

INTERVENTO A: SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

PROPOSTA PROGETTUALE

Il servizio di pronto intervento sociale (PIS), previsto dall'art. 22 L. 328/2000 che riconosce come livello essenziale di assistenza da garantire in ogni ambito territoriale a tutti i soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale, costituisce la risposta all'esigenza di razionalizzare e velocizzare gli interventi a rilevanza sociale legati a situazioni di particolare gravità ed urgenza ad ogni area di emergenza sociale. Il servizio attivo 7gg su 7 garantisce il pronto intervento dalla chiusura delle attività degli uffici Comunali dell'ATS Este e comunque dalle ore 18.00 alle ore 8.00 dal lunedì al venerdì e 24h/24h Sabato e Domenica e nei giorni festivi, oltre a fungere come centro attivo durante tutto l'anno per ospitare utenti afferenti al servizio che potranno beneficiare dell'accoglienza presso il centro per un massimo di 48 ore, e comunque fino alla restituzione del caso ai servizi sociali competenti. Il PIS agisce attraverso operatori qualificati che collaborano con i Servizi socio sanitari istituzionali, le Forze dell'Ordine e i Centri Anti Violenza.

Indicativamente fino a 48 ore e comunque fino alla restituzione ai servizi competenti

DESTINATARI

Il P.I.S. garantisce interventi urgenti rivolti ad **ogni area di emergenza sociale** (famiglie, nuclei mono soggettivi, minori, anziani, senza dimora, immigrati, donne vittime di violenza, disabili, anziani, persone con problematiche psichiatriche e /o di dipendenza) come specificato di seguito:

E			
04/07/2023			
Protocollo N. 0026341/2023 del			
COMUNE DI ESTE			
Protocollo centrale			
Utenza	Tipologia della problematica	Metodologia e intervento	Attori Coinvolti
AREA EMERGENZA SOCIALE			
Famiglie / Nuclei mono soggettivi	Perdita di agibilità dell'abitazione a causa di: ● Crolli strutturali abitativi; ● Incendio di abitazione	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso qualora presente l'emergenza sanitaria - Identificazione della più vicina struttura disponibile per il ricovero notturno e/o nel fine settimana - Accompagnamento presso la struttura/comunità - Colloquio di sostegno psicologico per evitare/mitigare situazioni di agitazione, crisi di panico ecc. - Monitoraggio - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Vigili del fuoco - Personale sanitario - Mediatore linguistico (in caso di nuclei stranieri)
Donne e minori	● Vittima di Violenza/violenza assistita	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con le Forze dell'ordine - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso qualora presente l'emergenza sanitaria - Contatto con il Centro Antiviolenza più vicino	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario

		- Accompagnamento/Accoglienza presso la struttura/comunità individuata per la messa in protezione - Monitoraggio - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Mediatore linguistico (in caso di persone straniere)
Senza fissa dimora	● Assenza di abitazione	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso qualora presente l'emergenza sanitaria - Identificazione della più vicina struttura disponibile per il ricovero notturno e/o nel fine settimana - Accompagnamento presso la struttura - Colloquio di sostegno psicologico per evitare/mitigare situazioni di agitazione, crisi di panico ecc. - Monitoraggio - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario - Mediatore linguistico (in caso di persone straniere)

AREA MARGINALITÀ

Adulti con problematiche sanitarie	● Disturbo quiete pubblica	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con le Forze dell'ordine - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso e relativo monitoraggio dell'evolversi della situazione - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario - Mediatore linguistico (in caso di persone straniere)
Adulti con dipendenze	● Disturbo quiete pubblica	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con le Forze dell'ordine - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso e relativo monitoraggio dell'evolversi della situazione - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario - Mediatore linguistico (in caso di persone straniere)

