



ALLEGATO A – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

SUPPORTO E ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO PER LE PERSONE ACCOLTE NEGLI HOUSING SOCIALI DEL COMUNE DI VICENZA

Art. 1 - Oggetto del servizio

L'appalto ha per oggetto la gestione di un servizio di supporto e accompagnamento educativo rivolto ai singoli e ai nuclei familiari ospiti accolti in alloggi del Comune di Vicenza destinati a servizi di Housing led (HL), Housing first temporanei (HFT)¹ e Co-housing² in coabitazione nel percorso verso l'autonomia.

L'affidamento prevede un monte ore annuo così suddiviso:

- n. 3120 ore annue di servizio socio-educativo da parte di operatori esperti;
- n. 520 ore annue di coordinamento.

Art. 2 - Finalità

Il servizio di supporto e affiancamento educativo è costituito da un complesso di interventi e attività di natura educativa, sociale, ricreativa e inclusiva offerti in contesti di housing sociale rivolti a persone adulte e a nuclei familiari in situazione di disabilità, disagio e fragilità sociale, economica, lavorativa e abitativa.

Il servizio intende offrire e dare risposte concrete a bisogni, necessità, istanze e aspettative espresse dall'utente o dal nucleo familiare, supportando la situazione di fragilità e realizzando, con la persona stessa, percorsi di orientamento e accompagnamento alla relazione, alla socializzazione e all'autonomia personale e sociale.

Il Servizio è rivolto a persone, individuate dai servizi sociali del Comune di Vicenza, le quali, pur vivendo condizioni di fragilità e difficoltà, hanno risorse personali, sociali ed economiche per quanto ridotte, che consentono l'inserimento in un contesto abitativo, con la finalità di:

- consentire alla persona di mantenere e accrescere la propria autonomia;
- facilitare il riconoscimento delle proprie capacità personali e favorire processi di empowerment e resilienza;
- favorire la conoscenza, il collegamento, l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dal territorio (sanitari, socio-sanitari, sociali, aggregativi, informali) che possano concorrere alla crescita e all'autonomia della persona.

Art. 3 - Obiettivi

Gli obiettivi del servizio sono

- orientare e sostenere l'autonomia individuale;

¹ Si intendono per Housing Led e Housing temporaneo in coabitazione: appartamenti in cui convivono più persone. L'inserimento avviene su progetto sociale o socio-sanitario. Le persone condividono spazi comuni, se opportuno anche la camera da letto. Gli operatori garantiscono una presenza significativa nel corso della giornata. Alcuni progetti possono configurarsi come appartamenti protetti.

² Si intendono per Co-housing: unità immobiliari in cui ogni nucleo ha la disponibilità di un alloggio e si condividono spazi e servizi comuni. I Co-housing sono finalizzati anche a garantire l'accesso alla casa a target di vulnerabili, sviluppando anche progetti di welfare generativo. Alcuni progetti possono configurarsi come appartamenti protetti o progetti di abitare supportato. Le persone partecipano alla spesa di gestione dell'alloggio.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

- promuovere e accrescere capacità e competenze di gestione della quotidianità;
- promuovere conoscenze e competenze anche di tipo economico, affinché gli ospiti possano apprendere strategie di educazione finanziaria quale occasione di risparmio e di oculatezza nella gestione di risorse, per potersi permettere di sostenere in seguito un affitto, o comunque di gestire una casa per conto proprio.
- interventi di aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative e/o burocratiche.

In considerazione delle specifiche modalità di alloggio, obiettivi specifici sono:

- per gli appartamenti in convivenza: promuovere e favorire le capacità di vivere insieme, di condividere tempi e spazi di vita per rafforzare ulteriormente competenze quotidiane, organizzative ed emotive;
- per gli appartamenti di HF non in convivenza: offrire agli ospiti uno spazio da personalizzare e da utilizzare come luogo individuale e riservato, stimolando la capacità di organizzare e mantenere puliti ed accoglienti – in modo condiviso – gli spazi comuni a beneficio di tutti.

Art. 4 - Destinatari

Il servizio si rivolge ad adulti e nuclei familiari in condizioni di svantaggio e fragilità inseriti in servizi di Housing sociale e alloggi protetti del Comune di Vicenza. Il numero complessivo di nuclei familiari coinvolti è stimato in circa 40.

