



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

TRENTINO

SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

# CATALOGO DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

- prima parte -



Luglio 2018

A cura di:

**Servizio Politiche sociali** - Via Gilli, 4 – 38121 Trento

**P** +39 0461 493800 - **F** +39 0461 493801

**@** [serv.politichesociali@provincia.tn.it](mailto:serv.politichesociali@provincia.tn.it)

**@** [serv.politichesociali@pec.provincia.tn.it](mailto:serv.politichesociali@pec.provincia.tn.it)

# INDICE

	<i>pag.</i>
Premessa	5
Contesto normativo	6
L'organizzazione del Catalogo	7
Le scelte metodologiche	8
Il percorso di costruzione del Catalogo	8
Alcune riflessioni	9
L'articolazione dei servizi	9
Il Catalogo e la Pianificazione	10
<b>Età evolutiva e genitorialità</b>	<b>13</b>
<i>RESIDENZIALI</i>	
Abitare leggero	15
Abitare accompagnato	16
Comunità familiare per minori	17
Comunità socio-educativa	18
Servizio di pronta accoglienza	19
Accoglienza nuclei familiari	20
Servizio di accoglienza per genitore/bambino	21
<i>SEMIRESIDENZIALI</i>	
Centro di accoglienza per la prima infanzia	22
Centro socio-educativo territoriale	23
<i>DOMICILIARI</i>	
Intervento educativo domiciliare	24
Mediazione familiare	25
Spazio neutro	26
Intervento di accompagnamento all'abitare e supporto all'autonomia	27
<b>Età adulta</b>	<b>29</b>
<i>RESIDENZIALI</i>	
Abitare leggero	31
Abitare accompagnato	32
Housing first	33
Casa Rifugio	34
Comunità di accoglienza	35
Centro di accoglienza notturno	36
<i>SEMIRESIDENZIALI</i>	
Centro di accoglienza diurno	37
<i>DOMICILIARI</i>	
Intervento educativo domiciliare	38

<b>Età anziana</b>	39
<i>RESIDENZIALI</i>	
Abitare leggero	41
Abitare accompagnato	42
Accoglienza per anziani	43
<i>SEMIRESIDENZIALI</i>	
Centro di accoglienza diurna	44
<i>DOMICILIARE</i>	
Assistenza domiciliare	45
Pasti a domicilio	46
<b>Persone con disabilità</b>	47
<i>RESIDENZIALI</i>	
Abitare leggero	49
Abitare accompagnato	50
Comunità di accoglienza	51
Accoglienza familiare per disabili	52
Comunità protetta	53
Comunità integrata	54
<i>SEMIRESIDENZIALI</i>	
Centro socio-educativo territoriale	55
Centro di accoglienza diurno	56
<i>DOMICILIARI</i>	
Intervento educativo domiciliare	57
<b>Servizi territoriali</b>	59
Promozione e costruzione di reti territoriali	60
Unità di strada	61
Educativa di strada	62
Centro di aggregazione territoriale	63
<b>Sportelli sociali</b>	65
Centro di informazione, ascolto e sostegno	66
Centro anti violenza	67
<b>Interventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi</b>	69
Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi	71
Tirocinio di inclusione sociale in azienda	72
Centro del fare	73
<b>Allegati</b>	75
Allegato A - Glossario	77
Allegato B – Legenda Funzioni	81

## Premessa

Il presente Catalogo dei Servizi socio-assistenziali, di seguito denominato Catalogo, è frutto di un lavoro di costruzione da parte del Servizio Politiche sociali con il coinvolgimento delle Comunità di valle/Territorio Val d'Adige, della Consulta delle Politiche sociali e delle Organizzazioni del Terzo settore.

Questa versione è da considerarsi provvisoria, riporta infatti una prima descrizione e alcuni requisiti generali di ciascun servizio, che saranno integrati con ulteriori elementi di dettaglio (standard di qualità) nella versione definitiva.

Nel Catalogo troviamo i concetti che animano le politiche del welfare, come coesione sociale, conciliazione, non discriminazione, sviluppo e mantenimento delle autonomie, invecchiamento attivo, e le altre dimensioni orientate a sostenere il tessuto sociale in termini di partecipazione e inclusione: inclusione dei soggetti più svantaggiati e a rischio di marginalizzazione.

Nello stesso tempo il Catalogo sottolinea la centralità della costruzione di reti e relazioni al fine di promuovere il benessere delle persone e delle comunità.

Il Catalogo mette al centro di tutti i processi di valutazione e monitoraggio la persona in una logica di partecipazione e responsabilizzazione, dove l'Ente pubblico interviene quale soggetto regolatore per:

- costruire una rete di offerta sempre più articolata e flessibile che consenta di rispondere al mutare delle condizioni e dei bisogni delle persone;
- prevedere la presenza di operatori qualificati che sappiano coinvolgere ed accompagnare gli utenti e i familiari nel loro percorso.

## Contesto normativo

Per l'attuazione del nuovo sistema di autorizzazione e accreditamento, disciplinato dal *Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale*, approvato con Decreto del Presidente della Provincia n. 3-78/Leg. di data 9 aprile 2018, è necessaria l'adozione di alcuni provvedimenti, tra i quali è fondamentale quello che approva il Catalogo dei servizi socio-assistenziali previsto dall'art. 3 del citato D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

Con questo regolamento viene attuata la prima delle quattro fasi del sistema provinciale di qualità dell'offerta pubblica di servizi socio-assistenziali. Le 4 fasi del sistema di qualità dei servizi socio-assistenziali, fra di loro collegate, secondo una logica di circolarità, sono:

### 1. Fase dell'**Autorizzazione/Accreditamento** (artt. 19 e 20 l.p, n. 13/2007):

- l'autorizzazione costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali, a prescindere dal finanziamento pubblico ( art. 19 l.p 13/2007);
- l'accreditamento costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali per conto dell'Ente pubblico (art. 20 della L.p. 13/2007).

Entrambi impongono una valutazione *ex ante* della sussistenza in capo al soggetto accreditando o autorizzando dei requisiti previsti negli allegati al *d.P.P. n. 3-78/Leg di data 9 aprile 2018*, ritenuti indicativi non tanto dell'idoneità del soggetto a svolgere specifici singoli servizi o interventi, quanto piuttosto della capacità generale di prendersi cura della persona, nelle singole età e situazioni, con versatilità e costruendo percorsi flessibili e personalizzati, anche ispirati all'innovazione sociale e tecnologica;

### 2. Fase della **Convenzione quadro** (art 23, c.6, L.p. 13/2007): è la convenzione sottoscritta tra la Provincia, in qualità di ente accreditante, e le organizzazioni che chiedono di essere accreditate per definire i criteri generali di svolgimento del Servizio, il corrispettivo o i criteri per la sua determinazione. Il contenuto della Convenzione quadro deve essere coerente con quanto la Provincia delibera in merito alle tipologie dei servizi socio-assistenziali (**Catalogo dei servizi**), ai relativi target, alle modalità di accesso e di svolgimento nonché alle tariffe dei singoli servizi. Il vincolo della stipulazione della Convenzione quadro vincola le organizzazioni che erogano i servizi a rispettare le specifiche del Catalogo, gli standard minimi dei servizi e le tariffe determinati dalla Giunta provinciale. Il Catalogo dei servizi costituisce il principale riferimento per la stipulazione della Convenzione

3. Fase dell'**esecuzione dei servizi socio assistenziali** da parte dei soggetti accreditati secondo le modalità organizzative e di finanziamento previste dalla l.p. 13/2007;
4. Fase della **valutazione** (Capo IV, art. 24 – 27 l.p. 13/2007): la valutazione è uno strumento di verifica dei risultati delle politiche e strategie sociali e dei singoli interventi, che utilizza il monitoraggio e l'apprendimento dagli errori al fine di migliorare la qualità dei servizi.

L'art 3 del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg afferma che nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali *“sono descritti in dettaglio i servizi che sono svolti all'interno di ciascuna aggregazione funzionale e gli interventi che rientrano nella tipologia dei servizi territoriali, degli interventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi o dello sportello sociale”*.

Il catalogo quindi si presenta come un sistema di classificazione delle tipologie dei servizi socio-assistenziali soggetti ad autorizzazione e accreditamento, ma è anche uno strumento di riferimento per le attività di governance e pianificazione territoriale, in quanto rappresenta uno strumento di riferimento per l'attività di pianificazione, rendicontazione e valutazione.

## L'organizzazione del catalogo

Il Catalogo dei servizi socio-assistenziali, così come disciplinato dal regolamento, è articolato in **aggregazioni funzionali**, che fanno riferimento a bisogni omogenei della persona, e in altre **tipologie di servizio**.

Ogni aggregazione funzionale fa riferimento a un **ambito** e a una fase del **ciclo della vita** o a una **condizione**.

### Ambiti:

- **residenziale**: comprende servizi che offrono accoglienza almeno notturna;
- **semiresidenziale**: comprende servizi che offrono accoglienza solo di tipo diurno;
- **domiciliare e di contesto**: servizi che offrono assistenza e sostegno nell'ambiente di vita delle persone, anche tramite la costruzione di contesti abitativi, sociali e lavorativi favorevoli al miglioramento dell'autonomia personale e della qualità della vita.

### Cicli di vita o condizione:

- **età evolutiva e genitorialità**: minori di età inferiore a 18 anni, giovani di età compresa tra 18 e 24 anni, nuclei familiari con minori di età inferiore a 18 anni;
- **età adulta**: persone di età compresa tra 18 e 64 anni;
- **età anziana**: persone di età superiore a 64 anni;
- **persone con disabilità**: persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o plurima.

Oltre alle aggregazioni funzionali nel Catalogo sono presenti altre **tipologie di servizio**:

- **servizi territoriali**, che non prevedono una presa in carico individuale e che includono gli interventi realizzati in luoghi e contesti territoriali diversificati; sono interventi finalizzati a promuovere il benessere generale dei cittadini, a incrementare la solidarietà e la responsabilità sociali, a intercettare i bisogni delle persone per potenziare la coesione e l'inclusione sociale e prevenire il disagio;
- **interventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi**, preliminari ad un possibile inserimento lavorativo;
- **sportelli sociali**, che non comportano la presa in carico dell'utente e che svolgono attività di orientamento, informazione e consulenza per specifici target, accompagnamento all'accesso ai servizi, nonché iniziative di formazione e sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza e alle istituzioni.

In modo sintetico si può rappresentare il modello definito dal regolamento per l'autorizzazione e l'accreditamento in questo modo:

TIPOLOGIE DI SERVIZIO			
a) AGGREGAZIONI FUNZIONALI			
AMBITO			
AREA	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
età evolutiva e genitorialità	età evolutiva e genitorialità ambito residenziale	età evolutiva e genitorialità ambito semiresidenziale	età evolutiva e genitorialità ambito domiciliare e di contesto
età adulta	età adulta ambito residenziale	età adulta ambito semiresidenziale	età adulta ambito domiciliare e di contesto
età anziana	età anziana ambito residenziale	età anziana ambito semiresidenziale	età anziana ambito domiciliare e di contesto
persone con disabilità	persone con disabilità ambito residenziale	persone con disabilità ambito semiresidenziale	persone con disabilità ambito domiciliare e di contesto

  

b) ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO
servizi territoriali
sportello sociale
intereventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

Nel Catalogo si classificano quindi i servizi socio assistenziali sulla base del modello sopra riportato.

## Le scelte metodologiche

In considerazione del modello di catalogo individuato dal regolamento e della rilevanza assunta dallo stesso nel sistema delle politiche sociali, si è avviata una riflessione per individuare i criteri di classificazione. La costruzione del Catalogo è partita quindi da tre approcci:

- **di tipo incrementale**, per cui i riferimenti metodologici e i requisiti di funzionamento a cui i servizi fanno riferimento sono delineati in due step. Con il primo step, oggetto del presente documento, si definiscono i destinatari, la funzione, il modello organizzativo, la ricettività, le modalità di accesso e presa in carico, i tempi di accoglienza. Con il secondo step si delineeranno le figure professionali, il presidio degli operatori e alcuni standard ulteriori di qualità;
- **di tipo partecipativo** per cui il Catalogo è frutto di un lavoro di costruzione partecipata che ha coinvolto il Servizio Politiche sociali, le Comunità di Valle/Territorio Val d'Adige, la Consulta delle Politiche sociali e le Organizzazioni del Terzo settore lungo un percorso di analisi del sistema dei servizi già esistenti sul territorio provinciale e di interpretazione dei bisogni emergenti dai continui mutamenti del tessuto sociale;
- **di tipo dinamico e riflessivo**, approccio che porta a tenere conto dei processi di cambiamento, riconoscendo che in ambito sociale, la realtà si sviluppa e si ridefinisce continuamente per la spinta del mutare dei bisogni in campo. Un tale contesto richiede di assumere un rigore metodologico finalizzato a definire e riconoscere le innovazioni, strutturare la riflessione e la valutazione attraverso il confronto costante fra i diversi portatori di interesse. Ne deriva la necessità di provvedere periodicamente ad un aggiornamento del catalogo sulla base delle esperienze innovative e dei processi di consolidamento di eventuali sperimentazioni attive sul territorio.

## Il percorso di costruzione del Catalogo

Sono stati definiti in primo luogo i criteri di classificazione che consentono di delineare il profilo dei servizi, quindi si è deciso di suddividere il percorso di costruzione in due fasi.

