

1.



**REGIONE
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE, DEL BENESSERE SOCIALE E DELLO SPORT PER TUTTI
SEZIONE INCLUSIONE SOCIALE ATTIVA E INNOVAZIONE DELLE RETI SOCIALI**

AMBITO DI TROIA

Atto di programmazione territoriale per l'attuazione del

“Piano regionale per il contrasto alla povertà 2018-2020”

DGR 4 settembre 2018, n. 1565

Allegato al Piano Sociale di Zona 2018-2020 approvato nella Conferenza dei Servizi del 24.10.2019



Indice del documento

Premessa	3
1. Analisi del contesto	4
2. Sistema di governance per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale	7
3. Modalità gestionale dei servizi	9
4. Modalità di informazione, promozione e diffusione delle misure di contrasto alla povertà, con particolare riguardo al REI E RED.....	10
5. Obiettivi del piano	12
5.1 Potenziamento del Servizio sociale professionale.....	14
5.2 Potenziamento dei Punti di Accesso.....	16
5.3. Equipe Multidisciplinare	17
5.4. Adozione degli strumenti operativi	14
5.5. Potenziamento dei sostegni previsti dal Piano regionale per il contrasto alla povertà.....	16
5.6. Attivazione della rete territoriale per il contrasto agli sprechi alimentari e il riuso delle eccedenze alimentari nei servizi per il pronto intervento sociale, potenziamento degli interventi e dei servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora	18
5.7 Consolidamento dei sistemi informativi	19
5.8 Ulteriori obiettivi locali	20
6. Servizi e interventi per supportare l'inclusione sociale e lavorativa	21
7. La comunità sociale inclusiva – La rete	22
8. Impiego Fondi	23
9. Monitoraggio delle attività e verifica obiettivi	24

Premessa

Il presente Atto di Programmazione è predisposto dall'Ambito territoriale di Troia per la definizione delle attività di rafforzamento del sistema di interventi e servizi per il contrasto alla povertà in attuazione del "Piano regionale per il contrasto alla povertà 2018-2020" (DGR 1565 del 4 settembre 2018 e successive modifiche), ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettera d), D.Lgs 147 del 2017, ed integra il Piano Sociale di Zona dell'Ambito territoriale approvato ai sensi della Del. G.R. n. 2324/2017.

Lo Schema è articolato in sezioni che seguono, in ordine logico temporale, il percorso gestionale e amministrativo e le fasi necessarie all'attuazione delle politiche di contrasto alla povertà in favore dei nuclei familiari beneficiari del REI E RED e degli altri interventi descritti nel Piano regionale, incluse le fasi di informazione, promozione e diffusione della misura, gli interventi di inclusione, le attività di verifica e monitoraggio.

Per ciascuna fase, l'Ambito indica le attività eventualmente già in essere, le iniziative programmate e/o quelle da programmarsi a rafforzamento del sistema gestionale e di erogazione degli interventi e dei servizi di inclusione.

Per ciascuna fase, l'Ambito indica, altresì, le risorse economiche impiegate o da impiegarsi, con particolare riguardo alla sovvenzione PON Inclusione e, specificatamente, alle somme afferenti la quota del Fondo Povertà 2018.

A regime, le azioni di contrasto alla povertà saranno inserite, come sezione specificamente dedicata, all'interno del Piano di zona; pertanto, il presente Schema è predisposto per il periodo 2018 – 2019.

Con il presente Atto di programmazione, l'Ambito territoriale concorre a realizzare, a livello locale, le finalità e gli obiettivi del Piano regionale per il contrasto alla povertà e del Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 18 maggio 2018).

Per tutto quanto non indicato nel presente allegato, si fa integrale rinvio al Piano di Zona.



1. Analisi del contesto

Sezione dedicata all'analisi e alla descrizione del contesto demografico, sociale ed economico dell'Ambito territoriale. A partire dai dati forniti dalla Regione e da quelli a disposizione dell'Ambito delineare una breve descrizione del contesto sociale di riferimento.

In particolare riportare, dove disponibile, le seguenti informazioni quanti-qualitative a livello di ambito territoriale:

- Attivazione di altre misure di contrasto alla povertà (oltre il REI), a valere su risorse aggiuntive e distinte da quelle che finanziano il PdZ, quali: RED, redistribuzione delle eccedenze alimentari, eventuali misure di sostegno abitativo, azioni di contrasto alla povertà educativa, assistenza economica con fondi comunali, ecc. e il connesso numero dei beneficiari;
- numero di senza dimora¹ (per i Comuni sopra i 30.000 abitanti) e fonte di rilevazione

Tabella 1.1. Analisi del contesto – Dati al 31/12/2017 a livello di Ambito

Ambito territoriale	Popolazione totale residente*	Nuclei familiari*	Reddito Pro capite medio*	% Disoccupati iscritti CPI*	Beneficiari SIA*	Beneficiari RED*	Beneficiari Carta Acquisti	Beneficiari BONUS Energia, Gas, Idrico	Beneficiari altri contributi
Ambito Territoriale di Troia	38.986	16.620	13.265	23,7	34	10	Dati disponibili ai Servizi Sociali comunali	Dati disponibili ai Servizi Sociali comunali	Dati disponibili ai Servizi Sociali comunali

(*) I dati saranno forniti dall'Osservatorio Sociale Regionale.

N.B. 34 SONO SIA-RED

¹Adottare la definizione impiegata all'art. 5 del Decreto 18/05/2018 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, "Criteri di riparto del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale e l'adozione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà, ai sensi, rispettivamente, dell'articolo 7, comma 4 e dell'articolo 21, comma 6, lettera b), del decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147. (18A04583) ([GU Serie Generale n.155 del 06-07-2018](#))

Per l'Analisi dettagliata del contesto demografico, sociale ed economico dell'Ambito territoriale di Troia, si rimanda al CAPITOLO I del PIANO SOCIALE DI ZONA 2018-2020. Qui, sinteticamente, rispetto ai dati demografici e socio-economici di maggior interesse, ci preme sottolineare che:

- il territorio dell'Ambito territoriale di Troia è caratterizzato da un'ampia estensione, con zone a significativa altimetria e con una densità di popolazione molto inferiore al complesso della Regione, presentando quindi problematiche relative alla diffusione e accesso dei servizi che sono specifiche di questo territorio e che, in particolare per le zone montuose, non sono alleviate dalla viabilità e dal sistema dei trasporti pubblici;
- il tasso di invecchiamento e soprattutto la presenza di ultra75enni connota le comunità locali che presentano indici di vecchiaia in alcuni casi molto superiori al dato regionale. Si tratta di una tendenza che è in atto da tempo e che il modesto apporto della immigrazione non ha invertito; le problematiche di salute ed assistenziali per questi soggetti fragili rappresentano senza dubbio una sfida per questi territori;
- la situazione lavorativa risente ovviamente della composizione della popolazione e della presenza di modeste attività produttive presenti nel complesso nel territorio; mentre la situazione reddituale non si discosta significativamente da quella regionale che è comunque ben al di sotto di quella nazionale;
- la rete degli istituti scolastici risente della bassa presenza nella popolazione di 0-18enni e rappresenta sicuramente, soprattutto per i Comuni con maggiori difficoltà di collegamento con il comune capoluogo, un disincentivo all'insediamento nel territorio dell'ambito di famiglie giovani pur in presenza di costi abitativi inferiori ad altre realtà.

Il contrasto alla povertà e la promozione all'inclusione sociale è uno degli obiettivi che l'Ambito territoriale di Troia cerca di perseguire anche attraverso innumerevoli iniziative dei singoli Comuni, attraverso l'accesso di tutti i cittadini alle risorse e servizi messi in campo, al mercato del lavoro, al fine di produrre benessere e condizioni di vita accettabili.

Una prima risposta è senza dubbio venuta dal sistema nazionale SIA, al quale la Regione Puglia ha affiancato il R.E.D, il cui obiettivo dichiarato è quello di sostenerne l'uscita delle persone da una situazione di isolamento sociale molto spesso determinate dalla precarietà e dall'assenza di lavoro che possono tramutarsi velocemente in disagio sociale. Si tratta quindi al contempo di misure di prevenzione e recupero sociale.