Art. 5 – Luoghi di svolgimento del servizio

Il Servizio richiesto dovrà essere fornito negli alloggi destinati all'Housing sociale situati nel Comune di Vicenza, di seguito indicati:

- n. 6 appartamenti con destinazione Co-Housing siti in via dei Mille, 32
- n. 11 appartamenti di Housing First Temporaneo (diversi indirizzi), di cui 7 disponibili
- n. 3 appartamenti in Co-Housing in convivenza, riservati a persone con disabilità, siti in viale Giorgione
- n. 8 appartamenti con destinazione Co-Housing siti in Contra' Cieco Retrone (Palazzo Valentino)

L'Amministrazione si riserva il diritto di modificare o integrare il numero degli alloggi nella misura di un massimo 15% in più.

Art. 6 – Prestazioni richieste

L'affidatario nello svolgimento del servizio deve garantire:

- colloqui e interventi con gli ospiti finalizzati all'apprendimento e/o ri-apprendimento di abilità specifiche (es. prendersi cura di sé, della casa, dei propri tempi e spazi, organizzazione del proprio tempo);
- attività di accompagnamento e facilitazione nell'acquisizione e recupero del proprio ruolo sociale all'interno dei diversi contesti di vita (in famiglia, sul territorio);
- attività di accompagnamento e facilitazione all'accesso e fruizione dei servizi e delle diverse opportunità territoriali favorendo la possibilità di muoversi autonomamente sul territorio, prioritariamente al Centro Servizi per eventuali interventi di sostegno;
- sostenere gli ospiti nel disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche (es. attivazione della

**Servizio Politiche Attive per l'Inclusione Sociale e
Politiche del Lavoro**

Viale Torino 19 - Vicenza

tel. 0444 222564

mail: progettisociali@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Spid), cura/aggiornamento della documentazione (es. cambio medico o rinnovo tessera sanitaria), supporto nella presentazione dell'ISEE e di misure statali comunali o regionali.

All'affidatario è richiesto altresì di mantenere un costante raccordo con l'Assistente sociale referente per la persona e il suo nucleo familiare, attraverso le seguenti azioni:

- pianificazione dell'attuazione del progetto;
- preparazione e cura della modulistica;
- partecipazione agli incontri d'equipe, di confronto e raccordo con la persona, il nucleo familiare e i Servizi sociali.

Art. 7 - Organizzazione del servizio

L'affidatario riceve dal responsabile dei servizi sociali la richiesta di presa in carico del nucleo/singolo assegnatario in uno degli appartamenti HFT/HL E CO-HOUSING, con l'invio di una relazione contenente le informazioni necessarie per la definizione del progetto di presa in carico.

L'affidatario, in accordo con i servizi sociali referenti, accompagna il beneficiario alla visita per visionare gli spazi dell'appartamento e svolge un colloquio con l'ospite ed eventualmente il referente del servizio inviante.

Una volta che la persona ha firmato il Patto di ospitalità e il regolamento degli ospiti, attività queste in capo al servizio sociale del Comune, la persona viene accolta.

Se non acquisito precedentemente, l'affidatario, entro 15 giorni dall'accoglienza, predispone, insieme all'ospite e al servizio sociale referente un progetto di autonomia con indicazione delle fasi di verifica, obiettivi a breve e a lungo termine, calendarizzazione degli incontri specifici con il referente dell'affidatario e/o dei servizi invianti.

Le attività previste a favore dei beneficiari sono:

- visite periodiche e colloqui di orientamento;
- accompagnamento in eventuali servizi di riferimento se previsto dal progetto;
- orientamento e informazione sui servizi del territorio, misure regionali, agevolazioni, voucher;
- incontri di confronto, individuali o di gruppo (ospiti), sulla base di necessità o bisogni particolari.

Il servizio è attivo tutto l'anno.

L'affidatario concorda con il Pronto Intervento Sociale le modalità da seguire nel caso di situazioni che dovessero presentare il rischio di dover attivare interventi in urgenza o emergenza in orari serali o nei giorni festivi.

L'affidatario garantisce un numero di ore fisso per il passaggio bimensile del coordinatore indipendentemente dal progetto specifico.