In questa prima fase sono stati declinati i requisiti essenziali dei servizi (le definizioni dei requisiti sono riportate nel **Glossario**, Allegato A):

- Descrizione del servizio
- Destinatari
- Funzioni prevalenti
- Attività
- Modello organizzativo
- Ricettività
- Modalità di accesso/presa in carico
- Durata accoglienza
- Disponibilità per le emergenze

Nella seconda fase del percorso saranno declinati ulteriori requisiti di qualità:

- Figure professionali
- Presidio degli operatori
- Rapporto operatori/utenti
- Giorni/orari di apertura
- Ulteriori standard di qualità

A partire da queste prime scelte si è avviato il confronto con i portatori d'interesse: gli Enti del terzo settore e le Comunità di valle/Territorio Val d'Adige.

Si è dato avvio quindi a un processo di condivisione del Catalogo, dell'articolazione dei servizi e dei contenuti informativi, in una logica di partecipazione e condivisione di responsabilità. Il confronto avviato in questa prima parte, e che continuerà nella seconda fase di lavoro, ha permesso di integrare i diversi punti di vista e arricchire il livello di analisi. Questa condivisione è stata un'opportunità per tutti i soggetti coinvolti di ampliare e arricchire il bagaglio di conoscenze e quindi di assumere una visione più ampia dei processi e delle dinamiche che alimentano la richiesta e l'erogazione di servizi sul nostro territorio.

## Alcune riflessioni

La realtà evidenzia che l'organizzazione dei servizi varia molto tra centro e periferia, da ciò la necessità di non ingabbiare, di prevedere **descrizioni ampie dei servizi** in modo da permettere ad ogni territorio di disegnare, all'interno delle variabili definite dalla catalogo, il servizio che risponde in modo più efficace ai bisogni rilevati.

Costruire servizi "su misura" di un territorio richiede flessibilità, capacità di lettura e analisi, capacità di consolidare processi di valutazione sia relativi ai percorsi di accesso che sulla qualità dei servizi. Richiamare la centralità del processo di valutazione all'interno delle scelte di costruzione del Catalogo significa riconoscere in quest'ultima la garanzia di equità e qualità dei servizi.

Il lavoro di costruzione sul catalogo si colloca all'interno di un contesto in cui gli attori, i temi e le risorse che operano per il benessere delle persone afferiscono a diversi settori di intervento.

Assumere questo punto di vista significa **confrontarsi con le politiche sanitarie, le politiche del lavoro, dell'istruzione, le politiche giovanili ecc.** per definire filiere/percorsi condivisi di risposta ai bisogni, al fine di evitare sovrapposizioni di interventi.

Ci si è quindi confrontati con le politiche del lavoro, al fine di creare continuità tra i percorsi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e quelli dedicati all'inserimento lavorativo, e con i Servizi sanitari, in particolare l'area della Salute Mentale, già impegnata sul tema della residenzialità leggera. In questo ambito, in particolare, i servizi sociali

e sanitari hanno istituito una metodologia di lavoro interprofessionale per la valutazione degli inserimenti, la stipula delle convenzioni, la definizione dei reciproci impegni, e il co-finanziamento dei progetti. Queste esperienze di integrazione che operano in una logica di “sistema” e di “rete” sono valorizzate nel Catalogo nei servizi dell’“abitare leggero” e “abitare accompagnato” dell’area *adulti*.

## L’articolazione dei servizi

La tabella di seguito riporta l’articolazione dei vari servizi all’interno delle Tipologie di servizio (aggregazioni funzionali e altre tipologie di servizio).

Nella lettura dello schema è importante considerare che:

- la maggior parte dei Servizi è stata rinominata al fine di sottolineare un percorso di cambiamento rispetto al passato
- nell’area età evolutiva e genitorialità sono stati inseriti anche i servizi per i giovani adulti fino a 24 anni e i nuclei genitori/bambino dove il focus è sulla genitorialità
- nell’area anziani è in atto una riforma, per cui alcuni servizi potrebbero trovare in futuro nuove formulazioni
- nel presente Catalogo sono declinati per la prima volta i servizi domiciliari, i servizi territoriali, gli sportelli sociali, mentre l’area dei pre-requisiti lavorativi ha trovato in questa nuova stesura uno spazio dedicato.

Il Catalogo è lo strumento di riferimento sia per il processo di **autorizzazione al funzionamento** che per il processo di **accreditamento** dei servizi. Come abbiamo detto precedentemente **l’autorizzazione** riconosce all’organizzazione la possibilità di operare sul libero mercato, fornendo prestazioni e servizi direttamente al cittadino mentre **l’accreditamento** riconosce ai soggetti autorizzati la possibilità di fornire prestazioni e servizi in convenzione con l’Ente pubblico. Nel Catalogo sono quindi distinti per ogni servizio gli elementi vincolanti sia per l’accreditamento che per l’autorizzazione e quelli che lo sono solo per il processo di accreditamento.

**Tab. 1 –SERVIZI ARTICOLATI PER AGGREGAZIONE FUNZIONALE (TIPOLOGIA DI SERVIZIO)**

AMBITI			
AREE	RESIDENZIALE	SEMIRESIDENZIALE	DOMICILIARE E DI CONTESTO
<b>ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'</b>	Abitare accompagnato Abitare leggero Accoglienza nuclei familiari Comunità familiare per minori Comunità socio-educativa Servizio di accoglienza per genitore/bambino Servizio di pronta accoglienza	Centro di accoglienza per la prima infanzia Centro socio-educativo territoriale	Intervento di accompagnamento all’abitare e supporto all’autonomia Intervento educativo domiciliare Mediazione familiare Spazio neutro
<b>ETA' ADULTA</b>	Abitare accompagnato Abitare leggero Casa rifugio Centro di accoglienza notturno Comunità di accoglienza Housing first	Centro di accoglienza diurno	Intervento educativo domiciliare
<b>ATA' ANZIANA</b>	Abitare accompagnato Abitare leggero Accoglienza per anziani	Centro di accoglienza diurno	Assistenza domiciliare Pasti a domicilio
<b>PERSONE CON DISABILITA'</b>	Abitare accompagnato Abitare leggero Accoglienza familiare per disabili Comunità di accoglienza Comunità integrata Comunità protetta	Centro di accoglienza diurno Centro socio educativo territoriale	Intervento educativo domiciliare

**Tab. 2 – SERVIZI ARTICOLATI PER ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO**

<b>SERVIZI TERRITORIALI</b>	Centro di aggregazione territoriale Costruzione e promozione di reti territoriali Educativa di strada Unità di strada
<b>SPORTELLI SOCIALI</b>	Centro antiviolenza Centro di informazione, ascolto e sostegno
<b>INTERVENTI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI</b>	Centri del fare Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi Tirocinio di inclusione sociale in azienda

## Il Catalogo e la Pianificazione

In questa breve presentazione si è evidenziato che:

- il catalogo è uno strumento di riferimento per le attività di governance in quanto si connette all'attività di pianificazione, rendicontazione e valutazione;
- il lavoro di costruzione del catalogo parte dalla consapevolezza della natura complessa delle problematiche sociali, quindi si basa su un confronto con le politiche sanitarie, le politiche del lavoro, dell'istruzione, le politiche giovanili, ecc., in un'ottica di integrazione tra politiche;
- costruire **descrizioni ampie dei servizi** richiede che le Comunità di Valle/Territorio Val d'Adige e le Organizzazioni del terzo settore disegnano, all'interno delle dimensioni definite dal Catalogo, il servizio che risponde in modo più efficace ai bisogni dei territori. Il saper costruire servizi su misura di un territorio richiede capacità di lettura e analisi e capacità di consolidare processi di valutazione sia sui percorsi delle persone che sulla qualità dei servizi.

L'integrazione tra le politiche, l'analisi e la lettura dei bisogni, la valutazione della qualità dei servizi, la rendicontazione di quanto realizzato sono tutti elementi che collegano il **catalogo alla pianificazione e quindi al tema della governance**. Tutti questi temi sono peraltro parte delle indicazioni strategiche fornite nelle ultime linee guida sulla pianificazione territoriale.

Sembra utile, in questo senso, evidenziare il collegamento tra la funzione prevalente articolata nei diversi servizi descritti nel catalogo e le aree della pianificazione, che prevedono lo sviluppo di alcune azioni:

- il lavorare;
- l'abitare;
- il prendersi cura;
- l'educare;
- il fare comunità.

Queste azioni, che attengono al benessere, sono sviluppate considerando i bisogni delle persone a cui tradizionalmente si rivolge il servizio socio-assistenziale e quindi anche ai servizi offerti.

La tabella che segue schematizza e colloca i diversi servizi del Catalogo dentro gli ambiti della pianificazione.

## SCHEMA RIASSUNTIVO DEI SERVIZI PER FUNZIONE

<b>AMBITI DELLA PIANIFICAZIONE</b>	<b>FUNZIONE</b>	<b>SERVIZIO SOCIO-ASS.</b>
<b>ABITARE</b> E' l'ambito volto ad analizzare le forme dell'abitare temporanee o permanenti, senza copertura assistenziale o in presenza di copertura assistenziale.	<b>Supporto all'abitare</b>	Abitare leggero Centro di accoglienza notturno
<b>LAVORARE</b> E' l'ambito volto a fornire abilità pratico manuali e/o a supportare lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni e a sviluppare nuove opportunità lavorative solidali	<b>Addestramento/formazione al lavoro</b>	Centri del fare Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi Tirocinio di inclusione sociale in azienda
<b>PRENDERSI CURA</b> E' l'ambito di aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana che riguardano tutte le persone: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé. Tutte attività che devono assicurare l'aspetto relazionale e la centralità del progetto di vita della persona.	<b>Accudimento/cura</b>	Accoglienza per anziani Assistenza domiciliare Comunità protetta Pasti a domicilio
<b>EDUCARE</b> L'ambito è volto a promuovere un miglioramento delle condizioni di vita della persona, anche in rapporto al proprio nucleo familiare, sollecitando responsabilità, capacità, risorse favorendo, ove possibile, la permanenza all'interno del proprio contesto abitativo, familiare e territoriale. E' volto inoltre a promuovere e sostenere le funzioni genitoriali e di cura nelle diverse criticità che una famiglia può incontrare lungo il suo ciclo di vita E' volto a promuovere e sostenere funzioni genitoriali sostitutive nelle situazioni in cui la famiglia di origine non è in grado di garantire al minore/i adeguate cure e condizioni di crescita, assicurando le funzioni inerenti la tutela dei minori. L'obiettivo è di valorizzare, tramite specifici progetti educativi, le potenzialità personali e sociali della persona, anche attraverso il coinvolgimento di più risorse e servizi e/o tramite il coinvolgimento della famiglia nelle funzioni educative.	<b>Protezione sociale</b>	Accoglienza familiare per disabili Casa rifugio Centro antiviolenza Comunità di accoglienza (disabili) Comunità familiare (disabili e minori) Comunità integrata Comunità socio-educativa Servizio di accoglienza genitore/bambino Servizio di pronta accoglienza Spazio neutro
	<b>Educazione/accompagnamento all'autonomia</b>	Abitare accompagnato Accoglienza nuclei familiari Centro socio educativo territoriale Centro di accoglienza diurna Centro di accoglienza per la prima infanzia Comunità di accoglienza (adulti) Housing first Intervento educativo domiciliare Intervento di accompagnamento all'abitare e supporto all'autonomia Mediazione familiare
<b>FARE COMUNITA'</b> E' l'ambito volto a creare occasioni di socializzazione, relazione e integrazione personale e sociale: prevede attività rivolte e sviluppate dalla/ alla comunità, finalizzate a valorizzare le risorse personali e le abilità sociali/relazionali, la rete sociale e familiare a supporto dei processi di empowerment e integrazione sociale e, più in generale, a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona e della comunità in generale.	<b>Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio</b>	Centro di accoglienza diurno Centro di aggregazione territoriale Costruzione e promozione di reti territoriali Educativa di strada Sportello sociale Unità di strada
	<b>Informazione, formazione e consulenza</b>	Centro di informazione, ascolto e sostegno

Questo lavoro rappresenta una prima elaborazione provvisoria, che sarà ripresa nei prossimi mesi con le stesse scelte metodologiche e in particolare continuando a valorizzare la modalità partecipativa, secondo un approccio dinamico riflessivo.



# **ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ**



## Abitare leggero

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio offre a giovani in uscita da strutture residenziali per minori e/o in difficoltà familiare e sociale, o di vulnerabilità, una soluzione abitativa temporanea in attesa di una soluzione di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il percorso di inclusione sociale, il consolidamento e/o il raggiungimento di una vita autonoma. È previsto un supporto leggero per la facilitazione della convivenza e del lavoro di rete con i servizi e la comunità locale.

#### Destinatari

Giovani adulti di età compresa di norma tra i 18 e i 24 anni.

Accoglie:

- persone in uscita dai servizi residenziali per minorenni e giovani adulti, che versano in una situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a situazioni di emergenza e/o criticità, legate ad esempio a una carenza di un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto;
- persone che potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza.

#### Funzione prevalente

Supporto all'abitare

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 5 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del ragazzo/a, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. È prevista una partecipazione e assunzione di responsabilità da parte del minore nelle attività di cura e gestione dell'appartamento.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio offre accoglienza immediata a persone in situazione di emergenza abitativa.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Abitare accompagnato

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che risponde alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di disagio, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti di riferimento con un ruolo educativo. I giovani sono accompagnati verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. La copertura educativa è legata al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo.