A partire dal luglio 2016 i cittadini hanno presentato agli sportelli CAF convenzionati con l'Ambito Territoriale la domanda di accesso alla misura di contrasto alla povertà e al disagio socio economico denominata SIA/RE.D. Fermi restando i requisiti e i criteri di accesso alla misura di sostegno al reddito nazionale come definiti dal Decreto Interministeriale del 26 Maggio 2016, possono accedere al Reddito di Dignità regionale tutte le persone e le famiglie residenti in Puglia da almeno dodici mesi alla data di presentazione della istanza che si trovino in una condizione di fragilità e vulnerabilità socioeconomica e che siano disponibili a sottoscrivere il patto individuale di inclusione sociale attiva. Così come possono accedere i cittadini comunitari ed i cittadini stranieri in possesso di regolare permesso di soggiorno, con residenza da almeno dodici mesi nella regione e non siano beneficiari di altri sussidi per un valore superiore alla soglia

ISEE. Il reddito di dignità (RE.D) vede la collaborazione dell'intera filiera istituzionale degli Enti Locali e degli altri Enti pubblici (ASL, istituti scolastici, istituzioni culturali, le ASP, le società partecipate...) che partecipano all'istruttoria delle domande e che presentano le manifestazioni di interesse ad ospitare progetti di tirocinio per l'inclusione in cui impiegare i destinatari di RED; tutte le realtà produttive di piccole medie e grandi dimensioni attive nel sistema economico pugliese, le organizzazioni del Terzo Settore, le parrocchie, le OO.SS. e le associazioni di categoria con le rispettive reti di CAF e Patronati e tante altre associazioni private che presentano le manifestazioni di interesse ad ospitare progetti di tirocinio per l'inclusione o progetti di sussidiarietà in cui impiegare i destinatari di RE.D.

Il numero di domande presentate nell'Ambito territoriale di Troia è:

- nel 2016 pari a 127;
- nel 2017 pari a 195.

A fianco agli interventi più strutturati, come il SIA/RE.D, si collocano i numerosi interventi, di natura economica, a sostegno dei nuclei familiari/persona in difficoltà erogati dai Comuni; tale azione sempre più è orientata a superare l'emergenza del momento attraverso l'individuazione del bisogno evitando l'erogazione a pioggia di sussidi.

Le politiche abitative comunali che riguardano l'edilizia residenziale pubblica e le forme di sostegno al pagamento dell'affitto, vengono integrate dagli interventi per l'abbattimento delle barriere architettoniche in favore delle persone diversamente abili.

In particolare nel 2017 i Comuni dell'Ambito Territoriale di Troia hanno:

- erogato contributi economici a favore di 276 utenti in condizione di forte disagio a fronte dei 390 che ne hanno fatto richiesta;
- erogato contributi canoni di locazione, ossia somme in denaro a copertura di parte della spesa sostenuta per l'affitto da famiglie a basso reddito, titolari di un contratto di locazione residenziale;
- attivato realizzato 103 percorsi di inclusione sociale quale ricerca attiva del lavoro al fine di contrastare il fenomeno della povertà;
- erogato rimborsi a favore di persone diversamente abili che hanno sostenuto spese per l'abbattimento di barriere architettoniche nelle loro abitazioni. Nel 2017 le pratiche istruite e liquidate sono state n. 6.

Nonostante i servizi dei Comuni sopra descritti, ad oggi non è presente nel territorio dell'Ambito Territoriale di Troia una rete di servizi per l'inclusione attiva e di contrasto della povertà, in particolare non sono presenti:

- Centri di accoglienza residenziale per SFD e casi di emergenza;
- Alloggi sociali rivolti ad adulti in difficoltà ed a rischio esclusione sociale;
- Gruppi appartamento per gestanti e madri con figli a carico;
- Centri di accoglienza per persone sottoposte a provvedimenti privativi o limitativi libertà personali;
- Albergo per lavoratori stranieri immigrati.

I servizi e strutture riconducibili al PIS sono quelli gestiti essenzialmente dalle Parrocchie e dalla Caritas, cui si aggiunge il servizio del Banco Alimentare gestito dalla Associazione Banco Alimentare della Daunia "Francesco Vassalli", di Foggia.



2. Sistema di governance per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale

In questa sezione sono descritte:

- *composizione, compiti e modalità di attivazione del **Tavolo territoriale della Rete della protezione e dell'inclusione sociale**(secondo le indicazioni contenute all'art. 21 co. 10 del D.Lgs. 147/2017 e al capitolo 4° del Piano Piano Regionale per la lotta alla Povertà)*
- *eventuali accordi istituzionali, "cabine di regia", sistemi di concertazione locale per la programmazione degli interventi a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale.*
- *altre forme eventualmente esistenti di coinvolgimento degli enti del Terzo settore, delle forze produttive del territorio e delle comunità territoriali nelle forme di promozione e di implementazione degli interventi*

Il tema del contrasto alla povertà ha assunto in questi anni una importanza sempre maggiore nell'Ambito di Troia: l'accresciuto numero di individui singoli e famiglie che hanno dovuto fare i conti con gli effetti della crisi economica, con la perdita del lavoro, con la difficoltà di affrontare eventi imprevisti senza ritrovarsi in una condizione di povertà relativa importante hanno richiesto un nuovo approccio coordinato di più interventi contemporanei garantendo una presa in carico che superi la storica frammentazione.

Nell'area di contrasto alla povertà si osserva infatti:

- un aumento di richiesta di integrazione al reddito che ha potuto utilizzare gli strumenti previsti dalle normative del SIA/RE.D;
- un aumento delle necessità collegate alle difficoltà di inserimento lavorativo ed di riqualificazione professionale;
- una crescita o insorgenza di problematiche della sfera socio-sanitaria (salute mentale, dipendenze) a seguito dell'impoverimento/perdita di lavoro che richiedono un incremento delle azioni di welfare "leggero" ed inclusivo;
- un aumento delle situazioni di emergenza sociale ed abitativa (con particolare riferimento ai c.d. senza fissa dimora e le diverse forme di marginalità, ecc.).

A tali bisogni sociali ed economici tuttavia l'Ambito territoriale non è stato in grado di fare fronte con risposte di sistema, ma solo attraverso quelle dei Comuni sopra descritte.

Pertanto ad oggi – per quanto fosse un obiettivo prioritario del Piano Sociale di Zona 2015-2016 –non esiste un Sistema di Governance per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale e dunque sono inesistenti

- il Tavolo territoriale della Rete della protezione e dell'inclusione sociale (secondo le indicazioni contenute all'art. 21 co. 10 del D.Lgs. 147/2017 e al capitolo 4° del Piano Piano Regionale per la lotta alla Povertà);
- Accordi istituzionali, "cabine di regia", sistemi di concertazione locale per la programmazione degli interventi a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale;
- altre forme di coinvolgimento degli enti del Terzo settore, delle forze produttive del territorio e delle comunità territoriali nelle forme di promozione e di implementazione degli interventi.

Il Piano Sociale di Zona 2018-2020 si assume il compito di implementare un Sistema di Governance per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, capace di implementare innanzitutto una Rete di servizi di Pronto Intervento Sociale d'Ambito (attivo h.24) con relativo regolamento operativo, articolato per sportelli comunali (coincidenti con gli Sportelli del Welfare d'accesso: SSP, PUA, Segretariato Sociale, Sportello Immigrati) anche in collaborazione con i soggetti del volontariato e del terzo settore; quindi un Sistema di Inclusione sociale attiva d'Ambito territoriale (attraverso un Servizio di Inserimento Lavorativo per persone in svantaggio sociale).



3. Modalità gestionale dei servizi

Specificare se tutti gli interventi in materia di contrasto alla povertà a livello territoriale, sono gestiti a livello di Ambito territoriale in gestione associata ovvero se alcuni degli interventi sono affidati ai singoli Comuni. Inoltre specificare le modalità di gestione (gestione diretta, affidamento a terzi, convenzione per erogazione contributi o riconoscimento di oneri gestionali).

La declinazione delle modalità gestionali dovrà trovare analitica corrispondenza in ciascuna successiva sezione del Piano.

