



***Città di* Reggio Calabria**



Indirizzo
Ce.Dir. Corpo H piano I Via S. Anna II Tronco



09653622173



servizisociali@reggiocal.it
protocollo@pec.reggiocal.it

Allegato 3

RELAZIONE TECNICA

Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. n. 36/2023

RAFFORZAMENTO DEGLI INTERVENTI DI INCLUSIONE
a valere sulle risorse della Quota Servizi Fondo Povertà (QSFP)



PREMESSA

L'oggetto dell'appalto è il **RAFFORZAMENTO DEGLI INTERVENTI DI INCLUSIONE** in attuazione delle linee guida per l'impiego della Quota Servizi Fondo Povertà, che si propongono di fornire indirizzi e orientamenti rispetto all'impiego, da parte degli Ambiti territoriali sociali (ATS), delle risorse della Quota Servizi del Fondo Povertà (QSFP) per quanto riguarda la specifica finalità a): *"somme destinate al finanziamento dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, di cui all'articolo 4, comma 13 del decreto legge 4 del 2019"*.

In particolare, l'appalto prevede la gestione dell'HUB FAMIGLIA ove sviluppare:

- A. Il sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare;**
- B. Il sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare;**
- C. Il servizio di mediazione culturale;**
- D. la continuità dei servizi in essere presenti nell'HUB Famiglia;**
- E. la continuità dei servizi in essere presenti nello Spazio Famiglia.**

L'infrastruttura territoriale per la gestione dei servizi è rappresentata dall'HUB dei servizi per la famiglia, cui l'aggiudicatario dovrà garantire il funzionamento e la gestione.

L'HUB è inteso quale un network territoriale ampio, intorno ai servizi, ma anche intorno ai problemi delle persone che non sono intercettati dai servizi, e rappresenta il presidio essenziale verso la generazione di un modello di welfare comunitario.

È uno spazio aperto e gratuito, luogo di presa in carico condivisa con i Poli territoriali, di socializzazione, di sostegno, di consulenza, di formazione.

L'obiettivo, pertanto, è quello di rafforzare il Servizio Sociale Professionale con interventi specialistici che attengono ai suddetti interventi.

La ripartizione delle ore indicate degli operatori preposti all'intervento, così come definito nel Capitolato Speciale d'Appalto, fermo restando il limite complessivo del periodo dell'affidamento, potrà subire delle variazioni sulla base di esigenze di servizio del Comune di Reggio Calabria.

Il Coordinatore quale responsabile del servizio, è il referente per i rapporti con il Settore Welfare e i Poli territoriali del Comune di Reggio Calabria per le verifiche sull'andamento degli interventi, per la segnalazione di ogni problema che dovesse insorgere con gli utenti ed in genere per tutte le azioni, le comunicazioni o le informazioni necessarie al buon andamento del servizio.

Al Coordinatore spetta il compito di organizzare il lavoro dell'équipe e coordinare le attività operative, prevedendo riunioni di équipe anche al fine di svolgere un'azione di programmazione,



Città di Reggio Calabria



Indirizzo
Ce.Dir. Corpo H piano I Via S. Anna II Tronco



09653622173



servizisociali@reggiocal.it
protocollo@pec.reggiocal.it

monitoraggio, verifica e valutazione condivisa. Il Coordinatore curerà la promozione di reti territoriali definendo ogni possibile sinergia con altri servizi, progettualità e agenzie territoriali, nonché il raccordo costante con il Settore Welfare del Comune di Reggio Calabria e i Poli territoriali ove è presente il **Servizio Sociale Professionale**, così suddivisi:

Polo I (Catona - Gallico - Archi - Santa Caterina),

Polo II (Pineta Zerbi - Centro Storico - Ortì - Condera),

Polo III (Modena - San Sperato - Cannavò - Mosorrofa),

Polo IV (Ravagnese - Gallina - Pellaro),

Polo V (Gebbione - Sbarre).

Le attività devono essere svolte in modo coordinato e complementare tra loro allo scopo di raggiungere, conoscere e supportare il target di utenza presente su tutto il territorio comunale di intervento, ottimizzando e integrando le risorse disponibili dell'aggiudicatario, del territorio e dell'amministrazione comunale.

Per lo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato e alla Relazione Tecnica, l'aggiudicatario è tenuto a fornire i mezzi, gli strumenti ed il materiale necessario per la pratica effettuazione delle attività, garantendone la sicurezza e l'efficacia.

