	Nel laboratorio manipolativo, è previsto tutto il materiale che consente la realizzazione di creazioni di vario genere ( falegnameria, taglio, cucito, uncinetto, creazione di gioielli, ciclo meccanica e giardinaggio).
<b>Laboratorio teatrale</b>	Si intende promuovere un percorso di arte teatrale che parta dalle tecniche base del teatro: tecniche di espressione mimico-facciale, tecniche di espressione corporea, tecniche di espressione vocale (dizione), ecc.
<b>AZIONI DI PREVENZIONE DEL DISAGIO</b>	
<b>Gruppi di mutuo-aiuto</b>	Si darà continuità a quanto di buono si sta facendo, con particolare riguardo ai gruppi di mutuo-aiuto a favore delle famiglie degli utenti.
<b>Mediazione familiare ed incontri protetti</b>	I nostri esperti continueranno a programmare, su segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali, incontri protetti tra genitori/figli e incontri di mediazione familiare per affrontare problematiche familiari.
<b>Percorsi di messa alla prova</b>	La nostra equipe si adopererà, nell'ottica di un lavoro volto all'integrazione, all'attivazione di percorsi di messa alla prova per persone che necessitavano di intraprendere un percorso di integrazione socio-lavorativa. Questa pratica che si è rilevata di

fondamentale utilità sociale, sarà portata avanti anche nell'attuazione del presente progetto.

Inoltre, si intende offrire agli utenti inseriti nel progetto, in età dai 18 ai 25 anni, la possibilità di intraprendere percorsi di  **tirocinio formativo**  finalizzati all'apprendimento di lavori e mestieri. Attraverso la collaborazione con realtà artigiane ed imprenditoriali del territorio si attiveranno percorsi di formazione sia in forma di gruppo che in forma individuale, sulla scorta delle attitudini personali di ognuno, e si darà la possibilità ai giovani della comunità di vivere un'esperienza di avviamento al lavoro che possa permettere loro di cominciare a costruire una vita diversa. Gli oneri saranno tutti a nostri carico. In particolare si intende realizzare **percorsi di formazione** nei seguenti settori.

Tipologia	Descrizione
<b>Corso di formazione di FALEGNAMERIA</b>	Le esperienze che si propongono il laboratorio di falegnameria sono fondamentali per aumentare l'autostima del singolo e proiettarlo nel mondo di un possibile lavoro di artigianato: grazie alla collaborazione con un <b>esperto artigiano falegname</b> , si realizzeranno dei manufatti in legno che poi saranno utilizzati per la realizzazione di fiere ed aste di beneficenza presso parrocchie ed associazioni del territorio il cui ricavato sarà devoluto per le attività della Caritas locale.
<b>Corso di formazione per PIZZAIOLO</b>	Il corso è proposto a tutti i giovani con una buona predisposizione alle preparazioni alimentari, che vogliono conoscere, approfondire e impadronirsi delle tecniche professionali e preparazione della pizza affrontando i temi più importanti della conoscenza alimentare, attraverso la preparazione pratica di pizze ad un livello professionale adeguato alla figura professionale del pizzaiolo. Il corso segue delle specifiche fasi di apprendimento che lo rendono fondamentale per l'ingresso futuro nell'ambito ristorativo
<b>Corso di formazione per ELETTRICISTA</b>	Il corso prevede l'insegnamento delle tecniche base dell'elettronica, delle nozioni teoriche e dei processi pratici, legati al funzionamento dei circuiti elettronici. L'obiettivo è offrire la possibilità di imparare un vero e proprio mestiere acquisendo una completa padronanza di tali tecniche. Ogni struttura necessita di un suo impianto elettrico. In un mercato in continua espansione, come il nostro, gli elettricisti sono figure molto richieste e lo saranno per molto tempo.



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

Attività	Soggetti esecutori	Affidamento
		Altro <input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>
		<input type="button" value="v"/>

## 5. Descrizione del coinvolgimento delle persone di minore età e delle loro famiglie nella programmazione, progettazione e attuazione

*(art. 8, criterio b3. Descrivere se i destinatari dell'intervento verranno coinvolti nel progetto, in quali fasi: programmazione, progettazione, attuazione, e con quali modalità e/o metodologie)*

La partecipazione delle famiglie è un elemento fondante del progetto educativo, per i quali i genitori rappresentano, nell'ottica della co-educazione, l'interlocutore primario con cui rapportarsi e confrontarsi in modo aperto e flessibile. La partecipazione delle famiglie si articola in momenti che, nel corso del progetto, si caratterizzano come contesti di relazione capaci di attivare, nei diversi interlocutori, processi di riflessione, consapevolezza e cambiamento, instaurando un rapporto di piena fiducia tra utenti e operatori e intercettando la possibilità dei famigliari di formulare proposte in modo da garantire una loro fattiva partecipazione alle attività. In primo luogo si prevedono incontri strutturati, a loro volta divisi in incontri di gruppo e colloqui individuali. Gli incontri in gruppo (in relazione alla frequenza scolastica, età, problematiche, ecc.) hanno l'obiettivo di focalizzare l'attenzione, il confronto e la condivisione intorno alle dinamiche educative del gruppo e del minore nel gruppo. Questa dimensione, assume il significato ed offre l'opportunità, di aprire ai genitori il contenuto educativo ed il metodo del servizio realizzato e di poter approfondire argomenti arricchendoli attraverso lo scambio di esperienze. La collocazione nel tempo degli incontri di gruppo avrà una cadenza bimensile. I colloqui individuali con gli operatori, invece, sono una situazione di ascolto e comprensione in cui valorizzare in modo mirato e personalizzato il rapporto con la famiglia. In questo contesto emergerà la storia\*individuale del minore, si rifletterà sul suo modo di affrontare i momenti della sua crescita, nelle relazioni con gli adulti, con i pari, il gruppo, l'ambiente e nella presa in carico consapevole da parte degli operatori. La cadenza nel tempo di questi incontri sarà prevista e significativa in relazione al progetto educativo, ma comunque non inferiore a un incontro semestrale. L'attenzione alla previsione e strutturazione di incontri con genitori, non esclude l'opportunità ed il significato di un dialogo continuativo con essi anche in incontri non strutturati. Le situazioni quotidiane si prestano a tal fine. Sarà, comunque, data attenzione affinché queste comunicazioni abbiano uno spazio adeguato, ma al contempo non interferiscano con l'attenzione dovuta al gruppo dei minori presenti. Sarà nostra attenzione ricercare strumenti ed attuare metodologie per rispondere, comunque, alle richieste in modo adeguato come l'utilizzando di quaderni-diari giornalieri per le comunicazioni di routines e demandando a situazioni opportune l'alternativa ad incontri frammentari. Le famiglie inoltre partecipano attivamente a tutte le attività realizzate con la possibilità di costituire insieme agli operatori il "Consiglio", organo formato da rappresentanti dei/delle genitori/trici, rappresentanti dei minori (scelti tra i ragazzi più grandi) e del personale che si occupa di temi inerenti alle attività ea eventuali problematiche del Centro. Con l'intento di potenziare ulteriormente il legame con le famiglie, infine, si vuole realizzare una guida informatizzata, un servizio di assistenza e consulenza che garantisca qualità e continuità di lavoro, con l'intento di promuovere in modo efficace ed efficiente la propria attività: una vera e propria gestione informatizzata delle attività ricreative e dello scambio di informazioni con i Servizi e le famiglie anche mediante la fornitura di software e hardware di proprietà. Tutti i membri delle famiglie, minori compresi potranno prenotare una sessione di chat ed avere un confronto diretto e privato con diverse figure esperte che forniranno loro risposte e consigli su qualsiasi tema legato ai minori, ad un primo orientamento ed informazione legato a diritti, a progetti educativi individualizzati potenzialmente attuabili grazie alle risorse già esistenti nel territorio di interesse e in particolare fugando dubbi e risolvendo piccoli problemi quotidiani nell'educazione dei propri figli.

*Al fine di favorire la visibilità del Servizio e, quindi, un'interazione più efficace con il territorio, uno dei fattori critici di successo per garantire l'efficacia degli interventi è fondamentale adottare un'impostazione strategica e metodologica in grado di produrre i risultati attesi in termini di diffusione della conoscenza e di stimolo all'utilizzo dei servizi disponibili.*



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

## DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

### 6. Descrizione dei risultati attesi

(art. 8, criterio a1. Descrivere sinteticamente i risultati o output previsti dal progetto, in termini di servizi erogati ai destinatari.)