Tabella 3.1. Modalità di gestione dei servizi

	Titolarità (Ambito-Comune)	Modalità gestione (diretta- aff. a terzi-Altro)
Segretariato sociale, inclusi i servizi per l'informazione e l'accesso al Rel e al ReD (SERVIZIO ATTIVO)	Ambito	Affidamento a terzi
Servizio sociale professionale per la presa in carico, inclusa la componente sociale della valutazione multidimensionale (SERVIZIO ATTIVO)	Comuni	Diretta
Tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione (compresi i progetti di sussidiarietà e i percorsi di lavoro di comunità) (SERVIZIO ATTIVO)	Comuni	Diretta
Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare (ADE: SERVIZIO ATTIVO) (SERVIZIO DA ATTIVARE)	Ambito	Affidamento a terzi / Diretta
Assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità (es: SAD-ADI, integrazione scolastica e tutoraggio individuale) (SERVIZIO ATTIVO)	Ambito	Affidamento a terzi
Sostegno alla genitorialità (SERVIZIO ATTIVO) e servizio di mediazione familiare (SERVIZIO DA ATTIVARE)	Ambito	Diretta
Servizio di mediazione culturale (SERVIZIO ATTIVO)	Ambito	Affidamento a terzi
Servizio di pronto intervento sociale (SERVIZIO DA ATTIVARE)	Ambito	Altro: Convenzione per erogazione contributi o riconoscimento di oneri gestionali



4. Modalità di informazione, promozione e diffusione delle misure di contrasto alla povertà, con particolare riguardo al REI e al ReD

In questa sezione sono descritte le modalità di informazione, promozione e diffusione delle misure di contrasto alla povertà, con specifico riguardo al REI e al RED. Si chiede di distinguere nettamente le attività attuate da quelle da attuarsi. All'interno di questa suddivisione indicare:

- le attività di informazione/promozione che prevedono o potranno prevedere il coinvolgimento di istituzioni pubbliche e private anche con la sottoscrizione di intese (specificare se si tratta di protocolli d'intesa, convenzioni, accordi contrattuali, ecc..)*
- se per le attività di informazione/promozione delle misure sono stati o saranno organizzati momenti di confronto inter-istituzionali (con CPI; INPS, INAIL, ARCA, ASL, Istituti scolastici, etc.);*

In riferimento all'art. 7- comma 1, del D. Lgs 147/17 "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà", lo sviluppo e la qualificazione che si intendono perseguire su base triennale riguardano il rafforzamento ed il miglioramento complessivo del sistema di interventi e servizi sociali per il contrasto alla povertà, servizi che per la prima volta dalla riforma del Titolo V della Costituzione, acquisiscono la natura di "livelli essenziali delle prestazioni".

Il Decreto legislativo n. 147/17 individua tre livelli essenziali delle prestazioni finalizzati a fornire risposte organiche al tema povertà: l'informazione e l'accesso; la valutazione multidimensionale dei bisogni delle famiglie e delle persone; il progetto personalizzato indispensabile per poter usufruire dei contributi economici introdotti dalle misure nazionali e regionali (REI e ReD).

Il primo livello dell'informazione e dell'accesso è costituito dagli sportelli sociali quali punti di accesso per il REI/ReD, ma anche di informazione, consulenza, orientamento e assistenza nella presentazione della domanda.

Il secondo livello essenziale è l'attività propedeutica alla definizione degli interventi, vale a dire la valutazione multidimensionale consistente in una articolata analisi delle risorse e dei fattori di vulnerabilità del nucleo familiare, nonché dei fattori di contesto che possano facilitare o ostacolare gli interventi, finalizzata all'identificazione dei bisogni e dei possibili percorsi verso l'autonomia.

Quando necessario, in caso di situazioni complesse, all'analisi preliminare può seguire l'attivazione di équipe multidisciplinari al fine di definire un quadro di analisi più approfondito, necessario a costruire in rete con gli altri servizi territoriali competenti una progettazione unitaria.

Il terzo livello essenziale è la definizione del progetto personalizzato, concordato con il nucleo familiare che definisce gli obiettivi generali, ma anche i risultati attesi concreti; un progetto che individua i sostegni necessari per far fronte ai bisogni emersi e che chiarisce gli impegni propri del nucleo, condizionanti l'erogazione del beneficio.

Lo snodo intorno al quale ruota l'intero impianto e l'attuazione delle misure di contrasto alla povertà è il servizio sociale territoriale nelle sue funzioni di orientamento, presa in carico mediante valutazione multidimensionale e progettazione. Ma anche nelle sue funzioni di regia per l'integrazione della rete dei servizi, per il pieno coinvolgimento del Terzo settore e della comunità.



5. Obiettivi del piano

Integrare gli obiettivi del Piano Sociale di Zona 2018-2020 dell'Ambito territoriale con le specifiche relative agli obiettivi generali del Piano nazionale e regionale per la lotta alle Povertà, con particolare riferimento ai seguenti:

- 1. Il potenziamento del Servizio sociale professionale;*
- 2. Il potenziamento dei Punti di Accesso;*
- 3. L'attivazione e il funzionamento dell'Equipe multidisciplinare*
- 4. l'Adozione degli strumenti di lavoro quali l'analisi preliminare, il quadro di analisi e il progetto personalizzato (specificando le fattispecie dei nuclei con i bisogni complessi, delle persone in povertà estrema e senza fissa dimora)*
- 5. il potenziamento dei sostegni indicati dal Piano regionale per il contrasto alla povertà*
- 6. l'attivazione della rete territoriale per il contrasto agli sprechi alimentari e il riuso delle eccedenze alimentari nei servizi per il pronto intervento sociale, potenziamento degli interventi e dei servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora*
- 7. Il consolidamento e l'integrazione dei sistemi informativi*
- 8. Ulteriori obiettivi locali*

Nota: *Si consiglia di inquadrare in termini complessivi gli obiettivi in questa scheda e di passare successivamente alla integrazione delle schede di progetto/servizio del PdZ avendo cura di specificare come gli specifici servizi sono integrati in termini di risorse economiche, incremento del volume di prestazioni da erogare, incremento della platea di soggetti destinatari.*

Il potenziamento del Servizio Sociale Professionale non costituisce un obiettivo del Piano Sociale di Zona 2018-2020 dell'Ambito territoriale di Troia in quanto attualmente i Comuni dell'Ambito già garantiscono con risorse proprie l'obiettivo di n.1 Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti nel biennio 2018-2019 (come descritto nella Tabella 5.1.1.). Anche nel 2020 i Comuni provvederanno a coprire i relativi costi.

Il potenziamento dei Punti di Accesso e Informazione per il Rel/ReDnon costituisce un obiettivo del Piano Sociale di Zona 2018-2020 dell'Ambito territoriale di Troia in quanto attualmente l'Ambito già garantisce i n.2 Punti di Accesso previsti (per gli Ambiti territoriali

con Comuni che hanno meno di 10.000 abitanti, occorre organizzare un punto di accesso ogni 20.000 abitanti, al fine di assicurare una prossimità e accessibilità ragionevole per la popolazione di riferimento): in ogni Comune dell'Ambito lo Sportello di Segretariato Sociale attivato con Risorse del PON INCLUSIONE garantisce il servizio.

Il Piano Sociale di Zona 2018-2020 dell'Ambito territoriale di Troia assume quale obiettivo generale il potenziamento dei sostegni indicati dal Piano regionale per il contrasto alla povertà e nello specifico i seguenti obiettivi:

- Attivazione di tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione.
- Sostegno socio-educativo domiciliare e territoriale (con i servizi ADE e il Centro Famiglia), incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare.
- L'Assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità (con i servizi SAD-ADI, di integrazione scolastica e di tutoraggio individuale ai sensi dell'art. 91 R.R. 4/2007).
- Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare (con i servizi del Centro Famiglia).
- Attivazione del Servizio di mediazione culturale, garantito dallo Sportello Immigrati d'Ambito territoriale.
- Servizio di Pronto Intervento Sociale, da realizzare ex novo.



5.1 Potenziamento del Servizio sociale professionale

Sezione dedicata alla descrizione e valutazione delle risorse umane presenti . A partire dai dati sotto richiesti evidenziare le attività messe in atto per il potenziamento del Servizio sociale professionale.

Indicare altresì (in forma descrittiva) l'acquisizione di altre figure professionali: educatori, tecnici dell'inserimento lavorativo, amministrativi, ecc..

Tabella 5.1.1. Servizio sociale professionale:situazione al 31/12/2017 e acquisizioni di personale (in corso e previsto)

	Numero assistenti sociali impiegati complessivamente (unità)	Numero complessivo ore di impiego settimanali (FTE ²)	Fondo impiegato	Modalità di acquisizione (rapporto di lavoro: dipendenza, somministrazione, ecc..)
Situazione al 31/12/2017	16	371 (FTE: 10,30)		
Acquisizioni effettuate e da effettuare entro il 2018	Non previsto	Non previsto	Risorse comunali	Dipendenza / Prestazione Professionale
Acquisizioni previste entro il 2019	Non previsto	Non previsto	Non previsto	Non previsto

²FTE: Full Time Equivalent, ovvero valore rapportato ad un occupato a tempo pieno di 36 ore settimanali (due persone con part time a 18 ore equivalgono ad un FTE)

OBIETTIVI QUANTITATIVI

	Valore al 30/06/2018	Valore atteso al 31.12.2018	Valore atteso al 31.12.2019
Livello essenziale (parametro: n° assistenti sociali / abitanti)	1 / 2.500	1 / 2.500	1 / 2.500

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.2 Potenziamento dei Punti di Accesso

In questa sezione sono descritte:

- le modalità di funzionamento dei Punti di accesso alle misure di contrasto e i servizi informativi e di orientamento offerti: nello specifico il numero di punti di accesso, il numero medio di ore di apertura, il rapporto numero di punti di accesso rispetto alla popolazione residente, numero e professionalità degli operatori, tipologia di misure proposte.
- Indicare quale integrazione con istituzioni esterne per alcune delle funzioni di accesso (es.: il ruolo dei CAF per l'accesso al ReD e al Rel)

Tabella 5.2.1 Rafforzamenti supportati da Fondi PON, POR, Povertà, ecc.

