

OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la gestione di servizi ed attività rivolti all'integrazione della popolazione immigrata, supporto alle funzioni di accesso, promozione della coesione sociale, sostegno alla genitorialità e alle famiglie con minori con riferimento all'ambito territoriale dell'Unione Terre d'Argine (di seguito UTdA).

Per garantire la flessibilità e l'adattabilità dei programmi di intervento alla continua evoluzione dei fenomeni sociali, si richiede all'impresa appaltatrice l'impegno a sostenere e realizzare con la propria organizzazione gli eventuali programmi e/o azioni individuati dall' UTdA, in stretto collegamento con l'impresa appaltatrice stessa e secondo la logica della co-progettazione.

I servizi dettagliatamente descritti nei successivi articoli sono i seguenti:

A. INTEGRAZIONE DEI CITTADINI STRANIERI, SUPPORTO ALLE FUNZIONI DI ACCESSO, PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE:

1. Gestione del Centro Servizi Immigrazione, comprendente funzioni di accoglienza e segretariato sociale, approfondimento normativo, consulenza giuridica, supporto alle pratiche amministrative, monitoraggio del fenomeno dell'immigrazione in ambito distrettuale, mediazione linguistico-culturale e servizio di consulenza all'amministrazione in materia di immigrazione. Il Centro Servizi Immigrazione è articolato negli sportelli dei territori di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera;
2. Servizio di mediazione linguistico culturale nell'ambito di tutte le attività del Servizio Sociale Territoriale dell'UTdA e a supporto della funzione di accesso in area sociale;
3. Servizio di mediazione linguistico culturale e sostegno all'alfabetizzazione nell'ambito dei Servizi Scolastici dell' UTdA;
4. Servizio di traduzione per la produzione di materiali informativi multilingue che consentano una corretta comunicazione tra servizi ed utenti, sia in ambito sociale che scolastico;
5. Monitoraggio delle attività di alfabetizzazione per adulti, sperimentazione di percorsi di collaborazione tra diversi soggetti pubblici e del Terzo Settore nell'ambito della promozione dell'apprendimento della lingua e cultura italiana;
6. Azioni di supporto alla Consulta per l'Integrazione dei cittadini stranieri dell' UTdA, sostegno alla partecipazione dei cittadini stranieri residenti, realizzazione delle attività, dei programmi e della comunicazione della Consulta, supporto alla Presidenza della Consulta;
7. Supporto amministrativo per l'elaborazione e la gestione di progetti speciali di accoglienza in riferimento al sistema di protezione dei richiedenti asilo e rifugiati o a situazioni emergenziali derivanti da flussi non programmati;
8. Supporto e sviluppo dei servizi di front office e accesso in ambito sociale;
9. Accompagnamento all'abitare, mediazione sociale;
10. Mediazione dei conflitti.

B. SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' E ALLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI.

1. Counseling per la coppia e la famiglia con figli
2. Corsi di preparazione all'adozione per le coppie che desiderano adottare un bambino

DURATA DELL'APPALTO

L'affidamento avrà durata complessiva di tre anni dalla data di assegnazione.

VALORE DELL'APPALTO

Il valore complessivo a base di gara dell'appalto, in considerazione della durata del medesimo di 3 anni è di 787.000,00 € al netto degli oneri dell'IVA.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Vengono di seguito indicate alcune ulteriori specifiche prestazionali descrittive dei servizi di cui sopra.

A. INTEGRAZIONE DEI CITTADINI STRANIERI, SUPPORTO ALLE FUNZIONI DI ACCESSO, PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE:

1. Gestione del Centro Servizi Immigrazione

Il Centro Servizi Immigrazione è un servizio specializzato sul fenomeno migratorio, con il ruolo di facilitatore e di promotore di azioni, in grado di gestire direttamente le attività ed i progetti di

competenza e di svolgere un ruolo trasversale, mettendo a disposizione le proprie conoscenze e competenze specifiche, a sostegno delle attività trasversali decise dai settori dell'UTdA.