La cooperativa Giuli garantisce l'adozione di un sistema di monitoraggio e valutazione snello, gradualmente implementabile e, soprattutto, ispirato alle norme e agli standard di qualità. Il suddetto sistema fornisce indicazioni finalizzate a:

- "fare memoria" del lavoro svolto, assolvendo così ad una funzione di *accountability*, ovvero di garanzia di trasparenza;
- immagazzinare dati utili ad una valutazione *ex ante*, in itinere ed *ex post* che consideri le prestazioni fornite, i tempi di realizzazione delle attività, le risorse umane ed economiche impiegate, i risultati raggiunti.

Partendo dal presupposto che non abbia alcun senso mettere in atto un intervento senza esplorarne il percorso attuativo, si disegna una **valutazione processuale** che:

- ☞ *ex ante* ha inizio con l'approfondimento dei bisogni e si avvale di metodologie *non standard* fondate su raccolta, osservazione ed interpretazione di dati qualitativi e secondari riferiti all'individuo e al suo nucleo, alla domanda che esprime e al suo contesto di appartenenza.
- ☞ *in itinere*, invece, mira a correggere eventuali deviazioni dal disegno originario, a causa di errori di progettazione o modificazioni del contesto;
- ☞ *ex post*, infine, si declina sostanzialmente rispetto a esiti, risultati e impatto.

Nel primo caso, la domanda a cui si tenta di rispondere è se gli interventi siano stati attuati come stabilito; nel secondo, se sono stati realizzati in modo efficiente ed efficace e, nel terzo, se hanno effettivamente prodotto i benefici che si erano proposti.

Gli obiettivi dei processi di valutazione sono riportati in Tabella.

VALUTAZIONE EX ANTE	Valutazione del contesto e della domanda
	Valutazione della domanda
	Redazione dettagliata del piano di intervento
	Costruzione di un piano di monitoraggio e valutazione
VALUTAZIONE ITINERE	Controllo sullo stato di avanzamento del Piano Assistenziale
	Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono la realizzazione del Piano
	Analisi dei punti di forza e di debolezza del servizio
	Raccolta dei primi <i>feedback</i> dai destinatari e operatori
VALUTAZIONE EX POST	Valutazione e verifica dei risultati
	Valutazione e verifica dell'impatto sulla popolazione target/territorio/politiche locali
	Valutazione e verifica dei risultati inattesi
	Valutazione della riproducibilità/generalizzazione
	Valutazione della capacità generativa

La rilevazione dei dati per la verifica e il monitoraggio dei singoli interventi attivati, avviene ad opera del coordinatore, attraverso il **DATABASE MONITORAGGIO QUALITA'**: uno strumento informatico per la raccolta e l'analisi dei dati relativi agli indicatori per il monitoraggio della qualità dei processi organizzativo-gestionali e della qualità percepita (descritti successivamente), dei dati relativi alla tenuta sotto controllo dello stato delle azioni correttive e preventive, nonché dei dati relativi al monitoraggio della qualità percorsi di presa in carico.

Il **DATABASE MONITORAGGIO QUALITA'** permette l'inserimento in qualsiasi momento dei dati relativi agli operatori e all'utente, consentendo il caricamento degli strumenti di monitoraggio, valutazione e rendicontazione cartacei utilizzati dal coordinatore e dagli operatori nello svolgimento del Servizio.

E' possibile la visualizzazione degli indicatori di monitoraggio in tempo reale attraverso l'estrapolazione di tabelle e grafici, su richiesta della Committenza.

I dati di input vengono inseriti in corso d'opera e riguardano: dati relativi agli indicatori organizzativi, indicatori assistenziali, dati relativi ai questionari di soddisfazione, risultati degli audit interni ed esterni, non conformità, osservazioni, azioni correttive, azioni preventive e reclami.

I dati di output consistono nel calcolo degli indicatori, nei risultati riguardanti la soddisfazione della committenza, lo stato delle azioni correttive e preventive, nonché la misurazione della loro efficacia e la gestione dei reclami.

Essi sono disponibili in tempo reale e accessibili alla Committenza in modalità informatizzata.

I dati raccolti sono poi sottoposti ad elaborazioni statistiche che confluiscono in una relazione dettagliata a disposizione degli utenti e degli organi istituzionali.

Di seguito, si riporta il piano delle attività di monitoraggio e valutazione

FASE	INDIZI	SOGGETTI COINVOLTI
Redazione Carta del Servizio	1 mese	Coordinatore del Servizio
Definizione Standard di Qualità	1 mese	Coordinatore, Responsabile Qualità, Utenti, Familiari, Servizi Sociali
Monitoraggi Periodici	mensile	Responsabile Qualità – coordinatore - Operatori
Analisi Performance	trimestrale	Operatori, Utenti, Familiari, Personale dei Servizi Sociali
Analisi Soddisfazione	trimestrale	Operatori, Utenti, Familiari, Ente Appaltante

In linea generale, il processo di monitoraggio e valutazione prevede quattro fasi.

Gli standard di qualità (FASE I) saranno definiti in modo "partecipato", mediante focus group che stimolino l'interazione tra coloro che, a vario titolo, sono coinvolti nei servizi. All'occorrenza, si possono prevedere anche interviste semi-strutturate di approfondimento. A questo punto si concretizza la redazione della *carta dei servizi*. Attraverso tale strumento, si sancisce un patto con gli utenti che, in tal modo, riescono ad essere adeguatamente informati sui parametri di riferimento, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e anche sul comportamento da adottare nel caso in cui non venissero rispettati gli impegni assunti.

Rispetto all'individuazione di indicatori di processo (FASE II), gli interventi sono rivisti alla luce dei seguenti criteri:

**Equità** - capacità di rispondere in modo equo alle esigenze degli utenti e di garantire una corretta accessibilità ai servizi;

**Efficacia** - grado di raggiungimento degli obiettivi prestabiliti;

**Efficienza** - ottimizzazione delle risorse;

**Coerenza**, da un lato, tra proposte, strategie ed esigenze degli utenti e, dall'altro, tra budget disponibile e gestione delle risorse;

**Pertinenza**, delle metodologie impiegate.

La formulazione di un giudizio sui risultati raggiunti (FASE III), invece, si otterrà mediante un'analisi delle performance che permette di:

segnalare anomalie nell'organizzazione del lavoro;

stimolare al miglioramento degli assetti gestionali ed organizzativi;

esaminare i progressi compiuti nei piani avviati;

verificare quanto si è realizzato a fronte di quanto programmato.

Viene indagata, infine, la **soddisfazione degli utenti (FASE IV):**

raccogliendo e valutando i loro reclami, che ci restituiscono la misura della qualità percepita; somministrando questionari o interviste semi-strutturate: ex ante per valutare le aspettative, in itinere con cadenza trimestrale ed ex post per verificare se le attese sono state soddisfatte.

La scrivente cooperativa Giuli predisporrà la creazione di una **BANCA-DATI**, appositamente predisposta per il servizio, che garantirà una mappatura puntuale di tutti i servizi rivolti alle famiglie (pubblici e del privato sociale) esistenti sul territorio e una banca dati sulle famiglie in carico al Servizio. La Banca Dati conterrà:

- Schede;
- Navigazione;
- Strumenti di ricerca;
- Area di amministrazione;
- Tassonomie;
- Utenti;
- Relazioni tra schede;
- Collegamenti con altre banche dati.

Essa sarà alla fine del servizio, un bagaglio fondamentale a disposizione del committente per progettare i servizi futuri e migliorare quelli presenti. Darà la possibilità di *raccogliere ed inserire telematicamente le richieste ed individuare successivamente attraverso un'analisi dei dati inseriti la risposta sociale rispetto al programma e al pacchetto interventi/servizi/contributi attivato*, rilevando in tal modo i bisogni della cittadinanza e su di essi fotografare la "situazione di vita", ottenere così una mappatura in una esautiva delle realtà pubbliche e private territoriali presso le quali inviare gli utenti per esigenze specifiche del territorio e la conseguente pianificazione degli uffici competenti. Attraverso di essa, ogni operatore del servizio potrà con la propria postazione immettere i dati della singola richiesta o accesso effettuato in un format dedicato sulla piattaforma telematica che gli attribuirà in automatico un codice, facilitando il passaggio *nella fase di presa in carico* da un operatore all'altro. Di ogni istanza pervenuta si prenderà visione dei dati anamnestici personali dell'utente finale, di quelli del richiedente e in generale del nucleo familiare, considerando in tal modo come rete (formale ed informale) che ruota attorno al soggetto fruitore del bene. L'inserimento di ogni istanza consentirà, inoltre, di avere un feed back circa la situazione particolare di ogni *persona in termini di beneficiario di interventi, servizi e contributi* e quindi di poter monitorare la situazione generale della popolazione potendo così più facilmente bilanciare la posizione sociale di ognuno, offrendo a tutti le stesse possibilità relativamente alla possibilità di poter usufruire del "pacchetto servizi" offerto dal territorio di interesse.



