

DOCUMENTO PROGETTUALE

PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA DI TIPO NON COMPETITIVO PER L'INDIVIDUAZIONE DI ENTI DEL TERZO SETTORE DISPONIBILI ALLA CO-PROGETTAZIONE E GESTIONE IN PARTNERSHIP DEI SERVIZI PREVISTI DAL PNRR - M5C2 SUB-INVESTIMENTO 1.3.2 "CENTRO SERVIZI"

CUP B34H22000060006

Premesse

Nell'indire la procedura in oggetto, il Comune di Vicenza si fa portatore delle indicazioni dell'Autorità di gestione del PNRR. Ci si richiama, in particolare, all'Avviso 1/2022 (D.D. n. 5 del 15/02/2022), in forza del quale:

- i progetti devono seguire le indicazioni delle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia e del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023;
- la gestione operativa degli interventi previsti nella linea di investimento 1.3.2 potrà essere affidata a Enti del Terzo Settore sulla base della normativa vigente.

A quest'ultimo proposito, anche il sopra citato Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 specifica che *"è particolarmente importante che i centri servizi per il contrasto alla povertà vengano progettati e gestiti con la partecipazione attiva delle organizzazioni del Terzo settore ed integrate pienamente nel contesto territoriale"* (cifr. scheda 3.7.3 p.112) e, inoltre, che *"(...) il Centro servizi potrà essere strutturato attraverso il ricorso alla coprogettazione"* (cifr. scheda 3.7.3 p.115)

In adempimento di quanto sopra esposto si redige, quale allegato all'Avviso pubblico, il presente Documento progettuale, al quale gli Enti partecipanti alla procedura in oggetto devono fare riferimento per redigere la propria proposta progettuale.

CENTRO SERVIZI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ

I. Il Centro servizi: inquadramento generale

In ossequio a quanto previsto dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi sociali 2021-2023, il Centro servizi è adibito alla presa in carico integrata e all'offerta di un percorso partecipato di accompagnamento funzionale allo stato di salute, economico, familiare e lavorativo della persona e delle famiglie che si trovino o rischino di trovarsi in condizioni di grave deprivazione.

Il Centro servizi si configura come un luogo di accoglienza, ascolto qualificato e non giudicante, orientamento e/o accompagnamento, presa in carico dei soggetti in condizione di povertà o marginalità, anche estrema, o a rischio di diventarlo. Il soggetto della presa in carico della persona senza dimora è un'equipe multidisciplinare che include competenze educative, sociali, legali, sanitarie, psicologiche, transculturali.

Il Centro servizi offre attività di presidio sociale e sanitario e di accompagnamento per persone in condizione di deprivazione materiale, di marginalità anche estrema e senza dimora volte a facilitare l'accesso all'intera rete dei servizi, l'orientamento e la presa in carico.

Con riferimento alle persone senza dimora o in condizioni di marginalità estrema, il Centro servizi svolge, integrandole con altri interventi, alcune funzioni proprie del welfare di accesso

(segretariato, sportello sociale), attraverso servizi maggiormente specializzati per offrire a questa utenza la presa in carico multiprofessionale, consulenze specialistiche, accesso all'assistenza socio-sanitaria e una prima risposta ad alcuni bisogni primari.

II. Il Centro servizi nel progetto dell'ATS VEN_06-Vicenza

Nel progetto dell'ATS, il Centro servizi costituisce un punto di accesso e fornitura di servizi riconoscibile a livello territoriale dalle persone in condizioni di bisogno. Il Comune di Vicenza, quale capofila dell'ATS e beneficiario del finanziamento dell'UE per la linea di attività in oggetto, intende realizzare il Centro servizi in co-progettazione con gli ETS del territorio, a partire dalle caratteristiche essenziali del servizio contenute nel presente Documento progettuale.

Obiettivo dell'Amministrazione per la Linea di Investimento 1.3.2 è costituire il Centro servizi definitivo presso la sede dell'Albergo Cittadino di Vicenza, sito in Contra' San Marco 3 (36100 - Vicenza), attualmente oggetto di ristrutturazione proprio in adempimento del progetto PNRR di cui si tratta.

Alla luce di ciò, come specificato all'art. 3 dell'Avviso, si richiede agli ETS partecipanti di mettere a disposizione della co-progettazione uno spazio idoneo a svolgere le attività del Centro servizi; tale spazio ospiterà il Centro servizi fino all'ultimazione dei lavori presso l'immobile di Contra' San Marco 3. Pertanto, lo spazio da destinare al Centro servizi deve poter costituire un punto di riferimento per le persone in condizioni di bisogno; deve, quindi, collocarsi preferibilmente in luogo dove sono offerti alla cittadinanza anche altri servizi degli ETS ed, eventualmente, essere strutturato in modo tale da consentire la messa a disposizione di stanze a rotazione agli ETS, così che gli stessi possano svolgere anche direttamente nel Centro servizi le proprie attività di sostegno.