#### Destinatari

Giovani di età compresa tra 18 e 24 anni, che stanno uscendo dalle strutture a maggior protezione o in situazione di disagio che devono essere accompagnati nel percorso verso l'autonomia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 6 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del ragazzo/a, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del ragazzo/a, il Progetto educativo individuale (P.e.i.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Comunità familiare per minori

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale con presidio h24, che accoglie bambini e adolescenti che convivono in modo continuativo e stabile con due operatori, coppia con o senza figli oppure due adulti che convivono stabilmente, che assumono ruoli identificabili con figure genitoriali di riferimento. Al minore è assicurato un percorso socio-educativo, nel rispetto dei suoi bisogni ed esigenze all'interno di un ambiente familiare che cura anche la relazione con l'ambiente circostante (quartiere, scuola, luoghi ricreativi...).</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Bambini ed adolescenti dai 6 ai 18 anni provenienti da famiglie in difficoltà ad assolvere il proprio ruolo educativo e di cura. Sono ammessi anche bambini di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il processo di sviluppo.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Protezione sociale</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Familiare</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 6 bambini/adolescenti, compresi gli eventuali figli minorenni della coppia accogliente.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il Progetto educativo individuale (P.e.i.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio può accogliere minori in situazione di emergenza personale, sociale o familiare: I minori di età 6-11 anni in situazione di emergenza sono accolti solo in caso di impossibilità di strutture dedicate.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.</p>

## Comunità socio-educativa

## criteri per autorizzazione/accreditamento

<b>Descrizione del servizio</b>
Servizio residenziale con presidio h24, rivolto a minori appartenenti a nuclei familiari in condizioni di svantaggio e/o disagio tali da richiedere un allontanamento dalla famiglia. Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e nella società. Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con i soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario
<b>Destinatari</b>
Minori allontanati dal nucleo familiare in condizioni di svantaggio e/o disagio o pregiudizio che possono pregiudicare l'armonico sviluppo della loro personalità o costituire situazione di rischio. Viene di norma garantita la convivenza tra ragazzi di età omogenea ( indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni ). Sono ammessi minori di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni ma non oltre i 21 anni qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il processo di sviluppo.
<b>Funzione prevalente</b>
Protezione sociale
<b>Modello organizzativo</b>
Familiare
<b>Ricettività</b>
Il servizio ospita normalmente fino a 7 bambini/adolescenti.

## criteri solo per accreditamento

<b>Modalità di accesso e presa in carico</b>
L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore, ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti e/o invio dell'Autorità giudiziaria, e/o della Pubblica Autorità. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore ove, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.
<b>Tempi di accoglienza</b>
I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.
<b>Disponibilità per emergenze</b>
Il servizio può accogliere minori e giovani in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.
<b>Accoglienza semiresidenziale</b>
Il servizio può accogliere minori in forma semiresidenziale.

## Servizio di pronta accoglienza

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<b>Descrizione del servizio</b>
Servizio con presidio h24 che garantisce il soddisfacimento urgente e temporaneo del bisogno di alloggio, sicurezza e tutela a favore di minori privi di sostegno familiare o che necessitano di un collocamento temporaneo alternativo alla famiglia. Il servizio affronta la fase di emergenza garantendo la risposta ai bisogni primari. All'interno dell'accoglienza si effettua una prima osservazione del minore e una valutazione delle problematiche che hanno portato all'intervento di emergenza; si predispongono quindi un piano di intervento nel breve periodo e infine si individuano le risposte più adeguate da attivare, in vista della dimissione o dell'invio ad altri servizi.
<b>Destinatari</b>
Minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni in stato di pregiudizio e abbandono o comunque in situazione di emergenza per cause diverse. Il servizio può ospitare persone di diverse età al fine di salvaguardare l'accoglienza congiunta dei fratelli.
<b>Funzione prevalente</b>
Protezione sociale
<b>Modello organizzativo</b>
Comunitario
<b>Ricettività</b>
Il servizio ospita normalmente fino a 12 minori.

### criteri solo per accreditamento

<b>Modalità di accesso e presa in carico</b>
L'inserimento può avvenire in seguito a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria minorile, accompagnamento da parte delle Forze dell'ordine, invio della Pubblica Autorità, su segnalazione del servizio sociale o dei servizi specialistici sanitari. Durante il periodo di inserimento, in attesa di soluzioni più adeguate, è assicurato il soddisfacimento temporaneo di alloggio, vitto e tutela, l'avvio di interventi individualizzati e l'attivazione della rete dei soggetti formali e informali coinvolti, per la condivisione della progettualità.
<b>Tempi di accoglienza</b>
La durata dell'accoglienza non supera di norma i 6 mesi
<b>Disponibilità per emergenze</b>
Il servizio può accogliere minori e giovani in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.
<b>Accoglienza semiresidenziale</b>
Il servizio non può accogliere minori in forma semiresidenziale.

## Accoglienza nuclei familiari

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale per l'accoglienza temporanea di gestanti e genitori con figli per i quali non c'è una situazione di grave pregiudizio, finalizzato al sostegno e sviluppo delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio sul bambino e al suo sviluppo, all'accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo. Il percorso permette al genitore di acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé, del proprio figlio e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio; sono inoltre previste iniziative di orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione. I percorsi sono tesi a non sradicare le persone dal territorio in cui sono vissuti al fine di valorizzare le risorse presenti.

#### Destinatari

Nuclei familiari con minori e donne gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi, che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia relazionale, lavorativa e abitativa per i quali si intravedono spazi di possibile cambiamento. Nuclei in diverse situazioni di fragilità:

- in uscita dalle strutture a maggior protezione che necessitano di essere accompagnati nel percorso verso l'autonomia;
- con alcune autonomie e risorse che non sono in grado di sostenere un progetto comunitario quale quello dei servizi di accoglienza per bambino/genitore;
- con capacità genitoriali compromesse ma con una sufficiente autonomia e consapevolezza delle proprie difficoltà e fragilità.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 3 nuclei con figli minorenni, fino ad un numero massimo di 9 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto d'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non può accogliere minori e giovani in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Servizio di accoglienza per genitore/bambino

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale con presidio h24, per l'accoglienza temporanea di gestanti e genitori con bambini in difficoltà nel garantire l'accudimento, la protezione e l'educazione del/i figlio/i.</p> <p>Offre un sostegno volto a sviluppare un equilibrio tra l'esercizio della responsabilità del genitore e le esigenze di cura e tutela del bambino. A tal fine effettua l'osservazione delle capacità genitoriali, promuove l'acquisizione di un adeguato ruolo genitoriale, sostiene il percorso di crescita dei minori e l'autonomia personale degli adulti. L'autonomia personale si esplicita con la necessità di garantire l'attivazione e l'empowerment degli adulti attraverso la ricerca e l'esperienza lavorativa, la collaborazione alle attività del servizio, la corresponsabilità finanziaria. Garantisce un lavoro di rete con il territorio di appartenenza e, se possibile, con il coinvolgimento della famiglia.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Nuclei formati da un genitore con figli che, per cause diverse, si trovano in difficoltà personale nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione del/i figlio/i. I minori hanno un'età compresa tra 0 e 12 anni con la possibilità di norma di estendere anche a figli di età superiore, ma sempre minorenni. Gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Protezione sociale</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Comunitario</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 9 nuclei con figli minorenni, fino ad un numero massimo di 25 persone.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>La durata dell'accoglienza non supera di norma i 18 mesi e viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi. Gli inserimenti in situazioni di emergenza non superano di norma i 40 giorni, l'accoglienza per l'osservazione delle capacità genitoriale non supera di norma i 3 mesi.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio può accogliere nuclei in situazione di emergenza, personale, sociale o familiare.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.</p>

## Centro di accoglienza per la prima infanzia

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che accoglie minori provenienti da famiglie che necessitano di un supporto per garantire la conciliazione tra i tempi di cura e i tempi di lavoro. Si configura come un'integrazione ai servizi educativi offerti dal territorio.

Vi si svolgono attività di cura/accudimento, di supporto affettivo-relazionale e di socializzazione, tese a rafforzare le potenzialità individuali, il senso dell'autostima, le capacità socio-relazionali e a prevenire situazioni di disagio e devianza.

L'attività è orientata anche al sostegno della genitorialità, sia attraverso la relazione e il confronto con il personale educativo del centro, sia attraverso una migliore conciliazione tra esigenze familiari e lavorative.

#### Destinatari

Minori, di età compresa di norma, tra 0 a 8 anni:

- provenienti da famiglie con problemi di conciliazione casa/lavoro; è assicurata grande flessibilità negli orari di accoglienza;
- segnalati dai Servizi Sociali Territoriali, per i quali è prevista la possibilità di progetti personalizzati di sostegno al minore e alla sua famiglia.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di accudimento e cura (svolgimento delle attività di vita quotidiana: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé, etc.);
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, pittura, fotografia, danza, etc.);
- organizzazione e gestione di attività di svago (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, giochi, etc.);
- sostegno alla genitorialità (ascolto, incontri di gruppo, informazione, sensibilizzazione, percorsi formativi, etc.).

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su

- segnalazione del Servizio Sociale territoriale condivisa con la rete dei Servizi e le figure coinvolte sul caso
- accesso diretto

#### Tempi di accoglienza

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## Centro socio educativo territoriale

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che prevede lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento e/o attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di disagio e di svantaggio sociale con gruppi di coetanei e/o con realtà associative locali e/o con altre espressioni del tessuto sociale. Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli animativi sulla base delle caratteristiche dell'utenza accolta e delle esigenze del territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nell'ambiente di vita, al fine di garantire il lavoro sul minore attraverso la definizione del progetto individualizzato, evitando la costruzione di ambiti segreganti. L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti.

L'attività del servizio mira a rafforzare le potenzialità individuali, sostenere la crescita e lo sviluppo dell'identità, sostenere il minore nell'impegno scolastico, supportare la famiglia nelle sue funzioni educative, contribuire al processo formativo dei ragazzi e alla costruzione di un positivo rapporto con il mondo adulto, promuovere una positiva relazione con i coetanei e la partecipazione e l'integrazione nelle attività extrascolastiche e del tempo libero presenti nell'ambiente di vita del bambino/adolescente.

#### Destinatari

Minori di norma di età compresa tra 6 a 18 anni:

- segnalati dal servizio sociale, in situazione di disagio e di svantaggio sociale;
  - interessati a svolgere specifiche attività e/o che cercano un luogo di socializzazione ed incontro
  - appartenenti a famiglie che necessitano di sostegno, affiancamento e accompagnamento nel percorso educativo
- Gli spazi e le attività sviluppate sono pensati ed organizzati per gruppi d'età omogenea (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni)

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, teatro, musica, etc.)
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, giardinaggio, cucina, etc.)
- attività di svago (gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (es.: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- servizio mensa

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.
- accesso diretto

#### Tempi di accoglienza

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## Intervento educativo domiciliare

## criteri per autorizzazione/accreditamento

**Descrizione del servizio**

Intervento volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità, nei diversi momenti della crescita, del minore e dell'adolescente, anche con finalità formative e di orientamento. È finalizzato inoltre ad accompagnare le figure genitoriali nel soddisfacimento dei bisogni di crescita del bambino e a favorire la relazione genitori/figli. Obiettivo è promuovere la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita di appartenenza.

L'intervento mette al centro i bisogni di sviluppo del bambino, tiene conto degli ostacoli e delle risorse presenti nella famiglia e nell'ambiente in cui vive, secondo una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei bambini e dei genitori. L'intervento può integrarsi con i servizi a carattere semiresidenziale, con le famiglie d'appoggio, forme di accoglienza temporanea, gruppi genitori e figli.

L'intervento si svolge in contesti domiciliari o in piccolo gruppo, secondo modelli educativi modulati in base ai bisogni del bambino e della sua famiglia.

**Destinatari**

Minori che vivono condizioni di disagio e genitori con difficoltà genitoriali.

**Funzione prevalente**

Educazione/accompagnamento all'autonomia

## criteri solo per accreditamento

**Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

**Tempi di accoglienza**

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi.

## Mediazione familiare

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

È un processo di gestione della conflittualità, responsabilizzante, dove le persone vengono aiutate a negoziare attivamente gli accordi riguardanti la riorganizzazione delle relazioni familiari.

Si tratta di un intervento non di natura terapeutica, né assistenziale, né legale, ma di promozione e sostegno delle risorse e competenze genitoriali. È finalizzato ad aiutare i genitori in separazione/divorzio a riattivare la comunicazione in uno spazio/tempo che richiama e valorizza le funzioni di cura ed educative.

Accompagnamento dei genitori ad acquisire potere decisionale attraverso un contesto di gestione dei conflitti e soluzione dei problemi a tutela anche dell'equilibrio psico-fisico dei figli, dei loro diritti e interessi.

L'obiettivo finale è quello di aiutarli a rimanere sempre e comunque buoni genitori.

#### Destinatari

Genitori/coppie in crisi, con figli minorenni e/o maggiorenni non indipendenti economicamente o altro, sposati o conviventi, separati di fatto, separati legalmente o divorziati, nonni/genitori.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

Libero accesso con adesione spontanea e volontaria dei genitori, o su indicazione/invio di soggetti istituzionali competenti (Tribunale, APSS, Avvocatura, Servizi sociali). Il percorso si considera concluso quando i genitori raggiungono accordi condivisi, riconoscono le soluzioni individuate come valide e soddisfacenti, riescono a rispettarle e sono in grado di individuarne altre autonomamente.