Il servizio comprende funzioni di accoglienza e segretariato sociale, approfondimento normativo, consulenza giuridica, supporto alle pratiche amministrative, monitoraggio del fenomeno dell'immigrazione in ambito distrettuale, mediazione linguistico-culturale e servizio di consulenza all'amministrazione in materia di immigrazione.

I servizi del Centro Servizi Immigrazione devono essere conformi alle buone prassi e agli obiettivi previsti nel Protocollo d'Intesa sottoscritto con la Prefettura / UTG, Questura, Amministrazione Provinciale, OO.SS. e tutti i Comuni della Provincia di Modena.

Dovranno essere garantite almeno le seguenti aperture al pubblico e le attività di back office conseguenti:

- Sportello di Carpi, tre volte alla settimana (indicativamente due mattine di quattro ore e un pomeriggio di tre ore)

- Sportello settimanale a Campogalliano, Novi di Modena e Soliera (indicativamente una mattina di quattro ore);

Le attività devono essere gestite da personale formato e costantemente aggiornato sulla normativa in vigore attinente alle tematiche dell'immigrazione, e prevedere la presenza di mediatori linguistico culturali nell'ambito di quanto previsto nelle prestazioni al punto A2.

Gli operatori degli sportelli sono preposti a svolgere attività di supporto per il disbrigo delle pratiche amministrative e segretariato sociale, attività di ascolto, orientamento e indirizzo a favore dell'utenza sull'estesa rete dei servizi ed opportunità presenti nel territorio, nell'ottica di fornire o individuare proposte e possibili percorsi rispetto alle varie problematiche degli utenti stessi (disbrigo pratiche burocratiche, regolarizzazioni, ricongiungimenti, titoli di soggiorno, servizi del territorio, scuola, casa, lavoro, ecc.).

Si prevedono indicativamente **1440** ore su base annua per l'operatore di sportello.

2. Servizio di mediazione linguistico culturale nell'ambito di tutte le attività del Servizio Sociale Territoriale e a supporto della funzione di accesso dell'UTdA in area sociale

La figura del mediatore linguistico culturale opera all'interno di servizi, strutture, enti, istituzioni e ha come compito fondamentale la facilitazione della comunicazione tra operatori e cittadini stranieri e loro familiari.

La mediazione, svolta a chiamata nell'ambito di colloqui o agli sportelli di accesso, può comportare interventi molto differenziati e richiedere diverse modalità di coinvolgimento: ascolto, accompagnamento, sostegno, orientamento, informazione, traduzione linguistica e consulenza su aspetti legati all'appartenenza culturale. La mediazione culturale rende possibile, consente e facilita la comunicazione con persone non alfabetizzate alla lingua italiana; consente di approfondire aspetti delicati, verificando la reale comprensione da parte del cittadino straniero interessato. Qualora la comunicazione con l'utenza sia resa difficile dalla mancanza di conoscenza della lingua italiana l'operatore interessato, con le modalità predefinite dal servizio, avrà cura di richiedere un intervento attivare di mediazione linguistico- culturale adeguato.

Gli operatori del Centro Servizi Immigrazione, deputati all'organizzazione del servizio, definiscono i requisiti ai quali il/i mediatore/i deve corrispondere per i singoli interventi: nazionalità, lingue parlate o scritte, eventualmente sesso, provenienza, disponibilità in determinate fasce orarie, accettazione da parte delle comunità, ecc.

I mediatori coinvolti devono garantire professionalità, riservatezza, neutralità, rispetto degli impegni presi, degli orari e delle modalità di intervento concordate, disponibilità alla collaborazione con il servizio.

Le modalità e le sedi delle prestazioni sono di volta in volta definite d'intesa con i Responsabili dei servizi coinvolti.

