

Allegato A

Regione Marche - Assessorato Servizi Sociali
Linee guida per la predisposizione e l'approvazione dei Piani di Zona 2003

L'attuazione del "Piano Regionale per un Sistema integrato di interventi e servizi sociali" delle Marche e della L. 328/00 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali prevede la programmazione dal basso con la costruzione dei Piani territoriali (di seguito saranno denominati "Piani di Zona" ai sensi dell'art. 19 della L. 328/00). Per orientare e sostenere la predisposizione e l'approvazione dei Piani di Zona 2003 da parte degli Ambiti territoriali si emanano le presenti linee guida che sviluppano i seguenti argomenti:

- 1. Avvio della "partecipazione"**
- 2. Organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nelle Marche**
- 3. Verso la costruzione del "profilo di comunità"**
- 4. Valorizzazione dei servizi presenti e individuazione di criticità e potenzialità dell'Ambito territoriale**
- 5. Connotazione dell'Ambito territoriale rispetto a "livelli essenziali di assistenza" e "rete dei servizi essenziali"**
- 6. Avvio della concertazione e della progettazione partecipata**
- 7. Traccia operativa per il Piano di Zona**

Allegati

1. Avvio della "partecipazione"

Con l'approvazione delle "linee guida per l'attuazione del Piano Regionale per un Sistema Integrato di Interventi e servizi sociali" avvenuto con DGR n. 1670 del 17.07.2001 è stato concretamente avviato il processo di attuazione del primo Piano Sociale Regionale. Tale documento indicava il percorso di organizzazione istituzionale del nuovo assetto dei servizi da articolarsi nei 24 ambiti territoriali istituiti con DGR n. 592 del 19.03.2002 articolandolo in fasi che sono state poi successivamente implementate o sono in corso di implementazione.

Il processo attivato, nello spirito della L. 328/00, vuole caratterizzarsi attraverso la "partecipazione" che, se in generale riguarda il sentirsi parte attiva in un'attività, in un percorso, nel caso specifico è una modalità di lavoro che coinvolge tutti i soggetti interessati alla progettazione sociale e che riguarda tutte le fasi.

- 1.1 I soggetti istituzionali** protagonisti del processo di costruzione dei Piani di Zona sono stati individuati dal Piano sociale regionale nel seguente modo:

Gli Ambiti territoriali

Sono l'elemento di definizione geopolitica alla base del processo di integrazione e costituiscono quindi il livello di governo locale delle politiche sociali. La centralità del ruolo dell'ente locale, assieme all'esistenza nella nostra regione di tanti piccoli Comuni, ha portato a ricercare in aggregazioni intercomunali - l'Ambito Territoriale appunto - il livello minimo per avviare nuove forme di progettazione, organizzazione e gestione dei servizi.

Il Piano Regionale affida agli Ambiti Territoriali obiettivi di carattere generale decisivi per la realizzazione di un sistema integrato di servizi quali:

- Dotare tutti i territori di una rete di servizi essenziali alla quale sia garantita pari opportunità di accesso ai cittadini che vivono o lavorano nella regione;
- Creare le condizioni per l'integrazione dei servizi, guardando non solo alla costruzione organica del rapporto tra sanitario e sociale, ma al più ampio sistema di welfare (politiche del lavoro, casa, istruzione, formazione, ambiente etc.)
- Promuovere il quadro più congruo per la piena attuazione degli indirizzi della programmazione nazionale e regionale
- Favorire l'esercizio associato delle funzioni sociali da parte dei comuni ed una gestione unitaria della rete dei servizi.

La "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (L. 328/00) ribadisce questo livello organizzativo di base individuando nella Regione il soggetto che deve determinare, tramite le forme di concertazione con gli enti locali, gli ambiti territoriali e le relative modalità e strumenti per la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete.

Gli Ambiti Territoriali sono stati istituiti con atto deliberativo della Giunta regionale n. 592 del 19.03.2002 che prevede la divisione del territorio regionale in 24 Ambiti corrispondenti ai Distretti sanitari o a loro multipli fino a coincidere, in alcuni casi, con l'intero territorio della Azienda USL.

- I Comitati dei Sindaci** Ogni Ambito Territoriale provvede alla costituzione del Comitato dei Sindaci composto dai Sindaci di tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito stesso, tenuto conto che:
- coincide con il Comitato dei Sindaci di Distretto (corrispondente alla Assemblea dei Sindaci di cui al Piano Sanitario Regionale) nel caso in cui il territorio sia lo stesso di quello del Distretto Sanitario;
 - coincide con i Sindaci dei Comitati di Distretto nel caso in cui il territorio corrisponda a multipli di Distretti.
 - coincide con la Conferenza dei Sindaci della Azienda USL nel caso in cui il territorio corrisponda a quello dell'Azienda stessa

Il Comitato elegge il Presidente e adotta tutti i provvedimenti necessari al proprio funzionamento.

Il Comitato dei Sindaci è il soggetto politico di riferimento ed è l'organo deputato a:

- a) Definire le modalità istituzionali e le forme organizzative gestionali più adatte alla organizzazione dell'Ambito Territoriale e della rete dei servizi sociali;
- b) Individuare l'Ente Locale capofila. Qualora questo sia individuato nella Comunità Montana il Presidente della stessa entra a far parte del Comitato dei Sindaci;
- c) Nominare il Coordinatore di Ambito e istituire l'*Ufficio di Piano* di cui fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale;
- d) Definire le forme di collaborazione fra i Comuni e l'Azienda Sanitaria di riferimento, i contenuti degli accordi di programma, laddove utilizzati, le possibili collaborazioni tra Comuni e Comunità Montane, compresa la eventuale delega alle stesse per lo svolgimento del ruolo di capofila, le eventuali forme di collaborazione tra ambiti diversi compresa la possibilità di elaborare un unico Piano di Zona e di nominare un unico Coordinatore;
- e) Elaborare ed approvare il Piano di Zona istituendo, a tal fine, l'apposito "tavolo di concertazione", per garantire il coinvolgimento dei soggetti di cui all'art. 1, comma 5, della L. 328/00 nella progettazione e realizzazione degli interventi, e per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini ai sensi dell'art. 1, comma 6, della legge medesima.
- f) Elaborare ed approvare il Bilancio Sociale;
- g) Approvare il Programma delle Attività Territoriali del Distretto per la parte relativa all'integrazione socio-sanitaria (ai sensi dell'art. 3 quater, comma 3, del D.lvo 229/99 e del DPCM del 14.02.2001) che è parte integrante del Piano di Zona così come definito al successivo punto 4;

Con DGR n. 1046 del 5.06.2002 è stata istituita la Consulta regionale degli Ambiti Territoriali Sociali

I Coordinatori Nel Piano sociale regionale il Coordinatore di ambito è così definito:

di Ambito Il “*Coordinatore della rete dei servizi dell’ambito territoriale*”, è scelto all’interno delle professionalità sociali e si avvale di una specifica struttura tecnica così come definito nel Piano regionale per un Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”.

Il Coordinatore:

- supporta i processi di gestione delle risorse;
- cura le informazioni relative alle prestazioni ed ai servizi disponibili nell’ambito territoriale;
- facilita i processi di integrazione;
- facilita i rapporti con le altre amministrazioni pubbliche per le attività che si rendessero necessarie;
- Collabora con il Comitato dei Sindaci per la stesura e l’attuazione del Piano di Zona triennale e dei Piani annuali di attuazione.

Il Coordinatore, inteso come strumento tecnico del Comitato dei Sindaci dell’Ambito Territoriale, collabora, in maniera stabile, con l’Ufficio di Piano (...) per garantire su tutto il territorio dell’Ambito una programmazione condivisa ed una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali.

Nelle successive Linee guida il ruolo del Coordinatore è stato così ulteriormente dettagliato:

- È una figura professionale che deve sostenere lo sviluppo del benessere locale secondo le indicazioni date dal Piano sociale regionale;
- Risponde del suo operato al Comitato dei Sindaci che è la sede istituzionale delegata a prendere decisioni in ordine alla costruzione del Piano di Zona e alle relative modalità di gestione dei servizi sociali;
- Supporta il Comitato dei Sindaci nella programmazione della rete dei servizi essenziali da garantire all’Ambito Territoriale, dei servizi di rilievo intercomunale, delle nuove progettualità e sperimentazioni; nella definizione del Bilancio Sociale;
- È una figura che facilita le connessioni tra i soggetti pubblici e privati che operano su quel territorio;
- La struttura tecnica di cui si avvale per assolvere alle proprie funzioni è costituita preferibilmente da professionalità presenti nell’Ambito Territoriale.
- È una figura di professionalità sociale, incaricata dal Comune capofila per conto dell’Ambito territoriale a tempo pieno per un anno rinnovabile in relazione alla verifica (...), che accede al ruolo secondo le normative vigenti..

Le funzioni sono state così riassunte:

Il Coordinatore di Ambito:

- a) Cura, in collaborazione con l’Ufficio di Piano (...) e coi Responsabili di Distretto, la redazione della proposta del Piano di Zona e del Bilancio Sociale in base alle linee espresse dal Comitato dei Sindaci e concertate con le diverse realtà territoriali;
- b) Svolge compiti di coordinamento del processo di costruzione del Piano attivando rapporti, relazioni e attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell’ambito territoriale di riferimento;
- c) Svolge funzioni di monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano di zona segnalando al Comitato dei Sindaci eventuali difficoltà in ordine agli obiettivi definiti nel Piano;
- d) Supporta il Comitato dei Sindaci nella organizzazione e nel coordinamento degli Uffici di Promozione Sociale .
- e) Coordina, e cura le attività di raccolta dati per la costruzione del Sistema Informativo locale, secondo le indicazioni dell’Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali e nell’ambito del Sistema di Rilevazione Provinciale ed informa dei risultati il Comitato dei Sindaci;
- f) Promuove il coordinamento dei percorsi formativi all’interno dell’Ambito Territoriale in stretto contatto con le Province;
- g) Promuove l’attivazione dell’integrazione socio-sanitaria attuata in base alle indicazioni nazionali e regionali e del Comitato dei Sindaci;
- h) Coordina i referenti pubblici individuati dai Comuni per i singoli settori di intervento e linee di attività (infanzia e adolescenza, handicap, politiche giovanili, anziani ecc.) e 4 referenti del privato sociale e del volontariato in funzione dello sviluppo della rete;
- i) Partecipa, su richiesta, alle riunioni del Comitato dei Sindaci.

L'Ufficio di Piano In base alle Linee Guida approvate dalla Regione Marche dell'Ufficio di Piano fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale; questo implica che possono essere chiamati a farne parte anche altri soggetti e risorse professionali ed umane. Il Coordinatore di Ambito può prevedere un'articolazione in sezioni operative dell'Ufficio di Piano in riferimento alle Aree di intervento.

Attraverso la costante e stabile collaborazione con il Coordinatore di Ambito garantisce su tutto il territorio dell'Ambito una programmazione condivisa ed una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali. Per realizzare questo insieme al Coordinatore di Ambito e ai Responsabili di Distretto, cura la redazione della proposta del Piano di Zona e del Bilancio Sociale in base alle linee espresse dal Comitato dei Sindaci e concertate con le diverse realtà territoriali.

Le Province Questo livello istituzionale concorre alla programmazione sociale soprattutto nella lettura del territorio e nella rilevazione dei bisogni sociali. Il Piano Sociale Regionale e la L. 328/00 - in particolare all'art. 7 - prevedono che i governi regionali disciplinino il ruolo delle province nei punti relativi alla:

- costituzione di un quadro conoscitivo dei bisogni, delle risorse e degli interventi attivati sui territori di pertinenza;
- individuazione dei fenomeni sociali più rilevanti sulla base di un'attenta analisi dell'offerta assistenziale;
- promozione, d'intesa coi Comuni, di iniziative formative, con particolare riferimento alla formazione professionale di base;
- partecipazione alla definizione e all'attuazione dei Piani di Zona.

Per la realizzazione delle sopra riportate indicazioni operative le quattro Province si dotano, nell'ambito dell'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali, di Osservatori provinciali per la rilevazione dei bisogni e dei servizi sulla base di indicazioni regionali e istituiscono, con proprio atto, un "Coordinamento provinciale delle Politiche Sociali" che svolge anche funzione di raccordo tra i coordinamenti provinciali di settore già istituiti.

Le province si sono dotate di Osservatori che, insieme al livello regionale, costituiscono il complesso dell'Osservatorio regionale per le politiche sociali.

Particolare attenzione va posta anche all'indispensabile raccordo con il livello di programmazione territoriale in sanità - i Distretti sanitari - per la costruzione di un Piano di Zona coerente ed integrato con i Profili di salute dei Distretti sanitari.

1.2 Gli attori sociali

I soggetti istituzionali sopra indicati sono i promotori del processo di "costruzione" del Piano di Zona attraverso il coinvolgimento attivo degli "attori sociali" che l'articolo 1 della L. 328/00 identifica in:

- Organismi non lucrativi di utilità sociale;
- Organismi della cooperazione;
- Associazioni ed enti di promozione sociale, Fondazioni ed enti di patronato;
- Organizzazioni di volontariato;
- Enti riconosciuti dalle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti;
- Organizzazioni sindacali
- Associazioni sociali e di tutela degli utenti.
- Agenzie educative con particolare riferimento alle autonomie scolastiche.

Si ha consapevolezza delle difficoltà che si possono incontrare nell'attivare corretti ed equilibrati rapporti di coinvolgimento con le molteplici realtà ed espressione del privato sociale. Per favorire una rappresentanza effettiva, il più possibile partecipata e democratica, si indica di tenere come riferimento minimo per la convocazione ad incontri di consultazione, concertazione, progettazione della presenza di tre leggi nazionali sul privato sociale e, ove presenti, le corrispondenti normative regionali:

- "Legge-quadro sul volontariato" Legge 11 agosto 1991, n.266
- "Disciplina delle cooperative sociali" Legge 8 novembre 1991, n.381
- "Disciplina delle associazioni di promozione sociale" Legge 7 dicembre 2000, n.383

1.3 Le fasi della partecipazione

Il percorso di avvio della partecipazione distingue, sostanzialmente, quattro fasi e livelli di coinvolgimento:

- partecipazione informativa;
- partecipazione conoscitiva;
- partecipazione elaborativa;
- partecipazione propedeutica alla gestione.

Nel favorire la partecipazione alla gestione del Piano di Zona si ribadisce il necessario rispetto della normativa vigente ed in particolare di quanto previsto: dalla L.R. 34 del 2001 avente ad oggetto la “Promozione e sviluppo della cooperazione sociale”, dalla L.R. 48/95 avente ad oggetto la “Disciplina del volontariato” e le successive modifiche, dalla D.G.R. 52/98 concernente “Atto di coordinamento relativo all'affidamento alle cooperative sociali e loro consorzi da parte delle amministrazioni pubbliche e degli organismi pubblici e privati dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi e per la fornitura di beni e servizi diversi. Approvazione del tariffario regionale e dei corrispettivi e degli schemi di convenzione tipo” modificata dalle successive D.G.R. 2253/2001 e 2254/2001, aventi lo stesso oggetto, nonché dal D.P.C.M. del 20/3/2001 recante “Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall’art.5 della Legge 8 novembre 2000, n. 328”.

Per ogni fase della partecipazione vanno individuati gli attori e predisposto uno schema concettuale del percorso, da formalizzare progressivamente, per mettere in grado tutti i partecipanti di comprendere i vari passaggi e contribuirvi, assicurando i supporti informativi.

Nel successivo punto 6 vengono indicate le procedure da seguire per favorire la partecipazione, la costruzione del profilo di comunità, la concertazione e la progettazione partecipata in ogni Ambito territoriale.

1.4. Formazione e accompagnamento del processo progettuale

La formazione e accompagnamento del processo progettuale, avviata con l’attività formativa rivolta ai Coordinatori di Ambito, gestita dalla Scuola di Formazione del Personale Regionale in collaborazione con il Servizio Servizi sociali, proseguirà secondo le seguenti direttrici di sviluppo:

- formazione e aggiornamento dei Coordinatori di Ambito in relazione alle competenze connesse ai compiti loro assegnati dalle Linee Guida regionali;
- orientamento e accompagnamento degli operatori del territorio sulle tematiche generali dell’implementazione del “Piano Regionale per un Sistema Integrato di Interventi e servizi sociali” e sulle specifiche indicazioni delle presenti Linee Guida, anche con il coinvolgimento delle Amministrazioni provinciali.

1.5. Scadenze della presentazione Piano di Zona

Il Piano di Zona ha validità triennale e prevede Piani annuali di attuazione. In questa prima applicazione si prevede che il Piano di Zona abbia validità annuale, fino al 31/12/2003, e **sia presentato entro il 31/03/2003**.