#### Tempi di accoglienza

Il percorso di mediazione prevede 10/12 incontri della durata di un'ora e mezza circa all'interno di un percorso strutturato in varie fasi: accoglienza iniziale, pre-mediazione, mediazione, negoziazione e definizione degli accordi.

## Spazio neutro

## criteri per autorizzazione/accreditamento

**Descrizione del servizio**

Lo spazio neutro è un luogo neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro del minore con i propri familiari alla presenza di un educatore, talvolta in presenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Civile e Giudice Tutelare). La sua finalità è rendere possibile, in un contesto tutelato, il mantenimento della relazione tra il bambino, i suoi genitori ed eventuali altri familiari.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- mantenere o ristabilire le relazioni con uno o entrambi i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- osservare la relazione genitore/figlio con l'obiettivo di giungere ad una valutazione delle capacità genitoriali anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria,
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

Il luogo in cui si svolge il servizio deve garantire adeguati spazi fisici.

**Destinatari**

Nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili e serene con i figli minori.

**Funzione prevalente**

Protezione sociale

## criteri solo per accreditamento

**Modalità di accesso e presa in carico**

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del servizio sociale.

**Tempi di accoglienza**

La durata dell'intervento di norma non supera i 12 mesi.

## Intervento di accompagnamento all'abitare e supporto all'autonomia

### criteri per autorizzazione/accreditamento

**Descrizione del servizio**

È un intervento rivolto a nuclei in situazione di fragilità (difficoltà personali, relazionali, sociali o economiche), che vivono presso il proprio domicilio, finalizzato a potenziare le capacità di scelta, autodeterminazione e empowerment nella gestione della vita quotidiana (cura di sé, tempo libero, socializzazione, etc.). L'obiettivo principale è potenziare e consolidare competenze e responsabilità all'interno di un contesto di vita autonoma, anche tramite la costruzione una rete di prossimità e l'accompagnamento nei percorsi lavorativi.

**Destinatari**

Nuclei composti da un genitore con figli in carico ai Servizi Socio-assistenziali, che vivono presso un alloggio di proprietà o in affitto nell'ambito dell'edilizia privata o pubblica.

**Funzione prevalente**

Educazione/accompagnamento all'autonomia

### criteri solo per accreditamento

**Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

**Tempi di accoglienza**

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi.



# **ETA' ADULTA**



## Abitare leggero

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio rivolto a persone o nuclei familiari che vivono temporaneamente situazioni di difficoltà economica, familiare e sociale, o di vulnerabilità, che necessitano di una soluzione abitativa di breve-medio periodo e che non hanno possibilità di usufruire di altre risorse, o che vivono in situazione di fragilità o inadeguatezza delle condizioni abitative e/o relazionali. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona e il superamento della situazione di fragilità attraverso la coabitazione ed il coinvolgimento della Comunità locale. È previsto un supporto leggero per la facilitazione della convivenza e del lavoro di rete con la comunità e i servizi locali.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Persone adulte o nuclei famigliari, di età compresa tra 18 e 64 anni. In alcuni casi specifici il servizio può ospitare nella stessa struttura destinatari diversi (es.: adulti/anziani, adulti/disabili).</p> <p>Adulti in diverse situazioni di disagio/fragilità, in buon compenso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ persone che versano in una situazione di disagio economico, personale, sociale o familiare;</li> <li>▪ persone che versano in una situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a situazioni di emergenza e/o di particolare fragilità, legate ad esempio a una carenza temporanea o permanente di un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto;</li> <li>▪ persone che potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza attraverso la partecipazione e il coinvolgimento attivo.</li> </ul>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Supporto all'abitare</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Familiare</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 4 persone; solo in casi particolari, ad esempio in presenza di nuclei familiari, può ospitare fino a 8 persone.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale, o dello Sportello unico, a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. In alcune situazioni di urgenza o particolare necessità l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta; in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso.</p> <p>È prevista una partecipazione e assunzione di responsabilità da parte dell'utente nelle attività di cura e gestione dell'appartamento.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 24 mesi.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio offre accoglienza immediata a persone in situazione di emergenza abitativa.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.</p>

## Abitare accompagnato

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale destinato ad ospitare persone o nuclei familiari con ridotta capacità di vita autonoma in situazioni di disagio personale, sociale, familiare, economico, che necessitano di un sostegno su tempi medio-lunghi per realizzare un progetto finalizzato alla maggiore autonomia. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento di alcune competenze di vita autonoma, relazionali e sociali.

Questa accoglienza mira alla valorizzazione dello sviluppo di un progetto individuale partecipato e condiviso con la persona e i servizi in un percorso che coinvolge il contesto sociale ed ambientale.

All'interno del servizio possono essere previste formule di accoglienza differenziate che prevedono utenti esperti, o similari, secondo accordi specifici che svolgono una funzione di garante, rispetto al gruppo, e di supporto all'équipe dedicata.

#### Destinatari

Persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra 18 e 64 anni. In alcuni casi specifici il servizio può ospitare nella stessa struttura destinatari diversi (es.: adulti/anziani, adulti/disabili).

- persone in carico ai servizi sociali territoriali con problematiche personali e sociali, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana (gestione della casa, gestione economica, pratiche burocratiche, pratiche sanitarie, ricerca lavorativa, gestione tempo libero).
- persone per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente contrastante con il progetto individuale e che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e reinserimento sociale;
- persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare.

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 6 persone; solo in casi particolari, ad esempio in presenza di nuclei familiari, può ospitare fino a 8 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio offre accoglienza immediata a persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Housing first

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio rivolto a persone adulte o nuclei familiari con disagio multifattoriale, in particolare persone senza dimora che vivono una situazione di grave emarginazione che necessitano di un'abitazione stabile, sicura e confortevole come primo passo per progredire verso un percorso di inclusione sociale e benessere (*"Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia"*, novembre 2015). L'accompagnamento nell'housing first/led è centrato sul sostegno all'abitare, sulla promozione ed il supporto alla salute e al benessere e attuato sviluppando legami sociali e integrazione all'interno della comunità.

Il benessere derivato da uno stato di salute migliorato, l'accompagnamento psicologico, assistenziale e sanitario garantiti dall'équipe multidisciplinare alla persona costituiscono il vettore di una stabilità abitativa.

È un servizio basato su:

- abitare come punto di partenza e non di arrivo (la casa come diritto umano di base)
- presa in carico da parte di un'équipe multidisciplinare (progettazione è centrata sull' accompagnamento flessibile, integrato e partecipato con la persona)
- separazione tra housing (inteso come diritto alla casa) e trattamento terapeutico

#### Destinatari

Persone adulte o nuclei familiari in situazione di emarginazione o accolte presso i centri di accoglienza notturni, conosciute dai servizi del territorio, pubblici o privati.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente 1 o 2 persone, oppure 1 nucleo familiare.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su proposta del Servizio sociale, dei centri di accoglienza notturni, dei centri di accoglienza diurni o dall'Unità di strada a seguito di un processo di valutazione e condivisione che vede la partecipazione attiva dell'utente e del soggetto erogatore che accompagnerà le persone nel percorso all'autonomia, nonché della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'équipe monitora nel tempo il progetto personalizzato e predispone le relazioni periodiche di verifica.

In alcune situazioni di urgenza o particolare necessità l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta.

È prevista una compartecipazione in base al reddito disponibile, garantito il coinvolgimento attivo e l'autodeterminazione delle persone a partire dalla disponibilità dell'alloggio.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La sistemazione abitativa può essere permanente.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio offre accoglienza immediata a persone in situazione di emergenza abitativa, personale, sociale o familiare.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

## Casa rifugio

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>La Casa Rifugio è una struttura ad indirizzo segreto che fornisce alloggio sicuro alle donne esposte alla minaccia di violenza o che l'abbiano subita e ai loro eventuali figli, garantendone l'anonimato; l'accoglienza avviene a titolo gratuito, con l'obiettivo di proteggere le donne e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.</p> <p>La Casa Rifugio offre ospitalità e protezione in un ambiente sicuro, accogliente, tranquillo e sostiene la donna nella sua scelta di allontanarsi dalla violenza avendo a disposizione un tempo, uno spazio e relazioni che le consentono di porre le basi per iniziare una vita relazionale, sociale e lavorativa autonoma e soddisfacente. Agli eventuali figli minori, coinvolti direttamente o indirettamente in episodi di violenza, viene offerto supporto nel rielaborare la situazione di maltrattamento subito o assistito, nel rispetto del loro sviluppo psicofisico.</p> <p>La Casa Rifugio offre supporto ai professionisti che incontrano donne vittime di violenza per le attività di valutazione del rischio e di definizione di progetti di uscita dalla situazione di violenza.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Donne di tutte le età, con o senza figli, che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Protezione sociale</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Comunitario</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente da 1 a 8 donne con relativi figli fino ad un massimo di 18 persone complessive. È possibile, in caso di emergenza superare il numero delle 8 donne accolte, per il tempo necessario per trovare un'ideale sistemazione.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso al Servizio può avvenire su richiesta della donna stessa o a seguito di segnalazione dei Servizi sociali territoriali, delle Forze dell'ordine, dei Servizi sanitari (pronto soccorso, medico di medicina generale, consultorio) e di altre organizzazioni del terzo settore. Le ammissioni sono decise dall'equipe educativa che esamina in particolare l'urgenza e la pericolosità della situazione di violenza, nonché le risorse della donna, disponibili o da attivare. Per ciascuna donna accolta viene effettuata la valutazione del rischio e viene predisposto un piano di intervento personalizzato, coinvolgendo gli altri soggetti della rete eventualmente presenti a supporto della situazione o attivati dalla struttura stessa.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma non possono comunque superare i 6 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio offre accoglienza immediata a donne che non possono rientrare nella propria abitazione a causa della situazione di rischio per la propria incolumità, e che per questo si siano rivolte alle Forze dell'ordine, o ai Pronto Soccorso, ai Servizi Sociali, o direttamente al Centro antiviolenza.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b> Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.</p>

## Comunità di accoglienza

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

È un servizio residenziale con copertura h24, destinato ad ospitare, con progetti a medio termine, persone adulte che non sono in grado di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono, sotto il profilo psicologico, sociale ed economico. Si caratterizza per l'offerta di ospitalità finalizzata all'acquisizione dell'autonomia personale e a un graduale reinserimento sociale, attraverso la vita di comunità e sulla base di un progetto di aiuto individualizzato.

La vita comunitaria è improntata a modalità di collaborazione nel gestire l'organizzazione domestica, nonché all'inserimento degli ospiti nel contesto sociale all'interno di un percorso di inclusione che prevede il coinvolgimento della comunità locale (famiglia, risorse e servizi del territorio).

Per ogni utente è definito un progetto individualizzato finalizzato a promuovere le capacità di vita autonoma.

In situazioni particolari è prevista la pronta accoglienza.

#### Destinatari

Persone adulte, di età compresa tra 18 e 64 anni. In alcuni casi, in fase di ammissione o dimissione, o per situazioni di emergenza, il servizio può ospitare persone di altre fasce di età.

Sono persone con bisogni educativi, in situazione di emarginazione sociale, con necessità di recuperare/potenziare capacità di svolgere in autonomia le normali attività di gestione della vita quotidiana.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Comunitario

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 30 persone, solo in casi particolari, ad esempio in presenza di nuclei familiari, può ospitare fino a 35 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica. In alcune situazioni di urgenza o particolare necessità l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta (pronta accoglienza); in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio può offrire accoglienza immediata, in casi particolari, a persone che non possono rientrare nella propria abitazione a causa di una situazione di rischio, da cui l'intervento delle Forze dell'ordine, o Pronto Soccorso, o dei Servizi Sociali.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

## Centro di accoglienza notturno

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Accoglie con carattere di temporaneità, nelle fasce orarie serali e notturne, persone adulte, prive di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, o in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale. È finalizzato ad offrire interventi di soddisfacimento di bisogni primari cercando di creare al contempo un contesto relazionale significativo in grado di rispondere anche ad altre necessità, specie sotto il profilo relazionale, affettivo ed emotivo, e di fornire alle persone ospitalità e assistenza secondo il principio della “massima accoglienza possibile”. L'accoglienza comprende un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio in modo da garantire un intervento che punti al perseguimento del maggior grado di inclusione sociale della persona in stato di bisogno.</p> <p>Le attività proposte all'interno del servizio hanno l'intento di essere inclusive e quindi di riuscire a coinvolgere, su diversi livelli, tutte le persone accolte, sempre alla luce delle loro capacità personali, fisico-psicologiche, relazionali ecc., con l'obiettivo di stimolare le residue competenze e/o risorse dell'individuo, all'interno di un luogo accogliente, con l'ausilio degli operatori e di utenti esperti (homeless peers).</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Persone adulte, prive di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Supporto all'abitare</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Comunitario</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 40 persone. In alcuni periodi dell'anno, ad esempio nella stagione invernale, la ricettività può aumentare per far fronte a particolari necessità e/o urgenze.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>Le modalità di accesso sono definite normalmente dalle “modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora” individuati e condivisi dal tavolo inclusione sociale.</p> <p>In alcuni casi l'accesso può essere anche diretto, su segnalazione del Servizio sociale territoriale, del Servizio sanitario, delle Forze dell'ordine o dell'Unità di Strada, ed ha sempre carattere temporaneo.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>La durata dell'accoglienza è di breve termine e definita normalmente dalle “modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora” individuati e condivisi dal tavolo inclusione sociale.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza abitativa, personale, sociale o familiare.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.</p>

## Centro di accoglienza diurno

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che si svolge nell'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, rivolto a persone in situazione di disagio personale, sociale, familiare o economico che necessitano di specifiche prestazioni in risposta ai bisogni primari, di occasioni di incontro, socializzazione e svago per favorire il processo di crescita e integrazione sociale. Il centro può configurarsi come ambiente protetto in cui strutturare attività mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive e affettivo relazionali attraverso progetti individualizzati e di gruppo.