AREA IMMIGRAZIONE

Adulti Stranieri	● Identificazione nel territorio e in assenza di abitazione	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con la Prefettura di riferimento (se reperibile in orario notturno) - Raccordo con le Forze dell'ordine - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso qualora presente l'emergenza sanitaria - Identificazione della più vicina struttura/comunità disponibile per il ricovero notturno e/o nel fine settimana - Accompagnamento presso la struttura - Colloquio di sostegno psicologico per evitare/mitigare situazioni di agitazione, crisi di panico ecc. - Monitoraggio - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario - Mediatore linguistico
Minori stranieri non accompagnati	● Identificazione nel territorio e in assenza di abitazione	- Analisi della segnalazione e situazione - Raccordo con le Forze dell'ordine - Raccordo con l'unità di Pronto Soccorso qualora presente l'emergenza sanitaria - Identificazione della più vicina struttura/comunità disponibile per il ricovero notturno e/o nel fine settimana - Accompagnamento presso la struttura - Colloquio di sostegno psicologico per evitare/mitigare situazioni di agitazione, crisi di panico ecc. - Monitoraggio - Restituzione del caso al rientro in servizio all'Assistente Sociale Comunale referente	- Ass. Sociale - Psicologo - Educatore - Operatore sociale - Forze dell'ordine - Personale sanitario - Mediatore linguistico

PRINCIPALI OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

AREE EMERGENZA SOCIALE-MARGINALITÀ-IMMIGRAZIONE intervento attivo 365 giorni/anno in due modalità:

- 1) **PRONTO INTERVENTO DIRETTO:** h14 tutti i giorni dell'anno dalle ore 18.00 alle ore 08.00, rivolto a qualsiasi persona possa trovarsi in una situazione di temporanea e immediata emergenza sociale (es: **ricerca di alloggio e relativo collocamento per persone a seguito di allontanamento per violenza domestica, incendio di abitazione, crollo strutturale dell'abitazione, ecc.)** attraverso interventi e prestazioni di **prima ed immediata assistenza in favore di individui e nuclei familiari che versano in stato di grave necessità**: ► servizio di assistenza, ascolto, orientamento e counselling telefonico, da garantire attraverso l'attivazione di un numero verde dedicato, attivo 14h, 7gg/7; ► immediato intervento in loco o

comunque presso il domicilio del richiedente entro 60/90 minuti dal ricevimento della segnalazione; ► valutazione individualizzata della singola situazione di bisogno ed immediata pianificazione dell'intervento di sostegno dedicato; ► tempestiva attivazione dei servizi territoriali di riferimento a seconda dell'emergenza rilevata (Forze dell'ordine, Pronto Soccorso, Centro Antiviolenza ecc.); ► immediata attivazione del personale della cooperativa idoneo alla risoluzione dell'emergenza (assistente sociale, educatore, psicologo, operatore sociale, mediatore linguistico-culturale) ► accompagnamento del/dei richiedente/i presso la più idonea struttura di accoglienza individuata per rispondere all'urgenza; ► attivazione di procedure necessarie alla valutazione immediata del caso e della rete socio-familiare per situazioni non complesse, nonché di tutti gli interventi necessari ed idonei alla risoluzione dell'emergenza; ► invio della segnalazione al servizio Sociale del Comune di appartenenza territoriale; ► distribuzione di kit di beni di prima necessità (in caso di ospitalità notturna presso il locale adibito della cooperativa); ► erogazione di un kit di primo ingresso

Il P.I.S. sarà attivo 14h al giorno dalle ore 18.00 alle ore 8.00. Le segnalazioni telefoniche saranno gestite dalla sala operativa del PIS, che sarà allestita presso **i locali della sede di Un Mondo di Gioia (UMDG) sita a Este**. Gli operatori forniscono pronta risposta telefonica, a cui può fare seguito un immediato intervento sul posto ove si trova l'utente e un colloquio di approfondimento del caso.

1 Ricevimento Segnalazione → Presa in carico emergenziale

1.1 L'operatore reperibile presso la sede di Este della cooperativa, *riceve la chiamata* con la richiesta di risoluzione di una situazione di emergenza e segnala tempestivamente all'assistente sociale della cooperativa reperibile per la gestione dell'urgenza.