Successivamente si manterrà la scadenza del 31 marzo per cui entro il 31/03/2004 ogni Ambito Territoriale presenterà il Piano di Zona con validità 2004-2006 ed il Piano di attuazione per il 2004.

Nella prospettiva di realizzare una effettiva integrazione delle politiche e dei servizi sociali nelle Marche, per quanto possibile, si armonizzeranno progressivamente le procedure e le scadenze delle normative di settore (minori, anziani, disabili, dipendenza, immigrati, famiglia...) con quelle previste per i Piani di Zona.

2. Organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nelle Marche

2.1. Contesto

Il Piano regionale della Regione Marche per un sistema integrato di interventi e servizi sociali prevede una riorganizzazione della rete dei servizi a livello locale, sulla base dei seguenti principi ispiratori:

- la centralità dei bisogni,
- la sussidiarietà verticale quale metodo per garantire l’adeguatezza delle prestazioni,
- l’efficacia e l’efficienza in funzione della massimizzazione della capacità di prestazione.

La Giunta regionale ha il mandato di definire la rete dei servizi essenziali, cioè i livelli minimi di servizi, di prestazioni e di attività che ogni Ambito Territoriale è tenuto ad organizzare per promuovere il miglioramento della qualità della vita della comunità locale, prevenire, affrontare e rimuovere le condizioni che limitano l'accesso e la partecipazione alla vita sociale, o che limitano, ledono o mettono a rischio l'incolumità, l'integrità e la dignità delle persone.

Il sistema integrato, di cui alla L. 328/00 e al Piano Sociale regionale, richiede l'avvio di un profondo cambiamento culturale, che ne espliciti il carattere promozionale, e non meramente riparativo, lungo la direttrice di riforma delineata dal Piano Sociale nazionale:

- da interventi categoriali a interventi rivolti alla persona e alle famiglie,
- da interventi prevalentemente monetari ad un insieme integrato di trasferimenti monetari e servizi in rete,
- da interventi disomogenei a livello *inter* ed *intra* regionale, a livelli essenziali su tutto il territorio nazionale,
- da prestazioni rigide, predefinite a prestazioni flessibili e diversificate, basate su progetti personalizzati,
- dal riconoscimento del bisogno di aiuto all'affermazione del diritto all'inserimento sociale,
- da politiche per contrastare l'esclusione sociale a politiche per promuovere l'inclusione sociale.

D'altra parte va altresì ribadito come la logica della territorialità/trasversalità degli interventi non comporta il totale superamento della logica di settore in quanto la stessa L. 328/00 indica chiaramente come la selettività degli interventi riguarda particolari categorie di soggetti in difficoltà e che presentano specifici problemi legati alla marginalità sociale. È proprio l'attenzione alle specificità nell'ambito della dimensione complessiva che permette di operare il progressivo passaggio a criteri più ampi di programmazione senza che ne costituisca un ostacolo.

La stessa tendenza in atto, a livello nazionale, di svincolare il "fondo unico" dalle destinazioni di settore, non può essere funzionale a rimettere in discussione diritti acquisiti ed tutelati da importanti norme di settore, ma deve valorizzare la funzione degli Enti pubblici territoriali nell'essere attenti alle priorità dei bisogni nei territori.

2.2. Motivazioni e proposte

In considerazione delle rilevanti differenze nella distribuzione degli interventi e dei servizi nel territorio regionale, la rete dei servizi essenziali è da intendersi, quindi, come un obiettivo di processo, cui devono tendere tutti gli Ambiti territoriali nella predisposizione degli atti di programmazione, nella costruzione di un modello omogeneo e coerente di organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Marche.

Per accompagnare il processo di riorganizzazione e riqualificazione del sistema dei servizi sociali, nel contesto della predisposizione dei Piani di Zona, si ritiene opportuno fornire agli Ambiti territoriali uno schema di "Modello di organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Marche" che permetta da un lato la "riclassificazione" dei servizi esistenti sul territorio regionale e, dall'altro, la individuazione dei servizi necessari a garantire sia la "rete dei servizi essenziali" che i "livelli essenziali di assistenza" nei vari Ambiti territoriali.

Le tabelle proposte (Allegato A1) individuano, per ogni *Area organizzativa* delle prestazioni sociali, così come definite dal Piano Sociale regionale, e comprendenti anche le tipologie di servizi e prestazioni previste nel Piano Nazionale 2001-2003, una serie di *funzioni*, articolate in *attività/interventi*, eventualmente organizzate in *servizi*.

I servizi sono elencati nell'ultima colonna, in base ad una scelta metodologica e culturale, che parte dalla lettura dei bisogni, per individuare gli *obiettivi di benessere sociale* che si ritiene debbano essere perseguiti in tutti gli Ambiti territoriali, attivando una serie di servizi variamente articolati e gestiti.

Nella descrizione degli obiettivi di benessere sociale, così come nell'articolazione delle attività/interventi e dei requisiti organizzativi dei servizi, sono stati tenuti presenti i criteri progettuali, di organizzazione e funzionamento della rete, che nel Piano Nazionale sono delineati come direttrici per l'innovazione nelle politiche sociali:

- partecipazione attiva delle persone nella definizione delle politiche che le riguardano
- integrazione degli interventi nell'insieme delle politiche sociali, mobilitando a tal fine tutti gli attori interessati e prevedendo una strategia unitaria per l'integrazione sociosanitaria
- promozione del dialogo sociale, della concertazione e della collaborazione tra tutti gli attori pubblici e privati, in particolare coinvolgendo i soggetti non lucrativi, le parti sociali e le organizzazioni dei servizi sociali, incoraggiando l'azione di tutti i cittadini e favorendo la responsabilità sociale delle imprese

- potenziamento delle azioni per l'informazione, l'accompagnamento, gli sportelli per la cittadinanza
- sviluppo degli interventi per la domiciliarità e la deistituzionalizzazione
- interventi per favorire l'integrazione sociale
- sviluppo delle azioni e degli interventi per la diversificazione e la personalizzazione dei servizi e delle prestazioni sociali
- innovazione nei titoli per l'acquisto dei servizi.

Nella scelta della nomenclatura si è cercato di ridurre al massimo il numero dei servizi elencati, accorpando sotto una stessa tipologia servizi che possono avere denominazioni diverse ma possono essere ricompresi sulla base delle finalità perseguite e delle prestazioni offerte. In questo modo sarà possibile introdurre una uniformità delle denominazioni dei servizi a livello regionale, utile anche ai fini del sistema informativo collegato all'Osservatorio regionale sulle Politiche Sociali.

Per alcuni servizi la programmazione e gestione spetta all'Azienda USL, trattandosi di servizi socio-sanitari di competenza del Servizio Sanitario Nazionale o ad altri soggetti istituzionali (ad esempio il Centro per l'impiego è di competenza dell'Amministrazione Provinciale).

La griglia definisce pertanto il modello organizzativo del sistema dei servizi sociali di cui tutti gli Ambiti territoriali dovranno tendenzialmente dotarsi nel processo di implementazione del sistema integrato previsto dalla nuova normativa nazionale e regionale, senza tuttavia indicare, in questa fase di avvio, scadenze temporali o parametrizzazioni quantitative, e senza nessuna pretesa di esaustività rispetto alla gamma di interventi attivabili, non escludendo in alcun modo la possibilità di innovazioni o sperimentazioni, che non rientrano però in questa fase nella struttura del sistema dei servizi.

Si ritiene infatti che la Regione debba svolgere un ruolo promozionale e di sostegno al processo di pianificazione territoriale, fornendo strumenti per la lettura della domanda e dell'offerta presenti nei diversi territori, supportando la ridefinizione delle esperienze già consolidate e stimolando l'attivazione di risposte nuove o innovative.

L'elenco dei servizi costituenti il sistema dei servizi intende essere quindi un obiettivo di scenario, in questa fase di prima attuazione del Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali, e di avvio alla riorganizzazione della rete dei servizi.

Si sollecitano i Comuni, associati negli Ambiti territoriali, a prevedere nei Piani di Zona annuali e triennali, a partire da un'attenta rilevazione dell'esistente, le modalità e i tempi per l'attivazione dei servizi che mancano, il potenziamento di quelli insufficienti rispetto ai bisogni evidenziati, nonché le modalità per garantire l'accesso ai servizi già esistenti soltanto in alcuni dei Comuni dell'Ambito ai residenti in tutti i Comuni dell'Ambito stesso, e a quanti si trovano nel territorio bisognosi di interventi non differibili (per gli interventi per l'emergenza). Alcuni dei servizi sociali elencati, per complessità organizzativa o tecnico-gestionale, o per le caratteristiche della domanda cui sono chiamati a rispondere, possono richiedere un coordinamento tra più Ambiti, o addirittura una dimensione provinciale.

La prospettiva del "sistema integrato" si deve necessariamente allargare anche ai servizi legati ai settori della formazione e del lavoro, quali i Centri per l'impiego e gli "Ambiti funzionali dell'offerta formativa", che, pur avendo una connotazione territoriale differente da quella dell'Ambito sociale, costituiscono un'indispensabile interfaccia nell'attuazione piena della L. 328/00 e del Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali. Sempre nella prospettiva del "sistema integrato" un riferimento importante sono le Organizzazioni sindacali quali enti gestori di servizi di orientamento professionale e attività inerenti la materia.

2.3. Modello organizzativo del sistema della rete di servizi e interventi sociali

Le *Aree organizzative* delle prestazioni prese in considerazione, che corrispondono a quelli che nella programmazione sanitaria sono i livelli assistenziali, sono quelle del Piano Sociale regionale, e comprendono anche le tipologie di servizi e attività previste nel livello essenziale delle prestazioni sociali del Piano nazionale 2001-2003; in allegato (A1) si trova lo sviluppo dei contenuti espressi per ogni Area organizzativa, analizzando le diverse funzioni e i servizi ad esse collegabili.

Le Aree organizzative sono:

1. *Area della promozione sociale e comunitaria*
2. *Area dei servizi a domicilio*
3. *Area dei servizi semi-residenziali*
4. *Area dei servizi residenziali*
5. *Area degli interventi per l'emergenza.*

Per ognuna di tali aree, sono state individuate cinque *funzioni* (1^a colonna di ogni tabella), in base alle quali è possibile raggruppare gli interventi e i servizi, in considerazione della loro caratterizzazione prevalente rispetto alle finalità del sistema di protezione sociale, pur nella consapevolezza che esse corrispondono ad aspetti diversi che in varia misura caratterizzano tutti gli interventi, che devono garantire in maniera integrata una presa in carico complessiva dei bisogni della persona e della comunità. Esse sono:

- *promozione*: corrisponde alla necessità di investire nella promozione del ben-essere sociale e della solidarietà, incoraggiando la partecipazione attiva di tutte le persone;
- *informazione-consulenza*: risponde al diritto degli utenti ad avere informazioni chiare sull'offerta della rete dei servizi ed un orientamento per la migliore fruizione della stessa;
- *educazione*: caratterizza principalmente gli interventi rivolti all'infanzia ed adolescenza;
- *accompagnamento-abilitazione*: sottolinea il ruolo da protagonista della propria storia che deve essere restituito alla persona, nella ricerca delle soluzioni ai propri problemi e nella prospettiva del recupero, raggiungimento o mantenimento della massima autonomia possibile;
- *cura-assistenza*: declina il dovere del sistema di farsi carico dei bisogni di tutela e supporto delle persone che si trovino in una condizione oggettiva, che può anche essere temporanea, di incapacità a far fronte autonomamente alle proprie necessità.

Nella 2^a colonna sono definiti una serie di *obiettivi di benessere sociale* per garantire ai cittadini e alla comunità il diritto a trovare nel proprio territorio risposte adeguate ai propri bisogni essenziali, che debbono essere perseguiti in tutti gli Ambiti territoriali, attivando servizi variamente articolati e gestiti, anche a livello sovra-territoriale, qualora se ne ravvisi l'opportunità sulla base della quantificazione del bisogno.

Ogni obiettivo è articolato, nella 3^a colonna, in *attività/interventi*, che definiscono in modo tendenzialmente esaustivo, sulla base di quanto già previsto dalle diverse normative nazionali e regionali di settore, le attività da garantire per rispondere ai bisogni a fianco evidenziati.

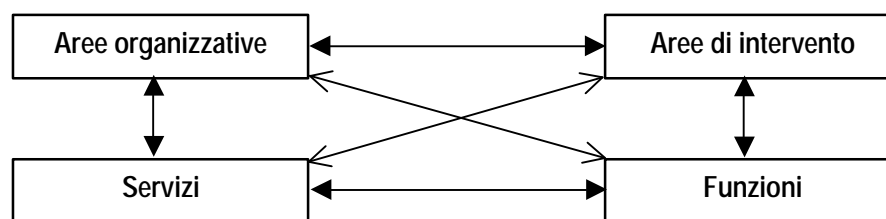
Nella 4^a colonna sono descritti alcuni *requisiti organizzativi* di base, che devono essere tenuti in considerazione nella predisposizione o riorganizzazione dei servizi, sottolineando la necessità di coordinamento e integrazione con i servizi offerti da altri soggetti pubblici o del privato sociale che operano nel territorio.

La 5^a colonna individua i *destinatari* dei diversi interventi.

Nella 6^a colonna sono elencati i servizi che devono concretamente fornire le risposte ai bisogni corrispondenti agli obiettivi di benessere sociale individuati nella 2^a colonna, attraverso le attività e gli interventi descritti nella 3^a colonna della tabella. Le diverse attività possono in alcuni casi afferire a più servizi diversi, come pure lo stesso servizio può rispondere a diverse funzioni, e può essere pertanto citato più volte in differenti sezioni della griglia. I servizi di seguito elencati costituiscono l'articolazione del modello complessivo del sistema integrato di interventi e servizi sociali delle Marche. Tra questi servizi gli Ambiti territoriali sono sollecitati ad individuare gli elementi e le modalità operative che, nei Piani di Zona, progetteranno e realizzeranno l'implementazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali sul territorio dell'Ambito.

Le seguenti tabelle riassuntive sintetizzano lo schema complessivo che si intende adottare e le connessioni tra le diverse dimensioni individuate: Aree di intervento; Aree organizzative; Servizi; Funzioni.

Modello organizzativo del sistema integrato dei servizi sociali nella Regione Marche



Aree organizzative

- *Promozione sociale e comunitaria*
- *Servizi a domicilio*
- *Servizi semiresidenziali*
- *Servizi residenziali*
- *Interventi per l'emergenza*

Aree di intervento

- *Famiglia*
- *Infanzia, adolescenti, giovani*
- *Disabili*
- *Salute mentale*
- *Disagio adulto (dipendenze, contrasto all'esclusione, povertà)*
- *Anziani*
- *Immigrati*
- *Altri soggetti*

n.b. Per garantire una maggiore analiticità nei flussi informativi collegati alle Aree di intervento, a livello di Ambito territoriale è possibile prevedere delle disaggregazioni ricomprese nelle sette aree individuate

Funzioni

- *Cura-Assistenza*
- *Accompagnamento-Abilitazione*
- *Promozione*
- *Educazione*
- *Informazione-consulenza*

Servizi

- *Alloggi sociali per adulti in difficoltà*
- *Asili nido*
- *Case albergo*
- *Case di riposo*
- *Case di accoglienza*
- *Centri di accoglienza per detenuti ed ex-detenuti*
- *Centri di aggregazione giovanili*
- *Centri di pronta accoglienza per adulti*
- *Centri diurni*
- *Centri diurni socio-educativo-riabilitativi*
- *Centri educativo/ricreativi*
- *Centri per bambini e famiglie*
- *Centri per le famiglie / Centri di ascolto*
- *Centri Servizi Immigrati*
- *Centri sociali*
- *Comunità alloggio per adolescenti*
- *Comunità alloggio*
- *Comunità di pronta accoglienza*
- *Comunità educative*
- *Comunità familiari*
- *Comunità socio-educative-riabilitative*
- *Informagiovani*
- *Residenze protette*
- *Servizi di Assistenza scolastica*
- *Servizi di sollievo*
- *Servizi di vacanza*
- *Servizi integrativi per la prima infanzia*
- *Servizio Adozioni*
- *Servizio di Affidamento Familiare*
- *Servizio di Assistenza Domiciliare*
- *Servizio di Inserimento Lavorativo*
- *Servizio Educativo Territoriale*
- *Ufficio di Promozione Sociale*
- ** Assistenza Domiciliare Integrata*
- ** Centri diurni terapeutico-riabilitativi*
- ** Comunità protette psichiatriche*
- ** Comunità socio-riabilitative per malati di AIDS*
- ** Comunità socio-riabilitative per tossicodipendenti*
- ** Comunità socio-riabilitative psichiatriche*
- ** Consultori familiari*
- ** Moduli integrati per dementi e Alzheimer*
- ** RSA*
- ** RSA disabili (da definire)*
- ** Unità Multidisciplinari per l'Età Adulta*
- ** Unità Multidisciplinari per l'Età Evolutiva*
- *** Centri di ascolto, informazione e consulenza nelle scuole*
- *** Centro per l'impiego*
- *** Sportelli informativi per detenuti stranieri negli Istituti penitenziari*

n.b. I servizi contrassegnati da un asterisco () sono gestiti dall'Azienda USL - I servizi contrassegnati da due asterischi (**) sono di competenza di altri soggetti istituzionali*