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

**7. Composizione della rete partenariale**

*(art. 8, criterio b1. Elencare gli enti pubblici e privati coinvolti nell'iniziativa progettuale, come indicati nel modulo A)*

1	COOPERTATIVA SOCIALE FATTORIA NEL PARCO
2	COOPERATIVA SOCIALE ALICE
3	COOPERATIVA SOCIALE GIULI
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

## 8. Descrizione del modello di cooperazione della rete partenariale

(art. 8, criterio b2. Descrivere sinteticamente il motivo sottostante la composizione del siffatto partenariato, in che modo le loro competenze/funzioni sono di aiuto al progetto, che cosa fanno i partner, il funzionamento della governance ovvero della cooperazione tra il soggetto proponente e i partner e tra i partner.

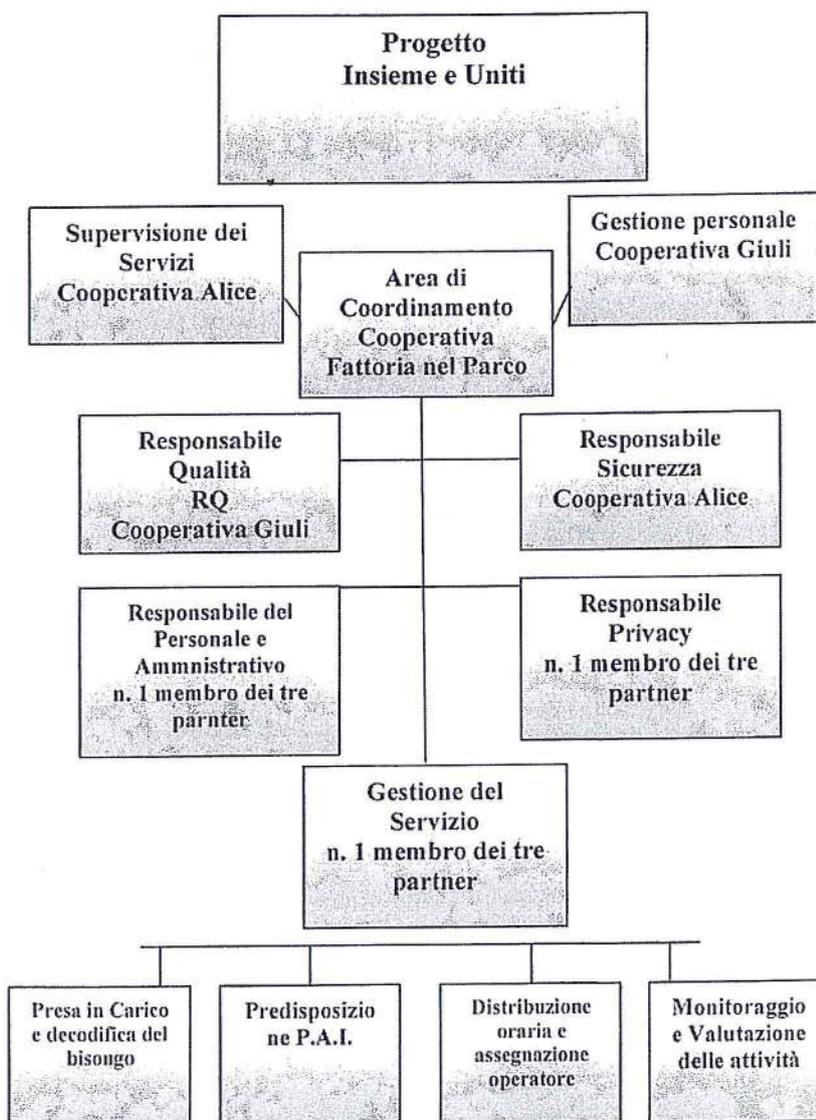
Il nostro partenariato è composto da realtà sociali che operano da anni nel settore oggetto del presente avviso.

I partner sono:

- Cooperativa Sociale Alice
- Cooperativa Sociale Giuli
- Cooperativa Sociale Fattoria nel Parco

Si allegano curriculum delle attività

Vista l'organizzazione dei vari partner coinvolti e le esperienze, le attività saranno così strutturate:





# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

## 9. Descrizione degli eventuali punti critici della fase attuativa

*(art. 8, criterio a3. Descrivere sinteticamente le eventuali criticità (tecniche, politiche, culturali, ecc) che il progetto può incontrare nella fase attuativa, le possibili condizioni per prevenirle o contrastarle, le possibili soluzioni da impiegare.*

Vista l'esperienza maturata dai partner del progetto, eventuali criticità all'avvio del servizio potrebbero verificarsi, dopo la presa in carico degli utenti, in particolare nella fase dell'inserimento e dell'aggregazione. Come indicato in precedenza, saranno istituiti dei gruppi sia per le attività laboratoriali che educative, pertanto, potrebbero sorgere delle conflittualità che spesso caratterizzano i giovani.

In questa fase, sarà inserito, al fine di prevenire e contenere l'eventuale criticità, da n. 1 psicologo che fungerà da supervisore e che affiancherà il coordinatore del servizio.

Un'altra criticità, potrebbe esser l'impatto sul territorio, nel riattivare strutture per renderle un punto di riferimento per i giovani e le loro famiglie, potrebbero avvenire atti di vandalismo, pertanto, per prevenirle, saranno installate telecamere attive h24 e collegate a una centrale operativa delle forze dell'ordine.

## 10. Descrizione degli impatti previsti

*(art. 8, criterio a2. A partire dall'obiettivo specifico, descrivere sinteticamente in che modo i risultati del progetto impatteranno sui destinatari, determinando un miglioramento del loro benessere.*

Da tempo ormai la relazione che intercorre tra fruitore ed erogatore di un servizio a valenza educativa e assistenziale non viene più affidato solo alla discrezionalità di giudizio del tecnico specialista e alla sua sensibilità. E' diventato necessario il confronto con una **serie di indicatori** che da un lato vanno ad esprimere lo sforzo metodologico della scienza per raggiungere accettabili livelli di monitoraggio, in chiave universale (modelli applicabili a situazioni simili o ripetibili); dall'altro danno conto di un processo di coinvolgimento di tutti gli "agenti" del processo di cura (esperti, operatori, utenti). E' chiaro poi che, anche in una prospettiva di verifica della qualità totale, il buon senso degli operatori unito a un trasparente lavoro di rete ci porta a tarare gli indicatori di qualità nello specifico campo di intervento e ci suggerisce di trovare le linee guida (all'interno di protocolli standardizzati) che il contesto fa ritenere come le più adatte. In particolare la valutazione dei risultati si basa sui seguenti punti:

- Che cosa: presenza/assenza
- Quando: in itinere
- Come: sistematica.

La valutazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e soddisfazione degli utenti è ormai indispensabile. Ed è importante capire che questo percorso di lavoro deve coinvolgere tutte le professionalità e i soggetti interessati, in modo da considerare tutti i punti di vista nella definizione

della qualità.

La valutazione può essere condotta secondo i canoni della ricerca tradizionale secondo cui il valutatore controlla l'intero processo, definisce il disegno di ricerca, propone gli strumenti, li applica ed interpreta i risultati. Un altro approccio alla valutazione è la valutazione interattiva in cui il ruolo centrale è condiviso tra gli operatori, coinvolti nella realizzazione del progetto, e il valutatore il cui ruolo è sostanzialmente quello di essere un facilitatore dei processi e fornisce supporto agli operatori.

Infine, un criterio ineludibile per la valutazione di un intervento o di un programma in relazione agli obiettivi del servizio è il giudizio dell'utente. Se i servizi "alla persona" hanno come obiettivo quello di migliorare e promuovere il benessere delle persone che prendono in carico, è evidente che nessun altro, se non l'utente stesso, può fornire indicazioni utili sul livello di benessere da loro sperimentato.

La valutazione può essere condotta secondo una impostazione di tipo quantitativo e qualitativo. L'impostazione di tipo quantitativo presuppone l'utilizzo di strumenti standardizzati che rilevano dati per così dire "esterni" (numero di utenti, tipo di servizi forniti, ripartizione temporale delle attività, ecc). Quindi, l'approccio quantitativo è utile per avere un quadro del servizio e porre le basi per esercitare una conoscenza più complessa della realtà del servizio o di quanto esso riesce ad offrire.