L'organizzazione e l'erogazione del servizio di mediazione linguistico culturale deve tenere conto delle esigenze dei servizi e degli utenti con particolare riferimento alle lingue maggiormente diffuse, in relazione alla composizione della popolazione straniera residente nell'area territoriale di riferimento.

In talune situazioni possono essere richieste prestazioni di mediatori con carattere di urgenza, principalmente per le attività del Servizio Sociale. In tali casi l'aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di mediatori, di varie lingue, entro un massimo di 24 ore dalla chiamata.

Si prevedono indicativamente n. **2200** ore su base annua di attività di mediazione linguistica e culturale nelle lingue da individuare all'interno del progetto gestionale sulla base delle esigenze e le caratteristiche del territorio, comprensive dell'attività di traduzione.

3. Servizio di mediazione linguistico culturale e sostegno all'alfabetizzazione nell'ambito dei Servizi Scolastici dell' UTdA

Il servizio di Mediazione Linguistico Culturale in ambito scolastico, come previsto da protocollo relativo al servizio di Mediazione Linguistico - culturale negli istituti Comprensivi e direzioni didattiche dell'Unione Terre d'Argine (2010), prevede le seguenti possibili modalità d'intervento:

- Sostegno linguistico e accoglienza per gli alunni con cittadinanza non italiana appena arrivati dai loro paesi;
- Accompagnamento nel primo inserimento scolastico e analisi delle eventuali problematiche emerse nelle dinamiche di classe;
- Confronto con educatori/insegnanti di riferimento in relazione ai servizi attivati;
- Facilitazione delle comunicazioni scuola-famiglia nei momenti di colloquio relativi all'andamento scolastico degli alunni, durante la consegna delle schede di valutazione e nell'informazione sulle iniziative particolari della vita scolastica;
- Valorizzazione e supporto delle esperienze formative e/o laboratoriali e di tutte le eventuali azioni messe in campo in prospettiva interculturale nei vari contesti scolastici;
- Facilitazione dei rapporti iniziali tra le famiglie degli alunni con cittadinanza non italiana ed altri enti, al fine di un'eventuale "presa in carico", in particolare nei casi di rilevazione di dubbi, da parte di educatori/insegnanti, in merito ad eventuali disturbi di apprendimento o disabilità.

Il servizio di Mediazione Linguistico Culturale interviene, a richiesta e nel rispetto delle modalità espresse, nell'ambito dei percorsi interculturali diversificati, promossi dalla Commissione Intercultura del Patto per la Scuola dell'Unione Terre d'Argine, a partire dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di 1° grado.

Le azioni promosse dalla Commissione Intercultura del Patto per la Scuola dell'Unione Terre d'Argine sono:

- Il Centro Unico di iscrizione (nel territorio di Carpi);
- I Corsi di Full immersion per la primaria e le Classi di accoglienza per la secondaria di 1°;
- I Corsi di insegnamento di italiano L2;
- I percorsi interculturali e la formazione dei docenti;
- La proposta educativa interculturale e linguistica nella scuola dell'infanzia;
- Corsi pomeridiani di approfondimento della lingua per lo studio destinati ad alunni delle scuole secondarie di primo grado.

Si prevedono indicativamente prestazioni per n. **1900** ore ad anno scolastico, da intendersi dal mese di settembre al mese di giugno compresi, presso i nidi e le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado, comunali, statali e paritarie di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera, comprendenti la mediazione linguistico - culturale e/o attività di traduzione scritta.

I servizi educativi e le istituzioni scolastiche presso cui è possibile attivare il servizio sono:

Nidi d'infanzia comunali: Campogalliano: Micro nido part time Cattani, nido Il Flauto Magico; Carpi: Melarancia (part time), Orso Biondo, Pollicino, Pettiroso, Scarabocchio, La Tartaruga, Centro Giochi Scubidù (presso la nuova sede di via De Amicis); Novi di Modena: Aquilone di Novi, Girotondo di Rovereto; Soliera: Arcobaleno, Roncaglia, Grillo Parlante.