Servizi per Aree di intervento e Aree organizzative

Aree organizzative Aree di intervento	Promozione sociale e comunitaria	Servizi a domicilio	Servizi semiresidenziali	Servizi residenziali	Interventi per l'emergenza
Famiglia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Centri per le famiglie / Centri di ascolto ▪ Servizio Educativo Territoriale ▪ Consultori familiari ▪ Servizio Inserimento Lavorativo ▪ Servizio Affidamento Familiare ▪ Servizio Adozioni ▪ Servizi di Assistenza scolastica ▪ ** Centri di ascolto, informazione e consulenza nelle scuole 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ Servizio Educativo Territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri per bambini e famiglie 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Case di accoglienza
Infanzia, adolescenti, giovani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Centri di aggregazione giovanili ▪ Servizio Educativo Territoriale ▪ Centri per le famiglie / Centri di ascolto ▪ Informagiovani ▪ Centri educativi/ricreativi-Servizi di vacanza ▪ Servizio Affidamento Familiare ▪ Servizio Adozioni ▪ Servizio Inserimento Lavorativo ▪ ** Centro per l'impiego ▪ ** Centri di ascolto, informazione e consulenza nelle scuole 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ Servizio Educativo Territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asili nido ▪ Servizi integrativi per la prima infanzia ▪ Centri di aggregazione giovanili ▪ Centri educativo / ricreativi ▪ Centri per bambini e famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunità familiari ▪ Comunità educative ▪ Comunità alloggio per adolescenti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunità di pronta accoglienza
Disabili	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Servizio Educativo Territoriale ▪ Centri educativi/ricreativi-Servizi di vacanza ▪ Servizio Inserimento Lavorativo ▪ ** Centro per l'impiego ▪ * Unità Multidisciplinari per l'Età Adulta ▪ Unità Multidisciplinari per l'Età Evolutiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ * Assistenza Domiciliare Integrata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri diurni socio-educativo-riabilitativi ▪ * Centri diurni terapeutico-riabilitativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Case albergo ▪ Residenze protette ▪ Comunità socio-educative-riabilitative ▪ Comunità alloggio ▪ Comunità familiari ▪ Centri di sollievo ▪ * RSA disabili 	
Salute mentale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Centri sociali ▪ Centri per le famiglie / Centri di ascolto ▪ Servizio Educativo Territoriale ▪ Servizio Inserimento Lavorativo ▪ ** Centro per l'impiego 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ * Assistenza Domiciliare Integrata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri diurni socio-educativo-riabilitativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi di sollievo ▪ Comunità protette psichiatriche ▪ * Comunità socio-riabilitative psichiatriche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alloggi sociali per adulti in difficoltà ▪ Case di accoglienza
Disagio adulto (dipendenze, contrasto all'esclusione, povertà)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Centri sociali ▪ Centri per le famiglie / Centri di ascolto ▪ Servizio Educativo Territoriale ▪ Servizio Inserimento Lavorativo ▪ ** Centro per l'impiego 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ * Assistenza Domiciliare Integrata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri diurni socio-educativo-riabilitativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alloggi sociali per adulti in difficoltà ▪ Case albergo ▪ Centri accoglienza per detenuti ed ex-detenuti ▪ Comunità familiari ▪ Comunità alloggio ▪ * Comunità socio-riabilitative psichiatriche ▪ * Comunità socio-riabilitative per tossicodipendenti ▪ * Comunità socio-riabilitative per malati di AIDS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alloggi sociali per adulti in difficoltà ▪ Case di accoglienza ▪ Centri di pronta accoglienza per adulti
Anziani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Servizi di vacanza ▪ Centri sociali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare ▪ * Assistenza Domiciliare Integrata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri diurni ▪ * Moduli integrati per dementi e Alzheimer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Case albergo ▪ Case di riposo ▪ Residenze protette ▪ Comunità alloggio ▪ * RSA 	
Immigrati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Centri Servizi Immigrati ▪ ** Sportelli informativi per detenuti stranieri negli Istituti penitenziari 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Case albergo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centri di pronta accoglienza per adulti
Altri soggetti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di Promozione Sociale ▪ Servizio Educativo Territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Assistenza Domiciliare 			

Funzioni presenti nelle Aree di intervento

Aree organizzative	Famiglia	Infanzia, adolescenti, giovani	Disabili	Salute mentale	Disagio adulto	Anziani	Immigrati	Altri soggetti
Cura-Assistenza			X	X	X	X		X
Accompagnamento-Abilitazione	X		X	X	X	X		X
Promozione	X	X		X		X	X	X
Educazione	X	X						X
Informazione-consulenza	X	X	X	X	X	X	X	X

Funzioni presenti nelle Aree organizzative

Aree organizzative	Promozione sociale e comunitaria	Servizi a domicilio	Servizi semiresidenziali	Servizi residenziali	Interventi per l'emergenza
Cura-Assistenza		X	X	X	X
Accompagnamento-Abilitazione		X		X	X
Promozione	X			X	X
Educazione	X	X	X	X	X
Informazione-consulenza	X				X

3. Verso la costruzione del “profilo di comunità”

L'utilizzo ottimale del Piano di Zona nella Regione Marche, anche nella prospettiva di una prima fase sperimentale della durata di un anno, si può avere quando il processo di pianificazione rispetta scelte qualificanti che possono essere sintetizzate nell'espressione “programmazione partecipata” e che possono essere così declinate:

- l'attivazione di azioni responsabilizzanti, concertative, comunicative per tutto il territorio deve prevalere sulla logica amministrativa, di adempimento formale;
- l'orientamento del piano sulla base da un lato dell'analisi della condizione di tutta la popolazione e, dall'altro, della “domanda” (potenziale, espressa, nascosta) dei singoli e della collettività e non l'“offerta” possibile;
- la valorizzazione delle risorse e della capacità presenti sui singoli territori e nelle comunità locali per favorirne la crescita in competenza e adeguatezza e per garantire la indispensabile contestualizzazione delle risposte;
- la previsione di sistematiche e coordinate azioni di ricognizione, monitoraggio e valutazione degli interventi e dei servizi già all'interno del processo programmatico e non come elementi opzionali;
- l'individuazione delle precise responsabilità e compiti dei diversi soggetti, istituzionali e non, chiamati a definire, firmare e attuare gli “accordi di programma” e la definizione degli organi e delle modalità di gestione dei piani di zona e dei flussi informativi ad essi connessi.

In tutti questi passaggi un elemento catalizzatore e una dimensione comune è, ancora, la costruzione di un appropriato e coerente “sistema informativo sociale” di ambito locale, di zona, che deve essere componente e supporto indispensabile del più ampio sistema informativo provinciale e regionale.

Se l'unità territoriale base di rilevazione rimane il Comune, sia per garantire la necessaria rispondenza ad una realtà locale omogenea che per le responsabilità e le titolarità che rimangono all'Amministrazione comunale, è l'Ambito territoriale che, anche per garantire l'operatività del Piano di Zona, costituisce il “luogo” adeguato per sviluppare la conoscenza puntuale del contesto territoriale, secondo una lettura integrata di bisogni/risorse/opportunità, in un virtuoso circolo “bidirezionale” di raccolta intelligente e restituzione delle informazioni per la progettazione, la gestione, la verifica di interventi e servizi. Il “sistema informativo sociale” regionale è costituito dall'Osservatorio Politiche Sociali, presso il Servizio Servizi

sociali, dagli Osservatori provinciali e dai referenti dell’Ambito territoriale, con il Coordinatore che, tra l’altro, “coordina e cura le attività di raccolta dati per la costruzione del Sistema Informativo locale, secondo le indicazioni dell’Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali e nell’ambito del Sistema di Rilevazione Provinciale“ e gli Uffici di Promozione Sociale che a “livello locale assicurano la funzione di lettura ed osservazione dei bisogni e di monitoraggio e promozione delle risorse del territorio”.

Gli Osservatori provinciali, raccordati in un “Tavolo tecnico regionale degli Osservatori provinciali”, rappresentano una risorsa privilegiata per garantire agli Ambiti territoriali, ed in particolar modo ai Referenti che dovranno seguire tutte le questioni collegate ai flussi informativi in accordo col Coordinatore, il supporto tecnico-scientifico necessario, le basi dati necessarie, l’attivazione delle corrette procedure e modalità di raccolta delle informazioni.

Conoscere la comunità nella quale si opera significa conoscere questo sistema di fattori che interagiscono continuamente attraverso la costruzione di un “profilo” che tiene conto delle diverse dimensioni presenti sul territorio.

Diverse sono le funzioni del “profilo di comunità”:

- offre un quadro conoscitivo delle caratteristiche della popolazione residente nel territorio, delle sue problematiche e dell’articolazione dei servizi e delle risorse presenti;
- effettua o permette l’avvio della valutazione dell’esistente, per analizzare criticamente la capacità del sistema dei servizi di rispondere ai bisogni della popolazione residente;
- verso l’interno (per il “comitato dei sindaci” e “l’ufficio di piano”) prepara l’azione programmatica e pone le condizioni di verificare gli esiti delle scelte politiche, metodologiche ed organizzative del sistema integrato locale dei servizi sociali;
- verso l’esterno favorisce la trasparenza, la comunicazione nell’ambito della comunità locale, offrendo informazioni ai diversi portatori di interessi del territorio.

La prima operazione necessaria, nella fase di avvio della programmazione, è quella di raccogliere tutti gli elementi utili per conoscere e successivamente interpretare questi dati per giungere a una sintesi e a una diagnosi di comunità.

Gli elementi da raccogliere e sintetizzare sono diversi, come diverse sono, quindi, quelle che vengono chiamate comunemente “basi conoscitive” o “mappe”.

In questa prospettiva si individuano quattro “basi conoscitive” per l’avvio della costruzione del “profilo di comunità” di ogni Ambito territoriale:

<i>Dimensione</i>	<i>Componenti</i>	<i>Fonti e strumenti</i>
<i>1 - Fase conoscitiva della popolazione e del territorio</i>	Mappe: - aspetti demografici - aspetti sociali - aspetti economici - aspetti ambientali - dati epidemiologici	Viene costruito un “pacchetto” base di dati per ogni Ambito territoriale, predisposto dal “Sistema informativo sociale” regionale (Ufficio informatico statistico regionale, Osservatorio politiche sociali, Osservatori provinciali) Su base locale i dati possono essere integrati e confrontati dai Coordinatori con i Responsabili dei Distretti sanitari
<i>2 - Fase conoscitiva di bisogni e domanda</i>	Analisi dei bisogni (rilevati, indagati, stimati) con l’indicazione delle maggiori problematiche rilevate attraverso: 1. Rilevazioni sulla domanda (collegata all’offerta) dei servizi sociali 2. Indici sulla condizione di salute 3. Indici su istruzione	1. Ambito territoriale integrato da Osservatori provinciali e supportato da Servizio Servizi sociali della Regione Marche > Approfondimenti specifici degli Ambiti territoriali in collaborazione con i Distretti sanitari 2. Agenzia Regionale Sanitaria 3. Servizio Servizi sociali della Regione Marche

3 - Fase conoscitiva dell'offerta dei servizi	1. Mappatura dei servizi sociali, educativi, formativi, sanitari, culturali, assistenziali, sportivi... 2. Riclassificazione dei servizi presenti sul territorio in base al modello di rete di servizi essenziali di assistenza sociale 3. Approfondimento sui Servizi sociali: organizzazione, offerta, attività 4. Raccordo con i Profili di salute	1. Ambito territoriale integrato da Osservatori provinciali e supportato da Servizio Servizi sociali della Regione Marche > Monitoraggio specifico sull'organizzazione ed il funzionamento dei servizi sociali ed educativi dei Comuni dell'Ambito e della ASL 2. Compilazione della Scheda B1 predisposta da Servizio Servizi sociali della Regione Marche 3. Compilazione della Scheda B2 e analisi dei flussi informativi progressivamente attivati dall'Osservatorio regionale Politiche Sociali 4. Collaborazione con i Distretti sanitari
4 - Fase conoscitiva delle risorse	Istituzioni pubbliche, enti privati, aziende "sensibili", associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, volontariato....	1. Ambito territoriale integrato da Osservatori provinciali e supportato da Servizio Servizi sociali della Regione Marche 2. Collaborazione con i Distretti sanitari

Come è stato posto l'obiettivo, ed il metodo, della "progettazione partecipata" per la costruzione del Piano di Zona è necessario costruire anche un processo di "conoscenza partecipata". In questa logica si individuano alcune iniziative e strumenti che accompagnano la definizione delle mappe per la costruzione del "profilo di comunità" in funzione del Piano di Zona. Tra le iniziative si propone la realizzazione di:

- Conferenze dei servizi,
- Azioni di sensibilizzazione,
- Azioni di coordinamento e tavoli di raccordo,
- Azioni e modalità di raccolta partecipata,
- Azioni di restituzione,
- Azioni informative.

Tra gli strumenti per una conoscenza partecipata possono essere utilizzate le tecniche:

- Focus Group,
- Metodo Delphi,
- *Network analysis*.

4. Valorizzazione dei servizi presenti e individuazione di criticità e potenzialità dell'Ambito territoriale

4.1. Valorizzazione dei servizi presenti

Il percorso proposto di costruzione del primo Piano di Zona tende alla ricerca di elementi di innovazione e qualificazione che devono trovare matrici e condizioni di sviluppo specificamente locali, anche se devono concorrere alla realizzazione di un sistema di interventi e servizi coerente, omogeneo e coeso a livello regionale.

Oltre alla costruzione di quadri descrittivi-conoscitivi, si tratta quindi di utilizzare alcune chiavi valutative per verificare quali siano gli elementi e le risorse positivi (esperienze, rapporti, servizi, strutture, ecc.) per il conseguimento di un welfare comunitario integrato ed adeguato alla necessità locali.

Si tratta di una valutazione finalizzata alla valorizzazione: vale a dire orientata ad individuare i *valori* esistenti e le opportunità/necessità di *valorizzazione* delle iniziative presenti sul territorio.

L'utilità del percorso di valutazione è quindi innanzitutto locale, in quanto consente di ampliare ed amplificare la conoscenza delle iniziative già realizzate, ed in quanto tenta di basare le iniziative di innovazione e qualificazione a partire dalle risorse e dalle capacità locali.

L'analisi dello stato organizzativo dei servizi, dei loro risultati, delle criticità rilevabili è quindi la seconda tappa per la costruzione del piano di zona. In carenza di strumenti o riferimenti più ampi e consolidati, la *valutazione* può essere effettuata a partire dalla analisi di interventi, ad esempio quelli realizzati all'interno di servizi o nell'ambito di progetti, che hanno avuto un reale riscontro da o impatto sui cittadini. Se la

valutazione riesce a cogliere tanto le criticità quanto gli elementi di funzionalità e di efficacia propri delle azioni realizzate, si configurerà come strumento di acquisizione di elementi significativi (“apprendimenti”) per lo sviluppo o la riprogettazione delle politiche d’intervento. Per giungere a questa configurazione, la valutazione dovrà poter evidenziare e valorizzare forme di lavoro (azioni, raccordi, procedure...) che costituiscano solidi punti di riferimento dentro le attività a cui sono connessi o per altre proposte.

Nella elaborazione dei primi Piani di Zona la valutazione dovrebbe mettere a fuoco soprattutto gli elementi di “sistema”, ossia i soggetti, le presenze, gli elementi di funzionalità e le relazioni stabilite tra i diversi attori sociali ed istituzionali. Andranno quindi rilevate, nelle azioni in corso:

- Le esperienze di *integrazione istituzionale*, intesa come costruzione di rapporti stabili tra enti e organismi e di effettive collaborazioni, basata sulla condivisione di obiettivi, formalizzata da documenti di intesa (accordi di programma, protocolli d’intesa...) e concretizzata attraverso la definizione di procedure di lavoro (regolamenti, protocolli operativi...). Può essere distinta in:

- *istituzionale tra Enti*: Comuni, ASL, Province, Regione, altre agenzie e soggetti,

- *istituzionale tra servizi* (messa a rete dei servizi, con relazioni continuative di scambio di informazioni e con momenti di lavoro congiunto); può essere specificata in: progettazione congiunta e realizzazione coordinata di progetti, collaborazioni professionali su iniziative, contributi ad attività,

- *istituzionale con il privato sociale* (raccordo gestionale nella realizzazione di attività); può essere considerata specificando diverse modalità di affidamento in processi che prevedano: progettazione congiunta con controlli distinti, verifica/controlli periodici, relazione sulle attività.