Considerato che gran parte del lavoro nei servizi psico-sociali ed educativi riguarda la relazione tra operatore ed utente, ne deriva che per misurare ed evidenziare questa dimensione bisogna rivolgersi ad altri tipi di approccio. In particolare è tramite lo spazio della "parola" espressa in diverse forme-dalle interviste ai colloqui fino ai diari- che la soggettività di ogni esperienza e relazione può emergere e consentire una manifestazione di quanto si sta realizzando nell'intervento. Questo è quello che viene definito "approccio qualitativo".

L'approccio che si intende seguire nel servizio medesimo prevede l'utilizzo di tecniche di indagine quantitativa e qualitativa. Partendo da una esplicitazione della *mission* del servizio, il percorso valutativo si snoda in una serie di fasi:

- Individuazione delle aree educative, degli obiettivi e degli indicatori pertinenti per ciascuna area;
- Costruzione di una griglia di osservazione e di un diario educativo quali strumenti di monitoraggio della relazione educativa;
- Analisi e restituzione dei dati.

L'aspetto peculiare della prima fase è la definizione di una serie di indicatori polarizzati in senso negativo e positivo, che prefigurino alcuni risultati attesi rispetto agli obiettivi per poter monitorare l'evoluzione dei soggetti nel tempo.

La seconda fase riguarda la messa a punto di una griglia di osservazione che oltre a contenere la lista degli indicatori e delle azioni educative e relative agli obiettivi dell'intervento, contiene una scheda dell'utente, volta alla rilevazione dei dati strutturali personali e familiari, la storia dell'intervento fino a quel momento realizzato, la cronistoria del caso, ossia "l'agenda" degli appuntamenti con gli utenti in termini sia strutturali (luoghi, ore, date, durata degli incontri) sia operativi (finalità degli incontri, rapporti con gli altri servizi o con le famiglie). Oltre alla griglia di osservazione è prevista la messa a punto di un diario educativo che permette di effettuare un lavoro di esplorazione della dimensione relazionale nel rapporto.

Alla fine di ogni mese l'educatore provvederà alla compilazione della griglia di osservazione e alla stesura del diario.

I dati così rilevati saranno oggetto delle riunioni mensili con il coordinatore e il team teaching che consentiranno di trarre indicazioni sui risultati in itinere dell'azione educativa, sugli eventuali elementi di criticità e sulle modalità operative attraverso le quali raggiungere gli obiettivi previsti.

Se si parte dal presupposto che l'obiettivo dei servizi alla persona è migliorare e promuovere il benessere degli utenti, ne segue che essi rappresentano la migliore fonte che può fornire indicazioni sull'efficacia del servizio stesso. È in questa prospettiva che si intende avviare una ricerca sulle percezioni che i familiari hanno degli operatori coinvolti nella presa in carico dei loro congiunti, sull'esperienze e aspettative circa la loro disponibilità alla collaborazione, sulle modalità gestionali del servizio.

Un processo di qualificazione di un servizio non può prescindere dal confronto con le domande e le aspettative provenienti dagli utenti. Dunque, il criterio guida degli approcci alla qualità è la **ricerca della qualità percepita dall'utente**.

***In tutti i protocolli di verifica della qualità di un servizio, gli indici di accettabilità del servizio***

*stesso ruotano intorno a tre valutazioni essenziali (le quali poi richiedono una serie di modelli di indicatori specifici per ogni ambito da valutare):*

- si valutano i processi, vale a dire quella serie di attività e procedure che coinvolgono operatori e utenti;

- si valutano i gradi di soddisfazione delle risorse umane coinvolte (committenti, operatori, utenti);

- si valutano gli esiti, cioè i risultati conseguiti attraverso l'erogazione delle prestazioni.

Nel modello di intervento che si sta presentando gli indicatori per la verifica e la valutazione debbono riferirsi almeno ai seguenti aspetti del lavoro sociale:

- **verifica del grado di soddisfazione del committente**, realizzata tramite: incontri tra il Coordinatore del servizio e il referente del Comune che si potranno svolgere, previo accordo, presso la sede operativa che si metterà a disposizione e in orari precedentemente concordati.

- **verifica del grado di efficacia dell'intervento promosso**, realizzata attraverso: monitoraggio delle attività svolte e bilancio annuale conclusivo; incontri tra operatori e famiglie (durante il servizio); riunioni d'équipe tra operatori e Coordinatore (ogni mese).

- **verifica del grado di soddisfazione degli utenti e/o delle loro famiglie** realizzata tramite questionario.

- **verifica dell'operato svolto dagli operatori** che hanno speso le proprie risorse nella realizzazione del Servizio, realizzata tramite riunioni d'équipe tra le figure professionali coinvolte e tramite la compilazione di apposite schede questionario che rilevi il grado di soddisfazione degli operatori.

Risultano dunque fondamentali, ai fini di una corretta valutazione, i seguenti parametri:

- Priorità;
- Efficacia;
- Osservabilità;
- Congruenza;
- Misurabilità;
- Trasferibilità.

#### **Indicatori specifici e attività di reporting**

Oltre a dichiarare gli standard di erogazione del servizio, si individuano alcuni di indicatori specifici, che già fanno parte del proprio sistema di valutazione e miglioramento continuo della qualità.

Si tratta di alcuni indicatori, che assicurano il monitoraggio di alcuni importanti fattori di qualità come **l'accessibilità, l'efficacia e l'efficienza**.

#### **INDICATORI DI STRUTTURA:**

Per quanto concerne gli indicatori di struttura, in aggiunta ai tradizionali indicatori (numero personale, attrezzature ecc), sono stati individuati alcuni indicatori tendenti a monitorare **l'accessibilità, la comunicazione e il coordinamento tra gli operatori, la formazione e la continuità di rapporto operatore utente**.

Per quanto riguarda gli standard occorre ricordare che ad oggi non esistono standard validati per i servizi socio educativi, sono stati comunque fissati degli standard a cui si vuole tendere. Gli standard sono stati identificati attraverso il confronto (benchmarking) con altri servizi identici presenti sul territorio nazionale.

Di seguito alcuni degli indicatori con relativo standard:

- o Numero riunioni operative di coordinamento e verifica per equipe
  - o Parametro/standard di riferimento: 1 al mese
- o Numero ore annuo di formazione e aggiornamento permanente aziendale programmato
  - o Parametro/standard di riferimento: min. 40 ore anno per operatore
- o Partecipazione alla formazione (% operatori partecipanti distinti per qualifica)
  - o Parametro/standard di riferimento: min 80% max 100% delle ore programmate
- o Numero totale annuo degli operatori in servizio/numero operatori variati nel corso dell'anno (turn over operatori)
  - o Parametro/standard di riferimento: percentuale operatori variati, valore soglia accettabilità 30% annuo, superiore al 30% valore di criticità, eccellenza inferiore al 20%
- o Numero di sostituzioni programmate/numero di sostituzioni con operatori già conosciuti all'utente

- Parametro/standard di riferimento: percentuale operatori già conosciuti (accettabilità 70%, criticità valori inferiori, eccellenza superiore al 80%)

#### **INDICATORI DI PROCESSO:**

Durante l'implementazione e lo sviluppo del sistema qualità sono stati individuati alcuni indicatori di processo che saranno rilevati e monitorati sia attraverso il sistema dei controlli sul servizio che attraverso la procedura di gestione delle non conformità.

Si tratta di indicatori, di carattere sia generale sia riferiti al singolo operatore, che tendono a misurare il rispetto delle procedure e delle istruzioni operative nonché la corretta esecuzione delle prestazioni assistenziali e riabilitative.

- tempo ricezione richiesta / tempi di presa in carico (valore medio),
  - Parametro/standard di riferimento: 24 ore ordinaria, 12 ore urgente,
- N° attivazioni oltre il valore soglia (non conformità)/numero di piani attivati (valori percentuali)
  - Parametro/standard di riferimento: valore soglia 24 ore ordinaria, 12 ore urgente,
- N° attivazioni al di sotto del valore soglia (migliore qualità) / numero di piani attivati (valori percentuali)
  - Parametro/standard di riferimento: valore soglia 24 ore ordinaria, 12 ore urgente,
- N° piani rispettati/N° piani stilati, (valore percentuale)
  - Parametro/standard di riferimento: 100%
- N° validazioni con esito positivo/N° validazione eseguite,
  - Parametro/standard di riferimento: 100%
- N° non conformità rilevate sull'operatore/ N° prestazioni eseguite dall'operatore,
  - Parametro/standard di riferimento: 0%
- N° reclami/N° utenti in carico al servizio. (valore percentuale)
- N° reclami/numero utenti assegnati all'operatore (valori percentuali)

#### **INDICATORI DI ESITO:**

A tutti è nota la difficoltà che si incontra nel voler misurare gli esiti delle attività di natura sociale, è molto difficile, se non impossibile, quantificare con indicatori numerici il miglioramento della qualità della vita o le nuove opportunità di inclusione sociale offerte.