All'interno del servizio possono essere previste formule di accoglienza differenziate che prevedono utenti esperti, o similari, secondo accordi specifici che svolgono una funzione di garante, rispetto al gruppo, e di supporto all'équipe dedicata.

#### Destinatari

Accoglie normalmente persone adulte, di età compresa tra 18 e 64 anni, in diverse situazioni di disagio /fragilità:

- persone che versano in una situazione di disagio personale, sociale, familiare o economico, emarginate o escluse dai normali contesti sociali di riferimento (famiglia, lavoro, amicizie)
- persone con scarse competenze gestionali che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana
- persone con ridotte autonomie di base che necessitano di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza a domicilio;
- persone che potrebbero potenziare le proprie capacità all'interno di un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale.

#### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio

#### Attività

- attività servizio mensa, colazione;
- attività di servizio doccia e cambio indumenti;
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo;
- attività di orientamento, supporto, accompagnamento e/o di promozione/sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità;
- attività di integrazione, socializzazione e svago, compreso l'eventuale accompagnamento a cura degli operatori e/o di utenti esperti (homeless peers);
- attività di mediazione svolta da operatori esperti;
- attività di supporto e stimolazione alla cura di sé, finalizzate alla responsabilizzazione della persona.

#### Ricettività

Nel servizio possono essere contemporaneamente presenti fino a 70 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- accesso diretto
- L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e lo monitora nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

La prevalenza di una o dell'altra modalità è legata alle caratteristiche del territorio e alle risorse presenti.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 12 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## Intervento educativo domiciliare

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

È un servizio rivolto a persone o nuclei con diverse forme di fragilità, che vivono presso il proprio domicilio, finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione/empowerment, di orientamento al lavoro e di gestione della vita quotidiana (cura di sé, tempo libero, socializzazione, etc.) e promuove un miglioramento della qualità della vita in un contesto di inclusione sociale. L'obiettivo principale è il consolidamento delle competenze di vita autonoma e relazionali e svolgere una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, anche attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità.

#### Destinatari

Persone di età compresa fra i 18 e 64 anni, con fragilità personali o sociali, in carico ai Servizi Sociali; persone dimesse da contesti protetti, o destinatarie di alloggio, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona e/o il nucleo familiare il progetto personalizzato e lo monitora nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le periodiche relazioni di verifica.

#### Tempi di intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi..

# **ETA' ANZIANA**



## Abitare leggero

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio volto a facilitare la conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, la tutela della propria intimità, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e interessi di vita. Tali servizi rappresentano un'alternativa all'istituzionalizzazione e sono rivolti a persone parzialmente autosufficienti. Il servizio garantisce alla persona il raccordo con la rete dei servizi del territorio finalizzato all'eventuale erogazione di servizi a sostegno della domiciliarità. Generalmente gli alloggi sono collocati in prossimità di strutture che ospitano altri servizi per anziani. Sono incluse le forme di coabitazione in cui le persone vivono sotto lo stesso tetto, in locali separati, e condividono gli spazi comuni della casa. In queste esperienze le persone condividono le spese, i costi dell'assistenza e i momenti di vita di quotidiana, in un'ottica di partecipazione, integrazione e responsabilizzazione. È previsto un supporto leggero per la facilitazione della convivenza e del lavoro di rete con i servizi e la comunità locale.

#### Destinatari

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti in diverse situazioni di disagio/fragilità:

- anziani che versano in una situazione di disagio economico, familiare o abitativo, con particolare riferimento a situazioni di emergenza e/o di particolare, fragilità, legate ad esempio a una carenza temporanea o permanente di un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto;
- anziani che potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza attraverso la partecipazione e il coinvolgimento attivo.

In alcuni casi, per esigenze specifiche, il servizio può ospitare persone di età inferiore ai 64 anni.

#### Funzione prevalente

Supporto all'abitare

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente 1-2 persone, ma nelle forme di coabitazione può ospitare fino a 8 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. È prevista una partecipazione e assunzione di responsabilità da parte dell'utente nelle attività di cura e gestione dell'appartamento.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta. La sistemazione abitativa può essere permanente.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Abitare accompagnato

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che vivono una situazione di solitudine relazionale, di inadeguatezza delle condizioni abitative, di difficoltà economica o di particolari fasi di criticità e fragilità, che necessitano di supporto nelle attività di vita quotidiana. Il servizio è aperto alla comunità attraverso attività di rete con il territorio e le associazioni presenti, con progetti intergenerazionali che incrociano età e/o esigenze complementari (es. appartamenti vicino per genitori con figli, appartamenti con studenti, etc.).

#### Destinatari

- anziani che versano in una situazione di disagio economico, personale, sociale o familiare, parzialmente in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o di supervisione nell'arco della giornata.
- anziani che potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza attraverso la partecipazione e il coinvolgimento attivo.

In alcuni casi, per esigenze specifiche, il servizio può ospitare persone di età inferiore ai 64 anni.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Modello organizzativo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 6 persone.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. In alcune situazioni di urgenza o particolare necessità l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta; in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso. La sistemazione abitativa può essere permanente.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio offre accoglienza immediata a persone in situazione di emergenza abitativa.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non può accogliere persone in forma semiresidenziale.

## Accoglienza per anziani

### criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale con copertura h24, rivolto a persone anziane con diversi gradi di fragilità, che si caratterizza per l'elevato grado di protezione e tutela. È finalizzato alla promozione e al recupero dell'autonomia dell'anziano, a favorire la socializzazione e la vita di comunità, con il coinvolgimento dei familiari e del territorio. La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollevio) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali. Le prestazioni sanitarie rese nell'ambito di questo servizio sono gestite direttamente dai servizi socio-sanitari.</p> <p>La struttura può configurarsi come entità autonoma o come insieme di locali ubicati in una struttura socio-sanitaria.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa, anche temporaneamente, la capacità di condurre una vita autonoma.</p> <p>In alcuni casi, per esigenze specifiche, il servizio può ospitare persone età inferiore a 64 anni.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Accudimento e cura</p>
<p><b>Modello organizzativo</b></p> <p>Comunitario</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.</p>

### criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi. Può essere utilizzato come servizio di sollevio a carattere temporaneo per le famiglie che hanno compiti di cura ed assistenza oppure che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute o altri motivi contingenti.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale, compatibilmente con il modello organizzativo della struttura.</p>

## Centro di accoglienza diurna

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio finalizzato a favorire la permanenza degli anziani nel proprio ambiente di vita attraverso l'accoglienza diurna. Il servizio previene l'isolamento sociale, può essere di supporto alla famiglia, promuove la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento degli anziani nell'ideazione e realizzazione delle attività. Il servizio è orientato a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità dell'utente e la sua autonomia, è attento al territorio in cui opera, stringe rapporti di collaborazione con le altre risorse esistenti sul territorio per il tempo libero, la cultura, con l'obiettivo di costruire situazioni di maggior benessere.

#### Destinatari

Accoglie normalmente persone anziane in diverse situazioni di disagio/fragilità quali:

- persone che, all'interno di un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale, valorizzano e potenziano le proprie capacità;
- persone che non hanno un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto;
- parzialmente segnalate dal servizio sociale che necessitano di un supporto nelle attività di igiene e cura personale;
- persone che potrebbero potenziare le proprie capacità all'interno di un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale

#### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio

#### Attività

- attività servizio mensa/pasto;
- attività di supporto all'igiene personale, cura di sé (bagno, doccia, etc.);
- attività strutturate e non, di accoglienza, incontro, intrattenimento basate sulla relazione;
- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo organizzazione e gestione di attività di svago (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (sono escluse le attività terapeutico-riabilitative svolte da personale sanitario);
- attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione/sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità.

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- accesso diretto
- accesso su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

La prevalenza di una o dell'altra modalità è legata alle caratteristiche del territorio e alle risorse presenti.

#### Tempi di accoglienza

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## Assistenza domiciliare

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

L'assistenza domiciliare consiste in un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale erogate a domicilio, rivolte a persone singole o nuclei familiari a supporto delle attività di vita quotidiana.

Rispondono all'esigenza primaria di consentire a persone in situazione di bisogno, prive di adeguato supporto assistenziale, di conservare la propria autonomia nel proprio ambiente di vita.

L'intervento ha luogo presso il domicilio dell'utente, sia esso un'abitazione privata, una co-abitazione o una realtà comunitaria.

#### Destinatari

Persone anziane che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa.

Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili e, per situazioni particolari, a minori.

#### Funzione prevalente

Accudimento e cura

#### Attività

- cura e aiuto alla persona: aiuto nell'igiene e nella cura personale, attività di mobilitazione volte a favorire la deambulazione, supporto nelle attività di preparazione e consumo dei pasti;
- sostegno relazionale: supporto alla vita di relazione, accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio e per il disbrigo di commissioni personali, attività di integrazione con la comunità locale;
- governo della casa.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e del nucleo familiare.

#### Tempi dell'intervento

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati.

**Pasti a domicilio****criteri per autorizzazione/accreditamento****Descrizione del servizio**

Il servizio a domicilio consiste nella consegna quotidiana dei pasti presso il domicilio dell'utente. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono più in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto.

**Destinatari**

Persone anziane con limitata autonomia e prive di adeguato supporto familiare, che non sono in grado di confezionare autonomamente il pasto o di recarsi presso mense.  
Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili.

**Funzione prevalente**

Accudimento/cura

**criteri solo per accreditamento****Modalità di accesso e presa in carico**

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e del nucleo familiare.

**Tempi dell'intervento**

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati.

# **PERSONE CON DISABILITA'**



## Abitare leggero

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio che offre soluzioni di tipo abitativo per persone con disabilità che possono vivere una dimensione di indipendenza e di autodeterminazione. L'obiettivo principale è il raggiungimento dell'autonomia che si attua attraverso il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali nell'ambito della vita autonoma. Il servizio favorisce percorsi di inclusione sociale tramite la condivisione del progetto di vita, anche attraverso forme di coabitazione, che può avvenire anche con altre tipologie di utenza (adulti, anziani, giovani..). È previsto un supporto leggero per la facilitazione della convivenza e del lavoro di rete con i servizi e la comunità locale.

#### Destinatari

Persone disabili che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale, o che hanno maturato una conoscenza reciproca ed un legame relazione/affettivo tale da poter supportare dinamiche di aiuto e sostegno reciproco nell'esperienza di vita e necessitano di una soluzione abitativa autonoma.

#### Funzione prevalente

Supporto all'abitare

#### Modello organizzativo di tipo

Familiare

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 4 persone

### Criteria solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione della persona, dei familiari e di chi ne tutela gli interessi ove presenti, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. È prevista una partecipazione e assunzione di responsabilità da parte dell'utente nelle attività di cura e gestione dell'appartamento.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

## Abitare accompagnato

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale rivolto a persone disabili che intendono intraprendere, attraverso il supporto e la supervisione nelle attività di vita quotidiana, un percorso di vita autonoma. Il servizio può essere rivolto anche a persone disabili che intendono sperimentare percorsi individualizzati, anche per brevi periodi e di durata predefinita, con la finalità di testare le proprie capacità in termini di autonomie personali. La soluzione abitativa, che può disporre di dispositivi domotici, è situata in un contesto sociale circostante facilitante nello svolgimento dei diversi atti di vita quotidiana (fare acquisti, utilizzare i mezzi pubblici, ecc.). La copertura educativa è legata al progetto e necessita di condizioni di flessibilità e di interventi sempre verificabili e rimodulabili nel tempo.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Persone disabili che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentano caratteristiche e livelli minimi di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia;</li> <li>- vogliono sperimentare prove di vita autonoma.</li> </ul>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Educazione/accompagnamento all'autonomia</p>
<p><b>Modello organizzativo di tipo</b></p> <p>Familiare</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 4 persone.</p>

### Criteria solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi. Il servizio può essere utilizzato come servizio di sollievo a carattere temporaneo per le famiglie.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b> Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.</p>

## Comunità di accoglienza

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale con copertura h24, destinato ad ospitare persone disabili e si caratterizza per l'alto grado di assistenza, protezione e tutela. La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollevio) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali. La comunità si caratterizza come un contesto di convivenza fra persone che condividono un percorso verso l'autonomia che va supportata con sostegni di tipo relazionale ed assistenziale. La comunità si pone all'interno di un contesto territoriale in cui le persone con disabilità sviluppano relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva.

#### Destinatari

Persone disabili con bisogni assistenziali che non hanno la possibilità di usufruire di altre risorse abitative.