Si specifica sin d'ora che rientra tra gli obiettivi fondamentali del progetto l'avvio le attività del Centro servizi presso la sede definitiva di Contra' San Marco 3 entro il termine di durata della Convenzione, previsto per il 31 marzo 2026. Ne consegue che le eventuali attrezzature acquistate per l'adempimento delle attività del Centro servizi saranno collocate presso la sede definitiva di Contra' San Marco 3 al momento del trasferimento del servizio, di modo che possano continuare a servire allo scopo per le quali sono state acquisite.

III. Target di utenza

Costituiscono target di utenza del Centro servizi le persone in condizione di povertà o a rischio di diventarlo, comprese quelle in condizioni di marginalità estrema e senza dimora presenti nel territorio dell'ATS VEN_06-Vicenza.

IV. Interventi e servizi richiesti

Gli interventi e servizi richiesti si distinguono in attività *core* e attività accessorie, come di seguito descritte.

■ Attività core

Front office. Ascolto, filtro, accoglienza: accoglienza allo sportello del servizio da parte di un educatore per le attività di ascolto necessarie a far emergere i bisogni e la richiesta di aiuto.

Assessment e orientamento (Sportello): valutazione dei bisogni e delle risorse della persona, al fine di definire le attività di accompagnamento attraverso un percorso multidimensionale, che necessita cioè di uno sguardo unitario, ma con ottiche provenienti da più punti di vista professionali (educatore, assistente sociale, medico, psicologo); attività di segretariato e orientamento per l'accesso a servizi, programmi e prestazioni, tra i quali, in particolare, la residenza virtuale (mentre il servizio di fermo posta, già attivo sul territorio, rimane di competenza diretta dell'Amministrazione) e, ove disponibile, lo Sportello "Inps per tutti".

Presa in carico e case management/indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici, che si esplica in:

- Presa in carico nella prima fase del percorso/intervento, attraverso una stretta collaborazione tra educatori, come figure di primo contatto e front office, e assistenti sociali incaricati di ingaggiare la rete dei servizi, in un lavoro d'equipe integrato (operatori con competenze educative, sociali, legali, sanitarie, psicologiche, transculturali); la composizione dell'equipe multidisciplinari varierà in relazione ai bisogni rilevati;
- affiancamento/accompagnamento flessibile, svolto dagli educatori, delle persone prese in carico dal Centro servizi, lavorando anche sul territorio e nella dimensione della comunità locale e delle reti di prossimità e svolgendo così un ruolo di sostegno dell'attività svolta dall'assistente sociale; in questo contesto potranno essere erogati anche beni materiali funzionali al percorso intrapreso.

Consulenza amministrativa e legale

L'attività in questione si esplica in:

- attività di consulenza legale, ad esempio in materia di controversie amministrative, diritto di famiglia, richieste di protezione internazionale, fogli di via, accesso a programmi di ritorno volontario assistito, tutela di persone vittime di violenze e aggressioni, in stretta collaborazione con il servizio di orientamento legale, già attivo sul territorio, anche prevedendo la compresenza in momenti programmati nella sede del Centro servizi, compatibilmente con la gestione degli spazi.
- supporto nel disbrigo di pratiche, richiesta di prestazioni, accesso ad attività e servizi; rientrano in questo contesto anche le attività di accompagnamento per la residenza fittizia e di informazione circa il servizio di fermo posta garantito dall'Amministrazione.
- funzione di raccordo e mappatura delle realtà che operano in questo settore, per favorire l'accesso ai servizi e agli interventi, anche del terzo settore, presenti nel territorio.

■ **Attività accessorie**

Tra le attività accessorie si distingue il presidio sanitario in integrazione con le aziende sanitarie competenti, che deve essere organizzato e svolto direttamente dall'EAP/dagli EAP; altri servizi di prossimità sono già presenti sul territorio e, pertanto, si richiede al Centro servizi una stretta collaborazione con gli ETS gestori degli stessi.

I servizi di prossimità già presenti sul territorio sono:

- servizi mensa;
- servizi per l'igiene personale, inclusi i servizi di lavanderia;

- distribuzione di beni essenziali attraverso l'emporio solidale vicentino;
- accoglienza notturna a bassa soglia;
- orientamento al lavoro (promozione dell'inserimento lavorativo anche attraverso tirocini formativi o tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione, in collegamento con i Centri per l'Impiego);
- corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana per stranieri;
- sportello di educazione finanziaria;
- Centro per l'accoglienza la cura e il supporto alle vittime di reato.

Presidio sanitario in integrazione con le aziende sanitarie competenti

Si richiede all'ente partecipante di strutturare una attività di primo screening sociosanitario, da parte del personale sanitario e di medicina generale e di primo intervento, di consulenza ed invio ai servizi sanitari, in particolare per la popolazione homeless con problemi sanitari in grave stato di marginalità lontana o non conosciuta dai servizi sanitari e/o sociali del Comune; tali attività, ove necessario dovranno essere assicurate mediante mediatori linguistico culturali, con una preparazione specifica sulla salute e i sani stili di vita, al fine di raccogliere dati utili alla definizione del percorso adeguato a rispondere ai bisogni rilevati, integrandosi nell'equipe multidisciplinare.