Si ritiene strategica l'attività di documentazione delle attività svolte e pertanto una valutazione degli esiti può essere effettuata solo prendendo in considerazione i parametri numerici del servizio in rapporto al target di riferimento, (popolazione coinvolta e attesa)

Si documenterà mediante apposita modulistica tutte le fasi delle attività mediante:

- La dettagliata descrizione di tutti i soggetti della rete coinvolta e dei contributi apportati alla realizzazione del progetto (per misurare l'entità e la qualità della rete),
- Schede e cartelle utente, contenenti tutti i dati relativi all'utente, alla famiglia ai piani e ai programmi di intervento nonché tutte le azioni svolte,
- I verbali delle riunioni di gruppo e di verifica dell'equipe che si occupa del servizio,
- I verbali delle riunioni di verifica e programmazione con gli altri soggetti della rete

Da tale documentazione, saranno estrapolati indicatori numerici idonei ad una valutazione quali - quantitativa delle attività ed in particolare:

- Il numero degli utenti, divisi per sesso, fasce di età e tipologia di problemi.
- Numero giornate totali di frequenza dei minori alle attività,
- Percentuale di abbandoni nei minori che iniziano a frequentare i centri di aggregazione,
- Numero di organizzazioni del volontariato coinvolte e numero di operatori per organizzazione.
- Numero degli incontri effettuati con le diverse associazioni di volontariato e con gli altri soggetti della rete contattati;
- Numero e Descrizione delle uscite effettuate sul territorio ( con indicazione del numero)

Ai fini della valutazione e della comunicazione istituzionale del PdZ la società metterà a disposizione dell'ufficio di zona, oltre ai dati sopra indicati, tutte le elaborazioni statistiche

eventualmente richieste nonché una copia di tutto il materiale prodotto, cartaceo o informatico, e le foto delle iniziative più significative e di maggior impatto sociale.

Si ritiene fondamentale la divulgazione dei dati del servizio e dei risultati raggiunti al fine di promuovere il servizio e creare intorno ad esso un clima di condivisione e di consenso sociale, pertanto presterà molta cura nella documentazione delle attività-

Oltre alla valutazione interna si organizzerà, in accordo con l'ufficio di piano, periodiche valutazioni da parte di un gruppo di esperti e di operatori interni ed esterni all'impresa, per tali valutazioni sarà utilizzata la tecnica del focus group.

*Ciò consentirà una valutazione degli effetti sul territorio dei servizi, una individuazione delle problematiche emergenti o irrisolte, una valutazione del livello di integrazione dei servizi e indicazioni per il miglioramento*



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

## DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

### Modulo C

#### **11. Descrizione del modello e della metodologia prevista di valutazione dell'impatto sociale** *(art. 8, criterio c2. Descrivere sinteticamente la metodologia prevista per la valutazione dell'impatto sociale prodotto dall'intervento, attraverso un set minimo di indicatori di impatto sociale, utili a misurare i cambiamenti attesi nei confronti dei destinatari dell'intervento.)*

Il monitoraggio e la valutazione sono azioni fondamentali per favorire una pianificazione ed una programmazione adeguata e razionale delle risorse disponibili e/o da attivare in risposta ai bisogni della popolazione, sempre più esposta al rischio di marginalità e fragilità sociale. Realizzare azioni di monitoraggio e di valutazione dei dati richiede l'impegno, da parte di tutti i soggetti funzionali ai Servizi a svolgere attività ordinarie di registrazione dei dati e periodiche elaborazione di quelli raccolti. Queste attività devono essere organizzate in una procedura univoca, standardizzata, condivisa e partecipata tra tutti i livelli di governance del sistema Sociale e Sanitario: devono andare verso l'implementazione di un percorso di monitoraggio e di valutazione "sistemico ed organico". In questo quadro, un aspetto importante da considerare è quello relativo alla ottimizzazione delle risorse disponibili e alla convergenza delle informazioni, con la possibilità di interazione ed integrazione tra sistemi.

Tutto il sistema di monitoraggio e di valutazione, dunque, deve essere definito sulla base dei tre concetti cardine di efficacia, efficienza ed economicità, oltre che sulla concreta soddisfazione del cliente/utente del servizio. Nell'azione del monitoraggio e in quella, consequenziale, della valutazione, affinché siano perseguiti obiettivi di conoscenza sull'efficacia, l'efficienza e l'economicità del processo attivato, è importante che si definiscano quali elementi informativi considerare. Gli elementi informativi a loro volta devono essere ricondotti in un quadro di indicatori analitici, che facilitano la misurazione di conoscenze non altrimenti indagabili. Nello specifico, il piano delle attività di raccolta dei dati si deve sviluppare su una serie di tipologie di indicatori funzionali all'elaborazione statistica dei dati (percentuali, indici, rappresentazioni grafiche, ecc.) che favorisca la costruzione di un quadro di lettura finalizzato alla valutazione delle informazioni raccolte. Tra le varie categorie di indicatori, vanno considerati, in primis, quelli di carattere socio-demografico, relativi alla tipologia di utenza che si rivolge ai Servizi. Le informazioni sull'utenza sono facilmente rilevabili attraverso l'utilizzo della scheda di accesso al sistema di servizi che deve, pertanto, rispondere anche ad un obiettivo di tipo informativo. La dimensione della valutazione, per questa tipologia di indicatore, è quella relativa alle caratteristiche del bacino di utenza che si rivolge ai Servizi, in rapporto al bacino potenziale e alla popolazione del territorio di riferimento. Questa prima categoria di indicatori è collegata a quella relativa alla tipologia di domanda di accesso ai servizi, nella quale il richiedente esprime direttamente un bisogno di cura. Insieme all'indicatore di monitoraggio sul bisogno espresso dall'utenza è importante monitorare anche quello sul bisogno inespresso. I dati di questa categoria di indicatori sono desumibili sempre dalla scheda di accesso, che deve essere correlata da una sezione sulla domanda/bisogno espresso ed inespresso dall'utente e sulla risposta/servizio erogato. La dimensione della valutazione, per questa tipologia di indicatore, è relativa alle caratteristiche e all'entità della domanda/bisogno, correlato alle risposte fornite dal sistema di offerta di servizi Sociali, Sanitari e Socio-Sanitari. A tal scopo assume una sua specifica significatività la categoria degli indicatori di monitoraggio relativi alla tipologia dell'offerta di servizi

territoriali (mappatura servizi pubblici e privati). I dati, in questa categoria di indicatori, devono essere raccolti in termini di:

- quantificazione dell'offerta dei servizi in rapporto alle aree d'intervento/bisogno;
- qualificazione dell'offerta e tipologia di prestazioni accessorie offerte, rispetto a quelle previste dal
- sistema normativo di accreditamento e autorizzazione al funzionamento.

In questa area di monitoraggio rientra anche il vasto discorso sulla rilevazione di tutte le risorse (strutturali, organizzative e professionali) disponibili, finalizzata a costruire una mappatura dell'offerta di Servizi Sociali e Sanitari, quale valido e fondamentale strumento operativo per la gestione ottimale del processo lavorativo. La dimensione della valutazione si incrocia con quella precedente, relativa alla capacità del sistema di offerta di rispondere alla domanda. Una categoria a sé è rappresentata dagli indicatori di processo, di esito e di impatto, che riguardano tutto il complesso sistema dell'integrazione tra il Sociale ed il Sanitario. La prima categoria, quella di processo, riguarda la raccolta di dati sul modello organizzativo dei Servizi, sulle modalità di lavoro e sulle procedure esecutive adottate. Gli indicatori in questa categoria sono riconducibili agli aspetti strutturali e logistici, alla comunicazione, alle risorse umane, alla tempistica generata dal processo operativo nel fornire risposte adeguate alle domande. La dimensione della valutazione, relativa a questa categoria di indicatori, è prevalentemente orientata alla verifica del rispetto dei requisiti, quantitativi e qualitativi dei Servizi, definiti nel modello organizzativo e nel protocollo procedurale. La categoria degli indicatori di esito riguarda, invece, la raccolta di dati ed informazioni sul risultato ottenuto dal processo attivato dai Servizi in rapporto all'utenza. Gli indicatori sono relativi alla misurazione della soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction) e della qualità percepita. La valutazione, in questa categoria di indicatori, va effettuata in una dimensione complessiva del percorso di presa in carico, che si estende lungo un percorso articolato che coinvolge più soggetti (servizi, strutture e professionalità). Una ulteriore categoria di indicatori è quella di impatto. Essa riguarda la raccolta di dati sul macrosistema dei servizi alla persona, con la finalità di misurare, data la conoscenza sulla situazione di partenza, i cambiamenti nel tempo generati dagli interventi. La dimensione della Valutazione, in questa categoria di indicatori, assume una valenza di verifica dell'efficace e dell'efficienza complessiva del sistema.