#### Funzione prevalente

Protezione sociale

#### Modello organizzativo di tipo

Comunitario

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 8 persone

### Criteria solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

## Accoglienza familiare per disabili

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale con copertura h24, che accoglie disabili che convivono in modo continuativo e stabile con uno o due operatori, con o senza figli. Al disabile è assicurato un percorso di crescita ed evoluzione personale, nel rispetto dei suoi bisogni ed esigenze all'interno di un ambiente familiare. Sono assicurate al disabile iniziative ed attività di inclusione sociale nel territorio circostante.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Persone disabili che presentano caratteristiche e livelli di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di sperimentare un percorso di autonomia all'interno di un contesto abitativo di tipo familiare .</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Protezione sociale</p>
<p><b>Modello organizzativo di tipo</b></p> <p>Familiare</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente 1-2 persone</p>

### Criteria solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.</p>

## Comunità protetta

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio residenziale con copertura h24, che si caratterizza per l'elevato grado di assistenza, protezione, tutela e cura. La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollevio) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali. Eroga prestazioni di cura, socio riabilitative di mantenimento dell'autonomia, attua interventi mirati e personalizzati per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale ed il mantenimento di capacità comportamentali ed affettivo relazionali di base. La soluzione abitativa, che può disporre di dispositivi domotici, è integrata nel contesto sociale circostante così da consentire alle persone coinvolte di poter integrarsi con la rete complessiva dei servizi. Vengono favoriti i rapporti con la famiglia e con la rete parentale più estesa

#### Destinatari

Persone disabili con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e che presentano marcati bisogni assistenziali specifici e di prestazioni a carattere socio-riabilitative tali da non consentire loro di poter vivere in autonomia.

#### Funzione prevalente

Accudimento/cura

#### Modello organizzativo di tipo

Comunitario

#### Ricettività

Il servizio ospita normalmente fino a 8 persone.

### Criteria solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

#### Disponibilità per emergenze

Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.

#### Accoglienza semiresidenziale

Il servizio non accoglie persone in forma semiresidenziale.

## Comunità integrata

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio residenziale con servizio socio educativo diurno integrato che si caratterizza per l'elevato grado di assistenza, protezione e tutela, finalizzato alla crescita evolutiva delle persone accolte. La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollevio) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata a recepire le diverse esigenze delle persone accolte, e integrata con il sistema dei servizi territoriali. Attua interventi mirati e personalizzati per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali ed affettivo relazionali. Il servizio sviluppa e promuove attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie, attività di supporto assistenziale, attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo, attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e attività di svago.</p> <p>La comunità si pone all'interno di un contesto territoriale in cui le persone con disabilità sviluppano relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Persone disabili con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e dell'autosufficienza e necessitano bisogni assistenziali specifici e di prestazioni a carattere socio-riabilitative.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Protezione sociale.</p>
<p><b>Modello organizzativo di tipo</b></p> <p>Comunitario.</p>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>Il servizio ospita normalmente fino a 8 persone.</p>

### Criteria solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.</p> <p>Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.</p>
<p><b>Disponibilità per emergenze</b></p> <p>Il servizio non può accogliere persone in situazione di emergenza.</p>
<p><b>Accoglienza semiresidenziale</b></p> <p>Il servizio può accogliere persone in forma semiresidenziale.</p>

## Centro Socio educativo territoriale

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il centro si rivolge a persone con disabilità e loro famiglie che intendano intraprendere un percorso di vita che metta al centro i bisogni ed i desideri della persona. Il servizio attiverà una progettazione individualizzata che valorizzi la persona attraverso attività organizzate sull'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, privilegiando finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alla quotidianità: assistenziali, autonomie personali e riabilitative. Il centro si pone all'interno di un contesto territoriale in cui le persone con disabilità sviluppano relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva.

#### Destinatari

Persone disabili con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e dell'autosufficienza che necessitano bisogni assistenziali specifici e di prestazioni a carattere socio-riabilitative.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

#### Attività

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali, di gruppo e comunitarie,
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo, supporto assistenziale;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, ceramica, musica, etc.);
- organizzazione e gestione di attività d'inclusione (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.);
- attività motorie che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, ecc.; sono escluse le attività terapeutico-riabilitative svolte da personale sanitario;
- attività di supporto alla cura di sé;
- attivazione di percorsi inclusivi che sappiano valorizzare l'appartenenza alla comunità delle persone con disabilità
- attività occupazionali con finalità educative;
- attivazione della comunità in termini di sensibilizzazione, partecipazione e promozione sui temi della fragilità ed in particolare della disabilità.

#### Ricettività

La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili.

### Criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## Centro di accoglienza diurno

### Criteri per autorizzazione/accreditamento

<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Servizio che si svolge nell'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, rivolto a persone con disabilità, che attraverso la presa in carico globale della persona e l'attivazione di percorsi individualizzati, sviluppa e potenzia le abilità attraverso il fare. Il fine è il potenziamento delle abilità e lo sviluppo di capacità pratico-manuali, nonché il consolidamento e il potenziamento della abilità socio-relazionali. Il centro si pone all'interno di un contesto territoriale in cui le persone con disabilità sviluppano relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva.</p>
<p><b>Destinatari</b></p> <p>Disabili che presentano caratteristiche e livelli minimi di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia.</p>
<p><b>Funzione prevalente</b></p> <p>Educazione/accompagnamento all'autonomia</p>
<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo, attività assistenziale;</li> <li>- attività pratico manuale che promuovano le abilità di portare a termine un compito;</li> <li>- attività esecutive e ripetitive che supportino l'apprendimento dei compiti assegnati.</li> </ul>
<p><b>Ricettività</b></p> <p>La ricettività del servizio è determinata in base alle attività svolte, alle risorse professionali ed in proporzione alle dimensioni degli spazi a disposizione</p>

### Criteri solo per accreditamento

<p><b>Modalità di accesso e presa in carico</b></p> <p>L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>Tempi di accoglienza</b></p> <p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.</p>

## Intervento educativo domiciliare

### Criteria per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Intervento volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità della persona disabile e del nucleo familiare nei diversi momenti della vita. Obiettivo è promuovere la crescita e il benessere del disabile all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita di appartenenza, con una particolare attenzione alla relazione con il territorio.

L'intervento mette al centro i bisogni di sviluppo dell'autonomia e dell'autodeterminazione, tiene conto degli ostacoli e delle risorse presenti nell'ambiente in cui vive, secondo una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno della persona disabile. L'intervento può integrarsi con i servizi a carattere semiresidenziale, con le reti territoriali e di comunità e può essere finalizzato all'accompagnamento verso soluzioni abitative autonome.

L'intervento si svolge in contesti domiciliari e con una intensità che va modulata in base all'analisi dei bisogni del disabile.

Relativamente al singolo, si favorisce il mantenimento e l'acquisizione di competenze nello svolgimento delle diverse attività e si incentiva la partecipazione alle diverse situazioni di vita.

Relativamente al nucleo familiare, i vari componenti vengono supportati/sollievo nello svolgimento dei rispettivi ruoli parentali.

#### Destinatari

Persone disabili e nuclei familiari con fragilità personali o sociali.

#### Funzione prevalente

Educazione/accompagnamento all'autonomia

### Criteria solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su richiesta del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il progetto personalizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.



# **SERVIZI TERRITORIALI**



### Costruzione e promozione di reti territoriali

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizi ed Interventi finalizzati a creare e/o potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità, promuovere, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

Gli interventi mirano a **valorizzare** progetti orientati all'anticipazione di fenomeni di disagio, promuovendo la coesione sociale nelle aree di rischio e fragilità, **sostenere** interventi in cui i diretti interessati sono chiamati a svolgere un ruolo attivo e responsabile, **incentivare** forme di rete per la concertazione degli interventi, una progettualità condivisa, la gestione congiunta delle iniziative, con la partecipazione e l'attivazione delle risorse locali: singoli cittadini, istituzioni locali, organizzazioni del territorio.

Le iniziative mirano ad aumentare il senso di appartenenza e di radicamento ad un territorio attraverso l'attivazione di strategie partecipative che, sviluppando la voglia di investire nel proprio ambiente e di migliorarlo, trasformano i cittadini in soggetti capaci di definire i problemi, di assumere responsabilità, di fare, di trovare soluzione per il proprio benessere e quello del territorio in cui vivono.

##### Destinatari

Tutti i cittadini o specifici gruppi sociali quali ad esempio famiglie, persone in situazione di fragilità, persone disabili, gruppi di volontariato, associazioni, organizzazioni, reti strutturate e formalizzate che comprendono istituzioni che erogano servizi e prestazioni

##### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione e prevenzione delle situazioni di disagio

##### Attività

- informazione, formazione e consulenza
- attività di gruppo per specifici target e auto mutuo aiuto
- attività di rete con il coinvolgimento della comunità locale
- attività di integrazione e socializzazione
- attività di promozione del volontariato
- attività di inclusione sociale

#### criteri solo per accreditamento

##### Modalità di accesso

accesso diretto

### criteri autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio si svolge nei luoghi di vita delle persone, si propone di uscire dalle proprie sedi per portarsi nei "luoghi del bisogno" ad incontrare quelle persone per cui la strada rappresenta il principale contesto di vita e di relazione. L'elemento centrale dell'intervento è la relazione con persone che vivono la grave marginalità e una possibile situazione di sfruttamento.

Nei luoghi dove la gente vive e dove si generano le condizioni di disagio e di sofferenza, l'operatore di strada cerca di inserirsi come "interlocutore privilegiato", negoziatore che ascolta, ricerca, accoglie, ma anche informa, fornisce gli strumenti, accompagna e collabora all'elaborazione di varie risposte sociali.

Nell'ambito degli interventi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della condizione di emarginazione sociale, UdS svolge funzioni di prossimità sul territorio, con azioni di informazione, sensibilizzazione e, laddove possibile, riduzione dei rischi legati alla vita di strada. UdS spesso è il primo, e a volte l'unico, contatto che le persone hanno con il mondo dei servizi.

#### Destinatari

Destinatari degli interventi sono le persone che vivono sulla strada e/o hanno la strada come dimora abituale e modo di relazione, persone a rischio o già inserite nel percorso di emarginazione persone che versano in uno stato di emarginazione grave con carattere di cronicità e persone che si prostituiscono sia in strada che in appartamento.

UdS raggiunge anche utenza carceraria, singoli o famiglie appartenenti alla popolazione sinta e rom che vivono sul territorio, persone vittime di tratta con particolare attenzione alle persone sfruttate a fini sessuali.

#### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio

#### Attività

- attività di accoglienza e primo ascolto;
- interventi sulla tutela della salute;
- interventi sull'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- attività di prevenzione dei comportamenti a rischio;
- attività di distribuzione pasti, bevande, coperte e materiali di prevenzione
- reperibilità telefonica
- attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione/sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione-socializzazione;
- mappatura e monitoraggio del fenomeno delle persone che vivono in strada e dei loro bisogni.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso

Accesso diretto.

UdS garantisce accessibilità a tutte le persone interessate al servizio offerto senza pre-requisiti specifici in una situazione di garanzia della privacy e dell'anonimato.

La "presa in carico" di UdS consiste nel riconoscimento e nell'incontro con la persona senza dimora, con la quale instaurare una relazione personale di aiuto, continuativa e organizzata che consenta il potenziamento delle abilità residue della stessa, affinché possa fronteggiare, con il sostegno delle strutture esistenti e disponibili, il proprio disagio e riprendere un controllo attivo della propria vita, raggiungendo il maggior grado di autonomia possibile

**criteri per autorizzazione/accreditamento****Descrizione del servizio**

Il servizio è rivolto a gruppi informali di adolescenti e giovani potenzialmente a rischio che si incontrano nei vari luoghi di aggregazione informale della città: locali, piazze, parchi e/o nelle piazze virtuali, finalizzato a costruire una relazione significativa tra i componenti del gruppo e gli educatori basata sull'ascolto, anche attraverso l'organizzazione di iniziative co-progettate e finalizzate a far emergere idee, bisogni, risorse che consentano di ridurre i fattori di rischio e ad aumentare l'autonomia.

L'obiettivo è quello di creare un'occasione d'incontro con i gruppi di giovani a rischio di emarginazione fuori da ogni attività o laboratorio pre-impostato, attività che si presenta come presidio del territorio.

Agli adolescenti vengono offerti "spazi altri" di incontro e di relazione, di ascolto e di riformulazione delle fatiche quotidiane, di espressione dei sogni e dei desideri, che in taluni casi portano alla realizzazione di progetti concreti. Queste iniziative hanno come focus principale l'attivazione di processi di responsabilità, di confronto, di conoscenza di se stessi e del territorio, di trasferimento di saperi e di competenze nei giovani e tra i giovani.

**Destinatari**

Gruppi informali di pre-adolescenti, adolescenti e giovani tra i 10 e i 24 anni

**Funzione prevalente**

Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio

**Attività**

- mappatura del territorio, aggancio;
- attività di accoglienza e ascolto;
- interventi di promozione e tutela della salute;
- orientamento all'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- attività di prevenzione dei comportamenti a rischio;
- attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione, prevenzione e sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione-socializzazione.

**criteri solo per accreditamento****Modalità di accesso**

Accesso diretto

## TERRITORIALI

### Centro di aggregazione territoriale

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria.