La programmazione, la gestione e la rendicontazione dell'intervento è strettamente correlata alle linee guida delle fonti di finanziamento e seguono le regole stabilite dalle direttive ministeriali.



GESTIONE DELL'HUB FAMIGLIA - specifiche tecniche delle azioni

A. Sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare

A.1 Potenziare/Sviluppare il benessere e il funzionamento della persona e delle relazioni familiari attraverso le seguenti azioni

- Sostegno delle buone relazioni familiari
- Promozione di attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali nonché la capacità di fronteggiare le situazioni problematiche
- Supporto all'integrazione sociale e relazionale dei diversi componenti del nucleo familiare
- Accompagnamento nelle azioni di prevenzione e cura volte alla tutela della salute dei componenti del nucleo e l'eventuale accesso ai servizi
- Sostegno della partecipazione ai colloqui/incontri con gli operatori e con l'équipe e l'adesione ai programmi concordati con i Servizi di riferimento

A.2 Sostenere la Cura dei Bambini e Ragazzi mediante

- Promozione di interventi di prevenzione dell'insuccesso scolastico e a sostegno della frequenza e partecipazione alla vita scolastica dei figli (es. partecipazione colloqui con gli insegnanti)
- Attivazione di un affiancamento e supporto educativo - didattico
- Supporto alla frequentazione di attività extrascolastiche e di socializzazione
- Iniziative di potenziamento del ruolo educativo e di cura genitoriale
- Accompagnamento verso opportunità e dispositivi di sostegno (es. partecipazione a programmi di sostegno alla genitorialità, gruppi dei genitori, mediazione familiare, altri servizi per la famiglia, ecc.) e/o all'accesso a servizi per l'infanzia (es. nidi, scuole per l'infanzia, centri estivi, centri gioco, ecc.)

A.3 Potenziare/Favorire l'accesso a percorsi di istruzione, formazione, sviluppo delle competenze attraverso le seguenti azioni

- Sostegno al conseguimento dell'obbligo scolastico, titolo di studio o abilitazione professionale
- Supporto nell'acquisizione di competenze preliminari a sostenere la possibilità di collocamento nel mercato del lavoro (es. accompagnamenti a percorsi di orientamento formativo/professionale, a corsi di conoscenza della lingua italiana)



A.4 Potenziare l'accesso e la partecipazione alle Reti Sociali di Comunità e Prossimità mediante

- Accompagnamento alla partecipazione ad opportunità offerte da reti sociali territoriali e di comunità (es. gruppi di cittadinanza attiva, buon vicinato, gruppi di auto-mutuo aiuto...)
- Supporto nell'ingaggio in attività di volontariato all'interno di realtà attive della comunità di appartenenza
- Sostegno alla costruzione/ricostruzione delle relazioni con la rete familiare (allargata e ristretta)

A.5 Migliorare la Gestione del budget familiare e della Condizione Abitativa mediante

- Offerta di strumenti e indicazioni utili per tenere sotto controllo il budget familiare e raggiungere una migliore gestione sia delle entrate che delle spese
- Iniziative di sensibilizzazione per preservare la proprietà/mantenimento dell'alloggio ed evitare le insolvenze (utenze/affitto)
- Offerta di strumenti ed opportunità per contenere l'aggravarsi o concorrere a sanare situazioni debitorie relative all'abitazione (mutui/affitto).

B. Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare

Il Servizio di mediazione pone la dimensione della genitorialità e della famiglia come propria finalità, in un'ottica di potenziamento delle risorse e di valorizzazione delle competenze della persona e dei sistemi in cui essa è inserita.

L'ottica non è di tipo riparativo, ma tendente alla crescita dell'individuo, della famiglia e al miglioramento della qualità della vita, considerando la crisi come elemento "naturale" all'interno del ciclo di vita e come potenziale fattore evolutivo.

Il Servizio di mediazione si rivolge, quindi, alle famiglie nella "normalità" della vita, alle famiglie ed alle coppie che attraversano particolari momenti di criticità, alle famiglie che stanno affrontando le problematiche legate alla separazione e al divorzio.

Il Servizio è destinato ai nuclei familiari residenti nel territorio del Comune di Reggio Calabria ed offre uno spazio di accoglienza delle molteplici ed emergenti esigenze delle famiglie odierne, in termini di orientamento, consulenza e sostegno.

