

ALLEGATO A

SCHEDA TECNICA DESCRITTIVA: SERVIZIO PSICOLOGICO E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE – PRIMO LOTTO

Il Servizio deve corrispondere a quanto stabilito dal presente Capitolato e nello specifico, dalla presente Scheda Tecnica, e dal Progetto tecnico proposto dall'Operatore Economico aggiudicatario; si configura come un servizio articolato che attraverso una serie di interventi integrati di carattere psicologico e sociale, si pone l'obiettivo prioritario di prendersi cura della famiglia nel suo complesso con particolare riferimento alle dinamiche familiari patologiche e/o disfunzionali. Agisce prevalentemente su mandato dell'autorità giudiziaria competente attraverso una serie di azioni complesse e integrate rivolte ai minori e alle loro famiglie, coordinate dal Responsabile del Settore Servizi Sociali ed in stretta integrazione con le Assistenti Sociali comunali, volte alla valutazione, al sostegno e al recupero delle competenze genitoriali nell'ottica prioritaria della protezione del minore che si trovi già in situazione di pregiudizio; interviene anche a vantaggio di minori e delle loro famiglie che si trovano in situazioni di disagio socio-relazionale, onde rilevare precocemente gli elementi di pregiudizio/difficoltà ed elaborare progetti di intervento ad hoc che coinvolgano tanto gli adulti, quanto i minori attraverso azioni concordate con l'èquipe unica T.M. e F. In tal senso gli interventi ipotizzati abbracciano tanto la sfera preventiva/promozionale/orientativa, quanto quella riparativa di sostegno e di cura, nell'ottica prioritaria della tutela del minore, del sostegno alla genitorialità e della rilevazione precoce del disagio.

Le attività oggetto di affidamento sono svolte in stretta integrazione e spirito di collaborazione con il personale comunale, all'interno del Settore Servizi Sociali e nello specifico, all'interno dell'èquipe unica di Tutela Minori e Famiglie dell'Area Minori e Famiglie, con l'utilizzo delle attrezzature e dei mezzi necessari messi a disposizione dall'Operatore Economico aggiudicatario (strumentazione-base: personal computer, stampante e telefono cellulare). Le figure dell'Assistente Sociale e dello Psicologo, nel numero che l'Operatore Economico proporrà nella proposta progettuale, si devono integrare strettamente con le Assistenti Sociali comunali dedicate all'Area Minori e Famiglie, e costituiranno **l'Equipe Unica di Tutela Minori e Famiglie in difficoltà del Comune di Cusano Milanino**.

I casi con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria verranno assegnati dall'Equipe o alla coppia di operatori appartenenti all'Operatore Economico aggiudicatario o nella formula Assistente Sociale comunale/Psicologo appartenente all'Operatore Economico; l'assegnazione viene formalizzata durante l'Equipe Tutela Minori e Famiglie medesima. Tale contesto deve essere anche il luogo di confronto e di integrazione tra i diversi operatori, professionalità, competenze e responsabilità, al fine di individuare e definire le migliori strategie ed azioni più efficaci in relazioni ai casi singoli ed al fine di cercare di uniformare gli obiettivi e le modalità di intervento. Il Coordinatore dell'Equipe è un'Assistente Sociale comunale.

Secondo le indicazioni del Responsabile del Settore e nello specifico, in stretta collaborazione ed integrazione con le Assistenti Sociali comunali, per la parte di competenza e per i casi assegnati, l'Operatore Economico aggiudicatario gestisce il Servizio Sociale Professionale ed il Servizio Psicologico, perseguendo i seguenti obiettivi generali:

- Rilevare: individuazione dei segnali di malessere dei minori e dei rischi per la loro crescita, connessi alle condotte pregiudizievoli degli adulti, individuando l'esistenza di capacità protettive immediatamente disponibili in ambito familiare.
- Proteggere: intervento volto ad arrestare il comportamento maltrattante o il disagio, modulato in relazione alla gravità dello stesso - diversi tipi di maltrattamento richiedono diversi tipi di protezione; nei casi più gravi, laddove le figure naturalmente preposte alla

protezione ed alla cura non adempiano alle loro funzioni, si configura come intervento di natura giuridica, attraverso l'intervento dell'Autorità Giudiziaria, realizzato a favore e protezione dei minori.