Il servizio si pone come spazio di incontro, per la generalità dei ragazzi, pre-adolescenti, adolescenti e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Si mira all'empowerment dei ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi.

La sfida è la creazione di luoghi dove legare la produzione culturale al welfare, dove aprire percorsi di cittadinanza attiva e protagonismo giovanile, dove sviluppare creatività e immaginazione verso il proprio futuro. Infine il Centro di aggregazione giovanile, attraverso le sue offerte e gli spazi di accoglienza, informazione ed orientamento, si pone come luogo di ascolto per sostenere la crescita dei ragazzi e come luogo privilegiato di osservazione sui giovani e sulle loro relazioni.

Il servizio sviluppa proposte differenziate in relazione alle diverse fasce d'età; opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità.

##### Destinatari

Pre-adolescenti, adolescenti, giovani di età tra gli 11 e i 25 anni. L'organizzazione delle attività è rivolta a gruppi di età omogenei. Per specifici progetti è possibile prevedere un'organizzazione delle attività che coinvolga persone di età diverse (gruppi intergenerazionali).

##### Funzione prevalente

Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio

##### Ricettività

La ricettività del servizio è determinata in base alle attività svolte, alle risorse professionali ed in proporzione alle dimensioni degli spazi a disposizione

##### Attività

- attività strutturate e non, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività di supporto socio-educativo e scolastico;
- attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello individuale e/o di gruppo;
- attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche e sportive;
- attività di informazione, orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;
- attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva.

#### criteri solo per accreditamento

##### Modalità di accesso

Accesso diretto

# **SPORTELLI SOCIALI**



### Centro di informazione, ascolto e sostegno

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Il Centro di informazione, ascolto e sostegno è un servizio che offre informazioni, orientamento e supporto a persone adulte che vivono una condizione di vulnerabilità sociale di diversa natura.

Le persone vengono accompagnate nell'identificare i loro bisogni e nell'affrontare la loro situazione, fornendo le informazioni per facilitare l'accesso ai servizi e valorizzando le loro competenze.

Grazie al contatto continuo con la cittadinanza, il servizio rappresenta un osservatorio privilegiato sulla realtà territoriale o sul tema sviluppato, diventando un interlocutore privilegiato per la costruzione di riflessioni e politiche ed è disponibile per attività di consulenza e formazione per le figure professionali che vengono a contatto con queste persone.

##### Destinatari

Il servizio può essere rivolto a specifici target di persone che si trovano a fronteggiare particolari situazioni legate a condizioni di vita problematiche quali separazioni, carcerazioni, maternità, patologie fisiche o psichiche, persone in situazione di emarginazione, difficoltà familiari e può costituire un punto di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi per l'intera cittadinanza.

##### Funzione prevalente

Informazione, formazione, consulenza

##### Attività

- Informazione sulle opportunità, sulle agevolazioni e sulle risorse disponibili sul territorio su tematiche di diversa natura;
- orientamento sulle modalità di accesso al sistema complessivo dei servizi e di raccordo organizzativo con la rete dei servizi integrati;
- attività di consulenza e supporto.

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Il servizio Centro Antiviolenza si rivolge principalmente a donne che nelle loro relazioni interpersonali, nelle relazioni di coppia, in famiglia, in ambito lavorativo o in altri contesti sociali vivono o hanno vissuto situazioni di violenza psicologica, fisica, sessuale, economica, situazioni di maltrattamento, di sopraffazione, di stalking, garantendone la privacy e la riservatezza. Il servizio offre alla donna uno spazio per chiarire sentimenti, bisogni, criticità, individuare le strategie per poter uscire dalla situazione di violenza e per prendere consapevolezza dei propri diritti e delle proprie risorse; non vengono offerte soluzioni precostituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché le donne possano trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione, in un'ottica di sicurezza e tutela, anche per gli eventuali figli. Il Centro Antiviolenza è gestito da Enti che nello Statuto hanno il tema del contrasto alla violenza di genere quale finalità esclusive o prioritarie, ovvero che hanno consolidata e comprovata esperienza quinquennale nella protezione e nel sostegno alle donne vittime di violenza.

Il Centro Antiviolenza è anche il luogo in cui si promuovono attività di formazione, sensibilizzazione e prevenzione al fine di rendere visibile la tematica della violenza alle donne e di favorire un cambiamento culturale.

Il Centro Antiviolenza è interlocutore privilegiato per i professionisti che incontrano donne vittime di violenza e necessitano di supporto nella valutazione del rischio e nella definizione di progetti di uscita dalla situazione di violenza.

L'accoglienza delle donne viene garantita da parte di personale esclusivamente femminile e non vengono applicate tecniche di mediazione familiare.

#### Destinatari

Donne di tutte le età che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.

Chiunque, per interesse personale, lavorativo o istituzionale abbia interesse e/o desideri informarsi o approfondire le diverse tematiche legate alla violenza contro le donne.

Parenti, amici, conoscenti di donne vittime di violenza.

Professionisti che vengono a contatto con donne vittime di violenza

#### Funzione prevalente

Protezione sociale

#### Attività

Il Centro antiviolenza garantisce un'apertura di cinque giorni a settimana e può articolarsi anche con sportelli sul territorio.

Vengono garantiti i seguenti servizi minimi:

- ascolto: colloqui telefonici e preliminari presso la sede per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- accoglienza: garantire protezione e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- assistenza psicologica: supporto psicologico individuale o anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ed i servizi territoriali;
- assistenza legale: colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale; informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile.
- supporto ai minori vittime di violenza assistita;
- orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego;
- orientamento all'autonomia abitativa;
- formazione, informazione, consulenza;
- prevenzione e sensibilizzazione.

# **INTERVENTI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI**



## INTERVENTI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI

### Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

#### criteri per autorizzazione/accreditamento

##### Descrizione del servizio

Servizio diurno per lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambiente lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto. Tra i prerequisiti lavorativi principali vi sono la puntualità, la capacità di lavorare e stare in gruppo, il rispetto delle regole, il riconoscimento dei diversi ruoli, capacità che permettono all'utente di divenire membro a pieno titolo di una organizzazione lavorativa.

Il servizio supporta la persona nel:

- definire un progetto personale d'inserimento verso il lavoro ;
- attivare un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante le esperienze,
- valorizzare e sostenere le competenze trasversali e le abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale per riuscire ad affrontare al meglio le esigenze e i cambiamenti che si presentano nella vita quotidiana e nel contesto lavorativo.

La quota di autofinanziamento, anche derivante da attività commerciali, indicativamente non è inferiore al 10% del budget complessivo.

##### Destinatari

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, disabili o adulti, che non presentano, al momento dell'inserimento, i requisiti necessari per essere inseriti nel sistema produttivo, ma che hanno sufficienti livelli di autonomia per svolgere alcune attività e che necessitano di un percorso di addestramento per poter utilizzare al meglio gli strumenti di mediazione previsti dagli interventi di politiche del lavoro. In particolare persone in età lavorativa o in alternanza scuola lavoro con:

- disabilità fisiche, psichiche o sensoriali che necessitano di preparazione e addestramento prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro;
- una situazione di svantaggio ed emarginazione che necessita di un percorso di accompagnamento, di allenamento ed addestramento per l'acquisizione dei requisiti necessari per l'inserimento nel mercato del lavoro e/o per accedere agli interventi di politica del lavoro.

##### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

##### Attività

- attività volte ad acquisire abilità pratico manuali;
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti;
- attività di educazione all'utilizzo di capacità sociali e lavorative (es.: riconoscimento delle regole, autonomia, puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.) e del loro mantenimento;
- attività di inserimento protetto nel mondo del lavoro (stage formativi, socializzazione in contesti lavorativi, etc.);
- attività di orientamento, accompagnamento.

##### Ricettività

La ricettività è determinata dalle attività svolte, dalle risorse professionali ed in proporzione alle dimensioni degli spazi a disposizione.

#### criteri solo per accreditamento

##### Modalità di accesso

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione della persona, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della persona, il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.) e ne condivide i contenuti con il Servizio Sociale territoriale che monitora nel tempo il progetto individualizzato e predisporre le relazioni periodiche di verifica.

##### Tempi di accoglienza

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi

# INTERVENTI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI

## Tirocinio di inclusione sociale in azienda

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

I tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione offrono la possibilità alla persona in carico ai servizi sociali di sperimentarsi, all'interno di un'attività produttiva o professionale, in un percorso protetto e normalizzante.

Lo strumento si pone l'obiettivo:

- di avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di particolare fragilità e vulnerabilità al fine di acquisire i pre-requisiti lavorativi.
- di offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a quelle persone che si trovano prive dei requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui;

I destinatari dei tirocini non sono esclusi dalla possibilità di accesso ai tirocini formativi e di orientamento e dalle altre misure di sostegno ai lavoratori svantaggiati previste dal Piano degli interventi di politica del lavoro provinciale.

Durante il tirocinio la persona viene supportata nel

- definire un progetto personale d'inserimento verso il lavoro;
- attivare un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante le esperienze;
- valorizzare e sostenere le competenze trasversali e le abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale per riuscire ad affrontare al meglio le esigenze e i cambiamenti che si presentano nella vita quotidiana e nel contesto lavorativo.

#### Destinatari

I tirocinanti sono persone in carico ai servizi sociali territoriali, in situazione di emarginazione, disagio o con disabilità, prive dei requisiti necessari per l'accesso al mercato del lavoro.

#### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del Servizio sociale, dal soggetto promotore e dagli eventuali altri servizi coinvolti nel percorso personale.

L'équipe valuta inizialmente la richiesta di attivazione del tirocinio, predispone e condivide con la persona il progetto personalizzato. L'équipe monitora nel tempo il progetto personalizzato e predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

La durata dei tirocini è determinata nel progetto personalizzato e non può essere superiore a 24 mesi. L'eventuale proroga al termine è prevista nel progetto personalizzato sulla base della valutazione del responsabile del caso.

# INTERVENTI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI

## Centro del fare

### criteri per autorizzazione/accreditamento

#### Descrizione del servizio

Servizio volto a creare percorsi nei quali è richiesta la messa in gioco di abilità operative in un contesto produttivo che opera sul mercato. La finalità è permettere alla persona di sperimentarsi in una situazione di autonomia pur all'interno di tempi e situazioni protette. Gli obiettivi del progetto:

- sviluppare livelli di competenze manuali e organizzative di base nel rispetto degli standard qualitativi richiesti;
- sperimentarsi in attività nuove, svolte anche in contesti diversi tra loro, per approfondire e consolidare la consapevolezza e lo sviluppo delle attitudini e capacità
- acquisire informazioni e consapevolezze necessarie al mondo del lavoro.

Il servizio opera in diversi ambiti tra i quali, a titolo esemplificativo, l'agricoltura sociale, la ristorazione, l'attività di servizio alla comunità, con logiche di mercato, che diventano fonte di finanziamento del servizio stesso. Sono servizi a livello locale che operano con un'attitudine reticolare, che valorizzano le risorse territoriali secondo criteri di equità sociale e di sostenibilità socio-economica e ambientale, per la creazione di filiere di finanziamento, produzione, distribuzione e consumo di beni e servizi.

Il servizio supporta la persona nei seguenti processi:

- definire un progetto personale d'inserimento verso il lavoro;
- attivare un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante le esperienze;
- valorizzare e sostenere le competenze trasversali e le abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale per riuscire ad affrontare al meglio le esigenze e i cambiamenti che si presentano nella vita quotidiana e nel contesto lavorativo.

#### Destinatari

Giovani, disabili e adulti in situazione di vulnerabilità, a rischio di emarginazione sociale con una buona autonomia. Possono provenire dai laboratori dei pre-requisiti lavorativi e avere la necessità di sperimentare la capacità di tenuta e di autonomia prima di avviare i percorsi verso l'inserimento nel mondo del lavoro, possono essere in uscita da percorsi scolastici.

#### Funzione prevalente

Addestramento/formazione al lavoro

#### Attività

- attività volte ad acquisire abilità pratico manuali nelle attività dell'organizzazione;
- attività di supporto per lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni;
- attività di potenziamento e consolidamento delle capacità sociali e lavorative (es.: riconoscimento delle regole, autonomia, puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.);
- attività di accompagnamento verso la costruzione di un percorso verso il lavoro.

#### Ricettività

La ricettività è determinata dalle attività svolte, dalle risorse professionali e in proporzione alle dimensioni degli spazi a disposizione.

### criteri solo per accreditamento

#### Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione della persona, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della persona, il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.) e ne condivide i contenuti con il Servizio Sociale territoriale che monitora nel tempo il progetto individualizzato e predispone le relazioni periodiche di verifica.

#### Tempi di accoglienza

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.



# ALLEGATI



# ALLEGATO A - GLOSSARIO

---

## **Accesso diretto**

Si intende la possibilità da parte della persona di accedere al servizio senza alcuna mediazione.

## **Accoglienza semiresidenziale:** (solo servizi residenziali)

Questo campo segnala la possibilità di svolgere presso strutture residenziali anche attività in regime semiresidenziale.

**Accreditamento:** titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali per conto dell'Ente pubblico (art. 20 l.p. 13/2007), può essere richiesto solamente dalle aziende pubbliche di servizi alla persona e dagli enti del Terzo Settore (intendendo per questi ultimi i soggetti indicati dall'art. 3, comma 3, lett. d) della l.p. 13/2007, fino all'istituzione del Registro unico previsto dal nuovo Codice del Terzo settore di cui al D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117).