Gli obiettivi generali indicati per il servizio di sono:

- Promuovere una cultura della famiglia;
- Svolgere un'efficace azione di promozione del benessere;
- Stimolare la famiglia con interventi finalizzati al potenziamento delle proprie capacità e risorse;
- Sostenere la normalità del ciclo di vita della famiglia;
- Prevenire situazioni di disagio e il loro aggravarsi;
- Porre in essere interventi a favore della famiglia in cui si esprime una criticità;



- Orientare la famiglia che affronta situazioni di separazione e divorzio;
- Sostenere i minori nel difficile percorso della separazione dei genitori;
- Offrire un'occasione per confrontarsi, esprimere vissuti ed emozioni in uno spazio sicuro;
- Trovare soluzioni pratiche ai piccoli e grandi problemi della riorganizzazione familiare;

In particolare la Mediazione familiare si configura come intervento professionale per la riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una volontà di separazione e/o divorzio.

Gli obiettivi specifici della mediazione sono:

- raggiungimento di una co-genitorialità o bi-genitorialità, ovvero la salvaguardia della responsabilità genitoriale nei confronti dei figli;
- facilitare la comunicazione;
- favorire la continuità del legame genitoriale;
- sostenere l'assunzione di responsabilità condivisa nelle decisioni riguardanti i figli;
- stabilire un equilibrio tra doveri e diritti dei genitori;
- far apprendere modalità per negoziare accordi e prendere decisioni secondo uno stile collaborativo e disponibile.

C. Servizio di mediazione culturale

Il servizio è volto al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- fornire attività di supporto alla "domanda di salute" dei cittadini stranieri e quindi di relazione interculturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore e la struttura sanitaria;
- accompagnare la relazione operatore/utente e orientare all'accesso ai servizi tramite attività di mediazione interculturale, informazione, traduzione e interpretariato.

Per il conseguimento degli obiettivi di cui sopra dovranno essere svolte le seguenti attività:

- informazione al cittadino immigrato sull'accesso al sistema sanitario nazionale, ai servizi e ai percorsi in essere;
- attività di mediazione culturale;
- attività di mediazione linguistica ed interpretariato anche telefonica e/o tramite video conferenza;
- traduzioni scritte legali di materiale sanitario a favore di persone con vulnerabilità sociale (ad es. lettera di dimissione, certificazione, cartella clinica, ecc.), traduzione di materiale informativo rivolto al cittadino straniero;
- attività di health literacy presso le comunità;
- partecipazione alle attività di formazione congiunta con gli operatori;
- partecipazione alle attività di supervisione, etc.



D. Continuità dei servizi in essere presenti nell'Hub Famiglia

Si intende favorire e valorizzare il contributo delle famiglie, così come favorire progetti mirati a facilitare l'integrazione sociale e la condivisione solidale, affinché tutti possano dare il loro apporto di conoscenza e di esperienza, attraverso:

- promozione di esperienze di partecipazione ed iniziative di auto-mutuo aiuto tra le famiglie;
- realizzazione di azioni di animazione sociale territoriale e attività socializzanti e aggregative di tipo ludico/ricreativo/culturale (laboratori, feste a tema, ecc.) diretti a promuovere il protagonismo delle famiglie, in una logica di partecipazione attiva alla vita della comunità.

Queste attività si pongono in continuità e integrazione con le altre attività dell'Hub in quanto possono fornire occasione per far emergere le risorse presenti nel territorio e di metterle in circolo per favorire la coesione sociale.

L'organizzazione dell'HUB si configura come servizio inserito all'interno del sistema locale dei servizi socio - educativi e opera in forte integrazione con il Settore Welfare del Comune di Reggio Calabria, che può attivare, ove necessario, l'intervento di figure specialistiche, definendo progetti individualizzati per particolari situazioni di difficoltà familiari per le quali viene valutata l'opportuna attivazione di servizi istituzionali.

Saranno garantite forme e momenti di coordinamento delle attività tra soggetto attuatore e amministrazione comunale, con la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'Hub per la Famiglia, la (ri)programmazione delle attività, l'organizzazione degli operatori, l'integrazione con gli altri soggetti competenti e attivi del territorio che si occupano dei temi di interesse per il servizio, così da rispondere in modo adeguato alle risposte delle famiglie.