In base a questa impostazione metodologica, si individuano, in via esemplificativa, i seguenti indicatori.

Area/tema	Dimensione valutativa	Indicatori
<b>Monitoraggio della tipologia di utenza</b>	Valutazione sulle caratteristiche del bacino di utenza che si rivolge ai Servizi e rapporto con la popolazione del territorio di riferimento.	<p>Indicatori di tipo socio-demografico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiedente (es. familiare – vicino – scuola – volontario - altro);</li> <li>- Comune di Residenza/Ambito Territoriale;</li> <li>- Distretto/A.S.L.;</li> <li>- Stato Civile;</li> <li>- Età / Fasce età (corrispondenti tra i vari sistemi di rilevazione Sociale e Sanitario);</li> <li>- Sesso;</li> <li>- Scolarità;</li> <li>- Condizione Occupazionale;</li> <li>- Condizione economica (ISEE);</li> <li>- Condizione abitativa;</li> <li>- Situazione familiare;</li> <li>- Condizione Clinica (buona, compromessa/presenza di patologie diagnostiche o da valutare);</li> <li>- Invalidità;</li> <li>- Legge 104/92.</li> </ul>

<p><b>Monitoraggio della tipologia di offerta</b></p>	<p>Valutazione sulla copertura e sulle caratteristiche dell'offerta per area territoriale di riferimento, che si incrocia con la domanda al fine di stabilire indici di corrispondenza tra Domanda ed Offerta.</p>	<p>Indicatori relativi alle risorse territoriali (strutturali, professionali ed organizzative) disponibili e alla dimensione stessa dell'offerta sociale e sanitaria per il territorio di riferimento che deve comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidi Ospedalieri;</li> <li>- Fornitura Ausili;</li> <li>- Ambulatori;</li> <li>- Strutture residenziali (tipologia servizio/prestazione e capienza);</li> <li>- Strutture semi-residenziali (tipologia servizio/prestazione e capienza);</li> <li>- Dimensione servizio domiciliare (ore programmate, n. operatori impiegati per profilo professionale);</li> <li>- Associazioni di volontariato presenti;</li> <li>- Strutture e servizi di sostegno.</li> </ul>
<p>- Monitoraggio sulla domanda</p>	<p>- Valutazione sulla caratterizzazione della domanda per area territoriale di riferimento e risposta fornita, che si incrocia con l'offerta di servizi al fine di stabilire indici di corrispondenza tra Offerta e Domanda.</p>	<p>- Indicatori relativi alla quantità e tipologia della domanda e del bisogno, espresso ed inespresso, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aree d'intervento (Minori; Responsabilità familiari);</li> <li>- Tipologia del bisogno (Sociale; Educativo; Psicologico; Sanitario);</li> <li>- Prestazioni Richieste.</li> </ul>
<p><b>Monitoraggio di processo (efficacia)</b></p>	<p>Valutazione sul rispetto degli standard quantitativi e qualitativi definiti nel modello organizzativo e nelle modalità di attuazione dei Servizi.</p>	<p>Indicatori legati al modello organizzativo e alle modalità di attuazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strutturali e logistici (accoglienza - livello di comunicazione - visibilità - accessibilità - dotazione tecnologica - rete telefonica - fax e ecc.);</li> <li>- Personale (profilo professionale - formazione professionale adeguata, specifica e continua, aggiornamento del personale);</li> <li>- N. di operatori e rapporto con la popolazione di riferimento;</li> <li>- Capacità di ascolto attivo, di decodifica della domanda e di rispetto dei protocolli operativi;</li> <li>- Tempi di attesa tra recepimento della domanda ed invio ai servizi competenti per la presa in carico;</li> <li>- Tempi di attesa dell'utente per la presa in carico da parte del servizio o della struttura competente.</li> </ul>
<p><b>Monitoraggio di esito (efficacia a breve termine)</b></p>	<p>Valutazione sulla soddisfazione dell'utenza, di efficacia ed efficienza, della qualità percepita del servizio offerto.</p>	<p>Indicatori relativi alla misurazione della soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction), da misurare in una dimensione complessiva del percorso assistenziale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza;</li> <li>- Informazione;</li> </ul>

<b>Monitoraggio di impatto (efficacia a lungo termine)</b>	Valutazione sulle azioni della politica pubblica di gestione dell'integrazione Socio – Sanitaria, sulla soddisfazione dell'utenza, di efficacia ed efficienza, della qualità percepita del servizio offerto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione;</li> <li>- Accessibilità;</li> <li>- Fruibilità;</li> <li>- Tempi del servizio;</li> <li>- Tempi di erogazione delle prestazioni.</li> </ul> <p>Indicatori relativi alla misurazione dell'impatto dei Servizi sull'azione pubblica di governo delle politiche di integrazione tra il Sociale ed il Sanitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione dei costi delle spese;</li> <li>- Investimento sulle politiche di integrazione;</li> <li>- Passaggio da un modello organizzativo dei Servizi solo funzionale ad un modello più organico;</li> <li>- Riduzione dei tempi di attesa per la presa in carico;</li> <li>- Diminuzione della sovrapposizione delle risposte / dei percorsi di cura; Economicità del sistema.</li> </ul>
--	--	--

In merito alla rilevazione di customer satisfaction, infine, si precisa che, essendo Fattoria nel parco certificata UNI EN ISO 9001:2015 per le attività oggetto del presente appalto, le nostre indagini di rilevazione della qualità percepita applicheranno il modello teorico ServQual (Qualità dei Servizi), una metodologia che ha per obiettivo la misurazione puntuale e/o il monitoraggio continuativo della qualità o, meglio, del livello qualitativo del servizio erogato. Il modello prevede la valutazione di cinque variabili sulle quali verrà strutturato il relativo questionario.

VARIABILI	DEFINIZIONI
<b>Aspetti tangibili</b>	Strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione
<b>Affidabilità</b>	Realizzazione servizio in modo affidabile, diligente ed accorto
<b>Capacità di risposta</b>	Capacità di fornire il servizio con prontezza
<b>Capacità di rassicurazione (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza)</b>	Competenza e cortesia degli operatori, capacità di ispirare fiducia e sicurezza
<b>Empatia (comunicazione, comprensione)</b>	Attenzione particolare ai bisogni degli utenti, assistenza premurosa e individualizzata



# Presidenza del Consiglio dei Ministri

## DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

### Modulo C

#### 12. Descrizione degli aspetti innovativi della proposta

(art. 8, criterio a4. Descrivere sinteticamente il perché la proposta progettuale è innovativa per il contesto sociale, quali sono gli strumenti e le soluzioni innovative previste)

La Cooperativa Fattoria nel Parco, intende, strutturare ogni intervento all'interno del presente progetto, che vede protagonisti i giovani a rischio di devianza di età compresa tra i 14 e i 25 anni, l'obiettivo è migliorare il loro livello di qualità della vita e quello della comunità in cui vivono. Si sottolinea, come già anticipato in precedenza, che saranno utilizzati tutti gli ausili necessari sia per l'utenza finale che per gli operatori, al fine di prevenire la diffusione del COVID-19.

Intendiamo, pertanto, sviluppare concretamente una buona pratica di tipo sociale che favorisce l'inserimento lavorativo per i giovani dai 18 ai 25 anni, e che tiene conto delle loro aree di interesse. Per aree di interesse intendiamo una, o più aree che determinano il benessere e qualità della vita, quali ad esempio: educazione, formazione e cultura.

Un aspetto fondamentale, in quest'ottica, è quello di riuscire a porsi dalla parte dei minori e dei giovani, sforzandosi di essere attenti alle loro esigenze, alla loro voglia di comunicare, ai loro diritti, favorendo processi educativi finalizzati allo sviluppo dell'identità e della socializzazione, soprattutto coinvolgendo la famiglia, la scuola e la società nel suo complesso. Tuttavia questo processo non può prescindere dalla realizzazione di servizi rivolti alle famiglie, soprattutto per supportarle nel difficile ruolo genitoriale, su un territorio delicato e fragile qual è quello del Comune di Arienzo.