	Popolazione Residente	N. Punti accesso misure SIA al 31.12.2017	N. Punti accessi misure REI E RED al 30.06.2018	Parametro (n° punti/abitanti al 30/06/18)	Apertura media settimanale	Risorse impegnate (in migliaia di euro)	Natura Fondo (PON, Fondo Povertà, POR, ecc.)
Dato Ambito	38.986	16	16	16 / 40.000	13	370.594,20 160.000,00 69.000,00	Pon INCLUSIONE FGSA 2017/2018 Residui Stanziamento PdZ 2014-2017

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

Attività	2018		2019					
	SET-OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC
	X	X	X	X	X	X	X	X

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.3. Equipe Multidisciplinare

In questa sezione sono descritte le modalità di costituzione e funzionamento delle EEMM per la valutazione dei casi complessi:

- Indicare i criteri di composizione delle EEMM, quali le figure componenti in modo permanente l'EEMM e quelle "aggiuntive" con riferimento ad accordi, alle istituzioni coinvolte (servizi per l'impiego, la formazione, le politiche abitative, l'istruzione, ecc.);
- Specificare l'eventuale ruolo del terzo settore nei processi di valutazione;
- Indicare metodologie e strumenti utilizzati (check list, questionari, test), l'uso di strumenti informatici, se vengono svolte attività di empowerment (formazione, supervisione, coordinamenti, comunità di pratiche) degli operatori;
- Nel caso di equipe non ancora costituite o in fase di rafforzamento, indicare le modalità programmate di costituzione.

LE EEMM SONO COMPOSTE DALL'ASSISTENTE SOCIALE DI RIFERIMENTO DEL COMUNE E CONSULENTI ESTERNI IN QUALITA' DI REFERENTI DELL'UFFICIO PER L'IMPIEGO E IL R.U.P.

IL TERZO SETTORE E' STATO COINVOLTO COME SOGGETTO OSPITANTE DEI PROGETTI FORMATIVI E DI VOLONTARIATO.

Metodologie e strumenti utilizzati: FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEGLI OPERATORI

Tabella 5.4.1. Rafforzamento per l'attivazione e il funzionamento delle EEMM.

NON PERTINENTE

Numero e tipologia operatore acquisito	Numero ore aggiuntive acquisite	Valore economico annuo	Fondo

OBIETTIVI QUANTITATIVI

	Valore al 30/06/2018	Valore atteso al31/12/2018	Valore atteso al 31/12/2019
Percentuale nuclei beneficiari REI presi in carico dalle EEMM rispetto alla totalità nuclei REI	0	11,5%	10%
Percentuale nuclei beneficiari RED presi in carico dalle EEMM rispetto alla totalità nuclei RED	N.3	/	N.19
Tempo medio tra analisi preliminare e valutazione multi-dimensionale (gg lavorativi)	20GG	20GG	10GG

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	SET-OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.4 Adozione degli strumenti operativi

In questa sezione sono descritte le modalità (attuate o da attuarsi) per l'introduzione nelle pratiche del Servizio sociale degli strumenti operativi di lavoro ritenuti indispensabili alla presa in carico delle persone beneficiarie del REI e ReD, ed in particolare:

- a) l'analisi preliminare;*
- b) scheda quadro di analisi;*
- c) scheda progetto personalizzato.*

Per ogni strumento si descrivono i seguenti elementi:

- numero e professionalità del personale impiegato (case manager e altri), gli strumenti utilizzati (eventualmente integrati con quelli già in uso), modalità e tempi di elaborazione rispetto all'esito della domanda REI;*
- eventuali attività di empowerment (formazione, supervisione, coordinamenti, comunità di pratiche) degli operatori (svolte, programmate o da programmarsì);*
- Indicare le modalità organizzative rispetto a ciascuna tipologia di classificazione del nucleo familiare: "solo lavoro" (patto di servizio), "solo sociale" (progetto personalizzato), bisogni complessi, servizi specialistici*

- 1- ILPRIMO INCONTRO CON IL BENEFICIARIO DELLA MISURA VIENE EFFETTUATO DALL'ASSISTENTE SOCIALE DEL SEGRETARIATO SOCIALE DEL COMUNE DI RESIDENZA DELL'UTENTE. DURANTE IL COLLOQUIO L'ASSISTENTE SOCIALE COMPILA CON L'UTENTE IL MODULO DI ANALISI PRELIMINARE CHE FORNISCE LE INFORMAZIONI NECESSARIE SUL NUCLEO DI RIFERIMENTO. SE DAL PRIMO COLLOQUIO EMERGONO CONDIZIONI DI POVERTÀ DOVUTE SOLO ALLA MANCANZA DI LAVORO SENZA ALCUNA PROBLEMATICHE FAMILIARE, L'UTENTE VIENE INOLTROATO ALL'UFFICIO DELL'IMPIEGO PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO. NEL CASO IN CUI EMERGONO PROBLEMATICHE SOCIALI O SANITARIE ALL'INTERNO DEL NUCLEO, L'ASSISTENTE SOCIALE APPROFONDISCE LA SITUAZIONE DEL CASO AVVALENDOSI DEL SUPPORTO DELL'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE.
- 2- LA SCHEDA DI ANALISI VIENE EFFETTUATA SOLO NEI CASI IN CUI SI RILEVANO PARTICOLARI CRITICITÀ NEL NUCLEO DEL BENEFICIARIO. ESSA VIENE REDATTA DALL'ASSISTENTE SOCIALE CON IL SUPPORTO DALL'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE.
- 3- ILPROGETTO PERSONALIZZATO VIENE REALIZZATO DALL'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE CONSIDERANDO LE PROBLEMATICHE VALUTATE PER OGNI UTENTE. SE LA PROBLEMATICHE È RIFERITA AD UN DISAGIO SOCIALE COME AD ESEMPIO:MANCANZA DI

RELAZIONI, ISOLAMENTO, ... SI REDIGERE UN PROGETTO DI INCLUSIONE SOCIALE CHE COINVOLGA TUTTO IL NUCLEO BENEFICIARIO.

PER PROBLEMATICHE DI TIPO SANITARIO-EDUCATIVO VIENE REDATTO UN PROGETTO IN COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SPECIALISTICI COME AD ESEMPIO IN PRESENZA DI MINORI L'ADE (ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA), PROBLEMI RIGURDATI LA SALUTE CON I CSM O CON MEDICI SPECIALISTICI.

OBIETTIVI QUANTITATIVI

	Valore al 30/06/2018	Valore atteso al 31/12/2018	Valore atteso al 31/12/2019
Numero di assistenti sociali impiegati (teste e FTE)			
- Nell'analisi preliminare	13	13	13
- Nella presa in carico con progetto personalizzato (case manager)	13+1	13+1	13+2
Percentuale nuclei beneficiari REI presi in carico con analisi preliminare rispetto alla totalità nuclei REI	0	46%	54%
Percentuale nuclei beneficiari ReD presi in carico con analisi preliminare rispetto alla totalità nuclei ReD	100%	0	100%
Tempo tra esito INPS e analisi preliminare (gg lavorativi)	/	5 MESI	30GG
Tempo medio tra analisi preliminare e definizione del progetto personalizzato (gg lavorativi)	/	20GG	10GG

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	SET-OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.5Potenziamento dei sostegni previsti dal Piano regionale per il contrasto alla povertà

In questa sezione sono descritte le attività di potenziamento dei servizi (sostegni) di cui al Piano regionale per il contrasto alla povertà nel paragrafo 6.c che, a loro volta, riprendono gli obiettivi indicati dal Piano nazionale e dal D.lgs. 147/2017 all'art. 7.