Nidi d'infanzia convenzionati: Cipì, Re Mesina; Colorado; Sacro Cuore;

Scuole d'infanzia comunali: Campogalliano: Sergio Neri; Carpi: Arcobaleno, Coccinella, Le Chioccioline, Pegaso, Peter Pan, Zigo Zago, Acquerello (1 sezione a Cortile), Balena Blu (5 sezioni in convenzione).

Scuole d'infanzia paritarie: Campogalliano: Angeli Custodi; Carpi: A. e U. Bassi, Caduti in Guerra, Figlie della Provvidenza, La Casa dei bambini di Mary Poppins; Mamma Nina, Matilde Cappello, S. Cuore; Novi di Modena: S. Michele; Soliera: Cavazzuti, S. Giuseppe.

Scuole d'infanzia statali: Campogalliano: E. Cattani; Carpi: Munari, Andersen, Arca di Noè, Berengario, Agorà, N.Mandela, I Girasoli; Meloni, Pascoli, Sergio Neri, Novi di Modena: Ricordo ai Caduti di Rovereto, Sorelle Agazzi; Soliera: Muratori, N. Bixio.

Scuole primarie statali: Campogalliano: G. Marconi; Carpi: Coll Lugli di Santa Croce; Collodi, Don Milani, Fanti, Frank, Gasparotto di Fossoli, Giotto, Leonardo Da Vinci, Martiri della Libertà di Budrione, Pascoli, Pertini, Rodari, Saltini, Verdi, Novi di Modena: A. Frank, C. Battisti di Rovereto (ora collocate negli EST-Edifici Scolastici Temporanei a causa del terremoto del maggio 2012); Soliera: G. Garibaldi (ora collocata negli EST a causa del terremoto del maggio 2012), C. Menotti di Limidi, C. Battisti di Sozzigalli (ora collocata negli EST a causa del terremoto del maggio 2012).

Scuole secondarie di primo grado statali: Campogalliano: G. Bosco, Istituto Comprensivo Campogalliano; Carpi: G. Fassi, Istituto Comprensivo Carpi 2; M.Hack, Istituto Comprensivo Carpi 3; O. Focherini, Istituto Comprensivo Carpi Nord; A. Pio, Istituto Comprensivo Carpi Centro; Novi di Modena: R. Gasparini sede di Rovereto e sede di Novi di Modena, Istituto Comprensivo Novi (ora collocate negli EST a causa del terremoto del maggio 2012); Soliera: F.Ili. Sassi, Istituto Comprensivo Soliera (ora collocata negli EST a causa del terremoto del maggio 2012).

Scuole secondarie di primo grado paritarie: Carpi: S.Cuore.

All'interno di tale monte ore, in casi particolari da concordare preventivamente con il settore servizi educativi e scolastici dell'UTdA, il servizio potrà essere svolto presso le sedi territoriali del Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) e le scuole secondarie di secondo grado di Carpi.

Il servizio deve essere fornito prevalentemente nelle lingue hindi, urdu, punjabi, araba, cinese, turca e in altre lingue che dovessero essere necessarie riferite, comunque, ai principali paesi di provenienza della popolazione migrante presente sul territorio.

Il servizio deve prevedere un coordinamento nonché procedure di attivazione specifiche standardizzate degli interventi che accolgano le richieste dei singoli istituti scolastici di mediazione linguistico-culturale, in costante e diretta relazione con il/la referente del settore servizi educativi e scolastici dell' UTdA e con i/le referenti dalla Commissione Intercultura del Patto per la Scuola dell'Unione per le diverse istituzioni scolastiche.