1.2 L'assistente sociale reperibile della cooperativa provvederà a seguito di segnalazione dell'emergenza a

- *effettuare un primo colloquio telefonico immediato di analisi della situazione e la visita a domicilio*
 - Elaborazione di una prima diagnosi sociale (es. emarginazione, abbandono, maltrattamento, isolamento, ecc.) sulla emergenza/urgenza della richiesta acquisendo informazioni sulle problematiche e raggiungendo eventualmente il luogo dell'unità di strada
- *effettuare una valutazione* sulla base delle informazioni raccolte e analisi svolta al fine di definire gli interventi e le eventuali altre figure professionali da attivare in loco, quali l'assistente sociale stesso, l'operatore sociale, l'educatore, lo psicologo, nonché definire altri servizi del territorio da allertare. La presa in carico sarà effettuata entro 60 minuti dalla segnalazione.

1.3 L'assistente sociale, in seguito alla valutazione effettuata, *definisce gli obiettivi immediati da perseguire, la strategia operativa e il sistema di monitoraggio* sui risultati per modificare o ridefinire le **modalità di attuazione** (in fase di emergenza sociale potrebbe essere necessario rivalutare la prima strategia identificata alla luce delle condizioni, emozioni, necessità in evoluzione della persona/del nucleo coinvolti).

FIGURE PROFESSIONALI

n. 1 Assistente Sociale 10 h/settimana → si specifica che a garanzia della continuità del servizio le Assistenti Sociali messe a disposizione saranno 2 e si turneranno secondo una programmazione settimanale definita dalla coordinatrice del PIS;

n. 1 operatore generico 7 h/settimana si specifica che a garanzia della continuità del servizio gli operatori saranno 3 e si turneranno secondo una programmazione settimanale definita dalla coordinatrice del PIS in raccordo con l'Assistente Sociale del centro.

2. Attivazione di un primo servizio di assistenza per rispondere ai bisogni indifferibili e urgenti

A seguito di valutazione e analisi, l'assistente sociale provvederà a:

1. **Presa di contatto con le autorità competenti**, laddove necessario, per la segnalazione dell'emergenza e/o il raccordo con gli altri servizi:

- Forze dell'ordine,
- Sindaco del Comune di riferimento
- Centro Antiviolenza
- Pronto Soccorso

2. **Ospitalità immediata** nella più vicina struttura/comunità disponibile e/o valutazione di collocamento presso familiari. In caso di assenza di disponibilità di assistenza all'interno della rete primaria si effettua l'accoglienza nei locali della cooperativa adibiti siti a Este al fine di dare una pronta accoglienza durante la notte e/o il fine settimana a chi si dovesse trovare in situazione di emergenza e privo di abitazione. L'operatore sociale incaricato dall'assistente sociale provvede all'accompagnamento a seguito del quale si effettua:

- immediata consegna dei kit di ospitalità (un set costituito da copriletto, lenzuola e federa, coperta, asciugamano, sapone, bagnoschiuma)

Prodotto	Quantità - confezione
Set lenzuola e biancheria	1
Sapone liquido	1
Shampoo	1
Dentifricio	1
Spazzolino	1
Assorbenti (in caso di donne)	1
Carta igienica	1 rotolo
Confezione rasoi	1
Pantaloni	1 paio
Maglietta	1
Maglione	1
Slip	2 paia
Calzini	2 paia

- colloquio con psicologo e/o educatore per offrire un supporto alla persona/nucleo e per evitare/mitigare situazioni di agitazione, crisi di panico

FIGURE PROFESSIONALI

n. 1 Coordinatore del servizio di formazione Assistente Sociale 2 h/settimana → che definisce e supervisiona l'operato delle Assistenti Sociali titolari del servizio;

n. 2 Educatori professionali 7h/settimana ciascuno che offrono supporto al beneficiario attraverso colloquio mirato;

n. 1 Psicologo 4h/settimana a supporto del servizio in caso di attivazione da parte dell'Assistente Sociale;

n. 1 mediatore linguistico (attivato in caso di persone straniere a supporto delle attività dell'AS e/o delle altre figure che intervengono secondo la pianificazione dettata dall'AS titolare del servizio – calcolate 7h/settimana complessive per la figura del mediatore linguistico;

n. 1 operatore generico – In questa fase le ore dell'operatore generico rientrano all'interno delle ore complessive che la figura presterà nel centro a garanzia dell'apertura dello stesso 24h/24h per complessive 8033 ore annue (4532 ore diurne; 2052 ore notturne; 1008 ore diurne festive; 441 ore notturne festive).