- La *promozione di soggetti comunitari* (coinvolgimento nell’analisi, nella progettazione e nella realizzazione di iniziative di apporti non professionali, ma rilevanti, di famiglie, singole persone, gruppi). La proposta riguarda la valutazione della capacità dei servizi di: creare spazi di partecipazione; sostenere la crescita della cittadinanza sociale; favorire nuove forme di partecipazione; porsi su un terreno di confronto sia tra saperi e risorse (professionali e non) che di esigenze (quelle organizzative del servizio e quelle delle persone, delle famiglie, dei gruppi sociali). Questo passaggio di valutazione va distinto dalle relazioni di tipo istituzionale con il terzo settore, andando a comprendere in senso più ampio il rapporto con la cittadinanza. Gli spazi di compartecipazione possono essere diversi, a partire dalla individuazione di esperienze che prevedano:

- lavoro comune tra operatori e soggetti comunitari per la individuazione di problemi o per la definizione di azioni, strategie, soluzioni,

- assunzione di responsabilità parziali da parte di utenti, familiari, risorse di cittadinanza nei percorsi di assistenza e cura,

- collaborazione su aspetti relativi a problemi specifici.

- La *territorializzazione degli interventi* (articolazione delle attività secondo criteri specificati di distribuzione nell’ambito territoriale). Territorializzare significa essenzialmente riuscire a stabilire rapporti stabili tra i servizi e il sociale del territorio, sia curando la distribuzione delle presenze nel territorio stesso, sia riuscendo a valorizzare il senso “sociale” di tali presenze. Potranno quindi essere valutati:

- la rilevanza delle esigenze per aree (distribuzione territoriale dei *problemi* piuttosto che dei *casì*)

il consolidamento di iniziative,

- l’esistenza di strutture, visibilità e utilizzo delle stesse.

- L’esistenza di elementi di *innovazione nei processi* (inserimento di elementi di diversificazione e qualificazione nelle modalità di organizzazione degli interventi). Ambiti significativi possono riguardare:

- le modalità di approccio ai settori di lavoro,

- l’impostazione e gestione delle attività,

- le verifiche nei percorsi di realizzazione.

- L’*economicità nell’utilizzo delle risorse* (gestione efficiente delle disponibilità finanziarie in relazione alle attività svolte) rispetto a:

- le attività di percorso,

- gli interventi diretti con gli utenti,

- l’utilizzo del personale.

La fase di conoscenza contribuisce a definire una mappa di servizi, attività ed interventi. In questa fase vanno analizzati (utilizzando la Scheda C1 in allegato) per rilevare la presenza di alcuni caratteri di qualità

e/o di innovazione rispetto al sistema locale dei servizi; a questo livello sarà sufficiente indicare la presenza dei caratteri innovativi (presenti/assenti).

Successivamente (utilizzando la Scheda C2 in allegato) saranno analizzati con maggior dettaglio gli elementi relativi al singolo servizio.

L'individuazione delle attività da valutare, e la stessa attività di valutazione, potranno essere realizzate attraverso incontri tra il Coordinatore di ambito e l'Ufficio di Piano con altri Enti e soggetti del territorio, tanto pubblici quanto associativi e di privato sociale; anche in questa prospettiva va privilegiato il raccordo con gli Osservatori provinciali.

Pur essendo auspicabile la completezza della rassegna di situazioni innovative, sotto il profilo metodologico la qualità dell'azione analitico/valutativa ha sicuramente più rilevanza della numerosità delle iniziative prese in esame.

4.2. Individuazione criticità e risorse dell'Ambito territoriale

La costruzione del profilo di comunità e la valorizzazione dei servizi presenti nell'Ambito territoriale mettono in condizione il Comitato dei sindaci, supportato dal Coordinatore di ambito e dall'Ufficio di Piano, di individuare e definire le criticità cui è necessario dare risposta con l'elaborazione e l'applicazione del Piano di Zona e determinare le risorse da impiegare e il modello organizzativo territoriale.

In via preliminare si ritiene necessario specificare le criticità riferendole:

- *all'offerta*
- *ai processi organizzativi*
- *alla qualità:* strutturale
professionale
gestionale

In termini più analitici, coerentemente con l'impostazione data alle presenti Linee Guida, si ritiene opportuno orientare l'esame delle criticità sviluppando, e estendendo alla dimensione dell'Ambito territoriale, le dimensioni indicate precedentemente a livello di servizio:

- *Individuazione di questioni scoperte dalle risposte:* che rappresentano un'emergenza rispetto al bisogno esistente e già rilevato.
- *Individuazione di nuovi problemi:* che implicano la necessità di individuare nuove risorse e modalità di intervento o di riorientare risorse già attive sul territorio.
- *Finanziarie:* individuando possibili recuperi di efficienza e produttività ma anche fonti di finanziamento diverse ad integrazione delle risorse disponibili
- *Qualificazione degli operatori:* nella doppia dimensione di aggiornamento e specializzazione sia individuale che collettiva ma, soprattutto, in termini di presa in carico interdisciplinare delle situazioni problematiche.
- *Qualità di luoghi/strutture:* con particolare attenzione ai Comuni dell'Ambito territoriale meno attrezzati e serviti rispetto ai bisogni sociali ed assistenziali.
- *Problemi nei rapporti tra enti:* rispetto alle conoscenze integrate, agli obiettivi condivisi e alle azioni concertate.
- *Problemi nei rapporti con il terzo settore:* che implicano la ridefinizione corretta del principio di sussidiarietà, senza deleghe in bianco o strumentalizzazioni reciproche, valorizzando anche le presenze quantitativamente poco rilevanti.
- *Manca di supporti di rete:* in relazione alle risorse formali ed informali del territorio.
- *Manca di supporti comunitari:* in relazione a soggetti del pubblico e del privato, *for profit* e *no profit*, anche non direttamente coinvolti negli interventi sociali, assistenziali, educativi.

Per dare adeguate risposte alle criticità individuate si ritiene auspicabile puntare sulle positività rilevate cercando di generalizzare le soluzioni che hanno rappresentato un'eccellenza o, comunque, una prospettiva di qualificazione dell'intervento.

Dall'analisi dei servizi innovativi e di qualità, realizzata anche con il supporto della Scheda C2, è possibile selezionare gli elementi che possono caratterizzare positivamente l'organizzazione del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali a livello di Ambito territoriale:

- *Individuazione di adeguati bacini di utenza:* rispetto ai bisogni rilevati, alla loro distribuzione e alla strutturazione e articolazione dei servizi e degli interventi presenti.

- *Modalità progettuali*: rispetto alle basi conoscitive, alle modalità di consultazione, concertazione, elaborazione dei progetti.
- *Modalità organizzative*: del modello dei servizi e degli interventi, delle relazioni e delle connessioni in termini di sinergie.
- *Modalità gestionali*: in relazione alle diverse modalità di affidamento e gestione dei servizi, individuate anche ai sensi dei decreti attuativi della L. 328/00.
- *Modalità del processo di lavoro*: in riferimento all'organizzazione interna dei servizi e degli interventi e alla presa incarico globale, multidisciplinare ed integrata, delle situazioni di disagio.
- *Modalità dei rapporti comunitari*: per le relazioni con le formazioni sociali e la popolazione.
- *Modalità di monitoraggio e valutazione*: nei diversi momenti (*ex ante*, *in itinere*, *ex post*) e nelle diverse forme coerenti con progettazione e gestione.

È utile che queste dimensioni di qualità vengano integrate da altre, individuate dal Comitato dei sindaci, supportato dal Coordinatore di ambito e dall'Ufficio di Piano, e, soprattutto, contestualizzate rispetto alle Aree di Intervento e alle Aree Organizzative.

5. Connotazione dell'Ambito territoriale rispetto a “livelli essenziali di assistenza” e “rete dei servizi essenziali”

In mancanza di pronunciamenti ufficiali del Governo nazionale sull' “individuazione dei livelli essenziali ed uniformi delle prestazioni” (articolo 9, lettera b della L. 328/00) risulta difficile dare indicazioni cogenti agli Ambiti territoriali in merito ai livelli essenziali di assistenza che devono essere garantiti sul territorio regionale.

In questa fase sperimentale di attuazione dei primi Piani di Zona appare realistico e opportuno accompagnare gli Ambiti territoriali nella definizione del livello delle prestazioni da garantire da un lato richiamando le indicazioni del “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003” e del “Piano Regionale per un Sistema integrato di interventi e servizi sociali” delle Marche e, dall'altro, garantendo un'analisi ed una revisione partecipata delle scelte che si intendono fare a livello locale.

Rispetto alle indicazioni del Piano sociale nazionale si riprendono le *tre dimensioni* che contribuiscono a connotare, ognuna da una diversa angolatura, i possibili contenuti dei livelli essenziali.

- Le *aree di intervento* costituiscono una articolazione, per macro categorie, delle aree rispetto alle quali le politiche sociali devono prevedere interventi e risposte. Le aree sono individuate con riferimento ai bisogni da soddisfare, tenuto conto delle indicazioni della legge quadro e delle priorità del presente Piano. A livello regionale le Aree di intervento sono state riformulate secondo le indicazioni del capitolo 2 delle presenti Linee Guida.
- Le *tipologie di servizi e prestazioni* costituiscono una articolazione, per macro categorie, degli interventi e delle prestazioni che possono essere programmate e realizzate per rispondere alle esigenze proprie delle aree di bisogno di cui alle citate aree di interventi. Esse sono definite con riferimento a quanto previsto dall'articolo 22, comma 4, della L. 328/00 e dal Piano sociale regionale delle Marche. In queste Linee Guida sono riprese dal modello di organizzazione del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali presentato al capitolo 2.
- Le *direttrici per l'innovazione* nelle politiche sociali e, in particolare, nella costruzione della rete degli interventi e servizi descrivono i criteri progettuali, di organizzazione e di funzionamento della rete, anche con l'obiettivo di consolidare e rafforzare le leggi innovative sulle politiche sociali: partecipazione attiva, integrazione degli interventi, promozione del dialogo sociale, della concertazione e della collaborazione, potenziamento delle azioni per l'informazione, l'accompagnamento, gli sportelli per la cittadinanza, sviluppo della domiciliarità e della deistituzionalizzazione, integrazione sociale, diversificazione e personalizzazione dei servizi. Le direttrici attraversano trasversalmente le aree di intervento e le tipologie di servizi.

Rispetto alle indicazioni del Piano sociale regionale si ribadisce la necessità di:

- contrastare i fattori di esclusione sociale;
- incrementare i fattori di inclusione sociale;
- supportare ed affiancare le capacità di integrazione sociali degli individui e dei gruppi sociali.

In questa prospettiva il Piano sociale regionale indica che “l’organizzazione delle rete dei servizi riconosce quattro livelli funzionali: comunitaria; dell’emergenza, del sostegno alla persona ed alla famiglia”; è auspicabile che a livello di Ambito territoriale ogni Piano di Zona, pur individuando specifiche priorità, prevedano azioni specifiche per perseguire i tre obiettivi e le quattro funzioni individuate.

Non essendo realistico fissare aprioristicamente degli *standard* di prestazioni socio-assistenziali non basati sull’analisi dell’esistente, il Servizio Servizi sociali della Regione Marche si impegna a predisporre una revisione ragionata e partecipata delle scelte che faranno i 24 Ambiti territoriali rispetto alle prestazioni e agli interventi che intendono garantire con l’attuazione del primo Piano di Zona, annuale. La revisione sarà finalizzata alla costruzione di un’indicazione generale, congrua e conciliabile con l’esistente, sui livelli essenziali di assistenza da garantire con la presentazione del successivo Piano di Zona triennale.

In relazione alla “rete dei servizi essenziali”, in mancanza di un’analisi specifica e mirata dell’esistente, prevista dall’attuazione delle presenti Linee Guida, in questa prima fase appare opportuno e necessario individuare pochi e concreti obiettivi, individuando a livello regionale un elemento comune che impegna tutti gli Ambiti territoriali e indicando, per il resto, linee generali di priorità.

L’obiettivo comune individuato è la costituzione in ogni Ambito territoriale, entro l’anno di validità del primo Piano di Zona, dell’**Ufficio di Promozione Sociale**, il più possibile articolato e decentrato sul territorio, secondo le indicazioni delle specifiche Linee Guida che saranno emanate dalla regione Marche.

Le linee generali dell’organizzazione della rete dei servizi essenziali che dovranno orientare le scelte degli Ambiti territoriali riprendono le indicazioni del Piano sociale regionale sulle caratteristiche della rete dei servizi che deve:

- essere di facile accesso;
- assicurare la flessibilità prestazionale;
- sviluppare la capacità di ascolto rispetto ai problemi ed alle capacità attive della popolazione;
- incrementare e sviluppare la capacità di promozione/prevenzione per le comunità locali e le persone;
- coinvolgere gli utenti e le famiglie ed affiancarle nei percorsi definiti per affrontare i loro problemi;
- aumentare le possibilità di prestazione nel senso della diversificazione e personalizzazione e non della proliferazione dei centri di offerta;
- semplificare l’organizzazione delle prestazioni;
- garantire l’attivazione di tutte le risorse disciplinari e professionali utili alla soluzione dei problemi.

In concreto la priorità che viene indicata agli Ambiti territoriali è quella di intervenire a compensare le maggiori carenze nel sistema dei servizi, in relazione alle varie “Aree organizzative”, in base alle valutazioni emerse dalla costruzione del “Profilo di Comunità”.

Nel ribadire che “i comuni sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e concorrono alla programmazione regionale” la L. 328/00 sottolinea come il livello dell’Ambito territoriale sia l’ambito privilegiato per individuare “modalità e strumenti per la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete”. La stessa legge indica che le regioni prevedano “incentivi a favore dell’esercizio associato delle funzioni sociali”.

Con queste motivazioni si danno due indicazioni generali agli Ambiti territoriali, che non intaccano l’autonomia delle decisioni in merito di organizzazione e gestione dei servizi e degli interventi sociali, ma favoriscono il raggiungimento di priorità e obiettivi di indirizzo fatti propri dalla regione Marche:

- Una quota del fondo complessivo per i servizi sociali erogato dalla Regione Marche deve essere destinata a servizi ed interventi gestiti in forma associata dai Comuni facenti parte dell’Ambito territoriale, utilizzando le diverse forme previste dal D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 - Testo unico sull’ordinamento degli enti locali, per l’associazione tra enti pubblici (convenzione, consorzio, unione dei comuni) e le modalità di gestione dei servizi (istituzioni, aziende speciali, anche consortili, società di capitali).
- I criteri di riparto del fondo unico per l’anno 2003 saranno stabiliti in base a quelle che saranno le risultanze della prima sperimentazione dei Piani di zona.

6. Avvio della concertazione e della progettazione partecipata

Per favorire una programmazione unitaria sul territorio marchigiano, nel rispetto dell'autonomia degli Ambiti territoriali che sono chiamati a contestualizzare le linee essenziali dello svolgimento della elaborazione dei Piani di Zona, si individuano i momenti successivi che scandiscono e favoriscono la partecipazione, la costruzione del profilo di comunità, la concertazione e la progettazione partecipata in ogni Ambito territoriale.