La ditta affidataria deve garantire un tempo congruo di risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

4. Servizio di traduzioni

Il servizio di traduzione, compreso del servizio di mediazione linguistico culturale negli ambiti del sociale e dell'istruzione, dovrà essere fornito principalmente nelle lingue inglese, francese, hindi, urdu, punjabi, arabo, cinese e in altre lingue che dovessero essere necessarie (riferite comunque ai principali paesi di provenienza degli immigrati presenti sul territorio). Le traduzioni riguarderanno documenti, disposizioni, moduli, lettere, ecc che consentano la promozione di una corretta comunicazione tra servizi ed utenti, sia in ambito sociale che scolastico.

5. Monitoraggio delle attività di alfabetizzazione per adulti

Nell'ambito delle attività di gestione del Centro Servizi Immigrazione si richiede il monitoraggio delle attività rivolte all'apprendimento della lingua italiana presenti sul territorio. Si richiede che la Ditta affidataria metta in campo tutte le azioni necessarie per la creazione di una rete di collaborazione tra ente pubblico, volontariato e cooperazione per il sostegno all'apprendimento della lingua italiana. L'attività dovrà essere raccordata con la programmazione del Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) e con quella delle agenzie formative presenti nel territorio.

6. Azioni di supporto alla Consulta per l'Integrazione dei cittadini stranieri dell' UTdA.

La Ditta affidataria dovrà provvedere all'individuazione di un referente tecnico a supporto della Presidenza della Consulta per la realizzazione delle attività e dei programmi della stessa. Il supporto dovrà riguardare:

- convocazione degli incontri e organizzazione logistica degli stessi
- stesura dei verbali
- predisposizione dei documenti e degli atti della Consulta
- gestione amministrativa delle iniziative
- organizzazione delle commissioni di lavoro

Il referente tecnico dovrà operare secondo le indicazioni della Presidenza e del Comitato Esecutivo della Consulta e garantire il funzionamento della stessa nel rispetto di quanto contenuto nell'apposito Regolamento.

Si prevedono indicativamente n. **480** ore su base annua.

La Ditta affidataria dovrà provvedere inoltre, tramite la propria struttura organizzativa e sulla base del progetto gestionale, alle attività di comunicazione della Consulta. L'attività di comunicazione deve comprendere anche attività di promozione degli eventi e delle iniziative, la redazione dei comunicati stampa e la relazione con gli organi di informazione, garantendo nel contempo il necessario raccordo con gli uffici preposti e i referenti dell'Amministrazione al fine di garantire la coerenza dell'attività rispetto ai progetti e agli orientamenti comunicativi dell'UTdA.

Si richiede inoltre alla Ditta affidataria di provvedere all'organizzazione e alla realizzazione delle iniziative e delle attività della Consulta che abbiano finalità di promozione della coesione sociale e della cultura dell'accoglienza, quali progetti di collaborazione con altri Enti, promozione di iniziative pubbliche, organizzazione di piccoli eventi, ecc.

Le attività e le iniziative della Consulta andranno realizzate sulla base di appositi progetti elaborati dalla Consulta stessa, anche tramite le sue commissioni, e sulla base delle risorse disponibili.

7. Supporto amministrativo per l'elaborazione e la gestione di progetti speciali di accoglienza in riferimento al Sistema di Protezione dei Richiedenti Asilo e Rifugiati o a situazioni emergenziali derivanti da flussi non programmati

La Ditta affidataria, sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito dell'immigrazione e in relazione al progetto gestionale complessivo, dovrà garantire supporto amministrativo per l'elaborazione e la gestione di progetti speciali di accoglienza in riferimento al Sistema di Protezione dei Richiedenti Asilo e Rifugiati o a situazioni emergenziali derivanti da flussi non programmati in stretto raccordo con gli uffici competenti dell'Amministrazione con particolare riferimento a:

- Supporto nell'elaborazione dei progetti
- Supporto nella raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni necessari alla rendicontazione
- Elaborazione di strumenti di verifica e controllo delle attività
- Monitoraggio dei progetti
- Supporto nelle relazioni con altri enti locali e gestori

Si prevedono indicativamente n. **300** ore operatore su base annua.

