

RELAZIONE TECNICA

Accoglienza di secondo livello
Periodo: 15/07/2023-30/10/2023

Esperienza del soggetto attuatore in particolare nella gestione d centri di accoglienza

Sarà individuato con sistema di coprogettazione ex art.129 ss. D.LGS 36/2023 un soggetto attuatore con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari assistenziali ed educativi, nonché con la precipua finalità dell'inserimento lavorativo di persone in marginalità sociale.

Qualità della proposta progettuale in funzione dei risultati attesi e delle attività/servizi richiesti

Il Comune di Canosa di Puglia intende proporre un progetto socio-assistenziale-educativo-culturale rivolto a migranti legalmente presenti sul territorio che vivono in condizioni di grave vulnerabilità in aree spopolate in cui negli anni si sono formati insediamenti abusivi in precarie condizioni igieniche e di salute, per prevenire lo sfruttamento. In quest'ottica diventa essenziale collocare al centro del sistema di protezione le persone accolte, non in qualità di meri beneficiari passivi di interventi diretti, bensì come protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza e di inserimento nel contesto culturale della società ospitante. Si intende assicurare la messa in atto di interventi materiali di base, da attuarsi in sinergia con le risorse e potenzialità del territorio, al fine di supportare percorsi di inclusione sociale, funzionali alla conquista/riconquista dell'autonomia individuale, sia lavorativa che economica.

Il progetto prevede primariamente, un servizio di mediazione culturale utile ad evitare che l'accolto si isoli dal contesto sociale a causa delle differenze linguistico-culturali tra soggetto ospitante e soggetto ospitato. È di primaria importanza la creazione di un clima positivo di accettazione, nel quale l'accolto possa mantenere un legame con le proprie tradizioni e il proprio sistema assiologico, e contemporaneamente inserirsi gradualmente nel contesto ospitante, in modo da permetterne una convivenza pacifica e integrata tra culture differenti.

Finalità del progetto:

Il Sistema di accoglienza è un progetto "distribuito" basato su una rete di enti territoriali, che si occuperanno di realizzare progetti di accoglienza. La rete territoriale degli enti locali, spesso con il supporto di imprese del terzo settore, attuano detti interventi in forma integrata, adottando un approccio olistico, con la finalità principale di superare attraverso la fornitura di vitto e alloggio, integrandosi con misure di formazione, accompagnamento, assistenza, ed orientamento, la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico. Un'ulteriore finalità del progetto di questo tipo è fornire ai beneficiari gli strumenti atti al raggiungimento di una progressiva autonomia, sia personale che di gruppo all'interno del tessuto socio-culturale ed economico del territorio ospitante.

Inoltre il progetto si prefigge di diffondere la cultura dell'accoglienza e di mettere i beneficiari stranieri al centro delle attività, rendendoli ove possibile "attori attivi" del progetto stesso e di tutte le azioni ad esso flessibilità ed efficienza, in termini di tempi e modalità di erogazione delle prestazioni, allo scopo di garantire efficacia, efficienza e continuità.

Per ogni singolo utente inserito nel servizio, le prestazioni saranno erogate secondo un piano di lavoro connesso ad un progetto personalizzato, redatto dall'equipe di valutazione e condiviso con l'utente stesso. Detti piani verranno redatti tenendo conto dei livelli differenziati di bisogno, che si

qualificano attraverso: natura del bisogno; intensità, definita in base ad indici predefiniti per ogni servizio reso; complessità in funzione del “case mix” delle figure professionali necessarie; durata media in relazione alle fasi temporali; tipologie di prestazioni da erogare; livello di autonomia dell’utente, suddivise per singola professionalità impiegata e per macro area di servizio.

Il progetto personalizzato, redatto in base alle problematiche sociali, culturali, socio-assistenziali e socio-sanitarie individuate fornirà al personale di servizio le indicazioni circa: gli obiettivi da raggiungere; l’elenco delle prestazioni previste; i profili professionali degli operatori che si intende di assegnare ad ogni utente e/o a gruppi di utenti; la quantificazione settimanale del tempo opportuno da dedicare alle singole attività, in base ai bisogni rilevati. Tutte le prestazioni saranno erogate da un gruppo di lavoro qualificato focalizzato sul target di riferimento.

Obiettivi del progetto: Il progetto ha l’obiettivo principale di garantire la cosiddetta accoglienza integrata ovvero la fornitura ai soggetti “target” di una serie di interventi materiali di base, come possono essere la fornitura di vitto ed alloggio, affiancati da una serie di azioni volte a supportare gli stessi soggetti in percorsi di inclusione sociale che siano funzionali al ristabilirsi di una buona autonomia individuale.

Questo approccio permette di garantire alle persone accolte di non essere dei fruitori passivi di prestazioni sociali e/o integrative, ma di renderli attivi in un percorso, appunto “integrato”, di accoglienza e laddove se ne soddisfano i requisiti di inserimento nella società.

Le forme di accoglienza integrata rivolte ai destinatari del progetto si compongono di una serie di servizi minimi, garantiti a tutti i soggetti presi in carico. L’accoglienza integrata comporta la presa in carico dei beneficiari e comprende i seguenti servizi minimi obbligatori:

- a) Accoglienza materiale
- b) Mediazione Linguistico-culturale
- c) Orientamento e accesso ai servizi del territorio
- d) Insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico
- e) Formazione e riqualificazione professionale
- f) Orientamento e accompagnamento all’inserimento lavorativo
- g) Orientamento e accompagnamento all’inserimento abitativo
- h) Orientamento e accompagnamento all’inserimento sociale
- i) Orientamento e accompagnamento legale
- j) Tutela psico-socio-sanitaria

nell’implementare questi servizi è bene tenere presente che i soggetti beneficiari, a partire dal singolo caso hanno caratteristiche complesse. Molti aspetti, come diritti e doveri, aspettative, caratteristiche personali, di storie di vita, di contesto culturale e politico di provenienza, possono influenzare il rapporto che si creerà tra la struttura accogliente e il soggetto accolto.

Destinatari del servizio: Le tipologie di destinatari del progetto sono: cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti nel territorio dello stato italiano.

Non è solo l’accoglienza lo scopo del progetto, ma viene data importanza alla tutela: sarà istituita una équipe multidisciplinare, composta da personale altamente qualificato, un operatore legale con esperienza nel settore dell’immigrazione, uno psicologo con formazione specifica, assistenti sociali e mediatori linguistico-culturali e operatori presenti e a disposizione dei beneficiari e dell’amministrazione 24H ore su 24H.

I beneficiari saranno costantemente accompagnati nel disbrigo delle pratiche burocratiche, amministrative, legale, avranno quindi supporto per conoscere i servizi fruibili del territorio. La struttura sarà gestita nelle intenzioni dell’Amministrazione con un approccio familiare, dove ogni momento deve essere un momento educativo in modo da trasmettere agli ospiti valori importanti come il rispetto degli ambienti e delle persone che gli ospitano, spiegando loro i doveri indispensabili per renderli autonomi e, quindi, prevedendo anche attività pratiche come la pulizia degli ambienti, la preparazione dei pasti, le attività domestiche di ordine quotidiano, attività che, naturalmente, saranno garantite, soprattutto, da personale ad esse preposto, con una presenza costante prevista dal progetto per un giorno a settimana.

Oltre all'accoglienza e alla tutela, verrà parallelamente attivato un processo di integrazione che partendo dall'attivazione di corsi di lingua italiana attraverso personale specializzato verrà successivamente integrato con la possibilità di frequentare i corsi promossi dai centri territoriali per l'ottenimento dei titoli di studio o dei corsi brevi modulari di alfabetizzazione funzionale al lavoro e di accedere ai corsi di formazione promossi dalla Scrivente. Gli ospiti verranno indirizzati a seguire dai corsi di formazione a seconda alle proprie aspettative, propensione, capacità con la stesura del bilancio delle competenze.

Il progetto realizzerà inoltre un servizio di orientamento e accompagnamento alle procedure per il riconoscimento dei titoli di studio, professionali e alle offerte formativo locali e nazionali.

Dopo la formazione linguistica e professionale, l'equipe supporterà gli ospiti nella ricerca di opportunità lavorative attraverso contatti diretti con le aziende, ditte, cooperative o imprese del territorio. Questo è il primo passo per avviare il processo di uscita dal progetto da parte degli utenti ospiti.

Molta attenzione verrà dedicata alla sensibilizzazione, formazione e informazione degli operatori degli enti e servizi del territorio rispetto alle problematiche dell'immigrazione in un'ottica di promozione sociale integrata. Saranno inoltre promosse attività di animazione socio-culturale e informazione (in collaborazione con Associazioni del territorio, Enti Pubblici e Privati): eventi di carattere culturale, ricreativo, sportivo e sociale sul territorio, finalizzati a promuovere la conoscenza del progetto di accoglienza.

Infine, il progetto provvederà l'ausilio di personale amministrativo per l'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie all'avvio, alla prosecuzione e alla gestione in itinere del progetto stesso.

I posti messi a disposizione dalla struttura saranno complessivamente 10.

Modalità operative organizzative previste nel progetto

Alla luce di quanto accennato, risulta importante affermare che il miglior approccio gestionale a questo tipo di servizi è di tipo "olistico", ovvero protratto a favorire la presa in carico del soggetto beneficiario nella sua interezza e nelle sue diverse caratteristiche. Per garantire questo tipo di presa in carico è per consentire i soggetti di esprimersi autonomamente nella manifestazione e soddisfazione dei propri bisogni, è fondamentale da un lato la costruzione e/o il rafforzamento "delle reti territoriali", dall'altro la predisposizione e l'implementazione di percorsi individuali calibrati sui singoli beneficiari.

L'amministrazione richiederà una proposta per l'erogazione dei servizi basata su un modello organizzativo orientato alla riduzione della complessità attraverso la realizzazione di un'organizzazione della struttura basata su un modello integrato, in cui i servizi offerti si affiancano e si integrano in una logica di complementarietà funzionale e di processo. I macro processi che costituiscono il modello organizzativo di riferimento generale saranno:

-**Governo:** È costituito da un insieme di processi che portano ad identificare le linee strategiche e le conseguenti azioni operative per indirizzare i target richiesti dal progetto. La rilevazione delle esigenze e della definizione dei requisiti verrà svolta secondo le linee guida definite dalla normativa nazionale in materia di accoglienza in favore di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, attraverso procedure unitarie e condivise attuate in modo tale da evidenziare i possibili benefici e meglio delineare le modalità organizzative, con il seguente percorso: richiesta di accesso/segnalazione; recepimento della domanda da parte della struttura; programmazione degli adempimenti di ammissione al servizio di riferimento; convocazione dell'equipe multidisciplinare; valutazione multidimensionale a cura dell'equipe multidisciplinare; predisposizione del progetto personalizzato di intervento e di individuazione del case manager; predisposizione dell'intervento e organizzazione dei servizi correlati. Tutte queste funzioni dovranno essere svolte in forma integrata e nel caso di soggetti non-autosufficienti; in compatibilità con il Sistema Sanitario Nazionale.

-**Gestione:** È l'elemento di raccordo e scambio delle informazioni tra i Macro processi Governo e Operation ed opererà sui seguenti temi primari: tempi, costi, qualità interna ed esterna, reporting. I

processi di Gestione consistono in tre fasi: Previsionale, Monitoraggio, Andamento e Valutazione a consuntivo. Tutte le fasi forniscono report di sintesi e report di dettaglio in termini di informazioni trattate, per il continuo aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività intraprese (volto ad evidenziare il valore espresso/ conseguito e di target raggiunti). In questo macro processo interverrà il sistema organizzativo richiesto da questa amministrazione per definire le modalità attuative e il macro processo successivo attraverso le seguenti fasi:

1. Pianificazione e controllo-collaborazione nella realizzazione dei progetti personalizzati attraverso il sistema integrato descritto in precedenza, controllo dei tempi di servizio assegnati al singolo caso per ogni singola mansione prescritta (ad es. ore di assistenza materiale, ore di tutela legale, ore di assistenza burocratica, somministrazione pasti, eventuale assistenza infermieristica; ecc), valutazione delle variabili strutturali del singolo caso (situazione generale, periodo di assistenza, servizi già in essere e l'integrazione con il progetto di intervento).