L'aggiudicatario del servizio dovrà attivare e garantire le risorse professionali idonee e necessarie a garantire l'operatività del centro e l'erogazione dei servizi.

La sede dell'Hub per la Famiglia è stata individuata presso l'immobile sito in via Sbarre inferiori n. 139 - 89129 Reggio Calabria e offre già i seguenti servizi:

- **Informazione e orientamento:**
 - o Bonus e agevolazioni;
 - o Reddito di cittadinanza;
 - o Alloggi popolari;
 - o Inserimento lavorativo;
 - o Corsi di formazione;
 - o Consulenza legale;



- Servizi educativi e/o assistenziali;
- **Servizi e iniziative di supporto alle famiglie**
 - Doposcuola;
 - Laboratori manipolativi;
 - Corsi;
 - Eventi a tema;
 - Momenti di aggregazione e socializzazione;
- **Sostegno alle competenze genitoriali** (sotto esplicitate)
- **Sviluppo delle risorse familiari e di comunità**

L'aggiudicatario del servizio dovrà garantire, inoltre, presso la sede dell'Hub famiglia o presso altra sede individuata di concerto con la Stazione appaltante, le seguenti azioni:

E. Gestione dei servizi dello Spazio famiglia:

- Organizzazione e realizzazione di iniziative di aggregazione, ricreative e culturali rivolti a tutte le famiglie del territorio, a cadenza mensile, coinvolgendo e coordinando a tal fine le associazioni del volontariato e del privato sociale che si occupano di famiglie.
- Attività di promozione e sensibilizzazione sulle attività svolte.
- Spazio neutro: quale spazio che ospita in un luogo accogliente e attrezzato a misura di bambino, su richiesta dei servizi sociali territoriali, incontri fra genitori e bambini che vivono situazioni di forte conflitto familiare alla presenza di operatori specializzati che, oltre ad osservare, facilitino i processi di acquisizione di competenza nell'espletamento delle funzioni genitoriali di cura e nell'utilizzo di modalità comunicative più adeguate. In merito a tale attività gli operatori dovranno relazionare a cadenza bimestrale, salvo che non vengano date dai referenti del Servizio indicazioni diverse e ogni volta che vengano rilevate situazioni particolari che meritano immediata segnalazione;
- Gruppi specifici per il sostegno dei bambini, figli di coppie separate, portatori di disagio psicologico secondario all'esperienza del conflitto familiare;
- Collaborazione costante e continua tra gli operatori che effettuano i servizi con gli operatori dei poli territoriali che seguono i nuclei familiari beneficiari dei servizi stessi.
- Videoregistrazione degli incontri genitore- figlio/i in spazio neutro, per un numero massimo di 5 casi, individuati ad esclusiva discrezione del Servizio, previa acquisizione del consenso informato e sottoscrizione di apposita liberatoria da parte degli utenti. Le registrazioni dovranno essere consegnate al referente del Settore, su apposito supporto informatico e si



intendono in esclusiva disponibilità del Settore stesso. Tali dati saranno trattati e custoditi nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003) ed il titolare dei dati è il Dirigente del Settore Welfare.

Gestione dei servizi dello Spazio famiglia - Intervento relativo all'azione "Sostegno alle competenze genitoriali"

- percorsi di formazione per genitori sulla genitorialità efficace, sugli stili educativi e su temi di interesse rilevante nell'ambito della famiglia e dei minori, rivolti sia all'utenza del centro che a tutti i cittadini interessati;
- percorsi laboratoriali di gruppo rivolti al rafforzamento della relazione genitori/figli, attraverso la realizzazione congiunta di attività creative, innovative, o ludiche, quali strategie mirate al sostegno alla genitorialità, laddove essa si appalesa come "fragile", che potenzino, integrino o, laddove possibile, sostituiscano le attività di spazio neutro, riportate al punto a);
- azioni volte a favorire il confronto tra genitori e la condivisione di esperienze per potenziare, anche attraverso lo strumento del gruppo, le competenze necessarie allo svolgimento del ruolo genitoriale ed il superamento delle relative difficoltà;
- azioni volte al rafforzamento dell'integrazione sociale delle famiglie nel territorio di appartenenza, potenziando le reti sociali, il supporto informale tra le famiglie o tra famiglie ed agenzie educative presenti nel contesto di vita.

IL RUP
ASSISTENTE SOCIALE
ANDREA CANALE