3. Accoglienza presso il centro

L'accoglienza presso il centro si sviluppa principalmente attraverso l'ospitalità dell'utente che verte in grave stato di disagio e/o minaccia per la propria incolumità per un massimo di **48 ore**. L'accoglienza è garantita all'interno di uno spazio dedicato al pernottamento dei beneficiari presso il centro PIS con area dedicata al dormitorio, un servizio igienico e uno spazio dedicato alla consumazione dei pasti. L'accoglienza verrà gestita con **operatori presenti presso il centro 24h/24h**, che seguiranno i beneficiari durante la loro permanenza presso il centro e svolgeranno attività quali: sorveglianza beneficiari, erogazione pasti, erogazione kit primo ingresso, supporto beneficiari nelle attività quotidiane di permanenza presso il centro per un massimo di 48 ore, pulizia del centro, comunicazione con le Assistenti Sociali del PIS, comunicazione con Educatore e Psicologo, accompagnamento utenti da e presso il centro secondo indicazioni dell'Assistente Sociale della cooperativa e/o del Comune di Appartenenza ecc.

L'operatore incaricato effettua **un costante controllo** della situazione e della persona/nucleo in carico durante tutto il periodo di gestione dell'emergenza fino al momento in cui sarà fatto il passaggio di consegne e di restituzione del caso all'Assistente Sociale in servizio del Comune.

FIGURE PROFESSIONALI

n. 1 operatore generico – In questa fase le ore dell'operatore generico rientrano all'interno delle ore complessive che la figura presterà nel centro a garanzia dell'apertura dello stesso 24h/24h per complessive 8033 ore annue (4532 ore diurne; 2052 ore notturne; 1008 ore diurne festive; 441 ore notturne festive).

Risorse strumentali Il P.I.S. disporrà **di un automezzo riconoscibile dai loghi del servizio**. All'interno della **sede sita a Este**, verrà allestito uno spazio dedicato al servizio di ospitalità per i casi di emergenza e che pertanto fungerà da luogo protetto fino all'invio dell'utente all'istituzione di pertinenza del caso specifico, entro 48 ore da quando è stato preso in carico l'utente. Data l'indisponibilità dei locali siti in Via Rovigo 69 Este, e nelle more dell'ultimazione dei lavori della sede, in via transitoria l'ETS mette a disposizione altra sede temporanea sita in Via Sceriman 12 Este. Lo spazio sarà composto di un dormitorio per un massimo di 4 persone in caso di famiglie e n. 2 persone in caso di singoli adiacente ad un servizio igienico e uno spazio dedicato al consumo dei pasti. A disposizione del servizio verrà messo n. 1 telefono con rete e dati dedicato alle comunicazioni del pronto intervento e in dotazione all'operatore del centro.

4. Prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi

L'assistente sociale della cooperativa, in raccordo con gli altri professionisti intervenuti (operatore sociale, educatore, psicologo)

1. predisporrà una relazione da inviare al Servizio Sociale Comunale di riferimento al fine di fornire all'AS Comunale tutti gli elementi necessari per la presa in carico della situazione.

2. **effettua una valutazione congiunta** dell'intervento in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di riferimento al fine di porre in essere eventuali migliorie operative nei futuri casi emergenziali.

FIGURE PROFESSIONALI

n. 1 Coordinatore del servizio di formazione Assistente Sociale 2 h/settimana → che supporta nella redazione della relazione da presentare al Comune di Riferimento e prende contatto con esso

n. 2 Assistenti Sociali che dedicano 2h/settimana ciascuna predispongono la relazione da inviare ai Servizi Sociali dei Comuni parte dell'ATS Este, definendo tutti gli elementi necessari per la presa in carico della situazione;

n. 1 figura amministrativa che supporta il servizio per 2h/settimana con attività di segreteria, supporto amministrativo, contatti ecc.