In sintesi le fasi individuate sono:

- Incontro di avvio del processo tra Comitato dei Sindaci e Coordinatore, con confronti successivamente periodici.
- Incontri del Coordinatore con i soggetti istituzionali e non, per una prima ricognizione sul territorio e per concordare con tutti i soggetti da coinvolgere un programma di lavoro, a partire da una esplicita proposta di percorso, con obiettivi, tempi, modalità di collaborazione e ruolo di ciascun soggetto; inizialmente possono essere incontri diretti e "individuali", integrati da incontri con i diversi soggetti riuniti per "area organizzativa" o "area di intervento".
- Individuazione dello staff del Coordinatore e nomina dell'Ufficio di Piano, di cui fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale. Si ribadisce che possono essere chiamati a far parte dell'Ufficio di Piano anche altri soggetti e risorse professionali ed umane e che il Coordinatore di Ambito può prevedere un'articolazione in sezioni operative dell'Ufficio di Piano in riferimento alle aree di intervento.
- Avvio del Servizio Informativo Sociale di Ambito territoriale, che agirà in stretta collaborazione coi livelli provinciali e regionali e con il livello di programmazione sanitaria territoriale corrispondente all'Ambito sociale.
- Eventi istituzionali di informazione, conoscenza, sensibilizzazione e coinvolgimento dei soggetti pubblici del privato sociale, dei cittadini (Consigli Comunali congiunti, aperti... - Assemblee, convegni, seminari sul territorio in cui viene presentata la riforma sociale e il conseguente progetto di lavoro...)
- Conseguente costituzione di singoli tavoli di lavoro che, raccordati dal Coordinatore d'ambito in collaborazione con l'Ufficio di Piano, avviano il processo di conoscenza ed elaborazione rispetto alle specifiche Aree di intervento, sviluppandole per le varie Aree organizzative. Nella continuità del processo è opportuno distinguere tre fasi di impegno dei tavoli di lavoro: consultazione per la fase conoscitiva, concertazione per la individuazione degli obiettivi e delle priorità condivise, progettazione per la elaborazione vera e propria delle diverse sezioni del Piano di Zona. Per evitare sovrapposizioni e conflitti di competenze si esortano gli Ambiti territoriali a sviluppare le realtà di consultazione, concertazione, progettazione partecipata già presenti sul territorio (per tradizione e consuetudine, per l'attuazione di leggi nazionali e regionali di settore - L. 285/97, L. 45/99, L.R. 18/98, L.R. 46/95... -, per scelte della amministrazioni locali - statuti e regolamenti comunali, protocolli di intesa tra enti pubblici... -). D'altra parte si suggerisce di non perdere l'occasione della costruzione del Piano di Zona per ampliare e valorizzare questi luoghi di partecipazione estendendo le possibilità di partecipazione reale a tutte le istituzioni, ai soggetti collettivi, alle formazioni sociali del territorio. Rispetto alle modalità di composizione dei tavoli di lavoro si rimanda a quanto scritto al punto 1.2. delle presenti Linee Guida.
- In sede di Comitato dei Sindaci, supportato dal Coordinatore d'ambito e dall'Ufficio di Piano, si individuano: criticità, obiettivi generali, priorità di intervento, indicazioni metodologiche per la costruzione del Piano di Zona.
- I tavoli di lavoro per Aree di intervento continuano il loro impegno attraverso un percorso di "ascolto strutturato" e di "lavoro collettivo" per elaborare le proposte per le rispettive "sezioni" di Piano di Zona.
- Raccolta e assemblaggio ragionato del prodotto dei tavoli di lavoro da parte del Coordinatore di ambito, in sede di Ufficio di Piano, per costituire la bozza di Piano di Zona
- Confronto della bozza di Piano di Zona con il Comitato dei Sindaci e, successivamente, con i tavoli di lavoro e con la popolazione.
- Elaborazione definitiva del primo Piano di Zona
- Formalizzazione del Piano di Zona, da realizzare attraverso l'Accordo di programma (di cui all'Art. 34 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 - Testo unico sull'ordinamento degli enti locali). Nell'auspicare che

venga data la possibilità di firmare l'Accordo di programma anche ai soggetti del privato sociale, si dispone che, parallelamente e contestualmente alla firma dell'Accordo di programma, i soggetti che hanno partecipato ai Tavoli di lavoro per l'elaborazione del Piano di Zona, unitamente agli Enti pubblici coinvolti, firmino un protocollo di intesa con contenuti analoghi ed equivalenti all'Accordo di programma. Il protocollo di intesa si configura come accordo, tra soggetti pubblici e parti privati, ai sensi dell'art. 15 della L. 241/90. Nel testo dell'Accordo di programma si deve far esplicito riferimento al corrispondente protocollo di intesa.

- Presentazione del Piano di Zona alla Regione.

Gli strumenti e le modalità della partecipazione concretamente attivabili nella fase attuale, in relazione alle scadenze prefissate e agli specifici livelli, sono principalmente: forum, tavoli di programma, interviste ai testimoni privilegiati, conferenze dei servizi, indagini di popolazione e tutti quegli eventi realmente coinvolgenti e i canali di comunicazione più vicini e consoni ai cittadini degli Ambiti territoriali.

Per comprendere meglio le dimensioni dell'avvio della concertazione e della progettazione partecipata in particolare e di tutto il processo di costruzione del Piano di Zona illustrato dalle presenti Linee Guida si propone un **Glossario** dei termini essenziali in cui oltre a definizioni generali si esplicita il significato nel processo di applicazione delle presenti Linee Guida:

Piano di Zona: Il Piano in generale è uno strumento necessario per la definizione di politiche generali, integrate, o specifiche e settoriali, attraverso il quale si definiscono le finalità, gli obiettivi, i criteri per le azioni, l'uso delle risorse, i soggetti coinvolti, i tempi necessari. Nello specifico, in base all'art. 19 della L. 328/00, è lo strumento che ogni Ambito territoriale deve predisporre per definire gli interventi sociali e socio-sanitari a tutela dei diritti della popolazione.

Sezione del Piano di Zona: Nell'ambito della progettazione sociale della Regione Marche consiste in una parte del Piano di Zona dedicata ad una specifica Area di intervento.

Progetto: In generale è una previsione di una o più attività integrate con chiari obiettivi operativi e si caratterizza per avere: finalità, obiettivi, target, attività, risultati attesi, disegno di valutazione, scadenze e budget, e può essere parte di un piano. Nello specifico della progettazione sociale della Regione Marche individua una parte del Piano di Zona in cui vengono sviluppate le modalità di raggiungimento di obiettivi specifici o trasversali della programmazione sociale, non riconducibili a specifiche Aree di intervento (ad esempio, progetti di: coordinamento, documentazione, monitoraggio, valutazione, ricerca, formazione, informazione, sensibilizzazione...)

Accordo di programma: È stato previsto dalla legge n. 142/90 in vista della "definizione e attuazione di opere, di interventi o di programmi che richiedono, per la loro completa realizzazione, l'azione integrata e coordinata di comuni, di province e regioni, di amministrazioni statali e di altri soggetti pubblici, o comunque di due o più tra i soggetti predetti (...) per assicurare il coordinamento delle azioni e per determinarne i tempi, le modalità, il finanziamento e ogni altro connesso adempimento" (art.27, comma 1). Nell'Accordo di programma si conferma l'accordo unanime su una progettazione e sui modi della sua attuazione, sulla vigilanza, sull'esecuzione e su ogni altra modalità necessaria per il buon risultato. Nell'Accordo di programma è necessario quantificare e qualificare le risorse occorrenti, umane, strutturali, finanziarie, definire i tempi, distribuire i compiti, riferire periodicamente sullo stato di attuazione. Nell'ambito della programmazione sociale il Piano di Zona deve essere confermato con l'Accordo di programma.

Protocollo di intesa: In generale è un documento attestante un accordo tra parti, avente prevalentemente natura politica più che giuridica, anche se vincola i contraenti ad assumere e rispettare i rispettivi impegni in esso contenuti. Nello specifico del Piano di Zona è la forma giuridica scelta per coinvolgere il privato sociale anche nella fase di conferma ufficiale e formale del Piano di Zona, con uno strumento che possa reciprocamente impegnare gli enti pubblici e i soggetti collettivi firmatari per la sua attuazione; è per questo che il protocollo di intesa previsto dalle presenti Linee Guida si configura come accordo, tra soggetti pubblici e parti privati, ai sensi dell'art. 15 della L. 241/90.

Area di intervento: In base alle indicazioni del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali costituisce una articolazione, per macro categorie, delle aree rispetto alle quali le politiche sociali devono prevedere interventi e risposte. Le aree individuate dalle presenti Linee Guida, con riferimento ai bisogni da soddisfare, tenuto conto delle indicazioni della legge quadro e delle priorità dei Piani sociali nazionali e regionali sono le seguenti: Famiglia - Infanzia, adolescenti, giovani - Disabili - Salute mentale - Disagio adulto (dipendenze, contrasto all'esclusione, povertà) - Anziani - Immigrati. Per ognuna di esse può essere attivato un Tavolo di lavoro a livello di Ambito territoriale e va elaborata una sezione di Piano di Zona.

Area organizzativa: Nel "Piano Regionale per un Sistema integrato di interventi e servizi sociali" delle Marche il termine individua i regimi delle prestazioni erogate che, nel "modello organizzativo del sistema della rete di servizi e interventi sociali" proposto, si dividono in: Area della promozione sociale e comunitaria - Area dei servizi a domicilio - Area dei servizi semi-residenziali - Area dei servizi residenziali - Area degli interventi per l'emergenza.

Funzione: Complesso di atti e di attività connesse ad un ente, ad un ufficio o ad un ruolo, che devono essere assolte per il perseguimento di obiettivi predefiniti. Nel modello organizzativo del sistema integrato di servizi e interventi sociali delle marche rappresentano le caratterizzazioni prevalenti dei servizi rispetto alle finalità del sistema di protezione sociale. Le funzioni individuate sono: promozione, informazione-consulenza, educazione, accompagnamento-abilitazione, cura-assistenza.

Servizio: È un'unità di offerta stabile nel tempo mediante la quale si interviene a dare risposte ai bisogni sociali rilevati. Ordinariamente è normato dalla programmazione regionale e prevede standard relativi alla struttura della sede e standard gestionali inerenti l'organizzazione, le prestazioni, il personale, il progetto educativo, i destinatari, le relazioni con altri servizi e con il contesto sociale di riferimento, il finanziamento, ecc.

Intervento: Sinonimo di azione, indica una porzione di un progetto che ne realizza una parte omogenea delle finalità, prevedendo per ciò un'opportuna coordinazione di mezzi, risorse, tempi e attività.

Prestazione: In generale indica l'oggetto dell'espletamento di un impegno e il contenuto di un'obbligazione, la "cosa" che l'obbligato deve dare o garantire. Nell'ambito dei servizi e degli interventi sociali rappresenta l'elemento di base, l'articolazione elementare di un intervento; i singoli atti collegati all'attività e alle finalità del servizio (ad esempio: scrivere una relazione, sostenere un colloquio, fare una visita domiciliare...)

Attività: In generale indica il complesso delle azioni, delle opere, dei lavori di un soggetto individuale o collettivo. Nell'ambito dei servizi e degli interventi sociali identifica impegni, azioni e prodotti di un'unità di offerta distinti per tipologie omogenee (ad esempio: attività di coordinamento, attività di documentazione... ma anche: sostegno individuale, segretariato sociale, accompagnamento...).

Tavolo di lavoro: Strumento di supporto al lavoro del Coordinatore d'ambito e dell'Ufficio di piano. È un luogo di conoscenza, confronto, collaborazione tra soggetti individuali e collettivi con competenze, professionalità e titolarità diverse (del pubblico e del privato), impegnati, congiuntamente, nell'acquisizione di dati e informazioni, nell'approfondimento e nella produzione di documenti, materiali, atti utili alla progettazione, alla gestione, al monitoraggio e alla verifica del Piano di Zona.

Consultazione: In generale indica il consultare, raccogliere il parere di chi viene consultato, la sua opinione ma anche le sue conoscenze in merito ad un oggetto di confronto e di studio. Nel processo di costruzione del Piano di Zona indica due fasi: quella in cui si fa informazione e sensibilizzazione e quella in cui si raccolgono le conoscenze dagli attori sociali del territorio.

Concertazione: Letteralmente significa accordare tra loro le parti strumentali o vocali di un brano musicale; il significato figurativo è stabilire qualcosa d'accordo con altri e, nel contesto socio-politico attuale, il processo attraverso cui un soggetto istituzionale procede a delle scelte accogliendo e conciliando le indicazioni che arrivano da soggetti diversi, istituzionali e non, raccolti in un luogo di confronto. Nel processo di costruzione del Piano di Zona indica la fase in cui vengono concordati obiettivi e priorità tra i soggetti istituzionali e gli attori sociali coinvolti nel processo di programmazione.

Progettazione: In un'accezione ampia è il processo generativo che, partendo da un bisogno o un desiderio,

prefigura e persegue strategie di cambiamento che rendano concreta la risoluzione o il miglioramento della situazione di bisogno, oppure rendano possibile ed attuabile il desiderio. In un'accezione più operativa è il processo di costruzione di un progetto, svolto attraverso le diverse fasi che lo compongono: definizione del problema, finalità, obiettivi, target, attività, risultati attesi, disegno di valutazione, piano finanziario ecc. Nel processo di costruzione del Piano di Zona indica la fase in cui i soggetti istituzionali e gli attori sociali coinvolti nel processo di programmazione elaborano e predispongono i materiali e i documenti che andranno a costituire il Piano di Zona.

7. Traccia operativa per il Piano di Zona

La struttura delle presenti Linee Guida indica lo sviluppo di una traccia per la elaborazione del documento Piano di Zona che dovrà essere presentato all'Amministrazione regionale.

Per facilitare la stesura del Piano di Zona e per avere una modalità di elaborazione comune tra i 24 Ambiti territoriali delle Marche si propone il seguente indice per la presentazione del primo Piano di Zona:

1. Metodologia della costruzione del Piano di Zona

- 1.1. *Il Comitato dei Sindaci, ruolo e collegamenti*
- 1.2. *Il Coordinatore d'Ambito, ruolo e collegamenti*
- 1.3. *L'Ufficio di Piano, ruolo e collegamenti*
- 1.4. *Procedure attivate per la predisposizione del Piano di Zona*

2. Presentazione del "profilo di comunità"

- 2.1. *Metodologia utilizzata per la "conoscenza partecipata"*
- 2.2. *Basi conoscitive del "profilo di comunità"*
 - 2.2.1. Fase conoscitiva della popolazione e del territorio
 - 2.2.2. Fase conoscitiva di bisogni e domanda
 - 2.2.3. Fase conoscitiva dell'offerta dei servizi
 - 2.2.4. Fase conoscitiva delle risorse
- 2.3. *Interpretazione del profilo di comunità*
 - 2.3.1. Punti di forza
 - 2.3.2. Punti di debolezza
 - 2.3.3. Potenzialità
 - 2.3.4. Incognite

3. Obiettivi e priorità generali del Piano di Zona

- 3.1. *Gli obiettivi strategici del Piano di Zona e raccordo con gli indirizzi regionali*
- 3.2. *Priorità e scelte operative del Piano di Zona*
 - 3.2.1. Modalità della integrazione delle strategie e delle regole di accesso e funzionamento
 - 3.2.2. Modalità di finanziamento
 - 3.2.3. Modalità di attuazione della integrazione socio-sanitaria
 - 3.2.4. Modalità di attuazione di altre integrazioni: formazione, lavoro, casa, trasporti...
 - 3.2.5. Modalità di gestione del Piano di Zona
 - 3.2.6. Modalità di gestione dei servizi e di realizzazione degli interventi
 - 3.2.7. Modalità della documentazione dei servizi e degli interventi
 - 3.2.8. Modalità della informazione e della comunicazione sociale
 - 3.2.9. Modalità della formazione e dell'aggiornamento
 - 3.2.10. Modalità di valutazione

4. Programmazione per Aree di intervento

- 4.1. *Modello progettuale per Aree di intervento, in relazione alle Aree organizzative**
- 4.2. *Sezione di Piano per l'Area di intervento: Famiglia*
- 4.3. *Sezione di Piano per l'Area di intervento: Infanzia, adolescenti, giovani*
- 4.4. *Sezione di Piano per l'Area di intervento: Disabili*
- 4.5. *Sezione di Piano per l'Area di intervento: Salute mentale*
- 4.6. *Sezione di Piano per l'Area di intervento: Disagio adulto (dipendenze, contrasto all'esclusione, povertà)*

- 4.7. Sezione di Piano per l'Area di intervento: Anziani
- 4.8. Sezione di Piano per l'Area di intervento: Immigrati
- 4.9. Sezione di Piano per altre aree di intervento individuate come priorità dall'Ambito territoriale
- 4.10. I Progetti del Piano di Zona*

5. Dimensioni finanziarie del Piano di Zona

- 5.1. Entrate totali previste dal Piano di Zona distinte per tipologia
 - 5.1.1. Entrate da Fondo unico regionale
 - 5.1.2. Entrate da Enti pubblici locali
 - 5.1.3. Entrate da altri Enti pubblici
 - 5.1.4. Altre entrate
- 5.2. Spese totali previste dal Piano di Zona distinte per tipologia
 - 5.2.1. Spese generali di Ambito (distinte per centri di costo)
 - 5.2.2. Riepilogo delle spese per le Sezioni di Piano per Aree organizzative
 - 5.2.3. Riepilogo delle spese per le Sezioni di Piano per Aree di intervento
 - 5.2.4. Riepilogo delle spese per i Progetti
- 5.3. Verso il Bilancio Sociale di Ambito territoriale

* Schema tipo per sviluppare le sezioni di Piano relative alle Aree di intervento e ai Progetti:

- a) Obiettivi generali
- b) Obiettivi specifici rispetto alle Funzioni (Cura-Assistenza; Accompagnamento-Abilitazione; Promozione; Educazione; Informazione-consulenza)
- c) Motivazioni
- d) Servizi previsti distinti per Aree organizzative (strutture, servizi, tipologie)
- e) Localizzazione degli interventi
- f) Tipologie dei destinatari
- g) Modalità e tempi di organizzazione e gestione
- h) Modalità di rapporti con il territorio (soggetti istituzionali, formazioni sociali, popolazione)
- i) Modalità di raccordo/integrazione con altri servizi/interventi
- l) Azioni informative e formative previste
- m) Strumenti di documentazione degli interventi che si intendono adottare
- n) Strumenti e procedure interne di verifica e monitoraggio degli interventi che si intendono adottare
- o) Indicatori previsti per la valutazione degli interventi che si intendono adottare
- p) Risorse finanziarie,
- q) Risorse professionali
- r) Risorse strutturali e spazi
- s) Costi (distinti per centri di costo)

Si commentano e approfondiscono i contenuti dei capitoli dell'indice per favorire la comune comprensione e interpretazione delle indicazioni:

- *Metodologia della costruzione del Piano di Zona*

È il capitolo dove si esplicita la contestualizzazione di quanto disposto dalle presenti Linee Guida sui diversi soggetti pubblici che hanno responsabilità dirette nella elaborazione del Piano di Zona; vanno individuate le modalità operative concrete e specifiche adottate in ogni Ambito territoriale.