2. Business Quality- mirato alla definizione, verifica e miglioramento continuo di tutti gli elementi qualitativi correlati alle specifiche caratteristiche del servizio svolta su due fronti:

- interna, per monitorare la qualità dell'organizzazione, dei processi e delle risorse impiegate (definizione dell'attivazione secondo gli standard preposti, monitoraggio della singola presa in carico e controllo dell'effettivo avvio, monitoraggio della relazione operatore/utente, controllo dei servizi integrati associati alla singola attivazione);

- esterna, per monitorare le criticità sul territorio che possono rallentare o dilazionare la corretta attivazione degli interventi e conseguente risoluzione in funzione degli standard predisposti per il sistema qualità.

3. Resource Management- mirato alla gestione delle risorse di progetto (corretta allocazione temporale, flussi di lavoro, assenze e/o sostituzioni, ecc.) definizione del carico di lavoro e predisposizione dell'accoppiamento servizio/ utente in base alle richieste, predisposizione del calendario di lavoro, verifica interna nel sistema "gestione delle assenze", predisposizione degli strumenti e delle attività di monitoraggio attraverso un apposito sistema informatizzato gestione dalla Scrivente.

4. Operation: Sovrintenderà la corretta erogazione dei servizi e del sistema informatico di supporto:

- Produzione – dedicato alla erogazione dei servizi richiesti, come ad esempio la comunicazione del calendario di lavoro, valutazione delle assenze programmate, fornitura degli strumenti e del materiale di servizio, gestione dei trasporti, gestione degli alloggi, approvvigionamento delle materie prime.

-Esercizio – inserimento di ogni singola attivazione nel sistema di gestione informatizzata che sarà utilizzato per la gestione del servizio, che attraverso gli strumenti e la modulistica in dotazione al personale, permette il controllo e il monitoraggio di ogni singola attività svolta.

-Collegamento- mirato a mettere in relazione il Macro processo di gestione con quello Operation costituendo elemento di raccordo fra l'ambiente di Esercizio e quello di Produzione. In questa dimensione organizzativa si posizionerà il ruolo del coordinamento, che nell'esercizio delle sue funzioni, si adopererà per ottimizzare il lavoro in funzione del carico di lavoro degli operatori, degli obiettivi prefissati e dei bisogni dei beneficiari. Le funzioni di coordinamento e di gestione dovranno essere organizzati in macro-aree, in numero di 5, come da schema: M1-Assistenza Materiale; M2 –Servizio di Orientamento; M3 –Servizio di Integrazione; M4 –Servizi di Mediazione; M5 – Servizi di Gestione; manutenzione, coordinamento istituzionale ed altri servizi.

Per ogni macro area sarà predisposta un'apposita equipe pluri- professionale, che si occuperà di progettare, monitorare e valutare tutti gli interventi posti in essere durante tutta la durata del servizio. La scelta di suddividere il servizio in macro aree permetterà di far fronte alle difficoltà logistiche proprio di una struttura tutelare di questo tipo.

Modalità di organizzazione del lavoro e di gestione dell'equipe.

L'equipe che gestirà il progetto di accoglienza verrà coordinata da una figura in grado di gestire al meglio le risorse umane e coordinarne l'attività. Il responsabile di progetto dovrà essere un

professionista esperto nella progettazione e realizzazione di progetti di accoglienza. Esso si configurerà quale ruolo fondamentale di raccordo tra il lavoro programmato e svolto all'equipe. Il lavoro si concretizzerà attraverso l'analisi del fabbisogno dell'utenza delle risorse territoriali e possibili strategie di inserimento sociale, occupazionale ed abitativo. Rispetto a tutte le azioni previste, il responsabile di progetto attiverà tutte le strategie relazionali con la rete istituzionale e privata, nonché ricerca le soluzioni finanziarie atte a soddisfare i bisogni dell'utenza.

Nello specifico le attività svolte dal responsabile saranno:

1. Verifica, controllo e monitoraggio delle attività progettuali, educative, amministrative e finanziarie;
2. Supporto della stesura del progetto di accoglienza/educativo e dei documenti ed altre attività di supporto per le funzioni operative;
3. Supportare e monitorare la gestione e l'andamento dell'attività educative e finanziarie;
4. Monitorare gli indirizzi generali del progetto inerenti la realizzazione e la gestione delle attività;
5. Partecipare agli incontri congiunti di programmazione con il coordinatore di struttura, con l'equipe, i beneficiari, con le associazioni e le altre risorse territoriali riguardanti la rete di rapporti istituzionali e non, con le altre figure professionali coinvolte nelle attività;
6. Approvare i rapporti preliminari, intermedi e finali inerenti la realizzazione delle attività progettuali;
7. Curare i rapporti con la rete dei servizi e del volontariato presenti sul territorio;
8. Assicurare e promuovere la partecipazione attiva ed a pieno titolo di tutti i soggetti partner alla gestione del permanent staff;
9. Individuare le risorse e gli eventuali interventi per l'integrazione lavorativa e abitativa dei beneficiari;
10. Programmare e verificare in itinere percorsi di formazione professionale finalizzati all'acquisizione di particolari competenze teorico pratiche utili alla facilitazione dell'inserimento nel tessuto sociale dei beneficiari;
11. Monitorare, valutare e presentare il lavoro svolto in seminari, incontri e convegni;
12. Progettare e programmare interventi finalizzati all'inserimento lavorativo e abitativo dei beneficiari di intesa con il coordinatore di struttura e rispettosi degli obiettivi contemplati nel PEI;
13. Curare i rapporti istituzionali, con le istituzioni scolastiche e la rete di aziende presenti sul territorio. Attivare le procedure per l'individuazione dei fornitori (vitto, abbigliamento, letteracci, utenze, professionisti) e delle aziende esercenti servizi quali: formazione professionale, formazione al lavoro, tirocini formativi. Predisporre progetti che possono accompagnare alla creazione di imprese coinvolgendo i beneficiari.

Il coordinatore, invece, oltre alla gestione dell'intero servizio, avrà il compito di condurre le riunioni d'equipe, di gestire i rapporti con le istituzioni locali e gli altri attori del territorio, di promuovere accordi con i servizi presenti in zona e di favorire occasioni di formazione e aggiornamento. Successivamente alla fase dell'ingresso, il coordinatore e l'equipe effettuano la raccolta dei dati relativi al colloquio di ingresso; colloquio di orientamento finalizzato a fornire informazioni generali sui diritti e doveri dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e preparazione del fascicolo personale; preparazione e compilazione delle griglie di osservazione; stesura del progetto individualizzato. Il progetto individualizzato rappresenta il piano individuale di intervento e consentirà di programmare e verificare in itinere il percorso di accoglienza e di inserimento del singolo beneficiario. Il percorso individualizzato consisterà nella definizione di un programma di accoglienza e integrazione che il beneficiario costruirà e condividerà con l'operatore e nel quale verranno indicati: le caratteristiche e le condizioni di partenza del beneficiario; gli obiettivi a breve, medio e lungo termine; le metodologie e tecniche utilizzate per il raggiungimento degli obiettivi; le verifiche periodiche.

L'organizzazione del servizio prevedrà:

-riunioni di équipe a cadenza settimanale o quindicinale durante la quale gli operatori e il coordinatore del servizio dovranno confrontarsi per programmare e pianificare interventi di gruppo, condividere limiti e risorse del gruppo, condividere eventuali criticità ed escogitare

strategie e soluzioni;

-riunioni d'equipe quindicinali al fine di monitorare e verificare i progetti educativi individualizzati, coordinare le attività interne ed esterne, nonché programmare servizi destinati agli ospiti.

Modalità organizzative

| | SI/NO | Periodicità | Partecipanti | Strumenti di tracciabilità (verbali, schede, diari di bordo, etc.) |
|---|-------|-------------|---------------------------|--|
| Riunioni di equipe di programmazione e verifica delle attività | SI | OGNI GIORNI | 15 Equipe | SI |
| Riunioni di equipe sul monitoraggio dei percorsi individualizzati dei beneficiari | SI | OGNI GIORNI | 15 Equipe | SI |
| Monitoraggio periodico delle strutture | SI | SETTIMANALE | RESPONSABILE DI STRUTTURA | SI |

Indirizzo e supervisione delle attività progettuali

| | Periodicità | Partecipanti | Verbalizzazione |
|--|-------------|--|-----------------|
| Riunioni periodiche di indirizzo, programmazione e verifica delle attività progettuali | mensile | Responsabile di Progetto e responsabile di struttura | NO |
| Riunioni Periodiche e strutturate aderenti sull'andamento delle attività progettuali | mensile | Responsabile di equipe responsabile di struttura | NO |

Tenuta, gestione e aggiornamento della Banca Dati della casella di posta elettronica dedicata. Modalità di applicazione delle norme sulla privacy

Ogni singolo beneficiario accolto presso la struttura possiederà un fascicolo personale che sarà compilato e progettato nel rispetto delle norme della privacy (D.lgs. n. 196/2003). Tutta la documentazione (cartacea e in formato elettronico) conterà dati sensibili dei diretti interessati e, pertanto, verrà custodita in luoghi accessibili al solo personale coinvolto (gli armadietti hanno chiusure con le chiavi e ai computer si può accedere solo attraverso l'inserimento di password).

Ogni operatore e destinatario verrà informato rispettivamente sulla corretta gestione dei dati e sui diritti doveri dei soggetti interessati dallo scambio protetto degli stessi, sottoscrivendo la modulistica prevista sulla tutela della privacy e il trattamento dei dati sensibili.

Modalità di raccolta e archiviazione della documentazione del progetto

La cartella personale di ciascun beneficiario sarà aggiornata costantemente dell'equipe e dal Coordinatore del progetto e dovrà contenere le seguenti sezioni: Amministrativa e Legale; Sociale e Psicologica; Educativa; Sanitaria.

Il coordinatore e l'equipe operativa dovranno produrre i seguenti documenti: diario di bordo d'equipe; registro delle presenze degli utenti, registro delle visite; registro delle presenze degli operatori e delle attività svolte; verbali delle riunioni; fogli terapia; progetti individuali aggiornati ai singoli eventi o notizie relative agli ospiti; rubriche telefoniche. Le cartelle e la documentazione prodotta saranno custodite e tutelate in forma riservatissima dal responsabile.

Modalità di gestione della Banca Dati

Al fine di garantire un servizio sempre più snello e immediato nelle sue fasi di acquisizione di dati, comunicazione, scambio e rendicontazione sarà previsto l'utilizzo di una piattaforma informatica online opportunamente progettata per la razionalizzazione dei tempi di lavoro e organizzazione del servizio. Il sistema articolato prevedrà l'utilizzo di strumenti quali: le caselle di posta elettronica per i soggetti coinvolti nelle singole fasi e strumenti di rilevazione presenze, aggiornamenti documentali, scambi di informazioni, trasmissione documenti in grado di garantire immediatezza, sicurezza dei dati, rispetto delle normative in materia di protezione dei dati personali, nonché facile archiviazione anche nel rispetto dell'ambiente, conseguente al risparmio di un notevolissimo quantitativo di materiale cartaceo, che in tal caso risulta essere ridotto al massimo.

In termini tecnico- organizzativi sarà assicurata anche la gestione delle pratiche amministrative. La contabilità sarà garantita sulla base delle indicazioni fornite dall'apposito "c Manuale unico di rendicontazione". Nello specifico devono essere garantiti i servizi di:

- Aggiornamento e gestione della Banca Dati in tempo reale;
- Formazione ed organizzazione, con incontri periodici di coordinamento, del gruppo multidisciplinare.

Durante la fase di svolgimento del progetto saranno previste misure anche aggiuntive per la valutazione in itinere delle azioni progettuali, e si provvederà inoltre alla promozione e diffusione dei risultati delle singole fasi di processo grazie alla formazione di una rete territoriale di soggetti e associazioni operanti nel campo della promozione sociale e nella sensibilizzazione della cittadinanza sulle tematiche inerenti il diritto di asilo e la protezione internazionale.