Le attività qui descritte, risultato di co-progettazione, potranno essere oggetto di variazione e/o rivisitazione qualora si dovesse rendere necessaria una rivalutazione degli interventi sulla base di quanto emerso dalla gestione operativa delle situazioni di emergenza individuate.

B) RISORSE UMANE L'equipe, in capo al Responsabile generale del servizio sarà composta da una coordinatrice di formazione assistente sociale, due assistenti sociali, uno psicologo e un educatore, n. 4 mediatori linguistico culturali (lingue inglese, francese, arabo, bengalese), operatore generico presso il centro.

b.1) Qualificazione ed esperienza del personale messo a disposizione delle attività

FIGURA PROFESSIONALE	ORE DEDICATE	DURATA DEL SERVIZIO
<u>Responsabile Generale del Servizio</u> → dott.ssa Isida Nezha: a garanzia della gestione contrattuale e dei relativi oneri e adempimenti; laureata in Relazioni Internazionali (UNIPD), con esperienza quindicinale nelle attività di gestione di progettualità complesse, simili a quelle oggetto di co-progettazione e esperienze pregresse di gestione progetti internazionali nell'ambito della povertà (programmi di finanziamento del Ministero degli Affari Esteri in Albania), si relazionerà regolarmente con i Comuni di Este e dell'ATS per la corretta gestione degli obblighi previsti. → <i>Presente secondo la programmazione del tavolo tecnico organizzato dal comune di Este e presente quotidianamente presso la sede direzionale di Un Mondo di Gioia, impegnata in attività di confronto, verifica e supervisione generale del progetto</i>	4h/settimana per circa 235 h/anno L'attività è considerata come aggiuntiva al progetto e il costo della figura sarà valorizzato come co-finanziamento Si precisa che all'interno dell'All. 6-1 tale costo non è stato inserito	Reperibile dal Lunedì al Venerdì in orario di ufficio e comunque nei fine settimana in caso di necessità

<u>Coordinatore del Servizio</u> Dott. Marco Furlan in collaborazione con la dott.ssa Arianna Tonello: interlocutore unico nella tenuta delle relazioni con i Comuni di Este e ATS, con gli stakeholder, nonché pemo delle comunicazioni e avrà una funzione tecnico-organizzativa nella gestione delle diverse necessità del servizio e le richieste degli enti committenti come facilitatore interno ed esterno nel passaggio delle informazioni e nella costruzione del “clima” del servizio. Assistente Sociale laureata in Servizi Sociali presso UNIVE, con esperienza ultra quinquennale nella mansione e nel settore della gestione del personale, vanta una profonda conoscenza dei servizi e del territorio dell’ATS Este.	188 h/anno	Presente quotidianamente presso la sede direzionale Lunedì – Venerdì della cooperativa la figura si prevede sarà impegnata 2 ore/settimana in attività di supervisione dell’attivazione del primo servizio di assistenza per rispondere ai bisogni degli utenti
<u>N. 2 Assistenti Sociali/Referenti Operative</u> → dott.ssa Giorgia Pizzeghello iscritta all’Albo delle Assistenti Sociali vanta esperienza anche presso Comuni del territorio nazionale → dott.ssa Verdiana Petrarca con esperienza specifica sia come Assistente Sociale presso comuni della Bassa Padovana e Rovigo	771 h/anno	Le figure professionali presteranno servizio da lunedì alla domenica secondo una programmazione definita ogni venerdì per la settimana successiva – Si ipotizza l’attivazione giornaliera e/o serale della figura per circa 15 ore settimanali
<u>Psicologo</u> → dott. Davide Tempesta: laureato presso UNIPD sta svolgendo la scuola di specializzazione in psicoterapia ed è specializzato nella gestione di situazioni psicologiche complesse quali i centri di accoglienza richiedenti asilo e protezione internazionale, conflitto ucraino ecc.	188 h/anno	La figura presta servizio da lunedì al sabato, si prevede il suo intervento per circa 4 ore settimanali negli orari che saranno definiti secondo la programmazione dettata dalla coordinatrice del servizio
<u>N. 2 Educatrici</u> → Dott.ssa Giuseppina La Barbera, psicologa laureata presso l’Università di Padova, con esperienza quindicennale in servizi di supporto educativo e scolastico rivolti a minori e anziani. → Dott.ssa Rubenda Buson Marina, psicologa laureata presso l’Università di Padova e dottoranda in psicologia interculturale presso l’Università Pontificia Salesiana di Roma, con esperienza quadriennale nei servizi di supporto educativo e scolastico rivolti	791 h/anno	Presenti in servizio da lunedì a domenica secondo una tumistica precisa per 14 ore, volte a garantire l’attivazione e svolgimento del servizio PIS secondo quanto disposto dalle Assistenti Sociali