Tabella 5.1. Attività di potenziamento

	Numero utenti stimato ³	Volume di prestazioni ³	Risorse assegnate in % sul totale delle risorse Fondo povertà
segretariato sociale, inclusi i servizi per l'informazione e l'accesso al Rel e al ReD			
servizio sociale professionale per la presa in carico, inclusa la componente sociale della valutazione multidimensionale			
tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione (compresi i progetti di sussidiarietà e i percorsi di lavoro di comunità)			
sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare			
assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità (es. SAD-ADI, integrazione scolastica e tutoraggio individuale)	75		120.000,00 (57,49%)
sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare	50		38.744,94 (18,56%)
servizio di mediazione culturale			
servizio di pronto intervento sociale	100		50.000,00 (23,95%)

³Indicare esclusivamente il numero corrispondente all'incremento della platea di destinatari ovvero al volume di prestazioni (hh, gg., ...) che si stima di produrre grazie all'integrazione del Fondo Povertà 2018 ai fondi che già le altre fonti ordinarie del Piano Sociale di Zona destinano ai medesimi servizi e interventi.

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC
segretariato sociale, inclusi i servizi per l'informazione e l'accesso al Rel e al ReD								
servizio sociale professionale per la presa in carico, inclusa la componente sociale della valutazione multidimensionale								
tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione (compresi i progetti di sussidiarietà e i percorsi di lavoro di comunità)								
sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare								
assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità (es: SAD-ADI, integrazione scolastica e tutoraggio individuale)				X	X	X	X	X
sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare				X	X	X	X	X
servizio di mediazione culturale								
servizio di pronto intervento sociale				X	X	X	X	X

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.6 Attivazione della rete territoriale per il contrasto agli sprechi alimentari e il riuso delle eccedenze alimentari nei servizi per il pronto intervento sociale, potenziamento degli interventi e dei servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora

In questa sezione sono descritte le attività di attivazione della rete territoriale per il contrasto agli sprechi alimentari e il riuso delle eccedenze alimentari nei servizi per il pronto intervento sociale, nonché le attività di potenziamento degli interventi e dei servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora.

In particolare vanno indicate per ciascuna attività: la tipologia di intervento e/o servizio previsto, le risorse destinate, i tempi previsti di intervento (avvio e durata)

Rete territoriale per il contrasto agli sprechi alimentari e il riuso delle eccedenze alimentari nei servizi per il Pronto Intervento Sociale

Presentato alla Regione il Progetto nominato “**Le (nuove) vie del Cibo dei Monti Dauni**”, approvato (siamo in attesa di ricevere la comunicazione formale)

Con l’obiettivo ridurre lo spreco alimentare nel lungo periodo, il progetto “ Le (nuove) vie del cibo dei Monti Dauni” intende operare sulle seguenti direttrici:

- ✓ **Sensibilizzare** imprese e famiglie (anche attraverso le scuole) per ridurre le occasioni di spreco ed aumentare le occasioni di donazione del cibo
- ✓ **Offrire** alle organizzazioni caritative strutture e strumenti più adeguati per la raccolta e ridistribuzione del cibo destinato allo spreco
- ✓ **Strutturare** un Osservatorio Permanente dello Spreco alimentare che consenta alla P.A. di calibrare gli interventi a fronte di un’analisi dei dati

Modello di cambiamento.

La lotta allo spreco alimentare non è un “problema degli addetti ai lavori” ma coinvolge inevitabilmente tutta la comunità territoriale:

- **Le famiglie** che con una programmazione dei menù settimanali potrebbero porre maggiore attenzione ad una alimentazione equilibrata, garantendo a tutto il nucleo familiare (soprattutto a bambini e ragazzi adolescenti) una crescita sana e salutare. Inoltre, le famiglie spesso sono inconsapevoli della presenza del “povero della porta a canto” al quale donare il proprio surplus.

- **Le imprese (agricole, di trasformazione agroalimentare e commercializzazione)** che adeguatamente informate in merito alla normativa ed interfacciandosi con punti di riferimento unici e competenti in merito alle procedure sulle donazioni alimentari sarebbero maggiormente propense a donare. Inoltre lo scambio ed il confronto tra le imprese favorirebbe processi di emulazione.
- **Le strutture caritative** che guidate nella strutturazione delle procedure, nell'implementazione delle sedi ai sensi della vigente normativa sul recupero e redistribuzioni dei generi alimentari destinati allo spreco (che fa ricadere sulla struttura caritativa che riceve e ridistribuisce gli alimenti ogni responsabilità sulla corretta conservazione) potrebbero compiere meglio il proprio ruolo e recuperare più alimenti destinati allo spreco.
- **La pubblica amministrazione** che con l'attivazione di processi di monitoraggio avrebbe una conoscenza puntuale del fenomeno dello spreco alimentare, con l'opportunità di programmare interventi più efficienti ed efficaci. Il tutto favorito dallo scambio di buone prassi con le realtà che sono più avanti in questo percorso.

Un modello di cambiamento che vede coinvolti tutti gli attori della comunità territoriale, e solo la sua completa attuazione può far intravedere dei risultati soddisfacenti.

Value proposition con le attività proposte in relazione ai risultati e agli impatti che si intende produrre con il progetto

Il progetto intende attivare un circolo virtuoso che coinvolge tutti gli attori della comunità e apportando ad ognuno di loro un valore aggiunto, in una logica di reciproco vantaggio (cd winwin):

Per le famiglie:

- Riduzione dello spreco alimentare
- Incremento della diffusione del valore della solidarietà e del supporto reciproco
- Riduzione delle spese mediche connesse all'alimentazione (dietologo, dentista, ...)
- Rispetto di un regime alimentare sano ed equilibrato

Per le imprese:

- Attuazione della normativa sulle donazioni con i relativi vantaggi fiscali connessi
- Possibilità di implementare delle azioni di responsabilità sociale di impresa nei confronti della comunità
- Creazione di nuove relazioni di fiducia con altri operatori del settore

Per le strutture caritative:

- Facilitazione del rapporto e del dialogo con le imprese donatrici
- Adeguamento delle sedi ai sensi della vigente normativa in tema di recupero, stoccaggio e redistribuzione delle derrate alimentari
- Incremento delle derrate alimentari da distribuire, e quindi migliore attuazione della propria mission

Potenziamento degli interventi e dei servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora

L'implementazione di una Rete di Pronto Intervento Sociale d'Ambito – che risponde all'emergenza del bisogno, ovvero offre una risposta concreta a situazioni impreviste ed imprevedibili, per necessità d'interventi richiesti fuori degli orari d'accesso al consueto servizio d'assistenza sociale – è particolarmente difficile da attuare in quanto l'offerta di servizi e strutture a livello di Ambito ma anche la presenza di organizzazioni del privato sociale, dalle forme associative semplici (Associazioni di volontariato) a quelle di tipo maggiormente imprenditoriale (Associazioni di Promozione sociale e Società Cooperative Sociali), che si occupano di tali problematiche/bisogni sono pressoché inesistenti.

Pertanto il primo passo da realizzare è quello di costituire una Rete di Pronto Intervento Sociale d'Ambito (attivo h.24) con relativo regolamento operativo, articolato per sportelli comunali, (coincidenti con gli Sportelli del Welfare d'accesso: SSP, PUA, Segretariato Sociale, Sportelli Immigrati) anche in collaborazione con i soggetti del volontariato e del terzo settore, con i quali verranno stipulate delle Convenzioni.

Tali Reti infatti non possono che poggiare sui servizi di prossimità e di welfare leggero del Terzo settore, volontariato e mutuo aiuto (mensa, banco alimentare, pronta accoglienza per igiene personale, riposo notturno, cambio indumenti).

Il PIS si caratterizza quale tipologia di intervento del servizio sociale professionale funzionale al trattamento delle emergenze/urgenze sociali, attivo 24 ore su 24, rivolto a tutte quelle situazioni che richiedono interventi, decisioni, soluzioni immediate e improcrastinabili, che affronta l'emergenza sociale in tempi rapidi e in maniera flessibile, strettamente collegato con i servizi sociali territoriali. Il PIS deve dunque prevedere l'attivazione di interventi e servizi in rete capaci di garantire tempestivamente un sostegno sociale e una sistemazione alloggiativa in attesa della presa in carico del servizio sociale professionale preposto alla elaborazione del piano di lavoro.

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale d'Ambito deve quindi essere organizzato nell'arco delle 24 ore, attraverso i seguenti servizi:

- accoglienza, ascolto telefonico e informazione di base;
- immediato intervento sul posto della segnalazione, o presso il domicilio dell'utente;
- repentino accordo con le risorse del territorio;
- accompagnamento, presso le strutture di accoglienza con l'ausilio dei vigili urbani del Comune interessato dal caso.