Accoglienza materiale

Rientrano in questa tipologia di servizi una serie di prestazioni erogate direttamente in struttura. Tra le prestazioni rientra la fornitura di beni materiali. Oltre alle attività direttamente connesse al supporto alla persona, una corretta gestione di strutture di questo tipo si avvale anche di una predisposizione accurata di tutta una serie di funzioni e servizi che ampliano e garantiscono una ottimale permanenza dei beneficiari e una corretta soddisfazione di tutti i bisogni giornalieri di un sistema tutelare residenziale. Di seguito sono descritte nel dettaglio tutte le attività che saranno poste in essere in relazione a questi principi.

Fornitura di alloggio

Il servizio di alloggio verrà fornito direttamente in una struttura attraverso un'organizzazione logistica e gestionale ben definita, che comprenderà anche prestazioni di pulizia e riordino degli ambienti, nonché raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Servizio di pulizia, igiene ambientale e sorveglianza ambienti

Si tratta di un servizio fondamentale, integrato e complementare ai servizi alla persona, che perseguirà l'obiettivo di assicurare la piena efficienza della struttura dal punto di vista igienico, funzionale ed estetico e a permettere agli ospiti di usufruire di ambienti sempre igienizzati e sanificati sia negli spazi individuali che collettivi. Tutte le attività verranno svolte sotto la supervisione del personale di coordinamento e seguendo le indicazioni dei beneficiari dell'equipe di lavoro.

Il servizio verrà garantito in forma continuativa, sia nella componente lavorativa, sia nella fornitura di materiale di consumo (saponi, carta igienica, salviette e/o carta asciugamani), in maniera sufficiente alle esigenze di tutti gli ospiti e del personale di servizio, provvedendo al loro ricambio quanto esauriti. L'Amministrazione per il tramite del soggetto individuato in esito a coprogettazione si impegna a fornire, oltre al personale per il servizio, anche tutti i macchinari, attrezzature, utensili. Tutta la dotazione strumentale sarà conforme a norme di bassa rumorosità, validità tecnica e funzionale, norme sulla sicurezza e prescrizioni antinfortunistiche. Particolare riguardo sarà dato ai prodotti chimici, per i quali si sceglieranno solo marchi e produttori che assicurino corrette procedure di smaltimento, specificità per ogni superficie, materiale o ambiente da trattare. Si preferirà inoltre l'utilizzo di prodotti saponi, prodotti di lavaggio e igienizzanti ecologici, secondo le nuove linee guida in materia di salvaguardia ambientale. Il personale addetto alle pulizie sarà dotato di adeguata divisa da lavoro, uguale per tutti ma comunque differente da personale di assistenza alla persona, in conformità alle direttive del D.lgs. n. 81/2008. Saranno inoltre forniti, sempre in conformità della normativa vigente, tutti i materiali e strumenti inerenti la protezione e la sicurezza individuale, inclusi i protocolli di sicurezza sull'uso di prodotti chimici e/o potenzialmente pericolosi, comprese le modalità del loro corretto smaltimento. Il servizio di pulizia sarà predisposto seguendo una tempistica suddivisa su base giornaliera, periodica e straordinaria, secondo un debito piano di intervento programmato e sottoposto a verifica da parte dei responsabili della struttura, che comprenderà:

ARREDI E/O MOBILI: spolveratura; pulizia e disinfezione; spolveratura dei piani superiori;
PAVIMENTI: ramazzatura a umido; lavaggio, sanificazione completa; lavaggio a fondo (soprattutto negli ambienti comuni ad alta frequentazione, nella sala pranzo); aspirazione meccanica;

PARETI LAVABILI (CUCINA): pulizia e sanificazione;

SERVIZI IGIENICI: pulizia e sanificazione;

VETRI E SUPERFICI VETRATE: pulizia;

APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO: spolveratura;

APPARECCHI TELEFONICI E PC: pulizia.

Il piano di intervento orario terrà conto delle esigenze degli ospiti e degli operatori della struttura, incluse le loro mansioni, garantendo una presenza di almeno due volte a settimana. Di norma gli orari di intervento saranno nella fascia mattutina e comunque concordati con l'équipe e gli ospiti, senza arrecare intralcio alle attività della struttura. Il complessivo monte ore sarà predisposto in base alla normativa vigente, secondo le pratiche lavorative predisposte da piano di sicurezza e tenendo conto delle direttive organizzative.

Per rifiuti urbani presenti sarà assicurato lo stoccaggio differenziato e il trasporto nei relativi cassonetti per la raccolta differenziata. Le finalità sono quelle di evitare giacenze per periodi prolungati e offrire agli ospiti, in maniera educativa, un ambiente decoroso e curato e contribuire alla salvaguardia dell'ambiente. La struttura verrà quindi dotata di bidoni diversificati (con colori diversi per ciascuna tipologia) per lo smaltimento di: carta; alluminio e vetro; rifiuti alimentari; indifferenziato.

Servizio di lavanderia

Il Servizio Lavanderia e Guardaroba comprenderà le seguenti prestazioni:

- fornitura di biancheria pulita, fin dal primo ingresso in struttura, comprensivo di materasso, cuscino, lenzuola, federe e coperte, asciugamani, canovacci e tovaglie;
- responsabilizzazione degli ospiti nella gestione di tutta la biancheria da lavare;
- sostituzione dei prodotti per il lavaggio quando esauriti;

Il materiale di biancheria fornito sarà commisurato al numero degli ospiti ed alle esigenze di cambio. Questo non esclude che gli stessi ospiti possano decidere di acquistare biancheria a titolo personale e di proprio gusto, oppure dare indicazioni in tale direzione agli operatori del progetto.

Fornitura dei cibi e per i pasti

Sarà possibile consumare in loco il pasto caldo (pranzo e cena) in orari prestabiliti, con utilizzo della cucina interna; oppure in casi di emergenza farli recapitare direttamente in struttura da gestore di servizio mensa attraverso un mezzo coibentato ed autorizzato al trasporto di cibo.

In linea di massima il menù giornaliero comprenderà:

-Colazione: saranno a disposizione bevande calde e prodotti da forno confezionati;

-Pranzo: un primo caldo, il secondo varierà in base al menù invernale e estivo il contorno e la frutta.

-Cena: primo, il secondo, il contorno e la frutta;

-Merenda: ai bambini che frequentano la scuola verrà data una merenda al giorno da poter consumare durante la ricreazione scolastica.

Fornitura di abbigliamento e biancheria intima

Una volta espletate le funzioni burocratiche di accoglienza, l'Amministrazione fornirà agli ospiti della struttura tutto il vestiario adatto al clima e alla stagione corrente, nonché alle successive, il tutto comprensivo di biancheria intima.

Il Comune di Canosa di Puglia si impegna a fornire per ogni ospite capi di abbigliamento consoni alla buona biancheria intima. presenza ed al decoro degli stessi, nel rispetto delle usanze e regole socio-culturali degli ospiti. Sarà garantita a tutti gli ospiti libertà di scelta, evitando costrizioni e discriminazioni. Tutti i capi forniti saranno nuovi.

Erogazione ricarica telefonica

A ogni ingresso in struttura, l'Amministrazione consegnerà al beneficiario e/o al nucleo familiare (qualora gli ospiti siano componenti di nuclei familiari) una tessera/ricarica telefonica di € 5,00. Saranno previste dal servizio ulteriori erogazioni di tessere/ricariche telefoniche, che saranno corrisposte sulla base di una specifica programmazione preventiva con lo scopo di garantire equità di trattamento tra i beneficiari. Tutte erogazioni saranno annotate su apposito registro, consegnato in copia nel rendiconto finale.

Risultati attesi:

L'obiettivo da raggiungere è far vivere l'utente in condizioni ottimali sentendo la comunità come il suo "nido" familiare e non un posto di sola accoglienza e appoggio.

Permettere agli utenti di vivere in un luogo sereno e adeguato alle proprie esigenze avendo sempre cura della persona e della sua igiene, nel rispetto della propria cultura.

Fornire a tutti i beneficiari un luogo e dei servizi materiali certi e quantificabili, accrescendo anche il senso di accoglienza e vicinanza; fornitura dell'assistenza materiale a tutti i beneficiari, senza nessuna distinzione di sorta; rendere economicamente autonomi nelle piccole cose gli utenti accolti; effettuare la presa in carico all'ingresso in struttura, erogando primariamente le prime forme di fornitura atte a favorire l'ambientamento dell'ospite nel gruppo.

Indicatori specifici n. di kit erogati su base mensile; n. di ricariche telefoniche erogate all'ingresso in accoglienza; n. di pasti erogati su base settimanale; presenza di un menù variato e completo; presenza di un programma giornaliero, settimanale e mensile delle attività di pulizia.

Iter di accoglienza dei beneficiari: Per la buona riuscita del processo di accoglienza e di inserimento in struttura, lo staff operativo porrà in essere una serie di azioni, tra loro correlate, che sono di segui dettagliate, seguendo un iter ben preciso e stabilito dalla normativa vigente in materia. Tra questi vi sono una serie di adempimenti preliminari, ovvero: a) il colloquio di ingresso; b) la condivisione e sottoscrizione del contratto di accoglienza; c) la comunicazione alla questura; d) il rilascio del codice fiscale; e) l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;

Colloquio di ingresso: Questo primo step dell'accoglienza è fondamentale per informare il beneficiario sul sistema di accoglienza e sul funzionamento della struttura ospitante, incluse le regole di vita comune e le normative da rispettare. Il colloquio viene gestito dall'équipe della

struttura, compresa la presenza del mediatore interculturale che supporterà la comunicazione tra operatori e beneficiario.

Il colloquio avrà il fine di far conoscere la struttura al beneficiario e di incontrare gli operatori della stessa, creando un clima ottimale a favorire un primo ambientamento con il nuovo contesto di accoglienza.

Durante il colloquio, saranno fornite al beneficiario informazioni circa: i servizi di cui potrà usufruire nella struttura; i tempi e le modalità del progetto di accoglienza; le modalità con cui il beneficiario potrà partecipare attivamente al progetto di accoglienza; l'organizzazione generale e le modalità di funzionamento della struttura; il ruolo dei singoli operatori in relazione ai servizi offerti; la presentazione del regolamento del centro; la presentazione del contratto di accoglienza che il beneficiario, dopo che ne avrà letta ogni sua parte, accettandone e condividendone il contenuto, sarà invitato a sottoscrivere.

Durante il colloquio, che secondo norma viene seguito da un mediatore linguistico-culturale, bisogna prestare attenzione ad alcuni fattori: a) verificare attentamente che il beneficiario abbia compreso pienamente tutti gli aspetti esposti dagli operatori; b) verificare se vi sono esigenze particolari e/o necessità incombenti da parte del beneficiario; c) sollecitare il beneficiario alla partecipazione attiva al colloquio, esponendo domande e chiedendo chiarimenti.

Contratto di Accoglienza: Il contratto, come detto, verrà esposto durante il colloquio di ingresso, ed avrà per oggetto un serie di obblighi, che fanno riferimento ad entrambe le parti, esse sono: a) l'impegno a garantire accoglienza ed erogare tutti i servizi ad essa correlati; b) l'impegno da parte del beneficiario a rispettare il regolamento della struttura; ad apprendere la lingua italiana, ad adoperarsi in prima persona per la buona riuscita del progetto di inserimento; a rispettare gli altri ospiti della struttura e tutti i termini e modalità dell'accoglienza.

Nel contratto verrà indicato espressamente il periodo di permanenza in struttura e la durata del progetto di accoglienza.

Una volta sottoscritto il contratto, il beneficiario verrà formalmente inserito nella struttura e lo staff procederà a: a) consegnare le chiavi della camera; b) assegnare il posto letto; c) presentare gli altri ospiti della struttura; d) consegnare i capi di abbigliamento e il kit di igiene personale; e) fissare un appuntamento con i referenti designati per espletare le pratiche burocratiche più urgenti e propedeutiche all'accesso alla rete dei servizi territoriale.