a disabili e minori ed esperienza diretta di n. 6 mesi nel servizio educativo domiciliare a favore del Comune di Este.		
<u>N. 4 Mediatori Linguistico Culturali</u> → dott. Filippo Ambrosi (<i>per la lingua inglese</i>) <i>con funzione anche di consulente legale</i> laureato in giurisprudenza e con esperienza triennale nell'ambito delle pratiche stranieri, → dott.ssa Sara Baresi (<i>per la lingua Araba</i>) laureata in scienze politiche con esperienza ultra ventennale nell'ambito della gestione pratiche stranieri, membro del Consiglio delle Nazioni Unite, → dott.sa Luna Vincenzi (<i>per la lingua francese</i>) psicologa con esperienza specifica negli ambiti SERT, richiedenti protezione internazionale e etnocultura psicologica.	646 h/anno	Presenti nel servizio da lunedì a domenica secondo una turnistica precisa per circa 13 ore settimanali a supporto delle attività dell'educatore e/o Assistente Sociale, laddove necessario a supporto anche di interventi psicologici
→ <u>N.4 Operatori che opereranno dal centro dedicato al PIS</u> Le figure che saranno volte a garantire il servizio PIS sia nell'orario di pronto intervento che di accoglienza 24h/24h sono state individuate nelle persone di Aristarco Salvatore, Annalisa Signorin, Ferini Jessica, Mara Fae a garanzia della giusta suddivisione della turnistica dei lavoratori – Si specifica che il pronto intervento si attiva dalle ore 18:00 fino alle ore 08.00 del mattino dopo, mentre il servizio di accoglienza è da intendersi durante la giornata dalle ore 08.00 – 18.00, nel caso si debba attivare accoglienza effettiva presso il centro dedicato al PIS	8760 h/anno	Presenti quotidianamente presso il PIS con orario diurno dalle 08.00 – 22.00 e notturno 22.00 – 06.00 da lunedì a domenica 365 gg/anno

In caso di sostituzione delle figure professionali qui proposte, si provvederà all'inserimento di personale in possesso degli stessi requisiti a livello di titoli formativi ed esperienza.

Percorsi Formativi

Il team di progetto, unitamente ai docenti, si impegnerà per garantire alcuni elementi ritenuti essenziali a supporto della didattica realizzata in modalità in aula e in modalità on the job. All'interno della **modalità on the job**, riveste un ruolo fondamentale l'attività di docente del coordinatore impiegato anche come formatore sulle tematiche inerenti alla gestione delle procedure operative di servizio e delle modalità di gestione. La **metodologia didattica avrà un approccio prevalentemente interattivo**, fondata su un equilibrio tra lezioni frontali ed esercitazioni pratiche, discussioni in plenaria e lavori di gruppo. Al termine di ogni corso di formazione verrà rilasciato un apposito attestato di frequenza. **STAFF FORMATIVO:** La formazione sarà erogata da professionisti interni e collaborazioni esterne con figure ed enti con comprovata esperienza nei rispettivi settori di riferimento.

Principali tematiche **di formazione dei corsi personalizzati (24 h/anno per fig. professionale) e differenziata per tipologia di intervento che ciascuna figura professionale effettua all'interno del P.I.S.** saranno: **Area Emergenza assistenziale educativa:** Familiari / equipe/Riconoscere le proprie competenze e le competenze delle figure professionali dell'equipe; Elementi di psicologia della comunicazione, simulazioni, role playing; **Mediazione linguistica culturale** il ruolo del mediatore e l'importanza della comunicazione non verbale/la contestualizzazione sociale e culturale nella traduzione/ l'empatia ecc.