Lo sforzo per realizzare il Servizio di Pronto Intervento Sociale d'Ambito concerne dunque

- 1) la creazione di un Sistema (professionale, logistico, di protocolli di lavoro) d'Ambito che si avvale sia delle Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale presenti nei Comuni, sia di altre figure professionali quali psicologi, educatori, assistenti domiciliari, mediatori linguistici e culturali, ma anche di altri operatori sociali e che si integra con i servizi del privato sociale;
- 2) la dotazione di un sistema informativo unico su base d'Ambito per la raccolta dei dati relativi all'accesso ai servizi integrati per la prima accoglienza in situazioni di emergenza.

Il PIS potrebbe essere coordinato dalla Coordinatrice del Servizio Sociale Professionale d'Ambito.

Risultati attesi

- Implementazione di forme di pronto intervento e assistenza attuate attraverso la presa in carico del soggetto o del nucleo familiare e la predisposizione di piani personalizzati di intervento (es. accoglienza presso Centri specializzati, etc.) in rete con i servizi di prossimità e di welfare leggero del Terzo settore, volontariato e mutuo aiuto (mensa, banco alimentare, pronta accoglienza per igiene personale, riposo notturno, cambio indumenti), sulla base di Convenzioni e di Protocolli di lavoro tra Ambito territoriale, Amministrazioni Comunali, Privato sociale (Associazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Cooperative Sociali e loro Consorzi, Caritas, Banco Alimentare, etc.), Prefettura e Forze dell'Ordine.
- Implementazione della rete territoriale dei servizi e interventi per il Pronto Intervento Sociale (PIS) attraverso personale dedicato nell'ambito del Servizio Sociale Professionale, l'adozione di un regolamento di funzionamento del PIS di Ambito articolato per sportelli comunali, il potenziamento delle dotazioni strutturali e logistiche degli sportelli di front office anche in collaborazione con i soggetti del volontariato e del terzo settore.
- Dotazione di un sistema informativo unico su base d'Ambito per la raccolta dei dati relativi all'accesso ai servizi integrati per la prima accoglienza in situazioni di emergenza.

L'Ambito territoriale per far fronte al problema dell'emergenza abitativa adotterà una strategia che sia in grado contemporaneamente di

- a) fare riferimento nell'immediato a strutture extra Ambito (almeno per i servizi di tipo residenziale), al fine di garantire gli obiettivi di servizio regionali (n. 9 posti convenzionati in Centri di prima Accoglienza e n.9 posti convenzionati in strutture residenziali per persone adulte e straniere in difficoltà e a rischio di esclusione sociale);
- b) esercitare da subito un ruolo pro-attivo nei confronti del privato sociale di Ambito affinché possano essere realizzate strutture e servizi riconducibili al PIS d'Ambito in un arco temporale di medio periodo;
- c) individuare alloggi di proprietà di Enti Pubblici o privati che possano essere locati a canoni ridotti rispetto all'attuale mercato degli affitti da assegnare a persone prive di mezzi di sostentamento.

Tale strategia permetterebbe quindi di

- a) rispondere immediatamente ai bisogno di accoglienza nelle situazioni connesse alle emergenze sociali;
- b) implementare nel medio periodo (entro l'arco temporale del Piano di Zona 2018-2020) reti integrate di servizi e strutture per l'accoglienza nelle situazioni connesse alle emergenze sociali. Tali reti infatti non possono che poggiare sui servizi di prossimità e di welfare leggero del Terzo settore, volontariato e mutuo aiuto (mensa, banco alimentare, pronta accoglienza per igiene personale, riposo notturno, cambio indumenti).

L'azione prevista nel medio periodo verrà realizzata attraverso

- a) l'individuazione di organizzazioni del Terzo Settore (Associazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale) presenti sul territorio dell'Ambito che offrono strutture per l'accoglienza diurna e notturna a coloro i quali si ritrovano temporaneamente in condizioni di grave disagio sociale e privi di un alloggio; con tali organizzazioni del Terzo settore verranno stipulate delle Convenzioni;
- b) l'individuazione di alloggi di proprietà di Enti Pubblici o privati che possano essere locati a canoni ridotti rispetto all'attuale mercato degli affitti da assegnare a persone prive di mezzi di sostentamento mediante adozione di apposito regolamento, in collaborazione con il Servizio Sociale professionale degli Enti con contribuzione sulle spese a carico del Comune di residenza;
- c) promozione dell'accreditamento di strutture residenziali d'Ambito per persone in disagio sociale, ai sensi degli Artt. 77-81ter del Regolamento Regionale n.4/2007.

L'offerta di tempestive soluzioni di accoglienza e riparo nei casi di emergenza ed indifferibile intervento, riduce l'aggravarsi di quelle condizioni di disagio esistenziale che potrebbe generare o sfociare in azioni devianti o di disperazione estrema.

Risultati attesi

- Mappatura della disponibilità di alloggi nei Comuni dell'Ambito.
- Reperimento di alloggi di privati o altre strutture di pronta accoglienza.
- Implementazione della rete territoriale delle strutture per l'accoglienza abitativa dei soggetti in condizioni di emergenza, connesse a fenomeni di povertà estrema, senza fissa dimora, assenza di rete familiare, immigrati, anche attraverso l'elaborazione di accordi vincolanti (convenzioni) con strutture di accoglienza (centro notturno di accoglienza, per persone senza fissa dimora, centro di pronta accoglienza per adulti).
- Accesso di persone adulte in difficoltà e senza fissa dimora in strutture residenziali (Alloggio sociale adulti in difficoltà, etc).
- Predisposizione di progetti individualizzati, finalizzati al superamento dello stato di emergenza.



5.7 Consolidamento e integrazione dei sistemi informativi

In questa sezione sono descritti i sistemi informativi in uso presso il Servizio sociale ed in particolare quelli impiegati per la gestione dei beneficiari REI, nonché il loro raccordo con altri sistemi informativi interni ed esterni all'ente.

Evidenziare punti di forza e debolezza dei sistemi in uso e delineare le azioni che si intende attivare per un loro miglioramento

Per quanto riguarda i sistemi informativi utilizzati per la gestione dei beneficiari REI un punto di forza è rappresentato dalla pre-analisi che ci permette la conoscenza approfondita del beneficiario e del suo nucleo; mentre il punto di debolezza è la mancanza di una scheda di supporto in cui vengono evidenziate le caratteristiche di tutti i membri del nucleo beneficiario.

Un'idea di miglioramento del servizio potrebbe essere quella di creare una piattaforma condivisa a cui tutti gli operatori possono accedere per visualizzare lo stato di avanzamento delle pratiche, supportata da una chat dove gli operatori possono interagire tra di loro.

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



5.8 Ulteriori obiettivi locali

In questa sezione sono descritti altri eventuali obiettivi (sovra-comunali) che l'ambito distrettuale si è dato o intende darsi rispetto al contrasto alla povertà.

La strategia dell'Ambito per fronteggiare le marginalità sociali non può che tendere a creare un Sistema di Inclusione sociale attiva d'Ambito territoriale, che prenda in carico anche i soggetti/famiglie esclusi/e dal REI/RED attraverso la predisposizione di percorsi mirati di inclusione sociale e lavorativa.

L'inclusione sociale attiva si deve caratterizzare per la natura multidimensionale e personalizzata (tagliata su misura dei singoli beneficiari degli interventi/servizi) dell'approccio. I servizi di inclusione sociale attiva devono avere un approccio olistico che prenda in considerazione la persona nella sua interezza; devono cioè avere un approccio multidimensionale capace di dare una risposta integrata ai diversi bisogni, ponendo attenzione, per esempio, ai bisogni di alloggio, di lavoro, di formazione, di cura dei bambini, di salute. Questo implica che il servizio in questione sia organizzato in modo tale da assicurare il coordinamento con gli altri servizi, con un approccio integrato e di lavoro di gruppo. Inoltre i beneficiari devono essere parte in causa nello sviluppo e nella modalità di fruizione dei servizi di inclusione, al fine di assicurare che i loro bisogni siano realmente presi in considerazione.

Da ciò consegue che il livello ottimale in cui è possibile realizzare percorsi di inclusione sociale attiva efficienti ed integrati è proprio quello di Ambito territoriale.

Le esperienze di inclusione sociale realizzate in Puglia, quando caratterizzate da modelli di governance tipici della Partnership Pubblico-Privato, sono state in grado di dare risposte positive in termini di empowerment e di responsabilizzazione personale dei beneficiari: il loro potenziale deve essere esplorato fino in fondo e valorizzato mettendolo a sistema anche nell'Ambito di Troia.