Segnalazione alla Questura: Ad ogni inserimento in struttura, un operatore designato provvederà alla segnalazione del nominativo del beneficiario presso la questura di zona, entro 48 ore. Tale adempimento è previsto dalla normativa antiterrorismo per tutti i cittadini, dalla normativa in materia di immigrazione e dalla normativa specifica in materia di accoglienza. L'équipe si occuperà di supportare ogni beneficiario nell'espletamento di tali obblighi, compresa la prima richiesta di permesso di soggiorno e del documento di viaggio, come in caso di rinnovo del permesso di soggiorno, che di norma viene richiesto periodicamente.

Rilascio del codice fiscale ed iscrizione dal Sistema Sanitario Nazionale: Propedeutico alla segnalazione alla questura è la richiesta di rilascio del codice fiscale, necessario per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN). La richiesta viene fatta presso la Direzione Generale dell'Agenzia delle Entrate - Ministero delle Finanze.

Erogazione del servizio di Mediazione linguistico-culturale e inserimento scolastico

Il servizio in oggetto verrà garantito attraverso personale professionale adeguatamente selezionato e formato sulle caratteristiche dell'assistenza ai soggetti posti sotto protezione internazionale. In linea generale le finalità dell'intervento di mediazione linguistico-culturale proposto si possono come le capacità di:

- facilitare l'accesso ai servizi della struttura e alle opportunità offerte dal territorio da parte

dei beneficiari, attraverso un'azione di "ponte" tra servizio/operatore e beneficiario stesso, facendo da filtro per la decodifica e l'indirizzo del bisogno verso gli adeguati strumenti di risoluzione;

- promuovere azioni informative e culturali presso la comunità ospitante atte ad aumentare il grado di conoscenza sul fenomeno dell'immigrazione ed evitare distorsioni e posizioni negative, di discriminazione e di rifiuto;
- favorire nel beneficiario il mantenimento della cultura di origine e, quando possibile, il mantenimento dei legami con la stessa;

Il mediatore linguistico-culturale assolverà il proprio compito, espletando principalmente le seguenti attività:

- introdurre e portare a conoscenza degli operatori coinvolti nel servizio di accoglienza quelli che sono i valori condivisi da un determinato gruppo etnico;
- facilitare la traduzione e la comprensione di alcune scelte soggettive legate ad esempio a esperienze precedenti, sia individuali che di gruppo; creare le condizioni per un'acomunicazione chiara e completa;
- passare all'interlocutore straniero le informazioni fornite nel modo più corrispondente possibile alla verità, senza addurre distorsioni, adattamenti oppure aggiustamenti;
- cercare di fornire il consiglio più adatto al problema oggetto della comunicazione, rendendolo quanto più accessibile alle possibilità del soggetto, facilitandone l'erogazione senza attendere tempi eccessivamente lunghi; evitando di creare nell'interlocutore false aspettative che possono col tempo portare alla rottura del legame di fiducia instaurato e dà possibilità di fallimento dell'azione di mediazione;
- partecipare in modo attivo alle azioni messe in campo dalla struttura ospitante, dalla rete sociale e dai servizi territoriali coinvolti;
- agire da antenna, per captare dal punto di vista dell'osservazione e dell'analisi, le dinamiche socio- relazionali in atto e la loro evoluzione, comunicando tempestivamente possibili difficoltà riscontrate;
- prendere parte attivamente all'elaborazione, promozione e divulgazione del progetto personalizzato di inclusione, lavorando nel e con il gruppo di appartenenza, promuovendo le capacità e le risorse messe in gioco;

Le fasi base dell'intervento di mediazione proposto

Conoscenza del servizio e definizione del ruolo: a) analisi del servizio; b) definizione dei ruoli e delle competenze; c) programmazione e modalità di prestazioni; d) elaborazione e traduzione dei materiali informativi sul servizio;

Accoglienza dei beneficiari: 1) accogliere l'utente straniero; 2) prime informazioni e raccolta dei bisogni espressi; 3) orientamento e indirizzo dell'utente verso il giusto servizio; 4) raccolte ed archiviazione dei dati relativi all'utente.

Presenza in carico: 1) assunzione del caso insieme all'équipe; 2) partecipazione al colloquio di ingresso con operatori e utente, per facilitare la comunicazione; 3) traduzione della lingua e realizzazione della funzione di "ponte"; 4) verifica costante della piena comprensione dei messaggi da parte di entrambe le parti coinvolte, 5) aiuto e sostegno all'utente nel rapporto con il servizio; 6) aiuto e sostegno all'utente nello svolgimento del programma personalizzato; 7) valutazione costante dell'andamento delle attività; 8) informazione costante agli operatori sulle caratteristiche e le abitudini della cultura di provenienza del beneficiario.

Risultati attesi: I principali risultati che si vogliono ottenere con l'intervento sono: facilitare l'accesso ai servizi della struttura ed alle opportunità offerte dal territorio, assumendo un ruolo di filtro; promuovere le azioni informative e culturali in modo corretto presso la comunità cittadina, aumentando il grado di conoscenza sul fenomeno dell'immigrazione ed evitare distorsioni e posizioni negative, di discriminazione o rifiuto; favorire nel beneficiario il mantenimento della cultura di origine e dei possibili legami con la stessa; operare in modo trasparente ed equo per tutti

i soggetti ospitanti, captando ed evidenziando eventuali abusi ed omissioni; supportare e laddove possibile ampliare le conoscenze specifiche, legate al singolo caso, da parte degli altri operatori dell'equipe; mediare sui possibili conflitti tra beneficiari e tra questi e possibili membri dell'equipe. Indicatori specifici: n. di partecipanti agli incontri di mediazione su base mensile; n. di interventi di mediazione erogati per singolo utente su base mensile; % di partecipazione del mediatore agli incontri singoli sul totale degli incontri mensili; % di partecipazione del mediatore agli incontri collettivi sul totale degli incontri mensili; % media di ore dedicate al singolo caso su base mensile.

Formazione dei mediatori: la figura del mediatore culturale, utilizzata a garanzia di qualità del servizio, sarà operatore stabilmente inserito in equipe, in possesso di certificazioni da mediatore culturale, con esperienza consolidata nei servizi di mediazione culturale; operatore sociale con esperienza e conoscenza delle lingue internazionali nonché esperienza nella gestione di casi multiproblematici di accoglienza immigrati. Inoltre, a chiamata, la presenza di altro mediatore linguistico culturale.

Catalogo linguistico coperto: Arabo; Francese, Italiano, Inglese, Dialetti magrebini, Dialetti arabi, bengalese

| Accordi formali in vigore con i servizi locali (ASL, scuola, etc.) per garantire il servizio di mediazione linguistico-culturale. | |
|--|---|
| Scuola | Nei luoghi della formazione sarà garantito l'affiancamento del personale scolastico da parte di mediatori culturali i quali a richiesta e periodicamente potranno supportare l'equipe formativa nel proprio lavoro curriculare previsto per il destinatario. Ciò è garantito in maniera prevalente nella delicatissima fase di accoglienza. |
| ASL | Sia presso gli ospedali che presso le strutture e medici di base, sarà garantito accompagnamento dei migranti nel corso di tutto il percorso terapeutico garantendo anche assistenza ospedaliera con rapporto 1 a 1 in casi di non autosufficienza. |
| Altro (Associazioni di Categoria) | Sarà garantito, unitamente a operatori esterni, affiancamento nei percorsi di autonomia offrendo l'apporto di proprie professionalità nell'avvio al lavoro sia autonomo che dipendente. |
| Enti Religiosi | Saranno garantiti i servizi interni anche ad Enti religiosi di ogni credo e offre sostegno nelle fasi di accoglienza da parte delle comunità locali religiose, onde evitare fenomeni di discriminazione, ghettizzazione e incomprensione culturale. |
| Terzo settore con particolare attenzione alle associazioni di volontariato | Sarà garantito il contatto diretto tra i soggetti (Associazioni di Volontariato e Cooperazione) in grado di offrire ai destinatari occasioni di impegno civico, lavoro cooperativo, impegno sociale e socializzazione. A tal fine sarà attivato |

| | |
|-----------------------|---|
| | un canale diretto con i Centri di servizio al volontariato onde garantire lo scambio tra domanda ed offerta di opportunità di crescita e servizio. |
| Associazione Sportiva | Sarà favorito il processo di integrazione ed inclusione sociale di soggetti destinatari dell'intervento; promuove l'educazione alla multiculturalità attraverso processi di condivisione diretti ed indiretti; ci si impegna ad avviare percorsi di avviamento allo sport e integrazione sociale per offrire opportunità di risocializzazione e formazione. |

Inserimento scolastico di minori e adulti

Tutti i minori stranieri, soli o accompagnati, presenti sul territorio ed in età compresa tra 6 e 18 anni, sono soggetti all'obbligo scolastico e formativo, qualunque sia il loro status giuridico, secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di diritto all'istruzione.

Il progetto di accoglienza interverrà per promuovere la costruzione di rapporti tra i beneficiari e le istituzioni scolastiche, incluso il percorso di inserimento scolastico.

In questa ottica gli interventi posti in essere prevedranno:

- il supporto all'utente nella scelta del tipo di percorso di studi da seguire;
- l'accompagnamento e il sostegno da parte dell'Assistente Sociale nella gestione dei rapporti con la scuola e con gli insegnanti;
- servizio di mediazione interculturale tra utente e corpo insegnante;
- la predisposizione di laboratori linguistici interni alle scuole e finalizzati all'apprendimento e al perfezionamento della lingua italiana, previa verifica dei piani di offerta formativa dei differenti istituti;
- valutare, l'inserimento dei minori in corsi di supporto all'apprendimento della lingua italiana, organizzati all'esterno della scuola;

È prevista anche la predisposizione di interventi di sostegno all'istruzione garantiti da personale qualificato e con competenze specifiche sulla mediazione e sull'inserimento scolastico di minori stranieri, e laddove ce ne sia la necessità, la predisposizione di occasioni di formazione e aggiornamento proposti al personale docente.

Modalità di erogazione di momenti di istruzione per adulti e modalità per garantire l'accesso, la fruibilità dei corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana, senza interruzioni durante l'anno.

Sarà previsto per lo straniero, durante il periodo di prima accoglienza, un supporto linguistico attraverso l'insegnamento della lingua italiana, al fine di fornire lo strumento essenziale per la comunicazione, l'interazione con il contesto sociale di accoglienza e l'avvio di un percorso di inclusione sociale. Il Comune si impegna a mantenere, attraverso interventi educativi mirati, la continuità di rapporto tra lingua madre, seconda lingua ed identità, poiché si considera di primaria importanza il legame tra gli elementi linguistici e la costruzione del sé. Si ritiene necessario fornire agli stranieri strumenti adatti che facilitino l'apprendimento di un nuovo codice comunicativo, al fine di svolgere in totale armonia attività basilari come studiare e lavorare.

Tutti i beneficiari che manifestassero la necessità di scolarizzazione saranno inseriti in un progetto denominato "Corso di alfabetizzazione livelli L1 e L2" da realizzarsi all'interno delle strutture messe a disposizione dal progetto, con personale di comprovata esperienza, già in organico.

Modalità di apprendimento della lingua italiana previste per ogni beneficiario

L'apprendimento della lingua italiana sarà così organizzato:

- durante il periodo scolastico, per 8 ore alla settimana, durante i corsi interni di

alfabetizzazione tenuti dalla cooperativa, il lunedì e il venerdì, dalle ore 15:00 alle ore 19:00;

- durante i corsi tenuti dalla scuola pubblica, presso il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti, tutti i giorni dal lunedì al venerdì;
- oltre il periodo scolastico, da giugno a settembre, corsi interni alle strutture per 12 ore alla settimana.

Le attività si svolgeranno presso la sede a servizio del progetto attraverso più classi (suddivise in base all'etnia, al grado di alfabetizzazione e alla lingua parlata), al termine dei quali i beneficiari sosterranno un test finale con rilascio di apposita attestazione da un Ente di formazione professionale accreditato. Verrà inoltre garantito il servizio navetta.

Inoltre gli utenti avranno la possibilità di sostenere anche gli esami di terza media e conseguire il relativo diploma, attivando preventivamente tutte le pratiche burocratiche del caso. L'acquisizione della lingua italiana avverrà anche attraverso sussidi tecnologici (cd, software) che in maniera interattiva permetteranno una migliore acquisizione della lingua italiana e secondo un piano di intervento personalizzato.