Metodologia di lavoro di equipe e modalità di coordinamento e supervisione

La gestione di una realtà come quella oggetto di gara presuppone programmazione e organizzazione ben definita. A tal fine la cooperativa definisce la **“Struttura organizzativa dedicata alla Commessa”** plasmata sulla base del **Modello Organizzativo di cui al D. Lgs. n. 231/2001** (dettagliata segmentazione delle responsabilità e delle funzioni) e sulle necessità ed esigenze del servizio, in grado di mobilitare le risorse e gli strumenti per il raggiungimento e il perfezionamento di obiettivi generali, specifici e individuali riferiti sia agli utenti, che agli operatori e al servizio stesso, mirando alla piena soddisfazione dell'ente committente. Il modello tecnico organizzativo è basato su **interventi integrati e unitari** che pongono **la persona nella sua globalità ed unicità (approccio olistico)** al centro dell'azione di percorsi di “cura” e “care” individualizzati, flessibili e dinamici, in modo da creare condizioni per mobilitare nuove risorse e generare “valore aggiunto” a beneficio degli stakeholder e della cittadinanza. Sono previsti **incontri settimanali di coordinamento dell'equipe di lavoro con le figure professionali** coinvolte al fine di analizzare e valutare le situazioni in carico rispetto all'andamento delle stesse e al raggiungimento degli obiettivi prefissati e la valorizzazione dei risultati ottenuti, nonché definire nuove strategie di intervento qualora le attuali non siano efficaci. Sono inoltre previsti **incontri di supervisione di 15 ore annue (singoli e di gruppo) a supporto dell'equipe come momento di pratica riflessiva** in cui poter analizzare quelle problematiche che necessitano di particolare attenzione e che, attraverso il lavoro di gruppo, vengono affrontate attraverso una condivisione delle informazioni e delle idee al fine di individuare delle possibili strategie di intervento per risolvere le criticità emerse. Il supervisore del servizio individuato nella fig. dello psicologo dott. Davide Tempesta svolgerà la funzione di supporto nei confronti degli operatori dedicati al servizio e a garanzia della risoluzione di eventuali criticità derivanti dalla tipologia di servizio.

C) SVILUPPO ED INTERCONNESSIONE – CONOSCENZA DELL'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE. Il progetto si basa sulla RELAZIONE e capacità del gestore di rispondere in modo integrato all'emergenze in collaborazione con i servizi territoriali (es. Forze dell'ordine, Centro Anti Violenza). L'importanza **dell'approccio di rete** viene garantito attraverso **un'equipe multidisciplinare** composta da professionisti di alto livello, fondamentali per la presa in carico e il supporto di persone destinatarie degli interventi. Le collaborazioni saranno attivate attraverso interventi personalizzati sia **a livello individuale** sia di **gruppo**, con specificità in base alla composizione del nucleo familiare, al livello di consapevolezza e di risorse personali, familiari e di rete disponibili, al fattore età e, se presente, alla gravità della disabilità. **Modalità di integrazione dei servizi** Per la peculiarità intrinseca del servizio è fondamentale la collaborazione con tutti gli enti e istituzioni che a vario titolo sono interessati dal servizio. Il servizio lavora in **stretta sinergia con i SST dell'ambito territoriale di Este** composto da 44 comuni, con la **Prefettura di Padova** per la quale UMDG attualmente gestisce il servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale per oltre 50 pax (adulti e famiglie con minori), con la Caritas nell'ambito della distribuzione dei beni essenziali (viveri indumenti ecc.)— Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari, il Centro Antiviolenza del Comune di Este, La protezione civile, il numero verde anti tratta per il contrasto alla violenza sulle donne. Al fine di garantire la **risposta in emergenza a situazioni complesse** l'azione di rete riguarda principalmente la collaborazione con SST,