8. Supporto e sviluppo dei servizi di front office e accesso in ambito sociale

Attività di supporto e sviluppo degli sportelli di front office come strumenti di qualificazione dell'accesso ai servizi, per garantire a tutti i cittadini del distretto pari opportunità di accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente ai Servizi.

L'attività di supporto e sviluppo dovrà riguardare:

- armonizzazione dell'organizzazione degli sportelli attualmente operanti in tutti i territori dell'UTdA in termini di tempi di apertura/funzioni da svolgere durante il front-office e durante il back office;
- valorizzazione delle funzioni di ascolto e accoglienza degli sportelli;
- promozione dell'integrazione funzionale tra sportelli sociali e Sportelli sanitari distrettuali;
- aggiornamento portale specifico e dati delle reti civiche dei singoli comuni, manutenzione delle informazioni corrette e aggiornate;
- alimentazione del sistema informativo ICARE in funzione della raccolta dati e garanzia dei flussi informativi regionali, nel rispetto degli standard e delle scadenze imposti dalla Regione Emilia Romagna

Si prevedono indicativamente prestazioni per n. **1428** ore su base annua.

9. Accompagnamento all'abitare, mediazione sociale

Progettazione e realizzazione di interventi di accompagnamento all'abitare all'interno degli alloggi temporanei in conseguenza degli eventi sismici del maggio 2012 ed interventi di mediazione sociale.

La Ditta affidataria dovrà garantire:

- Supporto alla gestione pratica delle situazioni abitative provvisorie;
- Promozione della coesione sociale e contenimento delle situazioni di criticità nei nuovi contesti abitativi sorti dopo i sismi;
- Promozione delle autonomie personali e supporto nell'elaborazione del progetto di uscita dalle situazioni temporanee per il rientro nei contesti precedenti i sismi o per la costruzione di nuovi percorsi dell'abitare;

Gli interventi verranno organizzati sulla base del progetto gestionale in collaborazione con i servizi dell'UTdA e dovranno integrarsi con le attività ed i servizi, anche promossi da altri enti e dal volontariato, già presenti sul territorio.

A tal fine le attività previste per gli operatori sono:

- verifiche periodiche (almeno bimestrali) delle situazioni abitative e sociali (relazioni interpersonali, presenza di estranei, qualità della tenuta dell'alloggio, rispetto dei regolamenti, verifica della raccolta dei rifiuti, pagamento delle utenze e delle spese condominiali, ecc.);
- verifiche periodiche (almeno bimestrali) su situazioni di criticità (uso improprio dei beni/alloggi assegnati), in collaborazione con l'amministrazione e le forze dell'ordine ove necessario, in caso di violazioni dei regolamenti collaborazione nella somministrazione dei richiami e/o sanzioni previste;
- sviluppo di azioni di coesione sociale e animazione di comunità;
- verifica delle eventuali criticità di relazione tra utenti, presa in carico di situazioni di conflittualità, attivazione della mediazione dei conflitti;
- collaborazione con i servizi dell'amministrazione nell'elaborazione di un progetto di uscita dei nuclei familiari dalle situazioni abitative temporanee.

Si prevedono indicativamente n. **960** ore su base annua.

10. Mediazione dei conflitti

La mediazione dei conflitti, da svolgersi sul territorio di Carpi, e che si richiede alla ditta di fornire sulla base del progetto gestionale proposto, consiste nella realizzazione di interventi di mediazione tra singoli, tra gruppi e territoriale: interventi sui conflitti che si sviluppano su uno stesso territorio, o spazio di vita (condominio, cortile, giardino pubblico, strada, ecc.), che coinvolgono due o più persone o gruppi disomogenei tra loro. Tutte le attività di mediazione si basano su un approccio di rete. Le situazioni vengono segnalate al mediatore da altri soggetti del territorio (Polizia Municipale, ACER, Servizi sociali...), e con questi soggetti, ed altri ritenuti significativi a seconda della situazione, si costruiscono dei progetti che vedono l'integrazione del percorso di mediazione con altri strumenti messi a disposizione dalla rete stessa.