- Valutare: percorso teso a valutare il quadro complessivo della situazione traumatica o di disagio nei suoi aspetti individuali e relazionali, il grado di assunzione di responsabilità da parte degli adulti coinvolti e le risorse protettive disponibili sui tempi medio/lunghi, nel contesto degli adulti di riferimento per il minore. Tale intervento si differenzia da un lavoro peritale, poiché si configura anche come diagnosi dinamica e consiste nella valutazione della risposta agli input di cambiamento, necessaria alla formulazione di un parere prognostico.
- Curare e sostenere: intervento finalizzato a ripristinare le condizioni di sufficiente benessere per il bambino/ragazzino, che duri sui tempi medio/lunghi, con i suoi genitori o almeno uno di essi, se in grado di agire in modo sufficientemente responsabile e protettivo nei confronti dei figli. In caso di esito negativo, il sostegno è volto a favorire la sostituzione dei referenti genitoriali per il bambino e l'elaborazione della loro perdita; in questi casi l'intervento è finalizzato a permettere un distacco o allontanamento dei genitori dal figlio, riducendone per quanto possibile l'impatto traumatico, secondo le indicazioni dell'Autorità Giudiziaria.

Le azioni prevalenti che dovranno attuare i Servizi sono principalmente:

- svolgere in stretta collaborazione con il Servizio Sociale comunale un'attenta analisi dei bisogni, raccogliendo dati da diversi soggetti sociali;
- favorire la creazione di sinergie operative tra i Servizi coinvolti, nonché la massima integrazione degli interventi in atto al fine di ottimizzare le azioni rispetto all'identificazione dell'obiettivo comune del massimo benessere del minore e della sua famiglia;
- favorire la diffusione di una cultura di attenzione all'infanzia e di lettura relazionale del disagio che favorisca percorsi di auto-referenzialità della comunità locale;
- attivare forme di collaborazione con la scuola e con altri soggetti pubblici e privati del territorio o coinvolti nell'interesse del minore e della sua famiglia;
- pianificare e condividere un'appropriata progettazione degli interventi attraverso un costante raccordo con il Servizio Sociale comunale. In particolare rispetto all'ambito della tutela si prevede la partecipazione attiva degli operatori all'équipe Tutela Minori comunale, alla programmazione ed alla verifica dei progetti/interventi;
- attivare interventi psico-sociali a vantaggio del minore e della sua famiglia, nell'area dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria; per quanto riguarda la figura dell'Assistente Sociale, anche nell'area della rilevazione precoce del disagio;
- collaborazione ed integrazione con gli altri operatori del Settore Servizi Sociali comunale e nello specifico, con tutte le Assistenti Sociali comunali.

Nello specifico la figura dell'Assistente Sociale e dello Psicologo individuati dall'Operatore Economico, dovranno realizzare all'interno della presa in carico di minori e dei relativi nuclei familiari oggetto di procedimenti giudiziari in ambito civile, amministrativo e penale:

- indagini psico-sociali (colloqui con i genitori, colloqui con i minori, contatti di rete, relazione finale con indicazione delle più adeguate progettualità);
- valutazione e monitoraggio del nucleo familiare;
- regolamentazione dei rapporti fra i minori (in Comunità) ed i genitori, nonché minori e genitore non affidatario;
- osservazione ex art. 9 DPR n. 448/88 e stesura progetto eventualmente di messa alla prova con relativa realizzazione e monitoraggio;

- valutazione psicodiagnostica del minore e dei genitori (colloqui anamnestici, somministrazione testale, sedute di gioco, osservazione relazione genitore/figlio, stesura relazioni);
- valutazione delle competenze e della recuperabilità genitoriale (colloqui anamnestici con i genitori, colloqui di conoscenza, somministrazione testale, contatti di rete, stesura relazioni);
- accompagnamento giudiziario (nei casi di audizione protetta, incidente probatorio, sommarie informazioni testimoniali);
- accompagnamento e sostegno nelle diverse fasi dell'affido di minori, su mandato del Tribunale per i Minorenni, previa selezione attraverso colloqui e visite domiciliari delle aspiranti famiglie affidatarie, sostegno dal punto di vista psico-sociale delle famiglie affidatarie e dei minori durante l'affido medesimo, interventi di monitoraggio e supporto delle situazioni di affidamento familiare disposte dall'A.G. a vantaggio dei minori, delle famiglie di origine e delle famiglie affidatarie;
- allontanamento dalla residenza/nucleo familiare ed inserimento di minori in strutture comunitarie residenziali e/o semiresidenziali (consensuali o con decreto dell'Autorità Giudiziaria) o la valutazione e l'istruttoria del caso di allontanamento del minore sulla base di un'ordinanza del Sindaco ex art. 403 c.c.