## **Aggregazione funzionale**

Tipologia di servizi riferibili a bisogni omogenei all'interno di ogni ambito della singola area.

## **Ambito**

Ambiente fisico e sociale entro il quale viene erogato in via prevalente il servizio di intervento socio-assistenziale. Gli ambiti sono i seguenti:

- **residenziale:** servizi che si svolgono in strutture o compendi immobiliari ricettivi dedicati all'accoglienza, almeno notturna, degli utenti;
- **semiresidenziale:** servizi che si svolgono in strutture ricettive dedicate all'accoglienza diurna degli utenti;
- **domiciliare e di contesto:** servizi di assistenza e di sostegno resi alle persone nel proprio ambiente di vita,

## **Attività** (solo servizi semiresidenziali)

Questo campo indica le principali attività erogabili all'interno di una specifica tipologia di servizio.

## **Area**

Insieme di aggregazioni funzionali afferenti a una fase del ciclo della vita o a una condizione della persona. Le aree sono:

età evolutiva e genitorialità: minori con età inferiore a 18 anni, giovani con età compresa tra 18 e 24 anni, nuclei familiari con minori di età inferiore a 18 anni

età adulta: persone di età compresa tra 18 e 64 anni

età anziana: persone di età superiore a 64 anni

persone con disabilità: persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o plurima

## **Autorizzazione**

Titolo necessario per l'erogazione dei servizi socio-assistenziali sul libero mercato senza il finanziamento pubblico (art. 19 l.p. 13/2007), può essere richiesta dai soggetti privati del mercato e dalle aziende pubbliche di servizi alla persona

## **Denominazione**

Identifica con una definizione sintetica ogni tipologia di Servizio.

### **Descrizione del servizio**

Contiene una descrizione generale del modello organizzativo, delle modalità operative e degli obiettivi di ciascuna tipologia di servizio.

### **Destinatari**

Identifica la tipologia di utenza.

### **Disponibilità per emergenze** (solo servizi residenziali)

Questo campo indica la disponibilità da parte della struttura ad accogliere con immediatezza a bisogni urgenti e temporanei di ospitalità e tutela.

### **Equipe educativa**

Gruppo di persone che opera nella stessa organizzazione condividendo la medesima responsabilità educativa.

### **Equipe multidisciplinare**

Gruppo di persone composto da professionisti di campi diversi che operano nello stesso ambito organizzativo o nella medesima comunità locale pur appartenendo ad organizzazioni differenti, che di norma ha la funzione di costruzione di progetti integrati di aiuto/sostegno alla persona e al suo nucleo di appartenenza. Impegna i professionisti a collaborare in continuità nel tempo con regole e ruoli definiti, chiari e peculiari e costruisce azioni integrate attraverso l'organizzazione e la coesione interna a partire dalla consapevolezza di tutti gli operatori dell'interdipendenza tra i componenti.

*(cfr. Dizionario del Servizio Sociale, 2° edizione 2013)*

### **Funzione prevalente**

Per ogni tipologia di servizio si identifica la funzione principale, anche se sono presenti molteplici funzioni. Le funzioni sono sintetizzate nelle seguenti macro-aree (*ved. allegato B*):

- supporto all'abitare;
- socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio;
- educazione/accompagnamento all'autonomia;
- addestramento/formazione al lavoro;
- accudimento/cura;
- protezione sociale;
- Informazione, formazione, consulenza;

### **Modello organizzativo** (solo servizi residenziali)

- **Familiare:** si riferisce a strutture di piccole dimensioni, caratterizzate da una organizzazione di tipo familiare che riproducono le caratteristiche della vita in famiglia. In caso di strutture per minori vi è la presenza di una coppia, con o senza figli, o di operatori assistenziali/educatori.
- **Comunitario:** si riferisce a strutture di dimensioni variabili (di norma superiore a 6-10 posti) e sono caratterizzate dalla presenza di operatori assistenziali, socio-sanitari o educatori e da una organizzazione di tipo comunitario.

### **Presa in carico**

La presa in carico è un processo in cui un operatore o un'équipe sociale, a fronte di una domanda espressa o inespressa, sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo di convivenza, mantenendo con essa (esso) un rapporto continuativo. La presa in carico comporta la definizione di un progetto individualizzato e di un'attenta programmazione che prevede forme di valutazione periodiche; comporta inoltre una valutazione multidimensionale che analizza le diverse dimensioni della persona in una prospettiva di miglioramento della qualità di vita, dell'esercizio dei diritti fondamentali, delle opportunità di inclusione sociale e livello di autodeterminazione.

### **Progetto Educativo Individualizzato**

Il Progetto educativo individualizzato (PEI) è parte integrante, ma al contempo distinta del Progetto Quadro. Il PEI è costruito in relazione al Progetto Quadro, nel rispetto dell'interesse superiore del bambino e di quanto eventualmente disposto dall'Autorità giudiziaria competente. Il PEI definisce ed esplicita: le fragilità esistenziali del bambino accolto, gli aspetti relazionali e di socialità, le dimensioni di tutela di cui occuparsi, i fattori educativi e di riparazione su cui intervenire (cfr. Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni)

Il progetto educativo individualizzato è la declinazione degli obiettivi fissati nel progetto quadro, in base alle esigenze e caratteristiche delle singole situazioni. Viene elaborato dall'equipe educativa e rappresenta l'analisi dei bisogni, i risultati attesi, le strategie pedagogiche, i compiti di ciascuno, il complesso di azioni che si intende intraprendere nella quotidianità, i tempi eventualmente prevedibili, in coerenza con il progetto quadro e con il servizio. È costruito con la persona anche minore/il nucleo accolto/o ed in collaborazione con il Servizio sociale titolare del caso, coerentemente con il progetto quadro di cui è parte integrante. È redatto in forma scritta.

*(cfr. LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELLE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA MADRI)*

### **Progetto quadro**

Il "Progetto Quadro" riguarda l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e a rimuovere la situazione di rischio o di pregiudizio in cui questi si trova. Tali interventi sono rivolti direttamente al bambino, ma anche alla sua famiglia, all'ambito sociale e alle relazioni in essere o da sviluppare fra famiglia, bambino e comunità locale.

*(cfr. LINEE DI INDIRIZZO PER L'ACCOGLIENZA NEI SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORENNI)*

### **Ricettività (solo servizi residenziali e semiresidenziali )**

Questo campo identifica la ricettività massima della struttura, cioè il numero di posti letto, per i servizi residenziali, e il numero di utenti che possono essere contemporaneamente presenti in base agli spazi e alla tipologia di servizio, per i servizi semiresidenziali.

### **Tipologia di servizio**

- **interventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi:** tipologia di servizi non riconducibili ad alcuna aggregazione funzionale e area che include i servizi finalizzati all'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e gli altri interventi preliminari ad un futuro inserimento lavorativo
- **servizi territoriali:** tipologia di servizi non riconducibili ad alcuna aggregazione funzionale e area che non prevede la presa in carico dell'utente e che include gli interventi realizzati in luoghi e contesti territoriali diversificati e finalizzati a promuovere il benessere generale dei cittadini, incrementare la solidarietà e la responsabilità sociale, anche nella forma della cittadinanza attiva, a intercettare i bisogni delle persone, per potenziare la coesione e l'inclusione sociale e per prevenire il disagio;
- **sportello sociale:** tipologia di servizi non riconducibili ad alcuna aggregazione funzionale e area che non prevedono la presa in carico dell'utente e che offrono, per specifici target d'utenza, informazioni,

*(cfr. DIZIONARIO DEL SERVIZIO SOCIALE, 1° EDIZIONE 2005)*

### **Valutazione multidimensionale**

Processo di tipo dinamico e interdisciplinare volto a identificare e descrivere, o predire, la natura e l'entità dei problemi di salute di natura fisica, psichica e funzionale di una persona e a caratterizzare le sue risorse e potenzialità. La valutazione comprende la messa a punto di un piano individualizzato coordinato e orientato per problemi.



## ALLEGATO B - LEGENDA FUNZIONI

Funzione	Descrizione	Destinatari
<b>Supporto all'abitare</b>	E' una funzione finalizzata a fornire un supporto abitativo temporaneo o permanente, senza copertura assistenziale o in presenza di copertura assistenziale di bassa soglia (es.: custode, personale di assistenza o educativo in determinate ore del giorno, aiuto domiciliare, pasti a domicilio, servizio lavanderia).	E' rivolta a: - persone in condizioni di parziale non autosufficienza; - persone che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale, favorendo l'inserimento in una soluzione abitativa autonoma e supportando le attività di vita quotidiana (imparare a gestire la casa, le spese, il tempo libero, ad autoregolarsi nel quotidiano, ecc.). - persone che versano in una situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a situazioni di emergenza e/o di particolare criticità, legate ad esempio a una carenza temporanea o permanente di un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto.
<b>Socializzazione, integrazione, prevenzione delle situazioni di disagio</b>	E' una funzione volta a creare occasioni di socializzazione, relazione e integrazione personale e sociale: prevede attività di gruppo, ricreative e culturali, attività sportive, attività di svago e intrattenimento, etc. finalizzate a valorizzare le risorse personali e le abilità sociali/relazionali, la rete sociale e familiare a supporto dei processi di emancipazione e integrazione sociale e, più in generale, a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona e del suo nucleo familiare, a favore di una maggiore autonomia della persona. Sono compresi nella funzione di socializzazione anche gli interventi finalizzati alla promozione/prevenzione delle situazioni di disagio e emarginazione e gli interventi svolti dalle unità di strada rivolti a persone che vivono in condizioni di emarginazione grave (persone senza tetto, in situazione di abuso di alcool o droghe, prostitute, etc.); .	E' orientata alla riduzione della marginalità, dell'isolamento e dell'esclusione sociale rivolta a persone che vivono situazioni di disagio personale familiare o sociale, o che necessitano di momenti e spazi di aggregazione.
<b>Educazione/accompagnamento all'autonomia</b>	E' una funzione volta a promuovere un miglioramento delle condizioni di vita della persona, anche in rapporto al proprio nucleo familiare, sollecitando responsabilità, capacità, risorse favorendo, ove possibile, la permanenza all'interno del proprio contesto abitativo, familiare e territoriale. L'intervento mira a sostenere e a accompagnare il processo evolutivo garantendo relazioni stabili e significative e/o a innescare processi di cambiamento e di crescita utilizzando e collegando in modo coerente bisogni e risorse personali, familiari e territoriali in un'ottica di sviluppo personale e sociale. Questa funzione mira a valorizzare, tramite specifici progetti educativi, le potenzialità personali e sociali della persona, anche attraverso il coinvolgimento di più risorse e servizi e/o tramite il coinvolgimento della famiglia nelle funzioni educative. Consiste nell'accompagnamento della persona nell'ambito di un percorso volto a conseguire l'autonomia (es.: uscita da Comunità o altri servizi residenziali con elevato grado di protezione)	È rivolta a persone che vivono temporaneamente situazioni di disagio comportamentale, relazionale, scolastico o sociale o particolari fasi di criticità e che necessitano di progetti educativi volti a valorizzare le potenzialità personali e sociali o a recuperare competenze funzionali, fisiche, cognitive, psichiche o relazionali, al fine di evitare o attenuare situazioni di marginalità e/o disagio.
<b>Addestramento/formazione al lavoro</b>	E' una funzione volta a fornire abilità pratico-manuali e/o a supportare lo sviluppo di capacità e risorse personali finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, potenzialità ed aspirazioni. Sono esclusi la formazione interna, rivolta a operatori, e gli interventi previsti dal Piano di politiche del lavoro dell'Agenzia del lavoro.	E' rivolta a persone generalmente escluse dal mondo del lavoro, in situazione di difficoltà personale, familiare e/o sociale, L'intervento è rivolto a persone generalmente escluse dal mondo del lavoro e per le quali l'inserimento lavorativo spesso viene inscindibilmente collegato con l'inserimento sociale e con l'approdo a nuove possibilità di autonomia e realizzazione personale.

<b>Accudimento/cura</b>	E' una funzione di aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana: alimentazione, movimentazione, igiene personale e cura di sé, etc.. Questa funzione può essere svolta direttamente dall'operatore per l'utente, nei casi di persone totalmente non autosufficienti, oppure può essere svolta in collaborazione con l'utente, per persone parzialmente non autosufficienti.	E' rivolta a: - persone in condizioni di disabilità e/o non-autosufficienza, parziale o totale, che necessitano di aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana - persone privi di una rete familiare in grado di fornire loro adeguato supporto, che necessitano di accudimento per lo svolgimento delle normali attività di vita quotidiana.
<b>Protezione sociale</b>	E' una funzione che prevede l'accoglimento della persona in un luogo/ambiente sicuro e protetto, in presenza di provvedimenti di tutela emessi dagli organi giudiziari.	E' rivolta a persone in situazioni di urgenza o pregiudizio oppure prive di una rete familiare in grado di fornire loro adeguato supporto e che necessitano di tutela.
<b>Informazione, formazione, consulenza</b>	E' una funzione finalizzata a fornire informazione, divulgazione e orientamento sulle risorse attive sul territorio, supporto nella definizione di percorsi di accesso ai servizi e aiuto nel disbrigo di pratiche/documenti.	Tutta la popolazione o specifici target.