Si richiede inoltre di strutturare attività volte a favorire l'accesso alle prestazioni del sistema sanitario e socio sanitario integrato e l'eventuale rilascio di relazione medica o indicazioni relative alle modalità di rilascio (inclusa idoneità al lavoro 0 % di invalidità ed eventuale esenzioni ticket sanitario per reddito).

V. Servizi rivolti a tutta la collettività

Si richiede di formulare specifiche proposte per integrare il Centro Servizi per il contrasto alla povertà nella rete dei servizi offerti a tutta la cittadinanza, quali ad esempio, centri orientamento al lavoro, biblioteche, ambulatori ASL, centri famiglia, ecc.

VI. Modalità di accesso

Il Centro Servizi dovrà essere strutturato in modo da garantire:

- un accesso libero ai servizi di Front Office/Sportello per informazioni su:
 - servizi mensa;
 - servizi per l'igiene personale, inclusi i servizi di lavanderia;
 - distribuzione di beni essenziali attraverso l'emporio solidale vicentino;
 - accoglienza notturna a bassa soglia;
 - orientamento al lavoro;
 - Protezione Internazionale;
 - Residenza anagrafica fittizia;
 - accesso all'assistenza sanitaria;
- un accesso su appuntamento per l'attivazione di:
 - Programmi di RVA (Ritorno Volontario Assistito);
 - Colloqui con assistenti sociali;
 - Colloqui con consulente giuridico legale;
 - Colloqui individuali con consulente del lavoro;

- Sportello INPS per TUTTI;
- altri servizi/interventi specifici.

VII. Professionalità richieste

In ottemperanza a quanto previsto dalla scheda 3.7.3 del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali, si richiedono all'ente partecipante le seguenti professionalità:

- coordinatore/coordinatrice dell'equipe multiprofessionale anche con la funzione di rendicontare ed analizzare i dati di accesso per elaborazione flussi e bisogni;
- educatori professionali esperti nella relazione educativa con adulti;
- personale amministrativo: con funzioni di segreteria, risposta telefonica, gestione dati e agende appuntamenti condivisi;
- personale sanitario per la consulenza e l'eventuale rilascio di documentazione sanitaria;
- mediatori linguistico culturali.

Il centro servizi dovrà inoltre prevedere le modalità di integrazione con le altre figure professionali e i servizi che operano nel territorio dell'ATS, in particolare:

- assistenti sociali esperti nell'area della grave emarginazione (equipe grave marginalità del Comune Capofila) e dei servizi sociali territoriali referenti per residenza del beneficiario;
- sportello di consulenza legale, associazioni di volontariato per la consulenza e l'assistenza legale, specifici accordi con l'Ordine degli Avvocati;
- il raccordo con l'Azienda ULSS e i servizi socio sanitari per la necessaria integrazione nelle situazioni con rilevanza sanitaria.

VIII. Integrazione con altri servizi: Rafforzamento del lavoro in rete con altri soggetti pubblici e del privato sociale.

L'ente attuatore partner è tenuto a partecipare alle attività del tavolo per la grave marginalità, la cui regia è in capo al Comune di Vicenza Capofila dell'ATS.

Il tavolo svolge una funzione di coordinamento e di monitoraggio su tutta la rete dei servizi pubblici e privati che afferiscono alla grave emarginazione adulta e operano su mandato dell'Amministrazione o nell'autonomia organizzativa nel caso di associazioni di volontariato.

Al Tavolo partecipano inoltre i servizi sanitari e socio sanitari.

IX. Obblighi di rendicontazione ai sensi del Manuale Operativo per i soggetti attuatori degli investimenti M5C2: INDICATORI OUTPUT E TARGET

Al fine di agevolare l'Ente partecipante nell'efficace redazione della propria proposta progettuale, si specifica che, ai sensi del Manuale Operativo del PNRR Missione 5 Componente 2, sarà richiesta una rendicontazione quali/quantitativa finalizzata a popolare il sistema di monitoraggio previsto dal PNRR stesso.

In particolare, sarà richiesto di qualificare alcuni **indicatori di output**:

- Il numero delle prese in carico (indicatore di output OL01): è possibile certificare la presa in carico attraverso la compilazione della cartella sociale, redatta secondo il modello fornito dal MLPS e che sarà condiviso con l'ente partner attuatore; il numero target previsto è di minimo 150 persone prese in carico nel periodo temporale del progetto;
- La dichiarazione di avvio dei servizi previsti/avvio delle attività (indicatore di output OL17).

È necessario, inoltre, qualificare il seguente **indicatore di target**: numero dei beneficiari che, a seguito della presa in carico di cui sopra, abbiano avuto accesso ad almeno uno dei servizi concordati e previsti nella presa in carico e riportati nella cartella sociale (attività core o attività accessorie).

Si precisa che nella Convenzione saranno indicate le modalità e le tempistiche relative alla rendicontazione e alla presentazione della documentazione amministrativa.