La mediazione dei conflitti, si colloca nell'ambito di un quadro di soggetti del territorio che affrontano in modo integrato il tema della sicurezza e del benessere sociale, che agiscono in modo coordinato, affrontano i problemi legati ai conflitti da più punti di vista – quello della sicurezza, della vivibilità, del disagio sociale ecc. – e grazie alla mediazione dei conflitti interagiscono con il conflitto stesso.

Per questo servizio si prevedono indicativamente n. **960** ore su base annua.

B. SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E ALLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI.

1. Counseling per la coppia e la famiglia con figli

Il servizio di counseling per la coppia e la famiglia con figli si configura quale spazio di consulenza e sostegno (individuale o di coppia o familiare), per chi desidera riflettere sulle criticità affettive o comunicative che possono emergere all'interno delle relazioni di coppia e familiari. Tale attività viene prevista nell'ambito degli interventi a sostegno della genitorialità e delle relazioni familiari del Centro per le famiglie dell'UTdA integrandosi con le altre attività consulenziali del Centro: counseling genitoriale e mediazione familiare.

Il Servizio di counseling, gestito da uno psicologo esperto e qualificato, si propone di sostenere le coppie e le famiglie attraverso la rielaborazione delle difficoltà, il recupero delle risorse emotive e relazionali, la valorizzazione delle potenzialità e competenze dei singoli partner e componenti il nucleo familiare.

Il Servizio si rivolge ai cittadini residenti nel territorio dell'Unione delle Terre d'Argine e in particolare a:

- coppie e famiglie con figli, che stanno vivendo un periodo di crisi, per incomprensioni, conflitti, mancanza di comunicazione col partner e difficoltà di convivenza; o a fronte di eventi importanti della vita familiare es. il riscoprire la coppia quando i figli diventano grandi
- coppie di recente formazione, che stanno affrontando la decisione di vivere insieme, il diventare genitori, i rapporti con le famiglie allargate
- singoli con figli che abbiano difficoltà nelle relazioni familiari

Attività richieste:

- Colloqui di consulenza individuali, di coppia, familiari e colloqui di follow-up. La consulenza si svolge presso la sede del Centro per le Famiglie e viene svolta nel rispetto delle opzioni personali, ed ogni informazione acquisita è soggetta alle norme che tutelano la privacy. Il percorso di counseling è mirato e breve nel tempo e prevede un massimo di 5/6 incontri.
- Tenuta di una apposita scheda per ogni utente che accede alla consulenza
- Partecipazione ad incontri periodici con la équipe del Centro per le Famiglie
- Collaborazione con il Centro per le famiglie in attività di studio, progettazione, analisi dell'evoluzione dei bisogni delle famiglie e nelle attività di promozione sul territorio dei servizi di competenza.
- Predisposizione relazioni semestrali di raccolta dati e analisi dell'andamento del servizio.

Si prevedono indicativamente prestazioni per n. **576** ore su base annua da svolgersi presso la Sede del Centro per le Famiglie.

In aggiunta all'attività di consulenza con gli utenti, si richiede la partecipazione all'équipe del centro per le Famiglie fino ad un massimo di n. **30** ore annue.

2. Corsi di preparazione all'adozione per le coppie che desiderano adottare un bambino

L'UTdA assicura gli interventi connessi all'adozione previsti dalla normativa nazionale e dalle linee-guida regionali, che prevedono un percorso per l'adozione articolato in 4 fasi:

- informazione (Sportello Informativo Adozione)
- preparazione e formazione
- indagine socio-psicologica per la valutazione dell'idoneità all'adozione
- sostegno post-adozione;

All'interno del Servizio è operativa una équipe specializzata per l'adozione composta da assistenti sociali dell'UTdA e da psicologi dell'Azienda Usl.