Strumenti volti alla valorizzazione delle competenze pregresse dei beneficiari (curriculum vitae, bilancio e certificazione delle competenze, etc.)

Successivamente all'acquisizione delle nozioni di base della lingua italiana, a seconda dell'età dei beneficiari accolti e il piano educativo individualizzato stilato, si cercherà di definire un percorso educativo e formativo individuale. Per i ragazzi in età scolare si prevedrà un percorso formativo che permetterà all'utente di ottenere un diploma professionale da poter spendere immediatamente su tutto il territorio nazionale ed internazionale. La scelta sarà effettuata dopo aver fatto una serie di colloqui con il beneficiario per comprendere le aspettative, i desideri e le propensioni dello stesso attraverso l'ausilio di tecniche quali bilancio di competenze che verrà effettuato dallo psicologo della struttura.

Alla fine di ogni colloquio, sarà predisposta una relazione finale utile a riassumere pregresse dell'utente e le potenzialità possedute dal soggetto. Gli operatori della comunità aiuteranno gli utenti a redigere il proprio curriculum vitae per avviarli all'inserimento lavorativo.

Risultati attesi: Somministrazione dei corsi di alfabetizzazione a tutti i beneficiari, in modo permanente, anche per i nuovi ingressi; Raggiungimento del livello di alfabetizzazione L2; Accompagnare e facilitare il riconoscimento di eventuali titoli di studio; Garantire una buona acquisizione e dimestichezza da parte dei beneficiari con la lingua e la cultura italiana, con risultati positivi sull'inserimento sociale ed il raggiungimento di un buon livello di autonomia; Erogazione di corsi di formazione e tirocini formativi in forma continuativa, secondo le propensioni dei beneficiari e le capacità acquisite. Indicatori specifici: n. di corsi di lingua somministrati sul totale dei beneficiari accolti; % di esiti positivi ai test di verifica della lingua sul totale dei corsi erogati; n. di corsi di formazione erogati sul totale dei beneficiari accolti, per tipologia di corso; % di corsi ultimati con successo dai beneficiari accolti, per tipologia di corso; n. di tirocini formativi erogati su base annuale; % di titoli posseduti e riconosciuti sul totale delle richieste attivate; n. di Enti di formazione coinvolti.

Formazione professionale e inserimento lavorativo-tirocini formativi

Il Comune si impegna a garantire a tutti gli stranieri ospiti un percorso di orientamento professionale, secondo specifici interventi, finalizzati all'acquisizione e/o all'aggiornamento di competenze teoriche-pratiche per lo svolgimento di determinati compiti o funzioni professionali. Provvederà, quindi, in concerto con gli ospiti i quali avranno a disposizione la propria postazione informatica (pc, connessione internet e stampante), ricerca di corsi di formazione professionale rivolti al primo inserimento, alla qualificazione/riqualificazione, alla specializzazione/aggiornamento e al perfezionamento dei lavoratori già in possesso di esperienze lavorative pregresse.

L'orientamento all'inserimento lavorativo è un altro servizio di fondamentale importanza. Il beneficiario, con il supporto degli operatori, verrà dunque accompagnato presso il competente centro per l'impiego e supportato nella presentazione delle domande per l'offerta di lavoro presso le strutture disponibili.

Il **corso Computer Base** verrà strutturato per guidare gli ospiti neofiti nell'uso del computer affinché possano acquisire dimestichezza nelle operazioni di base e familiarizzare con uno strumento oggi indispensabile per la quotidianità.

Il **corso Computer Base** è una delle soluzioni più adatte per imparare, in modo guidato, a familiarizzare con il Personal Computer e imparare a svolgere le operazioni di base.

Il corso Computer Base è un programma pensato per chi non ha molta dimestichezza con le tecnologie: il **corso di pc** offre le competenze necessarie per utilizzare e sfruttare a pieno le abilità e soprattutto i comandi del computer, nonché un percorso che dà gli strumenti necessari per iniziare a navigare su internet e imparare ad inviare a ricevere messaggi di posta elettronica, sino ad arrivare addirittura alla gestione dei social.

L'ospite comprenderà come navigare in sicurezza, come creare e gestire un account di posta elettronica, come utilizzare i social ed effettuare operazioni di copia di file, masterizzazione stampa o semplicemente ambisce a conseguire la patente europea del computer o la più prestigiosa certificazione Microsoft.

Utile per imparare la struttura base di un computer, sia hardware che software, di conseguenza preso confidenza con mouse, video e tastiera, apprendere come creare, spostare, archiviare e aprire documenti di lavoro e cartelle, così come scrivere, modificare e salvare documenti di testo. Insomma alla fine del percorso di computer base, avrai la giusta padronanza del pc. Questo corso è propedeutico per il conseguimento della certificazione Microsoft o Ecdl.

L'Amministrazione organizzerà al proprio interno percorsi formativi con lo scopo di informare e orientare i beneficiari sui differenti percorsi di formazione professionale in base agli interessi e al bilancio delle competenze degli stessi e individua eventuali **tirocini formativi** confacenti alle aspirazioni dei beneficiari, nonché possibili opportunità per l'avvio di soluzioni lavorative autonome. Il tirocinio può rappresentare un'esperienza a sé stante oppure fare seguito a un corso di formazione. L'Amministrazione, inoltre, ha il compito di nominare un tutor per verificare la correttezza delle modalità di realizzazione del tirocinio e provvedere alla copertura assicurativa INAIL e a quella per la responsabilità civile verso terzi. Le attività svolte nel corso dei tirocini possono essere certificate dagli enti promotori e hanno valore di credito formativo, essendo così riportabili nel libretto formativo del tirocinante. L'adozione di una serie di azioni integrate ha come scopo quello di favorire un corretto inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro, contenendone in tal modo la fuoriuscita. In particolare, si impegna nel fornire agli stranieri ospiti un corretto passaggio di informazioni ed un adeguato percorso di accompagnamento verso i servizi presenti sul territorio, in maniera tale da facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro. Le attività di orientamento/inserimento lavorativo a favore degli immigrati ospiti saranno gestite in stretto contatto con le associazioni di categoria: Confcommercio, Confcooperative, Centri per l'impiego, Agenzie Interinali, Ufficio Relazioni con il pubblico (URP). Il gestore si impegna ad attivare Work-experience strumento prioritario di incontro tra maestranza e centri produttivi e a favorirne per mezzo di una bacheca pubblica di annunci da porsi nei centri di aggregazione o piazze della città limitrofe a quella sede del progetto.

Modalità di orientamento e accompagnamento alla formazione (corsi di formazione professionale, tirocini formativi, etc.) **e riqualificazione professionale**

In caso di nuovo finanziamento, e in base alle aspettative degli utenti, alle propensioni, capacità degli stessi e dalle relazioni dei bilanci di competenze stilati precedentemente dai professionisti incaricati, gli utenti verranno indirizzati a corsi di formazione professionale previsti, previa sottoscrizione di formale accordo con organismi di formazione, pubblici o privati, che svolgeranno corsi di formazione professionale, garantendo agli utenti il giusto raccordo tra la scuola e il mondo del lavoro. I corsi prevedono la predisposizione di laboratori stabili, presso aule multimediali predisposte o presso locali da individuare successivamente, in cui saranno erogati i differenti corsi in forma ciclica a tutti gli ospiti che saranno accolti nel servizio durante tutta la durata del servizio. La strutturazione "a cicli" è stata programmata per permettere la fruibilità dei corsi anche a coloro che dovessero entrare successivamente, come nel caso dei nuovi ingressi autorizzati in seguito alla disponibilità di posti lasciati vuoti da beneficiari che hanno terminato la loro permanenza in struttura.

Proposte migliorative gratuite

CORSO DI CUCINA ITALIANA

Si intende promuovere un progetto di inclusione economica e sociale attraverso il cibo e la cucina. Infatti, con la collaborazione di una scuola di formazione del territorio, sarà attivato un corso di cucina italiana per la formazione di cuochi migranti, richiedenti asilo, ospiti del progetto, offrendo loro opportunità lavorative, di formazione e di crescita professionale.

Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo

Le misure volte all'inserimento abitativo saranno ispirate a garantire un positivo inserimento abitativo dei beneficiari sia durante che al termine del percorso di ospitalità previsto, favorendo la capacità dei singoli di orientarsi sul mercato privato in vista della transitorietà dei servizi di accoglienza. L'operatore salvaguarda la fase di orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo curando la mediazione tra i beneficiari e i locatori e orientandoli nelle pratiche amministrative inerenti alla casa, dunque i beneficiari saranno supportati dalla ricerca fino alla stipula del contratto di locazione.

Modalità per realizzare interventi di accompagnamento all'inserimento abitativo

L'operatore addetto garantirà un monitoraggio degli inserimenti alloggiativi effettuando anche delle visite domiciliari. Sarà garantito, ove si rilevi necessario, il contatto con gli operatori del mercato immobiliare al fine di ridurre i rischi di morosità, danneggiamento alle suppellettili e immobili.

Per i motivi sopra descritti ed al fine di garantire un ulteriore periodo di tutela e supporto economico, l'Amministrazione garantirà ai beneficiari in uscita dal progetto, in base al proprio Piano Educativo Individualizzato e/o al progetto di inserimento del minore in struttura, l'erogazione di un contributo finalizzato al pagamento di massimo n° 3 mensilità di affitto, così come al pagamento delle spese di registrazione del contratto di locazione, incluse eventuali spese di agenzia. Un ulteriore contributo riguarderà l'acquisto di arredi ed elettrodomestici necessari a completare l'arredo degli appartamenti locati.

Risultati attesi:

Permettere ai beneficiari un inserimento abitativo più consono alle loro esigenze con pari dignità sociale.

Fornire a padri, madri e figli una casa accogliente in modo da renderli autonomi, indipendenti e ben integrati nella società. Indicatori specifici: n. di incontri di orientamento erogati sul totale dei beneficiari; % di successo (locazione, abitazione autonoma, ecc.) sul totale delle richieste; % di contratti regolari stipulati sul totale delle richieste; n. di contributi erogati in fase di uscita.

Modalità per facilitare l'accesso all'edilizia residenziale pubblica e al mercato privato

I beneficiari seguiranno un apposito corso predisposto per migliorare la conoscenza delle regole

del mercato immobiliare con riferimento ai diritti e ai doveri derivanti dalla stipula del contratto di locazione.

Per quanto concerne la ricerca di soluzioni abitative al termine del periodo di accoglienza, l'Amministrazione svolgerà un ruolo di mediazione tra i beneficiari e le agenzie di intermediazione immobiliare o direttamente con i proprietari al fine di facilitare l'accesso al mercato dell'affitto, superando la diffidenza da parte dei proprietari a stipulare un contratto di affitto con cittadini immigrati.

Questo intervento sarà utile anche per prevenire il manifestarsi di quelle forme di pregiudizio, discriminazione, rifiuto che gravano costantemente sulla dinamica delle offerte di locazione. Adeguato supporto sarà fornito anche qualora i beneficiari propendano per la richiesta di una locazione pubblica, sostenendo e consegnando al Comune di riferimento tutta la documentazione necessaria per essere inseriti nella lista di attesa.

Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale

Attraverso le azioni di orientamento e accompagnamento si intende garantire ai beneficiari il pieno accesso alla realtà di promozione sociale e culturale. Si auspica in questo modo un pieno ed attivo coinvolgimento nella vita sociale e culturale del territorio di riferimento. Attraverso le azioni previste saranno favorite la comunicazione e lo scambio tra realtà sia pubbliche che private operanti nel settore di riferimento.