La programmazione deve essere definita mensilmente, secondo i casi assegnati e le scadenze dettate dai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, e concordata con il Responsabile del Settore medesimo, a cui deve essere consegnata in copia, entro il 10 del mese precedente, ed al quale peraltro, spetta di verificarne l'attuazione.

Il Gestore deve rendersi disponibile, previo accordo con il Responsabile del Settore Servizi Sociali, ad apportare eventuali modifiche alle modalità organizzative proposte, in relazione all'emergere di impreviste necessità di gestione dei diversi interventi ed anche sulla base delle priorità di intervento definite sulla base dei provvedimenti dell'A.G.

Nello specifico per la figura dell'Assistente Sociale individuata dall'Operatore Economico aggiudicatario viene richiesta l'eventuale presenza alla Commissione Contributi Economici comunale, laddove la stessa abbia accolto ed istruito istanza da parte dei nuclei familiari in carico. Inoltre, la stessa deve provvedere per i casi assegnati, alla:

- collaborazione e gestione dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria competente, anche attraverso la redazione di relazioni scritte, e partecipazione ad udienze convocate dall'A.G. medesima;
- collaborazione con gli operatori del Servizio Sociale comunale per la definizione, valutazione e monitoraggio di progetti di intervento a vantaggio dei nuclei familiari;
- collaborazione con tutte le organizzazioni e gli operatori coinvolti nei casi di minori in carico (Comunità Educative, Centri Psico-Sociali, Consultori...).

Alla figura dell'Assistente Sociale, oltre all'utilizzo della metodologia e degli strumenti propri della professione, è richiesta la conoscenza dei progetti/finanziamenti attivi del Comune e dei Regolamenti comunali inerenti l'eventuale ammissione a prestazioni socio-assistenziali e/o socio-economiche dell'utenza in carico, nonché l'attivazione ed il monitoraggio della rete.

Per quanto, riguarda il Servizio Professionale di Psicologia, si specifica che deve strettamente integrarsi con il Servizio Sociale Professionale delle Assistenti Sociali negli interventi di competenza dell'Ente Locale, in materia di Tutela di Minori e Famiglie in difficoltà, finalizzati al supporto sociale, psicologico, economico ed educativo, domiciliare e territoriale, in ordine a quanto richiesto dal Tribunale per i Minorenni e/o Ordinario; nello specifico, il Servizio Psicologico comprende l'indagine psico-sociale sulla famiglia, la valutazione del bisogno e delle dinamiche del nucleo familiare, del rischio e pericolo per il minore da proteggere, delle competenze genitoriali e del potenziale di cambiamento dei minori, adulti e dell'intero nucleo familiare, secondo le disposizioni e con priorità, per le richieste dell'Autorità Giudiziaria.

Nell'anno 2013, a titolo indicativo, l'attività e i servizi della figura dello psicologo hanno coinvolto circa 50 minori con decreto del T.M., 4 minori con decreto del T.O., 2 minori con provvedimento penale ed un allontanamento. Il titolare dell'esercizio delle funzioni di Tutela dei Minori, ai sensi della normativa nazionale e regionale, è l'Ente Locale, che nelle sue diverse organizzazioni ed attraverso i propri servizi ed équipe multidisciplinari, provvede alla "presa in carico" del minore e della sua famiglia, per mezzo di interventi di promozione, di prevenzione, di sostegno e di protezione a favore dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari.

L'Amministrazione Comunale conserva la titolarità delle funzioni attribuite dalla legislazione vigente e l'aggiudicatario garantisce a tal fine la massima collaborazione per l'espletamento delle suddette funzioni.

Il Servizio dovrà svolgersi con modalità atte al raggiungimento degli obiettivi posti dal Settore Servizi Sociali e dovrà essere svolto presso la sede comunale del Settore medesimo o in altra sede funzionale con la specifica attività svolta (Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni, Comunità residenziali, Centri semiresidenziali, Consulitori, Servizi Specialistici...) previa comunicazione al Responsabile del Settore Servizi Sociali, secondo il monte-ore dettagliato nel Capitolato.