- *Presentazione del "profilo di comunità"*

Va spiegata la metodologia utilizzata per ottenere una "conoscenza partecipata" della situazione dell'Ambito territoriale e, successivamente, vanno esposte le basi conoscitive del "profilo di comunità". È opportuno che nel Piano di Zona vengano presentati solo i dati, gli elementi e gli indici ritenuti strettamente necessari a illustrare la situazione del territorio, rimandando ad allegati specifici la presentazione dell'intera documentazione statistica prodotta.

In questo capitolo particolare rilevanza assume l'interpretazione del profilo di comunità in quanto è la parte che sostiene e giustifica gli obiettivi e le priorità di cui al successivo capitolo.

- *Obiettivi e priorità generali del Piano di Zona*

In questa parte del Piano di Zona vanno presentati gli obiettivi strategici, definiti dal Comitato dei sindaci in base anche alle indicazioni dei Tavoli di lavoro per la concertazione attivati nell'Ambito territoriale, e le modalità di raccordo con gli indirizzi regionali individuate a livello locale.

Successivamente vanno declinate le priorità e le scelte operative del Piano di Zona in una serie di settori e aspetti della programmazione sociale. Si chiede di presentare le modalità con cui, attraverso il Piano di Zona, pur nella sua prima, sperimentale, versione si impostano le risposte per:

- l'integrazione delle strategie e delle regole di accesso e funzionamento, che raccoglie le indicazioni programmatiche per rendere progressivamente organiche ed omogenee le modalità di accesso ai servizi sociali gestiti dai diversi enti del territorio, per armonizzare i regolamenti interni di strutture e servizi, per avviare la definizione unitaria delle "Carte dei servizi" tra le diverse realtà del territorio...
- i finanziamenti, con riferimento alla distribuzione delle risorse disponibili rispetto alle Aree di Intervento, alle Aree Organizzative, ai diversi comuni dell'Ambito territoriale e con le indicazioni sulle competenze dei vari enti locali coinvolti, sui cofinanziamento e le modalità di partecipazione alla spesa dei cittadini;
- l'attuazione della integrazione socio-sanitaria o, perlomeno, i percorsi individuati nel concreto della situazione territoriale e i primi provvedimenti che si avvieranno d'intesa con le Aziende Sanitarie Locali;
- l'attuazione di altre integrazioni (formazione, lavoro, casa, trasporti...) o, perlomeno, le indicazioni generali e l'individuazione delle priorità, collegate con i bisogni emergenti del territorio, e le prime azioni di avvio della integrazione complessiva;
- la gestione del Piano di Zona, dal punto di vista del raccordo e coordinamento delle diverse progettualità, per verificare e stimolare la progressiva ed equilibrata attuazione delle diverse sezioni del Piano di Zona per Aree di Intervento e l'attenzione specifica alle varie Aree Organizzative, in coerenza con la programmazione complessiva;
- la gestione dei servizi, degli interventi, dei progetti, con l'indicazione delle scelte generali e specifiche sulle diverse modalità di gestire i vari servizi (la gestione diretta - dei comuni singoli o associati -, l'affidamento a terzi, l'utilizzo di istituzioni o aziende speciali, l'esternalizzazione...) e sulle modalità di raccordare i processi di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali;
- la documentazione dei servizi e degli interventi, con la individuazione delle modalità o, almeno, degli indirizzi comuni che si vogliono attivare sul territorio dell'Ambito;
- l'informazione e la comunicazione sociale, con la identificazione di modi, strumenti e tempi per favorire la massima diffusione delle conoscenze sulla programmazione sociale dell'Ambito territoriale e sulla sua realizzazione effettiva;
- la formazione e l'aggiornamento, esplicitando alcune linee generali per adeguare e orientare le modalità di formazione e aggiornamento del personale, delle professionalità, delle risorse umane coinvolte nell'attuazione del Piano di Zona
- la valutazione, con l'individuazione dei percorsi di monitoraggio e valutazione degli interventi che si realizzeranno o, almeno, con l'indicazione degli approcci e delle metodologie di riferimento.

- *Programmazione per Aree di intervento*

Probabilmente questo è il capitolo più ampio del Piano di Zona, e sarà composta da "schede" progettuali analitico-descrittive che seguono lo schema progettuale indicato e che riguardano sia le diverse Aree di intervento previste dal Piano di Zona che i progetti specifici.

- *Dimensioni finanziarie del Piano di Zona*

Per ognuna delle sezioni del Piano di Zona e delle altre dimensioni e articolazioni che lo compongono in questo capitolo vanno identificati gli aspetti economico-finanziari specifici cercando da un lato di offrire un quadro sufficientemente chiaro ed analitico della situazione (rimandando comunque ad opportuni allegati di specificazione) e, dall'altro, di individuare e predisporre i percorsi e le modalità di avvio della costruzione del Bilancio Sociale.

Rispetto alla "forma" del documento Piano di Zona si segnalano le seguenti indicazioni:

- Il Piano di Zona deve essere presentato alla Amministrazione regionale sia in forma cartacea che su supporto informatico.
- È auspicabile che il Piano di Zona sia un documento non ponderoso ma, il più possibile, agile e contenuto nella lunghezza. Questo anche per favorire la più ampia diffusione presso la popolazione dell'Ambito territoriale dell'intero Piano di Zona o di suoi ampi stralci.
- È naturalmente possibile e desiderabile che, per ogni capitolo, siano presenti tutti gli allegati (tavole statistiche, schede di approfondimento, verbali di incontri, relazioni integrative...) ritenuti necessari sia per far comprendere i processi seguiti nella elaborazione del Piano di Zona che per documentare e giustificare adeguatamente le scelte e le indicazioni contenute nel piano stesso.

Allegati

Tabelle A1	Modello di organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Marche
Scheda B1	Riclassificazione dei servizi presenti sul territorio in base al modello di rete di servizi essenziali di assistenza sociale
Scheda B2	Griglia di rilevazione dei flussi informativi su domanda e offerta
Scheda C1	Individuazione dei servizi con caratteri di qualità/innovazione
Scheda C2	Analisi dei servizi innovativi e/o di qualità

Tabelle A1 - Modello di organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Marche

Area organizzativa: *Promozione sociale e comunitaria*

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Prestazioni / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Promozione	1. Contribuire allo sviluppo e al rafforzamento della "comunità competente"	<ul style="list-style-type: none"> - Ricognizione e sollecitazione delle risorse comunitarie - Coinvolgimento degli attori sociali e in particolare delle organizzazioni solidali - Stimolo e valorizzazione delle forme di cittadinanza attiva - Facilitazione di esperienze di auto-aiuto - Attivazione di esperienze di mutualità (banche del tempo, attività socialmente utili) 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione di luoghi, strumenti e momenti di incontro e comunicazione tra le persone e le organizzazioni della comunità - Collegamento di rete tra i diversi soggetti sociali ed istituzionali del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutta la popolazione presente nell'Ambito Territoriale - Famiglie - Organizzazioni sociali 	- Ufficio di Promozione Sociale
	2. Leggere e interpretare la realtà locale, in particolare rispetto alla individuazione dei fattori e contesti di rischio di pertinenza sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione con il Coordinatore d'Ambito nella raccolta degli elementi utili alla conoscenza del territorio, anche coinvolgendo i soggetti locali - Elaborazione e attivazione di progetti di promozione e prevenzione collettiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità e possibilità degli operatori a muoversi nel territorio per incontrare la comunità, di propria iniziativa o rispondendo a sollecitazioni esterne - Raccordo con l'Azienda USL e con le altre agenzie parimenti interessate 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutta la popolazione presente nell'Ambito Territoriale - Organizzazioni sociali 	- Ufficio di Promozione Sociale
	3. Garantire alle famiglie un adeguato supporto finalizzato alla valorizzazione delle risorse e delle competenze genitoriali, al superamento autonomo delle difficoltà, e alla risoluzione e/o gestione della conflittualità tramite l'offerta di un supporto qualificato	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi di ascolto - Servizi di consulenza psico-pedagogica - Attività informative e formative sulle problematiche dell'età evolutiva - Scuole per genitori - Promozione di gruppi di auto e mutuo aiuto - Mediazione familiare - Visite alle famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> - Risposte da attivare in collaborazione con i Consulenti familiari e i servizi per l'età evolutiva dei Distretti sanitari, le associazioni di famiglie e le associazioni di volontariato sociale e culturale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglie - Organizzazioni sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio di Promozione Sociale - Centri per le famiglie / Centri di ascolto - Consulenti familiari*

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Promozione	4. Favorire la consapevolezza di sé e lo sviluppo armonico della personalità attraverso la costruzione di spazi e modalità operative integrati tra il sistema dei servizi sociali e quello dei servizi educativi. Individuare ed eliminare situazioni di disagio personale collegate ai fenomeni dell'evasione scolastica e dell'abbandono precoce e favorire l'integrazione e la socializzazione nelle strutture scolastiche dei minori in difficoltà di sviluppo o di apprendimento. Prevenire le tossicodipendenze e le patologie correlate.	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi di prevenzione sociale - Interventi contro la dispersione scolastica - Interventi di educazione alla salute - Interventi di educazione alla legalità - Attività di supporto educativo-assistenziale - Attività di tipo prescolastico e post-scolastico - Attività di recupero scolastico - Assistenza scolastica per l'autonomia, la socializzazione e la comunicazione (intervento integrativo alle prestazioni dell'insegnante di sostegno, anche con funzioni di tutor per gli stage formativi attivati dagli istituti secondari) - Ascolto e lettura del disagio - Consulenza psico-pedagogica - Promozione di forme di partecipazione studentesca - Servizi per il diritto allo studio (mense, trasporti, borse di studio, contributo per libri testo) 	- Risposte da attivare in collaborazione tra i Comuni e le Istituzioni scolastiche, le UMEE dei Distretti sanitari, i SERT, i servizi di educazione alla salute delle Aziende USL	<ul style="list-style-type: none"> - Genitori e figli - Studenti e studentesse, anche disabili - Insegnanti 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi di Assistenza scolastica - ** Centri di ascolto, informazione e consulenza nelle scuole - Unità Multidisciplinari per l'Età Evolutiva*
	5. Offrire luoghi di incontro alla popolazione adulta e anziana per favorire la socializzazione e l'inclusione sociale	<ul style="list-style-type: none"> -Attività di carattere ricreativo, culturale, di incontro e di animazione - Attività di mutuo aiuto - Attività di prevenzione e promozione della salute 	- Spazi prevalentemente autogestiti, possono avvalersi della collaborazione di animatori professionali e/o del volontariato	<ul style="list-style-type: none"> - Anziani - Adulti a rischio di esclusione sociale 	- Centri sociali

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Promozione	6. Attivare opportunità di aggregazione per adolescenti e giovani all'interno di un contesto organizzato, al fine di promuovere la partecipazione sociale e prevenire il disagio	<ul style="list-style-type: none"> -Attività aggregative, ludiche e formative -Laboratori di attività creative ed espressive -Attività corsuali -Attività di educazione ambientale -Orientamento professionale -Attività culturali e musicali -Promozione della partecipazione dei giovani alla progettazione e gestione delle attività -Promozione della partecipazione dei giovani alla vita della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> - Spazi anche autogestiti per attività di gruppo e spazi destinati ad attività manuali o corsuali a diverso contenuto tecnologico. - Possono avvalersi della collaborazione di animatori/educatori professionali e/o di associazioni di giovani 	<ul style="list-style-type: none"> - Adolescenti e giovani 	<ul style="list-style-type: none"> - Centri di aggregazione giovanili
	7. Garantire opportunità di socializzazione ed animazione, destinati primariamente a cittadini deboli, nei periodi di vacanza	<ul style="list-style-type: none"> -Soggiorni di vacanza residenziali o semiresidenziali -Interventi strutturati di socializzazione ed animazione del tempo extrascolastico -Opportunità e spazi autogestiti per il tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di coordinamento - Utilizzo di operatori con qualifica specifica - Presenza di progettazione educativa e/o animazione - Accesso facilmente identificabile 	<ul style="list-style-type: none"> - Bambini e adolescenti - Anziani - Disabili 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi di vacanza - Centri educativi / ricreativi

Educazione	1. Prevenire il disagio, la devianza e l'esclusione sociale tramite la promozione delle comunità locali e delle risorse presenti nel tessuto sociale e attraverso azioni di mediazione tra soggetto in difficoltà e contesto di riferimento, al fine di favorire la crescita personale e l'accesso alle opportunità presenti nel territorio.	<ul style="list-style-type: none"> -Educativa territoriale: servizio di sostegno alla famiglia con gravi carenze educative nei confronti dei minori o in momenti di particolare difficoltà, dovuta per esempio a separazioni conflittuali -Educativa di strada: attività educativa rivolta a gruppi di giovanissimi e giovani residenti in quartieri problematici del territorio e che tendono ad avere comportamenti di tipo marginale (precoce abbandono scolastico, incapacità di progettare da soli un futuro lavorativo, tendenza all'abuso di alcool e sostanze stupefacenti...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di coordinamento stabile - Utilizzo di operatori con qualifica specifica - Raccordo con altri servizi (educativi, sociali e sanitari) - Accesso facilmente identificabile - Logica di rete che fa leva sulle risorse e sulle responsabilità della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglia - Bambini, preadolescenti e adolescenti - Disabili - Dipendenze 	- Servizio Educativo Territoriale
-------------------	--	--	---	---	--

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Educazione	2. Offrire spazi e tempi di ascolto, di interazione e di relazione tra bambini, bambini e adulti, e fra adulti, con la presenza di operatori di supporto alla funzione genitoriale.	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di gioco - Incontro/confronto/formazione fra genitori o loro sostituti (nonni, parenti, baby-sitter, ecc.) ed educatori - Programmazione congiunta delle attività tra operatori ed adulti accompagnatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura tra le 3 e le 11 ore giornaliere, con forme di frequenza diversificate e flessibili 	<ul style="list-style-type: none"> - Bambini accompagnati da un adulto di riferimento 	- Centri per bambini e famiglie
	3. Offrire ai bambini e ai preadolescenti luoghi di gioco guidato, mirato a favorire la socializzazione, la tolleranza, il rispetto e un rapporto positivo con se stessi e con il mondo circostante. Prevenire il disagio, la devianza e l'esclusione sociale di minori a rischio.	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi educativi e ricreativi per il tempo libero - Attività di gioco libero ed organizzato, di laboratorio, di creatività, di espressione - Sostegno scolastico - Interventi educativi di sostegno e di accompagnamento (eventualmente concordati con il Servizio sociale per i minorenni) per la definizione di un percorso individualizzato di recupero - Supporto all'attività degli educatori di strada, mettendo a disposizione ambienti per attività collettive e strutturate - Progettazione di esperienze formative e di inserimento lavorativo guidato 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi specifici gestiti direttamente dall'Ente locale o in convenzione con soggetti del Terzo settore - Spazi interni ed esterni, apertura tendenzialmente tutto l'anno, in orario pomeridiano durante il periodo scolastico, mattina e pomeriggio nel periodo estivo - Raccordo con le UMEE e con i Consulenti familiari 	<ul style="list-style-type: none"> - Bambini e preadolescenti anche con famiglie multiproblematiche, e con tendenza a comportamenti di tipo marginale 	- Centri educativo/ricreativi

Informazione- consulenza	1. Rispondere all'esigenza dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, nonché alle risorse disponibili nel territorio, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita. Favorire rapporti di trasparenza e fiducia tra cittadini e servizi.	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di informazione e orientamento ai cittadini per la migliore fruizione della rete dei servizi e delle risorse della comunità - Recepimento di reclami da parte degli utenti delle prestazioni sociali, e di eventuali ricorsi, così come disciplinato dalle Carte dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza articolata sul territorio, visibilità e accessibilità degli sportelli - Dotazioni informatiche e di rete idonee a garantire i collegamenti necessari - Possibilità di utilizzo degli sportelli informativi e di patronato presenti nel territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutta la popolazione dell'Ambito Territoriale - Famiglie - Organizzazioni sociali - Operatori della rete dei servizi 	- Ufficio di Promozione Sociale
-------------------------------------	---	--	--	---	--