Modalità per la realizzazione di attività di sensibilizzazione e di informazione

È di primaria importanza la creazione di un clima positivo di accettazione, nel quale l'accolto possa mantenere un legame con le proprie tradizioni e il proprio sistema di valori, e contemporaneamente inserirsi gradualmente nel contesto ospitante, in modo da permetterne una convivenza pacifica e integrata tra culture differenti. A tal fine l'Amministrazione prevede di erogare servizi utili a sensibilizzare e informare la cittadinanza per mezzo di azioni di promozione di attività quali: campagne di sensibilizzazione e di informazione sui servizi svolti e monitoraggio delle azioni di accoglienza e integrazione, anche in rete con altri servizi attivi, in ambito provinciale, a sostegno degli stranieri; servizi di divulgazione del progetto e dei risultati in itinere e attività in corso per mezzo di canali pubblici e privati, affissioni, convegni tematici; organizzazione di momenti di conoscenza reciproca e interscambio con eventi pubblici di piazza, in luoghi chiusi e in ogni contesto sociale e culturale locale. Gli operatori fungeranno da interfaccia con i diversi interlocutori coinvolti nel processo di inserimento sociale, per prevenire, soprattutto nelle fasi iniziali, il manifestarsi di quelle forme di pregiudizio, discriminazione, rifiuto che gravano a volte sugli stranieri. Saranno coinvolte associazioni presenti sul territorio attraverso attività di beneficenza organizzate dagli operatori; si apriranno le porte delle comunità per volontari che vorranno interagire con gli ospiti e con loro preparare spettacoli teatrali o altre attività culturali o eventi conviviali, in occasioni particolari dove poter far conoscere ai cittadini tutti i beneficiari ospitati in struttura, incluse le informazioni sulla loro terra d'origine, la loro cultura, le loro tradizioni e usanze. Questo per permettere uno scambio di informazioni, amicizie, relazioni.

Modalità per la realizzazione di attività socio-culturali e sportive

Particolare attenzione è rivolta alla programmazione di quelle attività di carattere aggregativo e ludico- ricreativo che possano dare una valenza integrativa, educativa e formativa anche alla gestione del tempo libero. A tal fine sarà prevista la collaborazione con associazioni sportive presenti sul territorio; inoltre garantisce la programmazione di attività all'aperto (sport, escursioni, gite e passeggiate, vita di quartiere); attività di studio e ricerca in particolare per l'acquisizione di competenze informatiche; istituzione di corsi di musica; attività culturali (visite ai mostre e musei; teatro, cinema, concerti e spettacoli; ecc.); attività di socializzazione (sport; associazionismo); volontariato; partecipazione alla vita pubblica di quartiere; ecc.); laboratori per la manualità.

Tali iniziative saranno aperte e gratuite anche all'esterno del contesto di accoglienza con l'ausilio di

associazioni ed enti del territorio. L'Amministrazione promuoverà lo sviluppo di un network tra le associazioni presenti sul territorio al fine coinvolgere gli attori locali interessati a supporto delle finalità del progetto. In base alle propensioni degli ospiti accolti si prenderanno contatti con queste associazioni e un operatore li accompagnerà nelle fasi iniziali, compreso l'acquisto dell'occorrente per l'attività sportiva, la visita medica per il rilascio del certificato di idoneità, garantendo, in questo modo, un adeguato sostegno morale. Per quanto riguarda le attività socio-culturali l'obiettivo è far conoscere le diverse culture, sia attraverso cene con piatti tipici che con opere drammaturgiche rappresentanti la cultura, gli usi, i costumi e le tradizioni dei diversi popoli.

Modalità di orientamento alla conoscenza del territorio

L'Amministrazione si impegna a fornire attività e servizi utili alla conoscenza del territorio (trasporti; servizi postali; banche; zone commerciali; associazioni; ecc.). L'obiettivo è la costruzione di una rete con i servizi del territorio e con tutti gli altri servizi pubblici e privati che possano prendersi carico di persone, le cui condizioni personali non consentono loro di avere una vita completamente autonoma. Possono acquisire valore aggiunto tutte quelle iniziative che valorizzano la singola persona quali: attività ricreative all'aperto (escursioni, passeggiate, visite culturali); attività ricreative finalizzate alla socializzazione; attività di studio e ricerca (corsi di italiano, per l'ottenimento di un titolo di studio, ricerche su Internet). Analogamente l'Amministrazione dedica particolare attenzione affinché la struttura di accoglienza disponga di spazi preposti unicamente alle attività collettive e di socializzazione, garantendone fruibilità e, nel contempo, la privacy e, dove possibile, l'autonomia individuale.

Modalità attraverso le quali il progetto lavora per costruire e/o consolidare la rete territoriale di sostegno

L'Amministrazione attiverà con gli enti territoriali, associazioni profit e no profit, partner del progetto, federazioni nazionali sportive rapporti stabili e continui sottesi a focalizzare un punto di interesse sulla accettazione e promozione della cultura della accoglienza come valore civile e primario del vivere umano. Tali presupposti saranno indicati quali principi regolatori per reperire risorse ed opportunità, a qualunque livello, per creare una rete non improvvisata o temporanea ma una struttura stabile e collaudata in grado di rappresentare un unicum; una struttura votata alla ricerca e sviluppo di possibilità ed occasioni di condivisione, scambio, arricchimento, crescita, qualità della vita e soddisfacimento delle aspettative personali e collettive di gruppi di interesse provenienti da contesti degradati e non garantisti.

Risultati attesi:

Ridurre forme di pregiudizio, discriminazione e permettere l'inserimento degli utenti nella comunità.

Buon inserimento degli utenti nel tessuto sociale attraverso la partecipazione degli stessi in associazioni culturali e sportive. Far sentire il migrante sostenuto da una vera e propria rete territoriale costruita con il solo obiettivo di migliorare la sua integrazione. Favorire l'orientamento e il ricongiungimento familiare. Indicatori specifici: n. di azioni volte all'integrazione in ambito culturale; n. di inserimenti scolastici effettuati per fascia d'età; n. di azioni volte all'integrazione in ambito sportivo; % di beneficiari impiegati in attività sociali sul totale degli ospiti; % di beneficiari presenti sul totale dei partecipanti alla singola attività ampiezza della rete territoriale di risorse; n. di strutture pubbliche a carattere aggregativo coinvolte; n. di strutture private a carattere aggregativo coinvolte.

Conoscenza del territorio, e contestualizzazione delle attività e servizi nel sistema di welfare locale, promozione, partecipazione

Il lavoro di rete è l'insieme degli interventi di connessione delle risorse e delle strategie finalizzate al miglioramento del benessere sociale. In considerazione della complessità del lavoro sociale, il presente progetto prevede un approccio di rete, reso indispensabile data la variabilità e

diversificazione dei bisogni sociali che richiedono tempestività e flessibilità dell'intervento. Obiettivo generale della rete, quindi, è quello di offrire a tutti gli utenti risposte ai propri bisogni, utilizzando in modo ottimale le risorse esistenti sul territorio. Nel corso dello svolgimento del servizio rappresenta una risorsa aggiuntiva la qualificazione delle attività da avviare nelle vicinanze delle strutture al fine di garantire, nel proseguimento del progetto, una maggiore integrazione del minore con il proprio territorio e nella prospettiva di una maggiore autonomia nelle relazioni con le varie associazioni. L'Amministrazione attiverà, contestualmente all'inizio del servizio, rapporti di collaborazione strette e intense con le associazioni del territorio, onde procedere con l'attivazione di attività. Le iniziative avranno l'intento di avvicinare tutti i soggetti del terzo settore, operanti a favore del disagio giovanile, della devianza minorile e del recupero di soggetti a rischio di emarginazione.

Orientamento e accompagnamento legale e tutela psico-socio-sanitaria

TUTELA LEGALE

L'Amministrazione intende offrire la tutela legale. Tra gli operatori impegnati nel progetto vi saranno esperti in materia di diritto di asilo che saranno in grado di orientare, informare, assistere il beneficiario nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali. Infatti l'Amministrazione per ogni minore si impegna a:

- predisporre un fascicolo personale;
- gestire i rapporti con gli attori istituzionali;
- assolvere le pratiche burocratiche;
- orientare alla tutela giurisdizionale.

Nel momento della presa in carico, questa predispone un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario, in modo che l'operatore verifichi lo stato della procedura di ognuno. L'educatore avrà il compito di accompagnare l'interessato in questura per segnalare la presenza sul territorio, presso il progetto di accoglienza e verificare con la questura i tempi per la ricezione della pratica e la sua completezza. Le azioni di sostegno legale che l'Amministrazione si obbliga ad assumere, si intendono tutti quegli interventi volti a supportare il richiedente asilo durante la procedura, in termini di orientamento e informazioni sui passaggi da affrontare, interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti, possibilità di tutela dei propri diritti, possibilità di ricorrere contro le decisioni assunte, possibilità di produrre documentazione che possa supportare la domanda di protezione del richiedente asilo.

Verranno quindi erogati interventi volti a supportare i richiedenti la protezione internazionale durante la procedura, ma anche i titolari di protezione nel prosieguo del loro iter amministrativo, in termini di orientamento e informazione relativi le seguenti situazioni: Procedura di richiesta di protezione internazionale; Interlocuzione con le istituzioni e gli organismi preposti (Questura, Prefettura, Commissione territorialmente competente, Servizio Centrale); Tutela del diritto di asilo; Possibilità di ricorrere contro decisione avversa in merito alla richiesta di protezione; Produzione della documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione. Particolarmente importante sarà poi il servizio di accompagnamento dei richiedenti asilo presso gli uffici della Questura, per procedere ai diversi adempimenti: presentazione dell'istanza di protezione, richiesta e rilascio del permesso di soggiorno, compilazione e verbalizzazione del modulo di richiesta di protezione, notifica della convocazione presso la Commissione territoriale, notifica dell'esito da parte della Commissione esaminatrice, richiesta e rilascio del titolo di viaggio, se richiesto. La presenza dell'operatore legale sarà fondamentale per la mediazione tra il beneficiario e gli organi di polizia, al fine di garantire una corretta compilazione delle domande oltre che un corretto disbrigo delle pratiche.

Il servizio legale prevedrà, infine, un'attività di informazione che verterà sulla conoscenza delle principali leggi vigenti in materia, sia nazionale che comunitaria, attraverso colloqui individuali ed incontri collettivi durante i quali i beneficiari avranno la possibilità di essere informati in merito alla normativa vigente in materia di asilo.

Risultati attesi:

Il servizio di tutela legale oltre che difendere i beneficiari nei loro diritti avrà come ricaduta implicita quello di supportare gli organi istituzionali nel corretto disbrigo delle pratiche.

Inoltre, il lavoro svolto in sinergia fra operatore legale e sociosanitario da un lato offrirà al beneficiario una maggiore possibilità di essere compreso in sede di audizione e dall'altro dà la possibilità di individuare casi delicati che necessiteranno di apposito supporto. Indicatori specifici: n. di richieste attivate sul totale dei richiedenti; n. di memorie individuali redatte col supporto dell'operatore sul totale dei richiedenti; % di richieste lavorate dall'equipe che raggiungono un risultato positivo; % di richieste per cui viene effettuato il ricorso sul totale di quelle con esito negativo.

Modalità per realizzare interventi di informazione sulla normativa

Per avere un quadro chiaro della normativa del lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori nel territorio italiano, il progetto prevede l'ausilio di personale competente (esperto in materia di legislazione sul lavoro) che con il sostegno del mediatore linguistico svolgerà nella sede della struttura degli incontri formativi della durata di 20 ore agli utenti interessati. Gli obiettivi da raggiungere sono: conoscenza del diritto del lavoro; lo statuto dei lavoratori e i diritti sindacali; cenni sulle tipologie di contratto di lavoro; il collocamento, il concetto di ferie, malattie, riposo, la retribuzione; la sicurezza sul posto di lavoro (L. 81/2008 ex L.626/1994), elementi INAIL; la cessazione del rapporto di lavoro: cassa integrazione, mobilità, disoccupazione, licenziamento.

Risultati attesi:

Avere un buon quadro legislativo delle norme in materia del lavoro.

Facilitare l'inserimento dell'utente nel mondo del lavoro attraverso l'orientamento ai servizi per l'impiego presenti sul territorio. Realizzazione di percorsi di accompagnamento e di buon inserimento in ambito lavorativo. Alla comunità è offerta la possibilità di avere nel suo interno dei cittadini più consapevoli e ridurre anche casi di discriminazione o problemi derivanti da incomprensioni che in taluni casi arrivano a sfociare in vere e proprie tensioni sociali. Permettere ai beneficiari del progetto di essere dei cittadini attivi.