Parallelamente alla diffusione di tali fenomeni nell'universo dei giovani troviamo una *disgregazione della famiglia, fenomeni di violenza psicologica e fisica*, che spesso sono connessi ai conflitti famigliari si ripercuote direttamente, o indirettamente, sui più piccoli e deboli.

Dai risultati ottenuti dai resoconti dei diversi servizi avviati, è emerso che le principali problematiche dei giovani a rischio di devianza tra i 14 e i 25 anni, sono:

- ❖ Forte disinvestimento a qualunque forma di apprendimento soprattutto scolastico;
- ❖ Coinvolgimento in processi di adultizzazione;
- ❖ Difficoltà di socializzazione con il gruppo dei pari;
- ❖ Abbandono socio-affettivo;
- ❖ Rischio di istituzionalizzazione;
- ❖ Vittime di violenze fisiche e/o psicologiche e/o sessuali;
- ❖ Manifestazione di condotte devianti;
- ❖ Disabilità cognitive e/o psichiche;
- ❖ Difficoltà di integrazione se sono immigrati.

Gli adulti, di contro, manifestano:

- ❖ Difficoltà ad assumere un ruolo genitoriale rispondente ai bisogni educativi dei figli;
- ❖ Difficoltà relazionali con i figli e il coniuge;
- ❖ Presenza di disturbi psichiatrici e/o abuso di sostanze stupefacenti e/o alcool;
- ❖ Problemi giudiziari;
- ❖ Problemi economici e sociali;
- ❖ Difficoltà ad usare ed integrare i diversi Servizi del territorio (presidi educativi, attività dell'oratorio, centri ludici, centri diurni, etc.).

La Metodologie utilizzata, sarà quella della presa in carico totale dei minori e dei giovani. Il coordinatore a seconda della fascia di età, predisporrà degli strumenti idonei a identificare i bisogni e le esigenze riscontrate. Saranno utilizzati gli strumenti già collaudati nel corso della gestione dei precedenti

servizi e saranno strutturati i PEI.

Di seguito, alcune delle attività che saranno attuate :

- informazione,
- consulenza e sostegno psico-sociale,
- accompagnamento e orientamento,
- promozione e partecipazione.

Il Coordinatore, per i giovani tra i 18/25 anni, istituirà dei percorsi strutturati su tre fasi fondamentali di un orientamento, con la finalità ultima di accompagnare la persona verso concrete possibilità di riqualificazione e/o inserimento nel mercato del lavoro. Le tre tappe, o se vogliamo le tre parole chiave che individuano le principali tipologie di servizi, sono:

- Accoglienza
- Orientamento di primo livello
- Orientamento di secondo livello

L'Accoglienza è il primo passo necessario per indirizzare le persone. Questa richiede una forte professionalità da parte degli operatori, e solitamente consiste in un colloquio mirato a far emergere bisogni e domande degli utenti, rinviandoli poi ad altri servizi interni e/o esterni che permettano di strutturare un percorso personalizzato di ricerca del lavoro.

L'Orientamento di primo livello si concretizza in un colloquio individuale durante il quale l'operatore registra i dati anagrafici e professionali dell'utente, ne rileva aspettative e disponibilità per il lavoro, esperienze lavorative e formative utili per la carriera professionale, competenze possedute ed eventuali propensioni e inclinazioni. Sulla base di queste informazioni, l'operatore progetta l'orientamento di secondo livello e fornisce indicazioni su offerte di lavoro presenti sul territorio, su percorsi formativi specifici, su tirocini e piani di inserimento professionale. Accoglienza ed orientamento di primo livello richiederanno un intervento di due ore massimo, con un colloquio di tipo 1 a 1 operatore – destinatario.

L'Orientamento di secondo livello, che consiste in uno o più colloqui individuali, è finalizzato ad esplorare in maniera approfondita l'esperienza di vita del soggetto per sollecitarne maturazione, proattività e autonomia nella ricerca attiva del lavoro.

L'orientamento di II livello è particolarmente efficace per persone distanti dal mercato del lavoro, con necessità di progettare la propria professionalità collocata in una prospettiva temporale non necessariamente immediata e si avvale di una serie di approcci metodologici diversi, a seconda del contesto, della fase di vita, ecc...

Un processo orientativo di II livello si articola essenzialmente in tre fasi:

- I fase: Analisi dei bisogni della persona e formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere;
- II fase: Ricostruzione della storia personale con particolare approfondimento della storia formativa e lavorativa del persona.
- III fase: Messa a punto di un progetto personale che si fonda sulla valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori, ecc.) in una prospettiva sia di ricostruzione del pregresso, ma anche di valutazione delle risorse di contesto (familiari, ambientali ecc..) e specificazione del ruolo che possono svolgere a sostegno della specifica problematica/transizione della persona

L'orientamento di secondo livello richiederà un intervento di quattro ore massimo, con colloqui di tipo 1 a 1 operatore – destinatario.

Profilo di competenza: orientatori esperti laureati in psicologia; orientatori con esperienza.

Intendiamo attuare la metodologia del "Self Empowerment", che permette ai giovani, che escono con una piena e concreta consapevolezza, di valorizzare e ri-valorizzare le proprie risorse personali e professionali per rilanciare ed accrescere le proprie possibilità.



# *Presidenza del Consiglio dei Ministri*

## **DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA**

L'orientamento individuale empowerment oriented permette dunque di:

- innescare un salto di qualità personale;
- potenziare le proprie risorse e capacità (coraggio, gestione della contraddizione e dell'ambiguità interna ed esterna alla persona, empowerment, autoefficacia, vision di se stessi e del proprio futuro);
- progettare concretamente il proprio percorso di autosviluppo sul campo.



*Presidentessa del Consiglio dei Ministri*

## DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Descrizione del modello di sostenibilità del progetto dopo i 12 mesi (art. 8, criterio a5. Descrivere sinteticamente il perché la proposta progettuale è sostenibile nel tempo dal punto di vista finanziario e sociale, quali sono gli elementi distintivi della sostenibilità. Risponde alla domanda: quale è il modello di sostenibilità del progetto? I partner partecipano alla sostenibilità dell'iniziativa? Esistono meccanismi di partecipazione alla spesa da parte dei destinatari? Si prevede la gratuità del servizio?)

La sostenibilità del progetto è dovuta da un'esperienza maturata nel settore, da una solida base organizzativa e da una forte rete fra i partner coinvolti, che metteranno a disposizione tutto il loro know how al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Le attività previste, saranno anche quelle di: organizzazione di incontri con le famiglie; distribuzione di materiale informativo (volantini, carta dei servizi ecc...); istituzione di una rete territoriale che coinvolga le realtà sociali del territorio. La qualità della strategia di intervento, prevede un piano di comunicazione e capitalizzazione, che diffonda la descrizione dei potenziali effetti moltiplicatori dei risultati; descrizione dei processi e strategie per la capitalizzazione dei risultati; Coerenza fra attività proposte e budget (eleggibilità); Rapporto costo/risultato atteso; Struttura del budget e sua distribuzione durante il periodo.

Si intende far conoscere il progetto attraverso: giornate di presentazione; diffusione di volantini e opuscoli; presentazione dei risultati positivi ottenuti, in un convegno finale che ne illustri tutti i punti di forza.

Oltre a quelli illustrati, altro aspetto innovativo è la divulgazione attraverso i social network più comuni, quali: facebook; whatsapp e altri, i giovani e le famiglie sono sempre più proiettati a questo canale di comunicazione, pertanto, lo utilizzeremo attraverso delle piattaforme "controllate e monitorate", al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati nelle Azioni indicate nel bando.

**13. Descrizione degli aspetti che rendono (eventualmente) replicabile il progetto sul territorio (art. 8, criterio a6. Descrivere sinteticamente le ragioni tecniche che rendono la proposta progettuale replicabile anche in altri contesti territoriali)**

In considerazione ai Fondi che sia il Ministero che la Regione hanno stanziato nell'attività programmatica nel 2021/2022, le nostre attività saranno facilmente replicabili e consentiranno ai giovani inseriti nel progetto di proseguire il loro percorso.