Pertanto occorre promuovere a livello di Ambito territoriale modelli di inclusione sociale attiva che si fondino su

- ✓ metodi personalizzati e multidimensionali, che abbiano come punto di partenza i bisogni delle persone e affrontino i tanti problemi/ostacoli in maniera integrata, che riconoscano il bisogno di una presa in carico a lungo termine e siano capaci di adeguarsi a nuove ed eventuali necessità nel corso del processo di inclusione;
- ✓ una *governance* inter-istituzionale pubblico-privato, che riconosca e valorizzi il duplice ruolo del privato sociale: innanzitutto quello di *mediatore* del bisogno, quindi quello di fornitore di servizi;
- ✓ una reale partecipazione dei beneficiari degli interventi nelle attività di monitoraggio e valutazione;
- ✓ una chiara distinzione tra strumenti di politica del lavoro e politica sociale.

Per promuovere l'inclusione sociale attiva (percorsi personalizzati di integrazione e re-inserimento socio-lavorativo di soggetti in difficoltà) nell'Ambito occorre innanzitutto promuovere un lavoro di tipo culturale: occorre abiurare il *modus operandi* tipico delle Borse Lavoro, riconoscendone l'inutilità per gli utenti, e sperimentare nuovi modelli di intervento. Si tratta dunque di implementare servizi che si propongono di promuovere il soddisfacimento dei bisogni primari e di sussistenza delle persone indigenti o comunque in difficoltà socio-economica, sostituendo nell'approccio al problema quello utilizzato con il servizio delle cosiddette Borse Lavoro fino ad oggi, ritenuto non sufficientemente pro-attivo ed integrato per rispondere alle esigenze di presa in carico delle persone in difficoltà, ed adottando invece un approccio di *welfare to work*, fortemente centrato sull'*empowerment* e la responsabilizzazione dell'utente. Questo approccio si propone di affrontare il problema del disagio sociale insieme a quello della povertà economica, elementi che spesso si rafforzano a vicenda, in un circolo vizioso che conduce alla continua ri-produzione dell'uno e dell'altra. Infatti il binomio disagio-povertà (in una parola: esclusione sociale) è caratterizzato dalla mancanza di quegli strumenti (culturali, sociali, relazionali, di salute) che rendono possibile l'inserimento della persona nel tessuto sociale ed economico del territorio in cui vive e la realizzazione di progetti di affermazione personale. Per le persone in condizioni di disagio socio-economico, quindi, garantire un inserimento lavorativo significa non solo garantire un sostegno economico all'individuo e alla famiglia, ma anche promuovere l'acquisizione di autonomia e indipendenza.

Obiettivi specifici:

L'Ambito intende favorire l'inserimento socio-lavorativo di cittadini privi di occupazione e di adeguati mezzi di sussistenza e di migliorare le condizioni di vita di soggetti e nuclei familiari disagiati agevolando l'autonomia e l'indipendenza economica. In particolare intende migliorare e accrescere le opportunità occupazionali per le suddette fasce deboli della popolazione, attraverso la sperimentazione sul territorio d'Ambito di un modello innovativo di gestione del processo di inserimento socio-lavorativo, caratterizzato da un approccio di tipo integrato in relazione alle funzioni, ai processi e al sistema.

Attività previste:

- Accoglienza e Informazione.
- Bilancio delle Competenze e Orientamento.
- Accompagnamento al lavoro.
- Predisposizione di Piani Individualizzati di inclusione sociale.
- Elaborazione e promozione di percorsi di inserimento lavorativo.
- Valutazione e monitoraggio dei Piani individualizzati.

Risultati attesi

Adottando un modello di intervento in cui la governance dei processi include e valorizza fortemente il privato sociale – si intende conseguire i seguenti risultati:

- aumento del livello delle competenze (di base, tecnico-professionali, trasversali) e delle meta competenze (sviluppo di competenze sociali relative alla relazione con contesti lavorativi e all'esercizio continuativo di attività lavorative) dei soggetti svantaggiati in carico ai servizi socio-sanitari territoriali;

- accrescimento dei livelli di autonomia (connessi anche a processi terapeutici e a percorsi di sviluppo individuale);
- incremento delle opportunità occupazionali per i target groups;
- creazione di posti di lavoro stabili;
- riduzione della discriminazione e del pregiudizio (stigma).

La strategia volta a contrastare le marginalità sociali attraverso l'implementazione di un Sistema di Inclusione sociale attiva d'Ambito territoriale si fonda su un intervento sperimentale denominato Servizio di Inserimento Lavorativo per persone in svantaggio sociale.

Tale intervento sperimentale – che verrà gestito con affidamento a terzi a valere sulle risorse FNPS e FGSA 2019 e 2020, che si aggiungeranno alle risorse comunali – intendono fare fronte ad una aumentata richiesta di sostegno e aiuto per affrontare le dinamiche complesse legate all'inclusione sociale e all'ingresso nel mercato del lavoro che non possono essere supportate con successo né dai servizi territoriali e dal privato sociale da un lato, né dalle già esistenti Agenzie per il lavoro private e dai Centri Territoriali per l'Impiego dall'altro lato.

Si tratta infatti di target sociali che tendenzialmente sfuggono alle maglie della rete dei servizi sociali genericamente intesi, sia perché non sono portatori di un bisogno particolarmente cogente dal punto di vista socio-sanitario, sia perché allo stato attuale di organizzazione del welfare non ci sono specificità di servizio che possano accoglierli.

Pertanto la strategia intende sperimentare un modello di Servizio per l'Inserimento Lavorativo basato su un partenariato pubblico–privato sociale–privato for profit, in cui il privato sociale è il soggetto attuatore, che si occupi prevalentemente delle fasce deboli del mercato del lavoro, mettendo a sistema e promuovendo sinergie tra tutti gli strumenti di politiche di *welfare to work*. Tale modello si caratterizza per la sua strutturazione “leggera” che deve consentire non una presa in carico “forte” dell'utenza, quanto piuttosto l'accompagnamento del servizio inviante all'elaborazione e sviluppo di percorsi di inserimento lavorativo centrati rispetto alla fase del ciclo di vita del soggetto utente.

Un Servizio di Inserimento Lavorativo (SIL) specializzato sulle categorie di soggetti svantaggiati, che si connota in termini innovativi sia rispetto al contesto economico e socio-sanitario d'Ambito, sia alla normativa regionale vigente e che si ponga all'interno di un sistema integrato di servizi già esistenti (di Istruzione e formazione professionale, formativi, sociali, sanitari, di accesso al mondo del lavoro e alla creazione di micro-impresa a di avvio al lavoro autonomo, etc) completandoli e potenziandoli.

Lo strumento privilegiato del SIL per attuare i percorsi di inclusione socio-lavorativa sarà quello dei tirocini formativi di cui alla Legge Regionale n. 23 del 05.08.2013 e del Regolamento Regionale d'attuazione n.3 del 20.03.2014.

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC
							X	X

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



6. Servizi e interventi per supportare l'inclusione sociale e lavorativa

Questa sezione descrive la tipologia di interventi erogati e che si intende erogare a favore delle famiglie beneficiarie di REI e RED; distinguendo quelli a propria titolarità o ad altra titolarità ed indicando:

- eventuali modalità di intervento da parte di istituzioni "terze", ovvero attraverso la sinergia con altre misure di contrasto (esempio Assegno di ricollocazione, Progetti Garanzia Giovani, progetti regionali di inclusione, etc), ovvero sostenuti economicamente da altri Fondi (PON Scuola, royalties estrazione idrocarburi, ecc);

Per le famiglie beneficiarie REI e RED oltre al contributo economico erogato si è pensato di attivare servizi che migliorano le condizioni di vita del nucleo familiare, ove richiesto. Ad esempio può essere attivato il servizio di sostegno alla genitorialità o ADE laddove nel nucleo beneficiario sono presenti minori in condizioni di disagio sociale oppure può essere attivata l'assistenza domiciliare socio-assistenziale e nel caso in cui sono presenti membri con disabilità.

Nei nuclei dove è emersa una condizione di isolamento sociale sono stati attivati progetti di inclusione sociale, seguiti dai servizi sociali di riferimento, che prevedono una partecipazione attiva dei soggetti, permettendoli così di inserirsi nel tessuto sociale.