<i>Funzione</i>	<i>Obiettivi di benessere sociale</i>	<i>Attività / interventi</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Servizio</i>
Informazione- consulenza	2. Garantire l'articolazione territoriale del Sistema informativo sociale	- Organizzazione delle informazioni relative ai bisogni e alle risorse del territorio, secondo le indicazioni del Coordinatore d'Ambito	- Dotazioni informatiche e di rete idonee a garantire i collegamenti necessari	- Tutta la popolazione dell'Ambito Territoriale - Organizzazioni sociali - Operatori della rete dei servizi	- Ufficio di Promozione Sociale
	3. Offrire ai giovani opportunità di incontro, informazione e orientamento	- Informazioni su opportunità di studio e di lavoro - Informazioni su eventi e attività culturali - Consultazione materiale cartaceo ed informatico - Orientamento scolastico e professionale	- Servizi specifici, o anche in raccordo con i centri di aggregazione giovanili. - Si avvalgono di operatori adeguatamente formati	- Adolescenti e giovani	- Informagiovani
	4. Offrire agli immigrati opportunità di informazione e consulenza per una migliore integrazione nelle comunità locali. Offrire agli immigrati detenuti pari opportunità di informazione rispetto ai cittadini italiani	- Informazioni sulla normativa nazionale e regionale - Facilitazione dell'accesso ai servizi - Supporto al disbrigo di pratiche amministrative - Consulenza per la ricerca di alloggio e di lavoro Organizzazione di iniziative per l'integrazione linguistica e culturale	- Servizi specifici gestiti direttamente dall'Ente locale o in convenzione con associazioni di immigrati	- Immigrati - Associazioni di immigrati - Immigrati detenuti	- Centri Servizi Immigrati - Ufficio di Promozione Sociale - ** Sportelli informativi per detenuti stranieri negli Istituti penitenziari

Accompagnamento - Abilitazione	1. Garantire a tutti i cittadini una porta unitaria di accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari, con priorità alle persone in situazione di fragilità ed emergenza. Favorire la partecipazione attiva delle persone nella definizione degli interventi che le riguardano, valorizzando tutte le risorse del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Segretariato sociale - Accoglienza della domanda individuale e collettiva - Lettura del bisogno, definizione del problema e accompagnamento nell'attivazione dei percorsi di assistenza - Sostegno nella costruzione di reti solidali intorno ai bisogni specifici - Aiuto alla soluzione di problemi che non necessitano di presa in carico da parte di servizi specifici - Erogazione di prestazioni, anche economiche, relative all'emergenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza articolata sul territorio, visibilità e accessibilità degli sportelli - Orari di apertura/funzionamento personalizzati sui bisogni-caratteristiche del territorio - Organizzazione delle risorse comunitarie attraverso convenzioni, protocolli operativi ed interconnessioni rispetto alla rete dei servizi - Possibilità di utilizzo degli sportelli informativi e di patronato presenti nel territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutta la popolazione presente nell'Ambito Territoriale - Famiglie - Organizzazioni sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio di Promozione Sociale - Servizio Educativo Territoriale
---------------------------------------	---	---	---	--	--

<i>Funzione</i>	<i>Obiettivi di benessere sociale</i>	<i>Attività / interventi</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Servizio</i>
Accompagnamento - Abilitazione	2. Facilitare l'inserimento lavorativo di persone che per fragilità personali o disabilità abbisognano di un sostegno ed un accompagnamento graduale	<ul style="list-style-type: none"> - Progetto individuale in collaborazione con il Servizio che ha in carico l'utente - Attivazione di borse lavoro - Tutor o educatori di sostegno - Oneri previdenziali (ex L.R. 18/96) - Promozione e sostegno di progetti cooperazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Raccordo, formale e sostanziale, dei servizi del territorio con il Centro per l'impiego per la ricerca dell'ambiente di lavoro più adeguato e dell'eventuale percorso formativo o di tirocinio 	<ul style="list-style-type: none"> - Disabili - Persone con disturbi mentali - Tossicodipendenti - Persone con difficoltà sociali - Minori a rischio di devianza 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di Inserimento Lavorativo - ** Centro per l'impiego
	3. Offrire un sostegno alle famiglie e/o alle persone con gravi difficoltà sociali e/o educative, per il tempo necessario a superare i problemi della famiglia di origine, tramite l'accoglienza del minore o della persona con problemi presso un'altra famiglia, di parenti o di terzi. Offrire accoglienza a minori italiani e stranieri privi del supporto familiare tramite l'adozione, anche internazionale	<ul style="list-style-type: none"> - Selezione e formazione delle famiglie adottive e affidatarie - Predisposizione del Progetto di affidamento - Abbinamento del minore o della persona con problemi alla famiglia affidataria - Supporto alle famiglie di origine - Supporto alle famiglie affidatarie e adottive - Promozione della cultura dell'affido e dell'adozione, anche internazionale - Raccolta dati relativi alle famiglie affidatarie e adottive 	<ul style="list-style-type: none"> - Raccordo tra i servizi pubblici coinvolti (Gruppo affido integrato ASL-Comuni, Gruppo Adozioni integrato ASL-Comuni) - Utilizzo di operatori di diverse professionalità con competenze specialistiche e specifiche - Collaborazione con gli Enti autorizzati per le adozioni internazionali - Collaborazione con le associazioni di famiglie affidatarie e adottive 	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglie - Minori - Anziani - Disabili - Persone con difficoltà sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di Affidamento Familiare - Servizio Adozioni

Area organizzativa: Servizi a domicilio

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Educazione	1. Facilitare l'integrazione sociale, di minori e adulti, attraverso un adeguato supporto educativo nell'ambito del progetto educativo-assistenziale, presso il domicilio dell'utente o nel contesto comunitario	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione di opportunità per sviluppare le potenzialità, l'autostima, la socialità e la creatività - Attività di supporto educativo - Attività di tipo prescolastico e post-scolastico - Offerta di spazi e stimoli per lo sviluppo del se e della relazionalità sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di coordinamento stabile - Utilizzo di operatori con qualifica specifica - Presenza di programma di intervento individualizzato - Raccordo formale e sostanziale con i servizi dell'Azienda USL (UMEE, UMEA, DSM, SERT) - Raccordo con SAD - Accesso facilmente identificabile 	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglia - Minori - Disabili - Dipendenze - Pazienti psichiatrici 	- Servizio Educativo Territoriale
Cura-Assistenza Accompagnamento- Abilitazione	1. Garantire prestazioni di natura socio-assistenziale erogate al domicilio del cittadino in condizioni di autonomia ridotta o compromessa al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita, di ridurre l'esigenza di ricorso a strutture residenziali, di promuovere la responsabilità della famiglia e di elevare la qualità della vita e del nucleo familiare che necessita di aiuto per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona ed alla vita di relazione. Offrire al singolo cittadino in situazione di difficoltà personali, o relazionali e al nucleo familiare con impedimenti di varia natura un sostegno finalizzato al miglioramento delle capacità di gestione della propria vita e delle opportunità di partecipazione e coinvolgimento nella vita sociale e di fruizione di servizi territoriali	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di cura, accudimento della persona - Attività di tutela igienico-sanitaria della persona - Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'alloggio - Attività di assistenza alla conduzione del ménage familiare (aiuto per gli acquisti; preparazione e/o aiuto per i pasti a domicilio; lavanderia) - Servizio di segretariato sociale (informazioni sui servizi sociali e sanitari, pratiche, accesso ai servizi, certificazioni, denuncia dei redditi, domande di pensione, trasporti) - Accompagnamento dal domicilio a servizi sociali, sanitari, formativi, uffici pubblici - Sostegno psicologico, assistenziale e sociale - Attività di supporto al referente familiare anche attraverso servizi di sollievo quali accoglienza per periodi determinati presso strutture residenziali o semiresidenziali - Visite programmate dell'assistente sociale - Guida nei rapporti con il medico di base - Socializzazione (partecipazione ad iniziative ricreative, culturali e del tempo libero) 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di coordinamento stabile - Utilizzo di operatori con qualifica specifica - Presenza di programma di intervento individualizzato - Raccordo formale e sostanziale con i servizi dell'Azienda USL (UMEE, UMEA, DSM, SERT) - Accesso facilmente identificabile 	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglia - Minori - Anziani - Disabili - Dipendenze - Pazienti psichiatrici - Soggetti con disturbi mentali - Soggetti non autosufficienti 	- Servizio di Assistenza Domiciliare

<i>Funzione</i>	<i>Obiettivi di benessere sociale</i>	<i>Attività / interventi</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Servizio</i>
Cura- Assistenza Accompagna- mento- Abilitazione	2. Garantire, in relazione ai bisogni dell'utente, un insieme di prestazioni mediche, infermieristiche riabilitative, socio-assistenziali rese a domicilio, in forma integrata e secondo i piani individuali programmati, definiti con la partecipazione delle figure interessate nel singolo caso e con la collaborazione del medico di base.	Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio Educativo Domiciliare oltre a prestazioni di: - Igiene alla persona - Assistenza infermieristica - Assistenza medico-generica e pediatrica di base programmate - Assistenza medico-specialistica - Assistenza riabilitativa (fisioterapia, logopedia) - Fornitura di farmaci e materiale sanitario	Organizzazione del servizio secondo quanto previsto dalle Linee guida regionali per le cure domiciliari: - Indirizzo, monitoraggio e verifica a cura del Comitato di Coordinamento delle Cure Domiciliari - Attivazione tramite il Medico di Medicina Generale o l'Ufficio di Promozione Sociale - Valutazione Multidimensionale ed ammissione al servizio a cura dell'Unità Valutativa Distrettuale - Elaborazione del Piano Assistenziale Individuale Personalizzato a cura dell'UVD - Individuazione del Responsabile del caso	Soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta derivante da condizioni personali critiche ancorché non patologiche o affetti da patologie croniche a medio lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio, inclusi i pazienti oncologici in fase critica e/o terminale	- Assistenza Domiciliare Integrata*

Area organizzativa: Servizi semiresidenziali

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Educazione	1. Offrire una risposta qualificata e flessibile ai bisogni sociali ed educativi della prima infanzia, anche accompagnati da adulti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza dei bambini durante il giorno (con orari variabili a seconda dei diversi tipi di servizi) - Percorso formativo affidato ad educatori qualificati - Servizio pasti e riposo (nei nidi) - Attività di gioco e socializzazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Bambini tra i tre mesi e i tre anni anche accompagnati da un adulto di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Asili nido - Servizi integrativi per la prima infanzia
Cura-Assistenza	1. Garantire, unitamente ai servizi domiciliari, la permanenza al proprio domicilio di anziani non autosufficienti, offrendo accoglienza diurna e assistenza sanitaria e sociale all'anziano e sostegno e supporto alla famiglia. In particolare per le persone affette da Alzheimer, migliorare la qualità della vita e monitorare l'evoluzione della malattia e l'efficacia delle cure.	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di assistenza alla persona - Ristorazione con pasti anche dietetici - Attività aggregative, ricreative e culturali - Servizio infermieristico - Riattivazione / ginnastica dolce - Trasporto dal ed al domicilio degli utenti - Sostegno e consulenza alla famiglia <p>Inoltre, nei Centri Integrati Alzheimer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenimento del deficit cognitivo - Stimolazione sociale e relazionale - Mantenimento delle abilità funzionali e motorie - Contenimento dei sintomi affettivi e comportamentali 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche e/o sensoriali - Anziani non autosufficienti affetti da demenza senile e/o Alzheimer 	<ul style="list-style-type: none"> - Centri diurni - Moduli integrati per dementi e Alzheimer *
	2. Offrire a disabili adulti gravi, che hanno terminato la frequenza scolastica e che non possono essere avviati ad un inserimento lavorativo, a pazienti psichiatrici e a tossicodipendenti, accoglienza diurna e assistenza socio-riabilitativa. Offrire inoltre sostegno e supporto alla famiglia.	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di assistenza alla persona - Attività terapeutiche, riabilitative ed educative - Attività aggregative, ricreative e culturali - Ristorazione con pasti anche dietetici - Trasporto dal ed al domicilio degli utenti (se necessario) 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa in materia - Raccordo con UMEA (per i Centri diurni socio-educativo-riabilitativi) 	<ul style="list-style-type: none"> - Disabili in situazione di gravità - Pazienti psichiatrici - Soggetti con disturbi mentali - Tossicodipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Centri diurni socio-educativo-riabilitativi - Centri diurni terapeutico-riabilitativi *

Area organizzativa: Servizi residenziali

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Promozione	1. Offrire una risposta temporanea alle esigenze abitative e di accoglienza di persone con difficoltà di carattere sociale, tali da non permettere loro di provvedervi autonomamente	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità dell'alloggio ed eventuale contributo economico alle spese di affitto, utenze, vitto, ecc. - Assistenza domiciliare per aiuto domestico e cura della persona, se necessario - Assistenza educativa, se necessario - Sostegno psicologico, assistenziale e sociale - Supporto dei servizi sanitari di riferimento (SERT, DSM, UMEA) - Attivazione di occasioni di socializzazione e inclusione sociale, utilizzando le risorse della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> - Gli alloggi, messi a disposizione dal Comune o da altri soggetti pubblici o privati, sono pertanto parzialmente autogestiti, e si avvalgono prevalentemente di supporti esterni forniti dai servizi pubblici e dal volontariato. - Non è prevista la convivenza stabile di operatori qualificati - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Adulti, anche con figli minori, con esigenze abitative e di accoglienza connesse a difficoltà sociali (malati di AIDS stabilizzati, senza dimora, immigrati, famiglie monoparentali, ecc.) 	- Alloggi sociali per adulti in difficoltà
Educazione	1. Integrare o sostituire le funzioni familiari temporaneamente compromesse, accogliendo i minori in contesti familiari o educativi che favoriscano la costruzione di relazioni significative, contenendo i tempi dell'accoglienza in modo da favorire la definizione di un progetto più stabile per il minore stesso: ritorno in famiglia, affidamento familiare, adozione, vita autonoma	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza socio-educativa residenziale parzialmente autogestita nel caso di Gruppi appartamento per adolescenti - Progetto sul minore, redatto a cura del Servizio sociale, comprendente anche le eventuali deliberazioni del Tribunale per i minorenni, e gli obiettivi del lavoro con la famiglia di origine, o per soluzioni di autonomia - Progetto educativo individualizzato, a cura della Comunità, e verificato periodicamente con il Servizio sociale inviante - Coinvolgimento del minore nell'impostazione dei progetti a lui riferiti, in particolare nella definizione del progetto relativo allo studio e/o al lavoro - Organizzazione quotidiana delle attività individuali e comunitarie - Utilizzo da parte dei minori dei servizi esterni - Raccordo con le agenzie scolastiche e formative e con le associazioni sportive e del tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture educative residenziali di tipo familiare caratterizzate dalla convivenza di un gruppo di minori con un'équipe di operatori professionali che svolgono la funzione educativa come attività di lavoro (nel caso della Comunità educativa) o con una coppia di adulti, anche con propri figli, che assumono funzioni genitoriali (nella Comunità familiare) - I Gruppi appartamento sono caratterizzati dalla presenza di un gruppo di adolescenti con un gruppo di operatori che, a turno, assumono le funzioni di adulto di riferimento - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Minori per i quali si sia reso necessario l'allontanamento dal nucleo familiare - Adolescenti e giovani provenienti da Comunità educative, Comunità familiari o famiglie affidatarie, anche stranieri non accompagnati provenienti da Comunità di pronta accoglienza 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunità familiari - Comunità educative - Comunità alloggio per adolescenti

<i>Funzione</i>	<i>Obiettivi di benessere sociale</i>	<i>Attività / interventi</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Servizio</i>
Educazione	2. Accogliere temporaneamente minori in condizione di abbandono o di urgente bisogno di ospitalità e protezione, anche stranieri non accompagnati, favorendo l'immediata definizione la tempestiva definizione di un progetto più stabile: ritorno in famiglia, affidamento familiare, accoglienza in Comunità, adozione, rimpatrio assistito.	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza socio-educativa residenziale con disponibilità immediata all'ingresso 24 ore su 24 - Progetto sul minore, redatto a cura del Servizio sociale, comprendente anche le eventuali deliberazioni del Tribunale per i minorenni, e gli obiettivi del lavoro con la famiglia di origine, o per soluzioni di autonomia (nel caso di minori stranieri, in raccordo con il Comitato per i minori stranieri) - Progetto educativo individualizzato, a cura della Comunità, e verificato periodicamente con il Servizio sociale inviante, finalizzato all'individuazione di una sistemazione più stabile - Coinvolgimento del minore nell'impostazione dei progetti a lui riferiti - Organizzazione quotidiana delle attività individuali e comunitarie - Utilizzo da parte dei minori dei servizi esterni - Raccordo con le agenzie scolastiche e formative e con le associazioni sportive e del tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture educative residenziali caratterizzate dalla continua disponibilità e temporaneità dell'accoglienza di un piccolo gruppo di minori con un gruppo di operatori che a turno assumono le funzioni di adulti di riferimento - Nelle Comunità che accolgono minori stranieri, è opportuno prevedere la presenza di mediatori culturali - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Minori di età tra gli 8 e i 17 anni - Minori stranieri non accompagnati 	- Comunità di pronta accoglienza