I Servizi dovranno svolgersi durante tutto il corso dell'anno nel rispetto delle esigenze degli utenti.

Gli interventi presso le abitazioni verranno attivati dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00, in relazione alle finalità del progetto. L'attività dovrà essere strutturata con una presenza programmata.

In via eccezionale e su richiesta dei Servizi Sociali i servizi educativi di cui sopra potranno essere attivati anche nei giorni prefestivi e festivi e/o in orario notturno, in tal caso si potrà prevedere una maggiorazione del prezzo orario prevista dal CCNL.



Art. 8 – Monitoraggio dei beneficiari

Il monitoraggio dei percorsi dei beneficiari deve essere garantito attraverso le seguenti attività:

- l'operatore verifica in modo costante la corretta gestione degli ambienti da parte degli ospiti e interagisce con gli stessi attraverso incontri informali, allo scopo di monitorare le situazioni personali di ciascun beneficiario;
- l'educatore visita periodicamente i beneficiari presso l'alloggio, per verificare l'andamento del progetto;
- l'educatore incontra periodicamente le figure di supporto per un punto della situazione sul percorso di vita in appartamento del singolo ospite, nel rispetto del diritto alla privacy di quest'ultimo e del segreto professionale dello specialista;
- l'educatore e l'operatore si incontrano con il referente del servizio inviante e l'ospite per verificare gli obiettivi e i risultati raggiunti secondo la tempistica stabilita al momento dell'accoglienza (per es. a tre mesi dall'inserimento, a metà percorso, tre mesi prima del termine del progetto);
- il coordinatore monitora il rispetto del Patto di ospitalità e si raccorda con l'Assistente sociale di riferimento per il monitoraggio degli aspetti più istituzionali;
- l'educatore, nel caso in cui l'affidatario abbia attivato specifiche collaborazioni con enti esterni (es. associazioni di volontariato, ecc.) si raccorda periodicamente con gli stessi, al fine di rendere più ampia e completa la visuale sull'andamento del percorso dell'ospite.

Trascorso il periodo di accoglienza previsto nel progetto e una volta uscito l'ospite dall'appartamento, si prevede comunque un incontro di follow-up entro un periodo di 3 mesi per un monitoraggio conclusivo e un feed-back utile a eventuali nuove tarature della proposta di housing.

Art. 9 - Modulistica e rendicontazione

All'affidatario è richiesto l'utilizzo di un proprio gestionale che consenta di informatizzare gli strumenti e i processi organizzativi del servizio (es. raccolta delle ore degli operatori, rendicontazione al Comune).

È inoltre richiesta la predisposizione di modulistica standardizzata che verrà adottata nella gestione dei servizi e condivisa con il Committente.

In particolare:

- modulistica per la progettazione/programmazione: verbale incontri; verbali equipe; relazioni di aggiornamento su richiesta.
- modulistica amministrativa: rendicontazione con report mensile presenze/assenze operatori e utenti; report mensile attività/prestazioni; report quantitativo mensile;
- modulistica per autorizzazioni: privacy per foto/video;
- modulistica per verifica: questionari di gradimento e di soddisfazione per gli utenti e i servizi;
- relazione conclusiva;
- modulistica per monitoraggio.

Art. 10 - Compiti del Comune

È competenza dei Servizi Sociali del Comune:

- predisporre il Progetto di accoglienza Quadro;



Città di **Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

- presentare ai beneficiari gli operatori del servizio;
- mantenere la relazione con il beneficiario ;
- verificare la qualità del servizio in relazione agli obiettivi previsti dal Progetto;
- valutare ed eventualmente disporre tempestivamente la riduzione/sospensione/cessazione del Servizio, qualora si modificassero le condizioni che ne hanno determinato l'avvio;
- rilevare e segnalare eventuali disservizi ai fini della loro tempestiva rimozione;
- rilevare e segnalare eventuale personale non idoneo ai fini della sua sostituzione;
- effettuare verifiche, anche a campione, circa la puntualità ed il rispetto dei piani orari da parte degli operatori.

**Servizio Politiche Attive per l'Inclusione Sociale e
Politiche del Lavoro**

Viale Torino 19 - Vicenza

tel. 0444 222564

mail: progettisociali@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it