

CAPITOLATO  
PRESTAZIONALE

*Progetto*  
*“oltre il muro”*

La finalità del progetto “**OLTRE IL MURO**” è quella di creare una rete territoriale costituita dalle istituzioni pubbliche, dai servizi sociali e dalle famiglie, al fine di favorire l’assunzione di responsabilità nei confronti del problema e lo sviluppo di una cultura di rete che garantisca, nel tempo, continuità e raccordo negli interventi sul fenomeno del disagio sociale.

Le attività saranno realizzate in stretta collaborazione con le istituzioni coinvolte, secondo le indicazioni del gruppo di progetto. Il progetto prevede, infatti, la costituzione di un gruppo di progetto, in rappresentanza delle istituzioni aderenti, che offrirà un supporto di consulenza ai partner del progetto, rinforzando la collaborazione istituzionale presenti nel territorio con servizi territoriali e favorirà la messa a punto di pratiche professionali e metodologiche condivise, nonché il monitoraggio e la valutazione costante dell’attività.

Gli sportelli di ascolto e relativi centri di aggregazione saranno ubicati negli stabili del patrimonio comunale, ex edifici scolastici, ubicati nelle “frazioni” di Isernia:

- Fragnete;
- Breccelle;
- Capruccia;
- Colle Cioffi.

Il progetto prevede una durata di n. 3 anni, pari alla programmazione sociale regionale, e prevede una data di avvio di 60 giorni.

Il costo complessivo del progetto ammonta ad € 760.000,00 con una quota di cofinanziamento, in termini di risorse umane, pari ad € 190.000,00 (25%) messo a disposizione dall’Ambito Territoriale Sociale di Isernia di cui il Comune di Isernia è Ente capofila.

Tutte le attività andranno a potenziare i Servizi già inseriti nella programmazione 2016-2018 dell’Ambito Territoriale Sociale di Isernia.

Ogni sportello dovrà rispettare questi 4 punti fondamentali:

- a. informazione: l’attività di informazione inizia con l’ascolto delle domande e dei bisogni dell’utente e si sviluppa mediante la comunicazione del dato richiesto e l’orientamento dell’utente nella lettura dell’informazione ricevuta, oppure mediante l’indirizzo verso il canale giusto per ricevere quel dato. Lo sportello eroga informazioni, telefonicamente, via mail o di persona, in merito a servizi di offerta pubblica e di terzo settore; ragguaglia il cittadino su normative e procedure per avervi accesso e lo aiuta nell’eventuale compilazione della domanda. È compito dell’operatore usare linguaggio e strumenti adeguati per rendere l’informazione comprensibile ed efficace e coinvolgere il destinatario come attore attivo.
- b. promozione sociale: lo sportello promuove l’integrazione tra attori e risorse di natura diversa, secondo una logica di rete delle opportunità. A tale scopo sostiene anche l’iniziativa di quanti desiderano proporre nuove idee o collaborare ai progetti esistenti.
- c. orientamento ai servizi e alle opportunità/accompagnamento alla presa in carico: l’operatore dello sportello si impegna nella mediazione tra l’utente e le strutture erogatrici di servizio, per permettere l’accessibilità anche a quelle persone che non sono in grado di utilizzare l’informazione ricevuta a causa di barriere culturali, linguistiche, logistiche, fisiche o intellettive.
- d. osservatorio: la capacità di essere osservatorio sociale deriva dall’operazione di registrazione sistematica dei dati sulla domanda espressa, che consente di creare una banca dati sui bisogni

socio-assistenziali e socio-sanitari utile ai fini della programmazione, dell'individuazione di nuovi disagi sociali e, quindi, della programmazione delle politiche sociali locali.

Nella conduzione delle attività si riterranno centrali i bisogni, le risorse e le motivazione di ogni singolo partecipante.

L'approccio dovrà essere globale ed improntato ai principi della personalizzazione, flessibilità, interdisciplinarietà ed operatività.

Dovranno essere utilizzate metodologie quali:

- a. Lavoro di rete;
- b. Lavoro di equipe;
- c. Lavoro per progetti e per obiettivi.

È imprescindibile la discussione e la condivisione costante con i Servizi Sociali Comunali e con gli operatori dell'andamento delle attività e della partecipazione dei beneficiari, nonché di eventuali difficoltà incontrate.

A titolo meramente descrittivo e non esaustivo si riportano le caratteristiche dei servizi da erogare:

### **1 - SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

Il Servizio Sociale professionale è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo

#### **Prestazioni e destinatari**

Sono prestazioni del Servizio sociale professionale: la lettura e la decodificazione della domanda sociale, la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, la predisposizione di progetti personalizzati, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, l'accompagnamento e a l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Il Servizio Sociale professionale è trasversale ai vari servizi specialistici, svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e sociosanitari; assume un ruolo di interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza e aiuto professionale.

Rispetto alla tipologia di intervento si distingue in:

- a) Servizio di segretariato sociale;
- b) Gestione sociale del caso (case management/presa in carico);
- c) Osservazione, pianificazione, direzione e coordinamento delle politiche socio-assistenziali e sociosanitarie.