Tabella 6.1. Interventi previsti all'interno dei progetti personalizzati

Denominazione Intervento	Soggetto titolare*	Tipologia Azioni Previste	Modalità di invio e raccordo	Numero interventi previsti al 31.12.2018	Valore economico	Fondo utilizzato
PATTO DI SERVIZIO	CPI	RICERCA ATTIVA DEL LAVORO	INOLTRO NOMINATIVI DELL'IMPIEGO	42	/	/
PROGETTO SEMPLIFICATO: INCLUSIONE SOCIALE (LAVORO DI COMUNITA'),	SERVIZIO SOCIALE DEL COMUNE DI RIFERIMENTO	REINSERIMENTO SOCIALE ATRAVERSO LAVORI DI PUBBLICA UTILITA'	PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO SOCIALE	28	/	/

ASSISTENZA COMPONENTI DEL NUCLEO O SE STESSI		O ASSISTENZA AI COMPONENTI DEL PROPRIO NUCLEO E MONITORAGGIO				
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI	AMBITO/SERVIZI SOCIALI	ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI DI NUCLEI BENEFICIARI REI E MONITORAGGIO AD ADULTI CHE NECESSITANO DEL SUPPORTO SOCIALE EPsicOLOGICO	PRESA IN CARICO DA PARTE DEI SERVIZI SOCIALI E DALL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE	4	/	/

* indicare se trattasi di Comune, Ambito, CPI, ASL, CPIA, Scuola o Altro soggetto.

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento degli interventi di inclusione e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



7. La comunità sociale inclusiva – La rete

Definire le modalità di coinvolgimento (già attuate o da attuarsi) dell'intera comunità sociale per agevolare l'inclusione dei nuclei familiari in condizione di fragilità. Dar conto di eventuali protocolli sottoscritti. Descrivere i diversi soggetti e la natura delle risorse attivate:

- *Le imprese per l'accoglienza e l'ospitalità di tirocinanti, lavoratori apprendisti, studenti in alternanza, a cui possono essere trasferiti modelli organizzativi, competenze trasversali, capacità e skill professionali (certificabili e successivamente spendibili sul mercato del lavoro).*
- *Le imprese commerciali di vendita di beni al dettaglio, con le quali realizzare sinergie per la vendita di beni di prima necessità a costi "calmierati" con formula last minute market, banchi alimentari, etc.*
- *Le associazioni di volontariato e promozione sociale, con le quali poter valorizzare lavori di utilità sociale per la riattivazione "civica" delle persone in difficoltà.*
- *Gli Enti caritativi con i quali fare azioni sinergiche di presa in carico.*
- *Le associazioni sportive per agevolare l'inclusione e le opportunità dei giovani.*
- *Le famiglie e i cittadini per favorire la creazione di "albi" e elenchi mirati alla locazione di immobili a canoni concordati, ecc.*

Questo è l'elenco di tutti gli enti pubblici e privati convenzionati con l'ambito per accogliere la platea RED:

- 16 comuni
- 1 istituto comprensivo
- 2 cooperative sociali
- 2 privati
- 2 organizzazioni di volontariato

Per il REI solo progetti di inclusione sociale attivati all'interno dei comuni.

OBIETTIVI QUANTITATIVI

	Valore al 30/06/2018	Valore atteso al 31/12/2018	Valore atteso al 31/12/2019
Numero di "enti" pubblici in rete per l'inclusione sociale e lavorativa	0	0	20
Numero di "enti" privati in rete per l'inclusione sociale e lavorativa	0	0	20

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento degli interventi di inclusione e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

NON PERTINENTE

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC
							X	X

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza



8. Impiego Fondi

Indicare all'interno della Tabella successiva gli obiettivi (in percentuale) delle risorse impegnate (e/o da impegnare) afferenti ai Fondi PON Inclusion e Povertà. Inserire nelle caselle le percentuali obiettivo di impegno.

In ogni caso l'intero stanziamento del Fondo Povertà 2018 assegnato all'Ambito territoriale dovrà trovare allocazione nel quadro finanziario complessivo del PdZ 2018-2020 aggiungendo una colonna alle altre fonti di finanziamento già previste, al fine di rappresentare l'assegnazione dei fondi in oggetto tra i servizi considerati essenziali nel Piano nazionale e regionale per la lotta alle Povertà

Tabella 8.1. Obiettivi: risorse impegnate Fondi (in Valore assoluto e %)

Fondo	2018	2019		TOTALE
	2° semestre	1° semestre	2° semestre	
PON INCLUSIONE (2017-2019) – Avviso n. 3/2016	95.301,12	267.457,44	258.457,44	612.216,00
Fondo Povertà (2018)	0,00 / 0%	52.186,24 / 25%	156.558,70 / 75%	208.744,94
Altri fondi (specificare)				
Altri fondi (specificare)				
Altri fondi (specificare)				
Altri fondi (specificare)				



9. Monitoraggio delle attività e verifica obiettivi

Indicare le modalità di monitoraggio e verifica perseguimento obiettivi sopra definiti. Inserire checklist obiettivi/risultati rispetto al cronoprogramma indicato.

Elencare i prodotti del monitoraggio e la loro diffusione.

La valutazione dei servizi sarà attuata seguendo 3 percorsi metodologici differenti:

- MONITORAGGIO quantitativo
- VALUTAZIONE interna
- SODDISFAZIONE utenza.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio **quantitativo** ha l'obiettivo di mantenere sotto controllo la quantità delle risorse destinate al Servizio.

Il monitoraggio **organizzativo** si sostanzia invece nel tenere sotto controllo gli eventi problematici connessi o conseguenti appunto al sistema organizzativo ideato per il Servizio. Saranno così individuati fattori basilari e registrati ed analizzati i casi in cui quei fattori si sono rivelati inadeguati in tutto o in parte a rispondere alle necessità appunto organizzative del Servizio.

VALUTAZIONE

La valutazione implica invece un orizzonte ed una vista più ampia di quello adottato per il monitoraggio; comporta ad esempio il confronto con gli stessi Utenti/Famiglia. Queste gli strumenti che saranno utilizzati.

Incontri con Responsabili dei servizi erogati: gli incontri proposti e delineati saranno ad ogni effetto momenti di valutazione del Servizio e dell'attività, ed anzi proprio questo sarà uno dei loro principali scopi.

Altri strumenti di valutazione – Saranno poi tenuti in conto tutti quei segnali e fenomeni che contribuiscono a definire la valutazione: reclami ed elogi, ad esempio; richieste di allontanamento di Personale o richiesta che operi su più casi date le qualità; eventuali rinunce al Servizio a causa di problemi con il Personale etc. etc.

SODDISFAZIONE UTENZA

Una Utenza soddisfatta non ha necessariamente come origine un Servizio; affinché soddisfazione dell'Utente e qualità ed adeguatezza del Servizio siano coerenti e conseguenti l'uno all'altro, è necessaria una condivisione degli obiettivi del Servizio verso la singola situazione; in assenza di questo, la soddisfazione dell'Utente rappresenta un tipo di dato, e la qualità del Servizio un altro tipo di dato, non necessariamente in relazione. Anche per questo motivo il concetto di "Utente" qui utilizzato, non coincide con l'Utente comunemente inteso (l'Anziano, il Disabile, il Minore, ecc.), ma comprende anche gli interlocutori basilari coinvolti nel Servizio.

. Su questi interlocutori verterà quindi l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione, nei modi qui di seguito esposti.

- a) questionario di rilevazione della soddisfazione da utenti/famigliari** – Pur senza sottovalutare la relazione diretta e quotidiana con Utenti e Famigliari, da cui potrà certo emergere la loro soddisfazione o meno per il servizio ricevuto, strumento di misurazione molto importante sarà il Questionario periodico, somministrato a cadenza semestrale. L'uso del Questionario sarà somministrato dopo avere individuato, insieme alla singola Assistente sociale, per quali e quanti Utenti sia utile ed adeguato, ed i modi e tempi di somministrazione.
- b) questionario di rilevazione della soddisfazione del personale** – Fattore e componente essenziale per la qualità del servizio è rappresentato dal Personale, vera risorsa nel contesto dei servizi di aiuto in genere. Per questo, sarà importante sondarne il grado di soddisfazione, consapevoli che il Personale soddisfatto è personale che opera con maggiore serenità, e che tale serenità si riflette nella propensione alla relazione ed al dialogo con gli Utenti.

Indicare l'arco temporale in cui si intende dare avvio alle azioni di rafforzamento degli interventi di inclusione e il raggiungimento degli obiettivi sopra definiti, a regime gestionale.

Attività	2018		2019					
	OTT	NOV-DIC	GEN-FEB	MAR-APR	MAG-GIU	LUG-AGO	SET-OTT	NOV-DIC
				X	X	X	X	X

Indicare con una X i box corrispondenti all'arco temporale di competenza