Nell'adempimento dei propri compiti professionali, tutti gli operatori dovranno svolgere altresì le attività inerenti la produzione, l'aggiornamento e la custodia della documentazione dell'utenza in carico, da consegnare al termine dell'appalto al Settore Servizi Sociali con apposito verbale.

Prestazioni, sede ed orari

Il Servizio Sociale Professionale ed il Servizio Psicologico devono svolgersi secondo gli orari di presenza degli operatori comunali del Settore Servizi Sociali, attualmente ubicato presso la sede in Via Alemanni, 2 – lunedì, martedì e giovedì, ore 8.00/12.30 e 13.30/18.00 e mercoledì e venerdì, ore 8.00/12.30, per un monte-ore settimanale complessivo pari a 16 ore per la figura dell'Assistente Sociale, e per la figura dello Psicologo-Psicoterapeuta, per un monte-ore settimanale complessivo pari a 36.

L'Operatore Economico aggiudicatario provvederà, prima dell'inizio del servizio, a trasmettere una comunicazione scritta relativa all'orario di presenza degli operatori, concordandola con il Funzionario Responsabile del Settore Servizi Sociali, anche in ordine agli spazi disponibili. In ciascun anno, i Servizi possono avere una sospensione (assenza di tutti gli operatori) massima di tre settimane, di cui due settimane durante il mese di agosto, comunque concordata in base ai carichi di lavoro e alle scadenze, con il Responsabile del Settore Servizi Sociali.

Essendo una modalità sperimentale di gestione dei servizi ed interventi di Tutela Minori e Famiglie, la scadenza dei servizi è prevista al 28.2.2017, salvo proroga e/o rinnovo per altri due anni.

In riferimento all'art. 5 del Capitolato, secondo la metodologia adottata dal Settore Servizi Sociali, è necessario dare prevalenza al lavoro diretto con i Minori, con le Famiglie e con tutte le persone coinvolte; pertanto anche il lavoro indiretto degli operatori deve essere limitato, in relazione ai carichi di lavoro ed ai casi in carico, e nello specifico, non deve essere assolutamente superiore a 1/2 per la figura dell'Assistente Sociale e a 1/3 per la figura dello Psicologo, delle ore mensili impiegate per i casi.

Rientrano nella attività diretta i rapporti diretti con:

- colloqui ed incontri con minori, adulti e famiglie e visite domiciliari;
- incontri con gli operatori del Servizio Sociale comunale sui casi e con il Responsabile del Settore Servizi Sociali;
- rapporti diretti con le Autorità Giudiziarie;
- visite alle Comunità educative o terapeutiche ospitanti il minore;
- inserimenti in Comunità.

Rientrano nell'attività indiretta:

- attività di aggiornamento cartelle e fascicoli;
- redazione relazioni scritte;
- incontri con i servizi di rete (scuole, consultori...);
- quant'altro non rientrante nell'attività diretta, previo accordo con il Servizio Sociale comunale.

Le relazioni redatte dagli operatori devono essere trasmesse per l'invio all'esterno, secondo le indicazioni del Responsabile del Settore Servizi Sociali, 3 giorni prima della scadenza stabilita dall'A.G. e devono contenere n. di protocollo, firma in originale e riferimenti dettagliati del destinatario della comunicazione da inviare; nello specifico, le relazioni redatte dal singolo operatore/Psicologo che collabora con l'Assistente Sociale comunale devono essere presentate alla stessa nei termini preventivamente concordati per l'invio integrato e comunque, secondo le indicazioni dettagliate dal Responsabile Settore Servizi Sociali.

Gli operatori devono essere dotati di un numero telefonico a cui l'utenza può fare riferimento; nei giorni di non presenza in servizio, l'utenza deve avere modo di lasciare comunicazione agli stessi. Gli operatori devono essere reperibili sempre durante l'orario di presenza definito, al numero telefonico.

L'operatore economico aggiudicatario deve dotare gli operatori di un personal computer con linea internet, nonché di un indirizzo di posta elettronica, oltre del necessario materiale cartaceo, fotocopie e cancelleria e quanto necessario allo svolgimento delle attività quotidiane di servizio.

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione gli spazi per accogliere, ricevere e fare colloqui, presso il Settore Servizi alla Persona, e potrà nei limiti delle risorse disponibili, mettere a disposizione ulteriori strumenti di lavoro, secondo le direttive del Responsabile Settore Servizi Sociali.