#### **Organizzazione del servizio e personale**

Il Servizio Sociale professionale deve articolarsi territorialmente in maniera da assicurare la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendone l'accesso in ogni Comune. Personale Professionisti assistenti sociali iscritti nel rispettivo Albo.

### **2 - SEGRETARIO SOCIALE**

Il servizio di segretariato sociale opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sociosanitari o sportello di cittadinanza, svolge attività d'informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Il servizio di segretariato sociale deve caratterizzarsi per l'elevato grado di prossimità al cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico.

Il servizio di segretariato sociale fornisce notizie e informazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti nell'Ambito Sociale e nel Distretto Sociosanitario. Accoglie la domanda del

cittadino/utente, svolge attività di consulenza, orientamento e indirizzo, fornisce indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi e opera in stretta sinergia con il Servizio Sociale Professionale.

#### **Prestazioni, tipologia e destinatari**

Le attività di informazione e di orientamento possono essere garantite anche avvalendosi delle associazioni di volontariato e dei patronati, di cui alla legge 30 marzo 2001, n. 152, sulla base di apposite convenzioni.

Il segretariato sociale deve aiutare il cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema, quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal Servizio sociale professionale. Collabora con le Associazioni e con gli Enti di Patronato, coordinandone gli interventi.

#### **Organizzazione del servizio e personale**

Il servizio di segretariato sociale deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendo, nei limiti delle risorse disponibili, il raggiungimento di una articolazione con almeno uno sportello per ogni Comune dell'Ambito Sociale.

Il servizio di segretariato sociale è assicurato nell'ambito del servizio sociale professionale dal quale è coordinato, e deve essere garantito da personale in possesso di adeguata e documentata esperienza.

### **3 - MEDIAZIONE CULTURALE**

Il servizio di Mediazione culturale e linguistica ha l'obiettivo di rispondere alle domande di mediazione provenienti sia dai cittadini direttamente, siano essi italiani o stranieri, sia dai diversi servizi dell'Ambito Sociale e da altri enti pubblici.

La Mediazione interculturale è un servizio che contribuisce a:

- facilitare la comunicazione e la comprensione fra persone con codici culturali differenti;
- migliorare la relazione fra operatori dei Servizi e utenti stranieri;
- promuovere l'autonomia e l'integrazione degli immigrati.

Il servizio offre prestazioni gratuite di mediazione linguistica e culturale e traduzioni a tutti i cittadini, nonché ai servizi dell'Ambito Sociale, alle scuole dell'obbligo, compresi nidi e scuole di infanzia e agli enti pubblici.

Il servizio prevede anche le seguenti prestazioni:

- orientamento normativo, socio-lavorativo e abitativo.

Prestazioni e destinatari

- supporto nel disbrigo pratiche connesse al permesso di soggiorno;
- servizio di supporto in loco per la prevenzione e/o riduzione del conflitto culturale;
- promozione di eventi e luoghi di scambio culturale;
- azioni di contrasto alla discriminazione etnica, religiosa, culturale e linguistica.

Il servizio è offerto almeno nelle seguenti lingue: italiano, inglese, arabo, russo.

È necessario prevedere la formazione di un elenco di "mediatori volontari" che parlino le seguenti lingue: albanese, bengalese, bosniaco, bulgaro, ceco, cinese, cingalese, croato, farsi, hindi, moldavo, polacco, portoghese, rumeno, serbo, slovacco, somalo, spagnolo, ucraino.

#### **Organizzazione del servizio e personale**

Il mediatore linguistico culturale è la figura professionale che funge da anello di congiunzione tra gli stranieri immigrati e gli operatori delle istituzioni della società di accoglienza, favorendo la conoscenza reciproca, prevenendo gli eventuali conflitti tra le parti e facilitando la comunicazione e l'integrazione ponendosi in modo equidistante e neutrale tra le parti interessate.

<b>PIANO FINANZIARIO</b>				
<b>VOCE DI COSTO</b>	<b>ANNO</b>			<b>TOTALE</b>
	<b>n</b>	<b>n+1</b>	<b>n+2</b>	
Personale coinvolto (Assistenti Sociali, Psicologi, Operatori Sociali, Sociologi, Educatori, Mediatori familiari)	€ 223.333,33	€ 253.333,33	€ 253.333,33	€ 730.000,00
Attrezzature (Arredi)	€ 30.000,00	€ -	€ -	€ 30.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 253.333,33</b>	<b>€ 253.333,33</b>	<b>€ 253.333,33</b>	<b>€ 760.000,00</b>
Personale dell'Ambito Territoriale Sociale di Isernia (Quota di cofinanziamento pari al 25%)	€ 63.333,33	€ 63.333,33	€ 63.333,33	€ 190.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 63.333,33</b>	<b>€ 63.333,33</b>	<b>€ 63.333,33</b>	<b>€ 190.000,00</b>