Ospedale, nell'ambito della valutazione di assistenza immediata (scambio informazioni, condivisione obiettivi, segnalazioni ecc.) *Fig. di riferimento l'AS della coop, psicologo e/o Edu. Prof.:* Collaborazione con le FF.OO. e UDS nell'ambito del **ricevimento di segnalazione e modalità concordate di accoglienza e/o aggancio**, comunicazione lettura del bisogno, scambio documentazione e relativa segnalazione *Fig. di riferimento l'AS della coop, psicologo e/o Edu. Prof..*

D) DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI ATTESI In caso di aggiudicazione, UMDG adotterà un Sistema integrato Qualità-Sicurezza-Responsabilità sociale e ambientale in grado di garantire un costante monitoraggio sui processi affidati in gestione e di contribuire in maniera significativa alla “**buona qualità**” dei servizi erogati poiché prevede il coinvolgimento attivo di tutte le figure (utenti, familiari, operatori, comune). **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO** comprende: • **Monitoraggio Colloqui Utente:** fondamentale **rilevare eventuali problemi sorti durante i colloqui avuti con gli utenti**. Ogni persona oggetto di intervento del PIS sarà registrata su apposita scheda (**Scheda Utente**) dove l'operatore in turno segnerà le generalità, la richiesta effettuata, la risposta data ed eventuali controversie e/o problematiche sorte durante il colloquio. Tutte le informazioni cartacee andranno puntualmente riportate sulla cartella utente in cloud che sarà condivisa con i servizi sociali del Comune di Este. • **Monitoraggio Telefonate:** ogni telefonata ricevuta viene annotata su apposita scheda mensile e successivamente inserita anche nel database. Questo strumento serve per registrare non solo il numero di telefonate ricevute in un mese ma anche la tipologia. Per ogni telefonata gli operatori segnano una crocetta nell'apposita voce, e nella **RELAZIONE DI FINE MESE il Coordinatore sarà in grado di rendicontare e di riportare il n° e le tipologie di telefonate pervenute**. • **Monitoraggio Operatori:** Il RGS si occuperà di verificare il buon operato degli AS, degli educatori e psicologi, infermiere, medico che a vario titolo si interfacciano con il servizio, monitorando quotidianamente l'andamento dei servizi e il verificarsi di eventuali criticità. • **Monitoraggio dell'utenza in Carico:** L'AS, dovrà occuparsi di verificare che la presa in carico avvenga secondo le dovute maniere e soprattutto che sia sempre frutto di una condivisione con l'équipe di riferimento. **Strumenti:** • **Scheda “Analisi preliminare”** (dati anagrafici andranno integrati con le informazioni per ciascun componente il nucleo sull'effettiva convivenza nel nucleo) • **Scheda “Quadro di analisi”** • **Scheda “Monitoraggio e verifica”** (vengono definite le modalità di monitoraggio dei risultati e di verifica ed eventuale revisione dell'intervento emergenziale.) • **Scheda utente** (dove registrare le informazioni relative ai colloqui) • **Scheda telefonate** (dove registrare il numero e le tipologie di telefonate ricevute) • **Scheda operatore** (questionario anonimo per rilevare la soddisfazione degli operatori) • **Scheda valutazione** (scheda da sottoporre all'Ente committente ogni sei mesi per la valutazione del servizio) • **Relazione mensile** sull'andamento del servizio (relazione che il Coordinatore ogni mese dovrà redigere e consegnare all'Ente Committente) • **Fogli firma** (per segnare le presenze degli operatori) • **Riunioni di monitoraggio** Ogni incontro di monitoraggio è finalizzato a fare il punto sugli interventi attivati e come sono stati gestiti. C'è quindi una **gradualità nella progettazione che serve a creare opportunità di azione** via via più ampie per l'utente e che va personalizzata sulla base dell'analisi delle risorse e delle criticità emerse nel QA. • **Sistema in cloud:** L'attuazione e la gestione operativa delle procedure di controllo e verifica del servizio avverrà attraverso l'utilizzo del sistema operativo in cloud, a garanzia di una verifica costante. Con esso sarà possibile gestire diversi report: • Nr di contatti telefonici • richieste pervenute (n° e tipologia) • Nr di accessi al P.I.S. • Rilevazione presenze operatori • Elaborazione statistiche.