Indicatori specifici: n. di incontri erogati sul totale dei beneficiari; n. di percorsi di inserimento attivati in relazione alle richieste/adesioni; n. complessivo di strumenti di sostegno erogati su base annuale; % di strumenti di sostegno all'inserimento lavorativo che si traducono in una forma contrattuale riconosciuta dalla legge, sul totale di quelli attivati.

Tutela psico-socio-sanitaria

Si intende fornire a ciascun destinatario un'adeguata assistenza socio-psicologica e sanitaria dal momento della presa in carico e per tutto l'arco temporale dell'accoglienza. A tal fine, una volta accolto il destinatario, si procede in tempi rapidi all'avvio dei colloqui e vista generale utili a:

- Verificarne la condizione psico-fisica;
- Raccogliere le informazioni sulla sua identità e sul percorso migratorio;
- Acquisire informazioni sull'eventuale presenza di familiari o altre persone di riferimento sul territorio italiano;
- Raccogliere informazioni sulle sue aspettative e vissuti.

Qualora nel corso dei colloqui emergano elementi tali da suggerire l'adozione di procedure riguardanti la richiesta di protezione internazionale o la condizione di vittime di tratta, si garantisce al destinatario la continuità del servizio socio sanitario e in tal caso la tempestiva informazione del Servizio Sociale, per la valutazione delle azioni più adeguate da adottare in favore dello stesso. Nei colloqui viene impiegato personale specializzato che tiene conto della sua identità di genere, della cultura e della religione di appartenenza e agisce attraverso un lavoro di equipe utile a stabilire un clima di empatia.

Ognuno dei destinatari può usufruire dei servizi offerti dalla equipe multidisciplinare a semplice richiesta presso la direzione del progetto. In tale sede è possibile manifestare bisogni, disagi ed

esigenze da soddisfare. Raccolta la richiesta la direzione invia il destinatario al professionista idoneo alla soluzione della problematica emersa.

Orientamento e accesso ai servizi di assistenza sanitaria e tutela della salute del territorio

L'Amministrazione all'atto dell'accoglienza avvierà una serie di accertamenti medici generali in seguito ai quali, qualora vengano individuati fattori di rischio, conseguono visite specialistiche in grado di verificare la sussistenza di pericoli gravi per la salute personale e delle persone conviventi. A tal proposito si evidenzia l'estrema attenzione dedicata alla probabile sussistenza di pericolo di contaminazione per malattie infettive, per prevenire le quali si avviano i destinatari agli uffici per l'igiene nonché ai reparti di malattie infettive presso l'ASL. Il servizio prevede l'iscrizione al SSN che consentirà al beneficiario di accedere ai servizi sanitari di base. Questo consente di offrire la stessa parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani, per quanto riguarda l'obbligo contributivo e l'assistenza erogata in Italia dallo stesso S.S.N. Il gestore collaborando a stretto contatto con la Asl di riferimento, renderà maggiormente accessibili al beneficiario i vari servizi sanitari del territorio, promuovendo la rimozione di ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, anche attraverso l'intervento di mediatori interculturali. Il gestore garantendo inoltre la tutela sanitaria dà la possibilità di avviare forme di dialogo e di collaborazione con le Asl per:

- costruire o rinforzare rapporti tra progetto e servizi;
- promuovere la stipula di protocolli d'intesa tra progetto di accoglienza e Asl;
- promuovere la presenza di mediatori linguistici e interculturali nei luoghi di cura e accettazione;
- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento, anche per rafforzare le competenze degli operatori dei servizi socio-sanitari in materia di supporto alle vittime di tortura e di presa in carico di persone che abbiano subito violenza e/o la fuga dal proprio paese.

A tutti i destinatari è garantito l'acquisto di farmaci generali e specifici prescritti dai servizi sanitari. Un volta stabilito il protocollo operativo con i presidi sanitari territoriali (ASL) e/o i medici di base, il servizio di assistenza gestito da nostro personale, garantirà anche forme di assistenza infermieristica, quali: a) la somministrazione dei farmaci prescritti dal medico curante, secondo le modalità stabilite di concerto con lo stesso e comunicate agli operatori, incluso l'elenco dei nominativi e gli orari della somministrazione; b) attivare, in caso di infortunio, le cure di primo soccorso, garantendo, se necessario, l'accompagnamento presso i presidi di Pronto Soccorso territoriali; c) prenotare e calendarizzare, presso i centri abilitati, le eventuali visite specialistiche e/o gli esami diagnostici predisposti dal medico, ottemperando anche alle funzioni di accompagnamento e assistenza, qualora necessari, dei beneficiari, così come nel caso di eventuali ricoveri in ospedale.

Tutte le attività (incluse le vaccinazioni obbligatorie) saranno garantite ai sensi dell'art. 34 e 35 del D.lgs. 286/1998 e secondo le Linee Guida predisposte dal Ministero della Salute (circolare del 5 febbraio 2013) e dalle direttive della Conferenza Permanente Stato-Regioni in materia di gestione sanitaria dei nuovi flussi migratori.

Risultati attesi:

Supportare psicologicamente tutti i beneficiari; Adottare un sistema in grado di dare una risposta ed un adeguato supporto socio-psico sanitario agli utenti che necessitano di assistenza specialistica attraverso l'assegnazione di un operatore sanitario preposto. Adeguata prevenzione e profilassi di eventi pericolosi per la salute dei beneficiari e della comunità; Aggiornamento costante della cartella sanitaria dell'utente, al fine di monitorare costantemente l'andamento dello stato complessivo di salute; rispettare la normativa vigente in materia di salute pubblica. Indicatori specifici: presenza programmata di un operatore sanitario dedicato; n. di incontri di monitoraggio individuali mensili sul totale dei beneficiari; n. di cartelle sanitarie redatte correttamente e aggiornate sul totale dei beneficiari; % di utenti correttamente iscritti al SSN; n. di incontri mensili con il medico di base per singolo beneficiario.

Procedure di intervento nel caso del sopravvenire di situazioni emergenziali

L'Amministrazione disporrà un sistema di monitoraggio e verifica in itinere che consente di attivare operatori H24 in grado di gestire problematiche di ordine comportamentale, sanitario, sicurezza, psicologico e psichiatrico.

Attraverso tali misure sarà possibile garantire la corretta esecuzione e sereno proseguimento delle singole fasi di progetto, senza in alcun modo compromettere la regolare continuità dei servizi.

L'assetto organizzativo permetterà di offrire competenze e professionalità che al bisogno possono essere chiamate, da altre aree aziendali a far fronte ad esigenze anche impreviste ed imprevedibili, che richiedono competenze specifiche o numeri di personale non disponibili internamente al progetto. In tal modo si garantisce adeguatezza di risposta ai bisogni, prontezza e tempestività di risposte e soluzioni, anche attraverso mezzi e strumenti aziendali esterne.

Saranno previsti interventi di prevenzione anti Covid-19 a tutela della salute dei beneficiari con oneri a carico dell'ente gestore dei servizi di accoglienza e protezione con applicazione delle misure introdotte dalla normativa specifica vigente.

Modalità dell'équipe di far fronte a situazioni emergenziali

L'Amministrazione intende attivare un protocollo d'intesa per la costituzione della "rete per l'attivazione e gestione delle emergenze" con lo scopo di operare in sinergia con gli attori della rete territoriale come Servizi Sociali, Pronto soccorso, Forze dell'ordine, Servizi di neuropsichiatria infantile, Sert, Centri antiviolenza, Associazioni e centri per le vittime di tratta.

Modalità di valutazione, monitoraggio e rendicontazione delle attività

Regolamento del centro: Rappresenta uno strumento fondamentale per la divulgazione delle regole che disciplinano il funzionamento della struttura di accoglienza. Il regolamento sarà redatto in formato bi-lingue, italiano e lingua del beneficiario. Le regole in esso contenute contemplano tutte le disposizioni utili a facilitare la buona convivenza, la partecipazione alla gestione del centro, la permanenza del progetto territoriale nonché le condizioni che possono determinare l'allontanamento dei beneficiari dalla struttura.

Il regolamento viene presentato al beneficiario con l'ausilio del mediatore linguistico-culturale. Questo intervento è necessario ed utile, soprattutto nel caso in cui i beneficiari ne contestino il contenuto o lo contrastino attraverso comportamenti avversi.

Contratto di accoglienza: Come già espresso in precedenza, per ogni beneficiario inserito in struttura viene stipulato un contratto. Questo strumento costituisce un accordo chiaro tra il progetto territoriale e il singolo beneficiario, attraverso il quale i soggetti coinvolti definiscono rispettivamente i propri impegni e le modalità e tempi di accoglienza. Si tratta inoltre di uno strumento che favorisce la reciprocità del rapporto tra operatore ed utente, responsabilizzando entrambi e portando il progetto assistenziale oltre la mera "buona azione", contestualizzandolo all'interno di un'ottica di rispetto dei diritti e della dignità delle persone.

Registro degli utenti: Ogni progetto di accoglienza è tenuto a registrare la presenza giornaliera del beneficiario, mese per mese. Il registro viene firmato e timbrato, alla fine di ogni mese, e conservato come documento ufficiale per la rendicontazione delle spese sostenute.

Sistema di qualificazione organizzativa, valutazione dell'affidabilità del servizio e del grado di soddisfazione dell'utenza target

Di seguito, nell'ambito del Sistema di rilevazione dell'efficacia delle prestazioni erogate, andremo a presentare a titolo esemplificativo il protocollo operativo.

Sistema di rilevazione: Questo indicatore misura il livello di adeguatezza delle modalità di erogazione delle singole prestazioni. Si propone di operare screening mensili su campioni di Utenti del Servizio, selezionandoli tra quelli che hanno una particolare tipologia di prestazione. Periodicamente il Responsabile Organizzativo individuerà, concordemente con la stazione

appaltante, un campione di Utenti corrispondente, ad esempio, al 20% del bacino complessivo; il Responsabile Organizzativo svolgerà sopralluoghi di verifica per accertare le modalità di effettuazione dell'intervento da parte degli operatori impegnati. La rilevazione intende calcolare lo scarto tra l'esecuzione dell'intervento (modalità, tempi, contenuti) e lo standard operativo definito dai protocolli operativi.

Affidabilità Del Servizio: Tale rilevazione avviene secondo la medesima modalità prevista per la rilevazione del corretto svolgimento delle prestazioni, e cioè secondo un criterio di rilevazione random su campione. In questo caso, il Responsabile Organizzativo effettuerà una rilevazione periodica su un numero casuale di Programmi di Lavoro settimanali e raffrontandoli ai Piani di Lavoro Individuali previsti, accertando lo scarto tra gli orari pattuiti e quelli previsti. La verifica della continuità di erogazione dal punto di vista del rapporto Operatore-Utente viene invece accertata selezionando un campione di Utenti (con caratteristiche omogenee) e calcolando il numero di Operatori che hanno svolto il Servizio. Le attività di monitoraggio del progetto sarà svolta dall'equipe di lavoro in concerto con il Responsabile Tecnico attraverso strumenti concordati preventivamente (schede di verifica, questionari, relazioni periodiche), sotto la supervisione del personale responsabile del Comune.

Piano di Verifica del Servizio: Il Servizio si pone come punto di intersezione di aspettative differenti: cosa si aspettano gli utenti, cosa i committenti e quali sono gli obiettivi da raggiungere. In base a quanto sopra descritto, gli operatori periodicamente compileranno una tabella al fine di fare una verifica finale del servizio dettagliata e che sia strumento per successive programmazioni delle attività.

Verifica del grado di soddisfazione degli utenti del servizio: Il controllo avviene secondo la verifica dei feedback provenienti da beneficiari attraverso strumenti che vedremo di seguito. La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

- 1) le aspettative degli utenti sul servizio;
- 2) il giudizio degli utenti sul servizio.

Le indagini di rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio si rifanno spesso ad un modello: teorico di "qualità del servizio" che indica le dimensioni utilizzate dagli utenti per valutare un servizio, riassunte nelle seguenti quattro categorie:

- 1) aspetti tangibili;
- 2) affidabilità;
- 3) capacità di risposta;
- 4) sicurezza ed empatia.