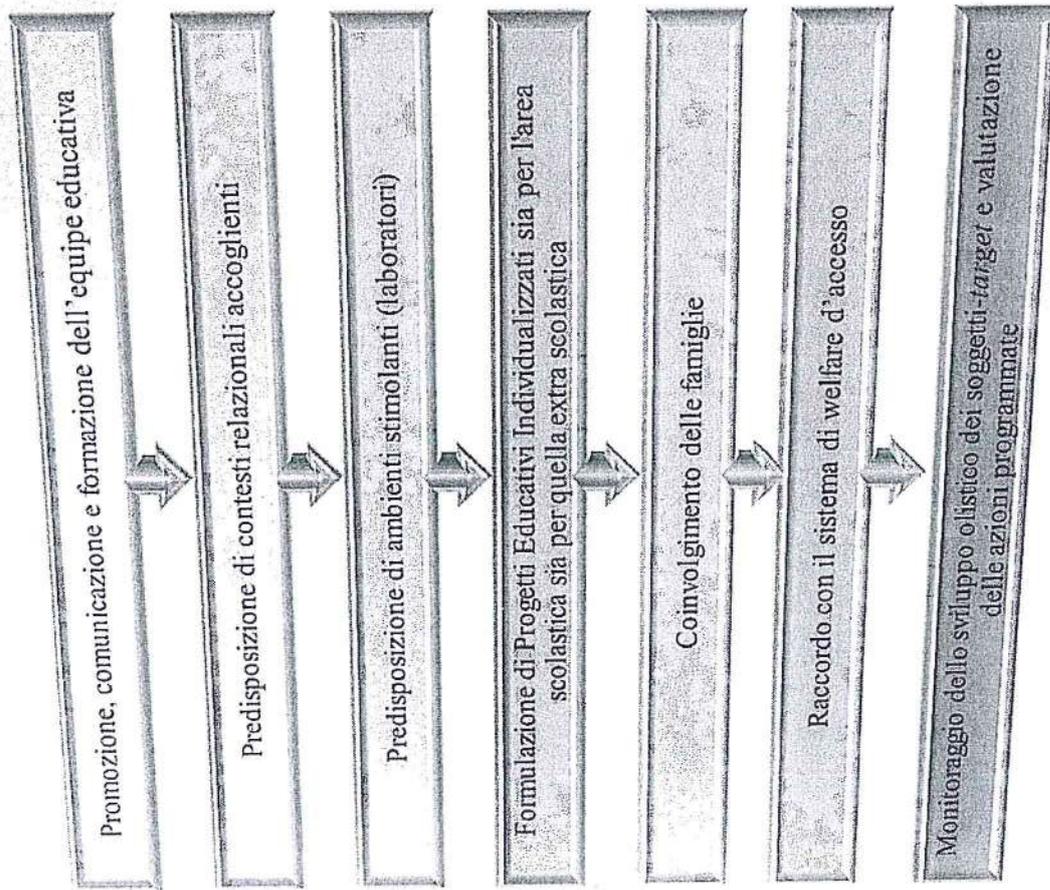
In particolare dobbiamo tener conto che gli utenti che affluiranno al progetto, saranno inseriti in una banca dati dalla quale sarà possibile rilevare difficoltà e attitudini.

Inoltre, gli utenti sono residenti nel Comune di Arienzo e saranno così di conoscenza dei servizi sociali, che avranno la possibilità di seguirli e far continuare il loro percorso su altre progettualità, come quelle dei fondi PON fondo povertà, I.T.I.A. e successivi bandi come Accordi Territoriali.

**14. Quadro logico di coerenza del progetto**

(art. 8. criterio al. Deve offrire un quadro sintetico e immediato del progetto)

Il lavoro sarà strutturato sotto forma di équipe multidisciplinare, ovvero la sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati; assicura la globalità dell'intervento personalizzato e la coerenza con il progetto generale.



DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

15. Cronoprogramma delle attività (Per ogni attività specificare il nome e la durata colorando i box dei mesi corrispondenti)

MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Predisposizione organizzativa e strutturale	X	X										
Reclutamento e selezione del personale	X	X										
Predisposizione degli strumenti del personale	X	X				X						
Attività di comunicazione e pubblicizzazione del servizio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di realizzazione degli interventi		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitoraggio e valutazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conclusione attività e convegno finale												X



*Presidente del Consiglio dei Ministri*

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

17. Piano finanziario<sup>2</sup>

ATTIVITA'	TIPOLOGIE DI COSTI						TOTALE IMPORTI €
	Costi delle risorse umane	Importo €	Costi diretti di funzionamento <sup>3</sup>	Importo €	Costi indiretti di gestione e amministrazione (entro 10% dei costi diretti)	Importo €	
Amministrativa	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	35000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				35000
Pubblicizzazione e divulgazione del progetto <i>sviluppiamento del nostro</i>	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.	9000			9000
Progettazione	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	6000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				6000
Coinvolgimento dei Partner per iniziative e <i>laboratori</i>	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	105000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				105000
Monitoraggio e valutazione coinvolgimento dei <i>partner</i>	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	42000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				42000
Verifica e Controllo dell'Amministrazione	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	68000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				68000

2 Eventuali attività cofinanziate possono essere inserite nella colonna "Attività" e valorizzate nelle colonne successive relative alla "Tipologia di costi". Gli importi parziali, però non devono essere inseriti nella colonna "Totale importi" e quindi non devono essere computati nell'importo totale del progetto.

3 A) Viaggi, vitto e alloggi; B) Materiali e attrezzature; C) Servizi; D) Ristrutturazione immobiliare (<30% finanziamento richiesto)



*Presidente del Consiglio dei Ministri*

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

ATTIVITA'	TIPOLOGIE DI COSTI						TOTALE IMPORTI €
	Costi delle risorse umane	Importo €	Costi diretti di funzionamento <sup>4</sup>	Importo €	Costi indiretti di gestione e amministrazione (entro 10% dei costi diretti)	Importo €	
Materiali e attrezzature	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.	12000			12000
Personale (Educatori; Mediatori; Operatori Sociali; <i>Personale a figure professionali al progetto</i> )	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	48000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				48000
Incontri e Seminari	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.	4000			4000
Coordinamento del progetto coinvolgimento dei <i>partner</i>	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti	21000	<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				21000
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.				

4 A) Viaggi, vitto e alloggi; B) Materiali e attrezzature; C) Servizi; D) Ristrutturazione immobiliare (<30% finanziamento richiesto)



*Presidente del Consiglio dei Ministri*

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

ATTIVITA'	TIPOLOGIE DI COSTI						Importo €	Costi indiretti di gestione e amministrazione (entro 10% dei costi diretti)	Importo €	TOTALE IMPORTI €
	Costi delle risorse umane	Importo €	Costi diretti di funzionamento <sup>5</sup>	Importo €	Costi indiretti di gestione e amministrazione (entro 10% dei costi diretti)	Importo €				
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							
	<input type="radio"/> Dipendenti <input checked="" type="radio"/> Consulenti		<input type="radio"/> A. <input type="radio"/> C. <input type="radio"/> B. <input type="radio"/> D.							

5 A) Viaggi, vitto e alloggi; B) Materiali e attrezzature; C) Servizi; D) Ristrutturazione immobiliare (<30% finanziamento richiesto)





# Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Modulo C

## 17. Descrizione della coerenza del Piano finanziario

*(art. 8, criterio c1. Descrivere sinteticamente il piano finanziario evidenziando gli aspetti di coerenza delle voci di costo rispetto alla dimensione dell'intervento e al tipo di attività previste)*

Ogni iniziativa progettata, viene sottoposta alla valutazione di merito di un esperto tecnico di settore, incaricato a individuare eventuali criticità tali da non garantire un adeguato livello di efficienza ed efficacia delle prestazioni rese.

Sarà pertanto, costituito un Comitato di Valutazione e Monitoraggio, composto da n. 1 esperto per ogni componente dei partner, che esprimerà un giudizio finale sulla base delle valutazioni espresse. Gli esperti tecnici valutano le singole iniziative compilando un apposita Griglia di valutazione, la valutazione avviene conformemente alle linee guida sulla certificazione dei servizi ISO/9001.

La congruità e pertinenza dei costi sarà valutata considerando:

- la congruità del prospetto finanziario della proposta rispetto al programma delineato e l'adeguatezza dei costi proposti;
- la coerenza e corretta strutturazione del piano economico;
- la completezza nella descrizione dei costi in relazione alle attività previste e all'articolazione del progetto;
- il rispetto dei vincoli previsti dal Bando.

Firma del Legale rappresentante\*

.....  
.....

\*si ricorda di firmare digitalmente con firma elettronica avanzata o con firma elettronica qualificata