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Accompagnamento- Abilitazione	1. Offrire a persone con problematiche psico-sociali e/o con limitata autonomia personale, che necessitano di assistenza continua e/o di tutela, prive del supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente contrastante con il progetto individuale, una soluzione residenziale che attivi progetti finalizzati all'inclusione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente di vita di tipo comunitario - Aiuto personale per la vita quotidiana (se necessario) - Accompagnamento e sostegno all'inserimento sociale e lavorativo - Supporto psicologico ed educativo, se necessario - Progetti integrati di protezione sociale (per le donne vittime della tratta e sfruttamento sessuale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture socio-riabilitative a carattere comunitario, destinate ad accogliere fino ad un massimo di 20 ospiti (per le strutture di accoglienza per adulti in difficoltà sociale), le Comunità socio-educative-riabilitative per disabili sono di norma situate in alloggi di civile abitazione, ricettività media 5-6 posti - Si caratterizzano per l'adozione di specifici progetti di riabilitazione e recupero delle capacità personali, attuati con l'ausilio di operatori specializzati e con la collaborazione degli enti autorizzati e delle organizzazioni di volontariato competenti nella problematica specifica - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni - Le Comunità familiari accolgono disabili o adulti in difficoltà sociale in un contesto di tipo familiare, dove una coppia di adulti svolge funzioni di accoglienza e di accompagnamento nel percorso di autonomia e inclusione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Disabili con gravi limitazioni dell'autonomia personale - Persone con disturbi mentali - Tossicodipendenti - Malati di AIDS - Dimessi dal carcere o detenuti in misure alternativi - Donne, anche con figli minori, vittime di violenza e maltrattamenti e/o della tratta e sfruttamento sessuale - Disabili e adulti con limitata autonomia personale 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunità socio-educative-riabilitative - Comunità socio-riabilitative psichiatriche* - Comunità socio-riabilitative per tossicodipendenti (incluse le Comunità Terapeutiche)* - Comunità socio-riabilitative per malati di AIDS* - Centri di accoglienza per detenuti ed ex-detenuti - Case di accoglienza - Comunità familiari

Cura- Assistenza	1. Offrire a persone non autosufficienti non curabili a domicilio una risposta residenziale permanente o temporanea, con funzione di sollievo alla famiglia, che riduca l'ospedalizzazione impropria garantendo la necessaria assistenza socio-sanitaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza medica, infermieristica e riabilitativa di livello medio. - Assistenza tutelare ed alberghiera di livello elevato. - Terapia di mantenimento del livello di autonomia raggiunto e/o di prevenzione del degrado del recupero acquisito 	<ul style="list-style-type: none"> - Articolazione in nuclei da 20/30 ospiti. - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni - Accesso tramite UVD 	<ul style="list-style-type: none"> - Anziani non autosufficienti anche portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate - Disabili gravi che devono completare o hanno concluso la riabilitazione intensiva ed estensiva, e che richiedono un alto livello di supporto assistenziale, infermieristico e riabilitativo 	<ul style="list-style-type: none"> - RSA * - RSA disabili *
-----------------------------	---	--	---	---	---

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Cura- Assistenza	2. Offrire a persone non autosufficienti non curabili a domicilio che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse una risposta residenziale permanente o temporanea, con funzione di sollievo alla famiglia.	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza medica, infermieristica e riabilitativa (di livello inferiore a quello erogato nelle RSA) per il mantenimento e miglioramento dello stato di salute ed il benessere dell'ospite - Assistenza tutelare ed alberghiera di livello elevato. - Occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane - Attività occupazionali e ricreative di mantenimento e attivazione delle capacità residue 	<ul style="list-style-type: none"> - Articolazione in nuclei fino ad un massimo di 30 ospiti - Le strutture per disabili fino ad un massimo di 20 posti, articolati in nuclei di massimo 10 posti - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni - Accesso tramite UVD, UMEA o DSM 	<ul style="list-style-type: none"> - Anziani non autosufficienti di grado medio o totali, ed anziani con forme di demenza e Alzheimer - Disabili adulti gravi bisognosi di assistenza continua - Soggetti con disturbi mentali - Pazienti psichiatrici stabilizzati 	<ul style="list-style-type: none"> - Residenze protette - Servizi di sollievo - Comunità protette psichiatriche *
	3. Favorire l'inclusione sociale di persone con problematiche psico-sociali che risultano prive del necessario supporto familiare, o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale, offrendo soluzioni residenziali alternative alla famiglia, fortemente integrate nel tessuto sociale e con il supporto dei servizi territoriali.	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità dell'alloggio ed eventuale contributo economico alle spese di affitto, utenze, vitto, ecc. - Assistenza domiciliare per aiuto domestico e cura della persona, se necessario - Assistenza educativa, se necessario - Sostegno psicologico, assistenziale e sociale - Supporto dei servizi sanitari di riferimento (SERT, DSM, UMEA) - Attivazione di occasioni di socializzazione e inclusione sociale, utilizzando le risorse della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidi residenziali a carattere familiare che accolgono persone, fino ad un massimo di 6, con insufficiente autonomia economica ma discreta autonomia personale, che necessitano di vita comunitaria e di reciproca solidarietà - Gli alloggi, messi a disposizione dal Comune o da altri soggetti pubblici o privati, sono pertanto parzialmente autogestiti, e si avvalgono prevalentemente di supporti esterni forniti dai servizi pubblici e dal volontariato - Non è prevista la convivenza stabile di operatori qualificati - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Disabili con buona autonomia personale - Anziani autosufficienti soli o in coppia - Persone con disturbi mentali, a conclusione o in raccordo con il percorso riabilitativo - Ex-tossicodipendenti, a conclusione o in raccordo con il percorso riabilitativo - Donne sole, gestanti o con figli minori, bisognose di protezione e sostegno 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunità alloggio - Servizi di sollievo

<i>Funzione</i>	<i>Obiettivi di benessere sociale</i>	<i>Attività / interventi</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Servizio</i>
Cura-Assistenza	4. Garantire una risposta temporanea, anche immediata, a bisogni urgenti di vitto, alloggio e tutela	<ul style="list-style-type: none"> - Alloggio con annesso servizio di igiene personale e lavaggio biancheria - Mensa autogestita - Orientamento e informazioni per la fruizione dei servizi territoriali, inclusi i Centri servizi immigrati - Aiuto per la fruizione dei servizi sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidi residenziali parzialmente autogestiti per persone, italiane o straniere, che necessitano di accoglienza, anche in situazioni di emergenza, per il periodo necessario al reperimento di una collocazione più idonea - La permanenza degli ospiti non dovrebbe superare di norma i 30/40 giorni - Si avvalgono prevalentemente del supporto del volontariato, in convenzione con il Comune - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Adulti con grave disagio economico, familiare o sociale (anche senza dimora) - Immigrati 	- Centri di pronta accoglienza per adulti
	5. Offrire una risposta residenziale adeguata ad anziani autosufficienti che per senilità avanzata, per solitudine o altro motivo richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio alloggiativo in ambienti idonei dal punto di vista strutturale (accessibilità, assenza di barriere architettoniche, sicurezza, tecnologie innovative) e dell'organizzazione dello spazio personale - Servizi collettivi che favoriscano la socializzazione - Servizi generali (ristorazione, lavanderia, pedicure, parrucchiere, ecc.) anche su richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Le residenze possono essere articolate o in piccoli alloggi collegati a servizi di tipo comunitario (capacità di accoglienza massima di 40 persone) o in un'unica struttura (capacità massima di 80 persone) - Requisiti organizzativi e strutturali come previsti dalla normativa sulle autorizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Anziani autosufficienti soli o in coppia 	<ul style="list-style-type: none"> - Case albergo - Case di riposo

Area organizzativa: Interventi per l'emergenza

Funzione	Obiettivi di benessere sociale	Attività / interventi	Organizzazione	Destinatari	Servizio
Promozione Informazione- consulenza Educazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Favorire il progressivo re-inserimento dei soggetti nei servizi di tutti 2. Promozione di stili di vita positivi 3. Promozione del cambiamento degli stili relazionali e organizzativi della persona e della famiglia 4. Offrire condizioni di riduzione del danno 	<ul style="list-style-type: none"> - Segretariato sociale - Interventi di sostegno formativo e informativo - Incontri nel territorio - Disponibilità di materiale informativo - Attività di informazione sulle risorse pubbliche e private a disposizione della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi a sostegno della comunità competente attraverso le risorse della rete dei servizi ed il raccordo con altre presenze territoriali (istituzionali e di privato sociale, associazionismo, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Persone, nuclei familiari, gruppi e fasce sociali con difficoltà informative - Persone che si rivolgono all'UPS o ad altri servizi territoriali 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio di Promozione Sociale - Centri per le famiglie / Centri di ascolto - Servizio Educativo Territoriale
Accompagna- mento- Abilitazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raggiungimento dell'autonomia del soggetto, attraverso il recupero delle capacità personali e relazionali 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno psicologico - Accompagnamento sociale - Assistenza economica 	<ul style="list-style-type: none"> - Raccordo con servizi professionali sociali e sanitari - Raccordo con le risorse della comunità competente 	<ul style="list-style-type: none"> - Persone e nuclei familiari non ancora inserite in programmi personalizzati che abbiano necessità di sostegno professionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio Educativo Territoriale - Servizio di Assistenza Domiciliare - Servizio di Inserimento Lavorativo
Cura- Assistenza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Affrontare i bisogni urgenti di alloggio, vitto e tutela derivanti dal verificarsi di eventi e circostanze imprevisti 2. Affrontare i bisogni urgenti di alloggio, vitto e tutela di persone con grave disagio economico, familiare e sociale 3. Affrontare i bisogni urgenti di alloggio, vitto e tutela di soggetti temporaneamente impossibilitati a provvedere autonomamente alle proprie esigenze di alloggio e sussistenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Ospitalità temporanea, - Accoglienza a carattere familiare per minori - Interventi di assistenza economica e sostegno al reddito - Aiuti per il pagamento delle utenze e per l'acquisto di alcuni beni di consumo - Interventi di assistenza abitativa - Soluzioni residenziali di emergenza - Sostegno domiciliare per necessità temporanee imprevedibili - Prestazioni sanitarie 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione a livello di ambito territoriale di una mappa delle disponibilità residenziali, distinte tra spazi di ospitalità indirizzati a gruppi e fasce sociali specifiche, spazi residenziali generici, strutture assistite o meno - Aggiornamento costante delle disponibilità di posti residenziali - Raccordo con il Distretto sanitario per l'accesso alle prestazioni sanitarie - Definizione di un budget e di modalità di accesso rapido per gli interventi di sostegno economico - Raccordo le formazioni sociali presenti sul territorio (privato sociale, associazionismo, volontariato, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Popolazione residente o temporaneamente presente che necessiti di interventi urgenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio di Promozione Sociale - Comunità di pronta accoglienza - Centri di pronta accoglienza per adulti

Nota: I servizi contrassegnati da un asterisco (*) sono gestiti dall'Azienda USL. I servizi contrassegnati da due asterischi (**) non sono competenza dei servizi sociali

Scheda B1 - Riclassificazione dei servizi presenti sul territorio in base al modello di rete di servizi essenziali di assistenza sociale

<i>Denominazioni delle categorie del modello di rete di servizi essenziali di assistenza sociale individuato dalla Regione Marche</i>	<i>Denominazione dei servizi presenti sul territorio ricompresi nella categoria</i>	<i>Indirizzo e recapiti dei servizi presenti sul territorio ricompresi nella categoria</i>	<i>Nominativo del responsabile dei servizi presenti sul territorio ricompresi nella categoria</i>
Ufficio di promozione sociale/ Segretariato sociale	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	2.	2. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	2.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizio di Assistenza Domiciliare	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Assistenza Domiciliare Integrata	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizio Educativo Territoriale	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizio di Inserimento Lavorativo	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.

	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizi di Assistenza scolastica	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizi per la prima infanzia (Asili nido e servizi integrativi)	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizi di vacanza	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizio di affidamento familiare	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Servizio adozioni	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri educativo/ricreativi per bambini e adolescenti	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.

	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri di aggregazione giovanile	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri per le famiglie /Centri di ascolto	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri sociali	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Informagiovani	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri Servizi Immigrati	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri diurni	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.

	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri diurni socio-educativo-riabilitativi	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Comunità alloggio	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Comunità familiari	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Alloggi sociali per adulti in difficoltà	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri di pronta accoglienza per adulti	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Comunità socio-educative-riabilitative	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.

	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Comunità educative, comunità familiari e/o comunità di pronta accoglienza	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri di accoglienza per detenuti ed ex-detenuti	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Case di accoglienza	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Case di riposo / Case albergo per anziani autosufficienti	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Centri di sollievo	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.
	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	N.
Residenze protette	1.	1. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL: Prov.:	1.

	N.	N. Indirizzo: CAP: Città: Tel. Fax. e-mail: URL:	Prov.:	N.
--	----	--	--------	----

Scheda B2 - Griglia di rilevazione dei flussi informativi su domanda e offerta

1. Quali sono i flussi informativi¹ relativi alla domanda attivati sul territorio dell'Ambito? Distinti per Area di intervento.

Famiglia	1. 2. n.
Infanzia, adolescenti, giovani	1. 2. n.
Disabili	1. 2. n.
Salute mentale	1. 2. n.
Disagio adulto (dipendenze, contrasto all'esclusione, povertà)	1. 2. n.
Anziani	1. 2. n.
Immigrati	1. 2. n.
Altri soggetti	1. 2. n.

2. Quali sono i flussi informativi² relativi all'offerta attivati sul territorio dell'Ambito³? Distinti per Area organizzativa e - se possibile - per Servizio.

Promozione sociale e comunitaria	1. 2. n.
Servizi a domicilio	1. 2. n.
Servizi semiresidenziali	1. 2. n.
Servizi residenziali	1. 2. n.
Interventi per l'emergenza	1. 2. n.

¹ Se possibile, per ognuno, indicare periodo di riferimento dei dati, periodicità della raccolta, bacino di utenza di riferimento

² Vedi nota 1

³ Anche se non si riferiscono a tutti i comuni dell'Ambito ma solo a qualche servizio

Scheda C2 - Analisi dei servizi innovativi e/o di qualità

Identificazione	
Denominazione	
Eventuale legge di riferimento per i finanziamenti	
Tipo di servizio/attività	
Iniziativa pubblica/privata/mista	
Titolarità gestionale	
Altri Enti coinvolti	
Destinatari	
Anno di inizio	

Aspetti innovativi:	
Integrazione	
Modalità di progettazione	
Atti di formalizzazione	
Operatori impegnati dai diversi enti	
Compartecipazione finanziaria	
Modalità di accesso	
Coinvolgimento di soggetti comunitari	
Coinvolgimento nell'analisi, nella progettazione e nella realizzazione	
Assunzione di responsabilità parziali da parte di utenti, familiari, risorse di cittadinanza nei percorsi di assistenza e cura	
Altre forme di collaborazione	
Territorializzazione	
Modalità di analisi dei problemi/rilevanza dei problemi	
Effetti di rafforzamento della rete territoriale dei servizi	
Miglior utilizzo di strutture esistenti	
Innovazione nei processi	
modalità di approccio ai settori di lavoro	
impostazione e gestione delle attività	
verifiche nei percorsi di realizzazione	
Altro	
Economicità nell'utilizzo delle risorse	
Rispetto alla attività nel suo complesso	
Rispetto ai singoli interventi con gli utenti	
Rispetto all'utilizzo del personale	
Altro	

Risultati	
Numero di utenti singoli/gruppi	
Qualificazione degli operatori	
Qualificazione di luoghi/strutture	
Riduzione di problemi	
Incremento della solidarietà comunitaria	
Aumento delle responsabilità	
Rafforzamento delle reti	
Altro	

Criticità evidenziate	
Finanziarie	
Qualificazione degli operatori	
Qualità di luoghi/strutture	
Individuazione di nuovi problemi	
Mancanza di supporti comunitari	

Problemi nei rapporti tra enti	
Problemi nei rapporti con il terzo settore	
Mancanza di supporti di rete	
Altro	

Positività e soluzioni generalizzabili	
Gestionali	
Organizzative	
Del processo di lavoro	
Per i rapporti comunitari	
Progettuali	
Valutative	
Individuazione di ambiti-sub-ambiti territoriali	
Altro	