In sintesi, la percezione che l'utente ha del servizio erogato (rispetto al servizio nel suo complesso, ai macro ed ai micro fattori) è quindi il prodotto della valutazione/giudizio sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative verso quel servizio, aspettative che a loro volta sono determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo/grado di bisogno individuale rispetto a quel servizio. Gli strumenti di rilevazione della qualità percepita - Customer Satisfaction: Esistono diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dei utenti:

1. il focus Group: il focus Group è una forma di ricerca qualitativa in cui un gruppo preselezionato di utenti di un servizio esprime le proprie considerazioni/valutazione nei confronti del servizio stesso. I partecipanti sono liberi di interagire seguendo la traccia di alcune domande stimolo proposte da un conduttore;
2. il questionario: tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di customer satisfaction, in primis, si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente. Può essere somministrato con diverse modalità: 1) telefonicamente; 2) per auto compilazione; 3) on-line; 4) face to face. Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura

prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. I questionari sono in genere articolati in quattro sezioni (la seconda non è prevista per i servizi di nuova apertura) e il numero delle domande di ciascuna sezione può variare in relazione agli obiettivi dell'indagine, alle caratteristiche del servizio e alle condizioni del contesto.

Gestione dei reclami, azioni correttive e di miglioramento: Registrazione e trattamento tempestivo dei reclami: secondo elemento importante (dopo il questionario di rilevazione precedentemente esposto) per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, è costituito dalle modalità di rilevazione e gestione dei reclami.

Procedura sintetica: A titolo esemplificativo, possiamo sintetizzare la procedura sopra descritta nei seguenti punti: 1) raccolta del reclamo da parte di singoli Operatori, da parte del Responsabile Organizzativo o del Referente; 2) valutazione e segnalazione; 3) notifica del reclamo da parte del Responsabile di Area sul modulo previsto dal Sistema Qualità; 4) istruttoria formale finalizzata alla conoscenza dei fatti; 5) eventuale accertamento di Non Conformità; 6) in caso di Non Conformità, il Responsabile deve notificarla al Responsabile Gestione Qualità; 7) attivazione di specifiche azioni correttive per la soluzione del problema. evidenziato; 8) verifica del risultato raggiunto. Di ciascuna di queste fasi, come delle azioni o dell'insieme delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, è necessario che sia garantita in ogni momento la registrazione e la rintracciabilità formale. Parametri e indici: Al fine di monitorare la situazione, si propone di rendicontare circa i seguenti parametri: a) n° reclami ricevuti; b) n° percorsi di non conformità avviati (che non abbiano determinato azioni correttive); c) n° azioni correttive intraprese. Fatto 100 il numero dei reclami ricevuti, la percentuale di non conformità rilevate deve essere contenuta entro il 15%; il numero di azioni correttive intraprese entro il 10%.

Il Lavoro d'equipe

Il gruppo di lavoro, costituito dalle varie persone con le proprie diverse qualifiche professionali costituiscono l'equipe cioè il nucleo centrale di ogni servizio ed intervento, dal quale non si può prescindere mai. Lavorare in gruppo, vuol dire condividere ogni istante dell'esperienza lavorativa professionale, dividerne obiettivi, percorsi da intraprendere, successi ed insuccessi.

Il lavoro di squadra al pari di ogni altra attività che prevede il coinvolgimento professionale, emotivo e motivazionale, è determinato soltanto dalla capacità di "aprire se stessi" agli altri, affiancandoci sempre nelle nostre debolezze e nei nostri punti di forza. Prima che un gruppo di lavoro possa rappresentare sostegno e forza per gli altri ha come elemento fondamentale la capacità di amalgamarsi e di sostenersi sempre. Dal (e con il) rispetto delle regole nascono le capacità per stare in equipe, che sono quelle: di cooperare, di mettersi in discussione, di dare il giusto peso ai problemi e alle varie conflittualità (che inevitabilmente sono presenti).

Per questo motivo verranno organizzate riunioni periodiche con cadenza quindicinale nelle quali sarà necessario confrontarsi, parlare, esprimere le proprie opinioni, fare una verifica del lavoro svolto, correggere le varie impostazioni, etc.

Occorre che le riunioni giungano a una sintesi costruttiva, a una mediazione, superando tutte le possibili discussioni e le opinioni contrastanti.

Inoltre per lavorare sul vissuto esperienziale degli operatori che vivono la comunità al fine di non creare una condizione di burn out, verrà effettuato a cadenza mensile un incontro di sostegno psicologico di gruppo con personale esterno qualificato in cui gli operatori possano sentirsi sostenuti e incoraggiati per poter superare ogni tipo di difficoltà di relazione con gli utenti accolti.

Supervisione esterna dell'equipe

Durante tutta la durata del servizio, l'Amministrazione predisporrà un servizio di supervisione esterna del gruppo di lavoro. La supervisione è fondamentale come strumento non solo di lavoro sui vissuti dei singoli operatori, ma anche e soprattutto sulle capacità dell'equipe a trattare le domande e le relazioni nel contesto delle relazioni d'aiuto. Si tratta di un lavoro volto al

"defaticamento psicologico" di ciascun componente dell'equipe e a garantire lo stabile equilibrio tra motivazione, adeguato livello di ascolto e capacità di problem solving. Sarà strutturata in incontri con cadenza mensile di due ore ciascuno condotti da una Psicologa.

Su richiesta degli operatori verranno effettuati anche incontri settimanali di terapia individuale per affrontare eventuali problematiche relazionali dell'operatore sviluppatasi nel contatto con l'utente e/o con gli altri operatori.

Gestione delle situazioni di emergenza: è ovvio che si possono verificare situazioni di emergenza sanitaria, sarà compito dell'operatore in turno provvedere, a seconda della gravità della situazione venutasi a creare, informare immediatamente il responsabile della struttura e a seconda dei casi rivolgersi al medico individuato o al servizio sanitario di emergenza il 118. In questo secondo caso prima di ogni altra comunicazione l'operatore dovrà contattare il pronto intervento e mettere "in tutela" la salute e l'incolumità dell'ospite. Nei casi in cui si verificano invece situazioni di contrasto tra gli ospiti che possono sfociare anche in atteggiamenti violenti, l'operatore in turno dovrà cercare di riportare gli ospiti alla ragione ma senza mettere in pericolo la propria incolumità, quindi nei casi di rissa o situazioni analoghe bisognerà chiamare immediatamente i Carabinieri della locale stazione e contestualmente avvisare il responsabile della struttura sull'accaduto. Gli ospiti nella fase di prima accoglienza, saranno informati sulle modalità utilizzate anche rispetto alla gestione in modo tale che il coinvolgimento nei particolari casi di necessità delle forze dell'ordine possa servire anche come deterrente.

Gestione delle situazioni di emergenza ed obblighi degli operatori: Ciascun operatore, per ciascuna competenza e mansione, è tenuto alla costante e regolare compilazione della modulistica a supporto del progetto, nella fattispecie:

- a) Rispetto del codice etico comportamentale e del manuale operativo;
- b) redazione e consegna dei time sheet;
- c) redazione della relazione mensile;
- d) Prendere parte obbligatoriamente all'equipe e alla formazione interna che sarà programmata;
- e) compilazione del diario di bordo on line;
- f) redazione del PIA (piano individuale di accoglienza);
- g) utilizzare il modello di comunicazione interna per qualsivoglia tipo di richiesta motivandone le ragioni;
- h) condividere le strutture ed i servizi con assidua frequenza, condividendo il progetto con i beneficiari;
- i) redigere i verbali di equipe e le relazioni sociali e psicologiche.

Rendicontazione delle attività

Per l'attività di gestione amministrativa e finanziaria, nonché la rappresentanza esclusiva, è previsto l'impiego di una figura di esperto contabile per le attività di amministrazione e rendicontazione.

La rendicontazione generale del progetto prevede:

- predisposizione degli atti e dei documenti richiesti in sede di rendicontazione;
- controllo sulla documentazione e modulistica contabile ed amministrativa;
- raccolta dei documenti contabili atti a dimostrare la veridicità delle attività svolte;
- compilazione e raccolta documentazione per registrare i movimenti contabili necessari allo svolgimento del progetto;
- interscambio ed interfaccia con lo staff di coordinamento ed i singoli gruppi di lavoro per lo svolgimento delle pratiche gestionali

Equipe multidisciplinare

In merito all'equipe multidisciplinare, il Comune di Canosa di Puglia per il tramite del soggetto

gestore che sarà individuato con procedura ad evidenza pubblica:

- garantisce personale specializzato con esperienza pluriennale adeguata al ruolo ricoperto e in grado di garantire un'effettiva presa in carico del personale di accoglienza;
- garantisce la gestione dell'equipe attraverso attività di programmazione e coordinamento, riunioni periodiche, aggiornamento e formazione del personale coinvolto, supervisione psicologica esterna, momenti di verifica e di valutazione del lavoro;
- garantisce la presenza di referenti amministrativi in grado di supportare il servizio sociale curando la predisposizione del rendiconto, la reportistica e la documentazione delle attività, in forma elettronica e cartacea necessaria per la gestione e monitoraggio del progetto.

L'organigramma prevedrà nel minimo:

- n. 1 coordinatore generale;
- n. 1 psicologa n. 1 addetto alla rendicontazione
- n. 1 ass. sociale / Operatore dell'integrazione
- n. 1 operatore legale
- n. 1 mediatrice culturale
- n. 1 docente di lingua italiana
- n. 1 ed. professionale
- n. 2 operatori notturni

L'eventuale possibilità di prosieguo del servizio anche per l'annualità 2024 consentirà di:

- Attivare Corsi Professionalizzanti per introdurre l'ospite migrante nel mondo delle Professioni Specializzate

-Proseguire i Corsi di Informatica di Base per conseguire Certificazioni EIPASS (European Passport); ECDL (Patente europea per l'uso del computer)

-Attivare Corsi per ottenere la Patente di Guida secondo le normative Europee

| PIANO FINANZIARIO PREVENTIVO | |
|--|-----------------------------------|
| PROGETTO COMUNE/ PROV. DI | CANOSA DI PUGLIA |
| ANNO | DAL 01/07/2023 AL 31/12/2023 |
| DESCRIZIONE SPESA | COSTO MENSILE PROGETTO |
| Costo del personale stabilmente impiegato | € 23.752,00 |
| n. 1 coordinatore generale; | € 2.570,00 |
| n.1 psicologa | € 2.570,00 |
| n. 1 addetto alla rendicontazione | € 2.407,00 |

| | |
|---|--------------------|
| n. 1 ass. sociale | € 2.407,00 |
| n. 1 operatore legale | € 2.407,00 |
| n. 1 mediatrice culturale | € 2.407,00 |
| n.1 docente di lingua italiana | € 2.407,00 |
| n. 1 ed. professionale | € 2.407,00 |
| n. 2 operatori notturni | € 4.170,00 |
| Oneri relativi all'adeguamento e gestione dei locali | € 0,00 |
| Affitto locali, condominio, cauzioni, registrazione contratti riferiti all'anno | € 0,00 |
| Utenze delle strutture di accoglienza (acqua, elettricità, gas e gasolio da riscaldamento) | € 500,00 |
| Spese generali per l'assistenza | € 11.000,00 |
| Vitto, abbigliamento, igiene personale, assistenza infanzia, materiale ludico, acquisto materiale informatico | € 7.000,00 |
| Spese di trasposto urbano ed extra-urbano, spese di trasferimento, viaggio e soggiorno temporaneo dei beneficiari | € 1.000,00 |
| Spese per la scolarizzazione | € 1.500,00 |
| Pocket Money | € 0,00 |
| Alfabetizzazione | € 1.500,00 |
| Spese per l'integrazione | € 9.500,00 |
| Corsi di formazione professionale | € 8.000,00 |
| Contributi alloggio ed interventi per agevolare la sistemazione alloggiativa | € 1.500,00 |
| Contributi acquisto arredi per alloggi beneficiari | € 0,00 |
| TOTALE COSTO DEL PROGETTO | € 44.252,00 |
| COSTO UNA TANTUM PER ACQUISTO 2 STAMPANTI | € 2.000,00 |
| COSTO UNA TANTUM PER ACQUISTO 7 COMPUTERS | € 3.500,00 |