Nell'ambito degli interventi connessi all'adozione di minori, previsti dalla normativa nazionale e regionale, si intende gestire nel presente contratto l'attività di preparazione e formazione delle coppie aspiranti l'adozione, nella fase precedente l'indagine socio-psicologica, che si esplica attraverso la organizzazione di corsi di preparazione articolati in incontri i cui contenuti sono indicati nella Deliberazione di Giunta Regionale n. 1495/2003 - *"Approvazione linee di indirizzo per le adozioni nazionali ed internazionali in Emilia Romagna"*;

Ogni corso è rivolto a circa 10/12 coppie partecipanti e viene svolto in collaborazione con gli Enti Autorizzati all'adozione.

Nel complesso si stima la necessità di organizzare n. 3 corsi di preparazione all'adozione ogni anno, articolati in n 5 incontri da svolgersi presso i Servizi sociali dell'UTdA e presso il servizio sociale dell'Unione Comuni Modenesi area Nord e quello di Castelfranco Emilia sulla base della Deliberazione di Giunta Provinciale n. 339 del 04.09.2007" *Accordo Provinciale per la qualificazione Delle Attività Relative All'adozione Internazionale"*

L'Appaltatore dovrà organizzare 5 incontri di 2,30 ore ciascuno sui seguenti temi definiti dalla sopracitata Delibera regionale n. 1495/2003:

- aspetti giuridici e legislativi
- il bambino ed i suoi bisogni

- la coppia adottiva
- verso l'incontro con il bambino straniero
- accompagnamento dei nuclei adottivi

Gli incontri devono essere condotti da esperti in materia e in particolare :

n. 1 incontro condotto da Esperto giuridico;

n. 1 incontro condotto da un Ente Autorizzato all'Adozione indicato dal Servizio sociale sulla base del sopracitato accordo provinciale che individua gli EE.AA. che collaborano ai corsi organizzati nella provincia di Modena e la loro rotazione periodica n. 3 incontri condotti da psicologo.

L'attivazione del corso avviene su richiesta da parte del Coordinatore del Servizio sociale UTdA.

Per ogni corso l'appaltatore deve provvedere alla dotazione di attrezzature informatiche e a tutti i materiali necessari per lo svolgimento dei corsi.

SEDI, STRUMENTI, MEZZI

Per lo svolgimento delle attività del Centro Servizi Immigrazione per il territorio di Carpi e per la Consulta per l'Integrazione dei cittadini stranieri, la Ditta Affidataria dovrà provvedere all'individuazione di uno spazio uffici di almeno 100 mq.

La sede dovrà prevedere almeno 2 spazi uffici, una sala riunioni con capienza di almeno 25 persone e relativi servizi. Gli spazi dovranno essere completamente arredati e dotati di tutte le strumentazioni necessarie allo svolgimento delle attività richieste (telefoni, pc, stampanti, macchine fotocopiatrici), con particolare attenzione alla funzione di front office (ad es. sistemi di gestione dell'accesso, strumentazione salta code).

I locali dovranno essere ubicati sul territorio del Comune di Carpi, essere facilmente accessibili al pubblico, sia in termini di fruibilità che in termini di vivibilità e sicurezza anche con riferimento a persone con disabilità.

La Ditta dovrà fornire dei locali adeguati allo svolgimento delle attività sopra descritte fin dall'inizio del contratto anche eventualmente provvisori, ma entro 6 mesi essa e' tenuta ad individuare locali idonei secondo quanto sopra descritto.

Si richiede l'attivazione di una linea telefonica dedicata.

Per lo svolgimento di tutti i restanti servizi, l'UTdA mette a disposizione della ditta appaltatrice, ad uso gratuito, appositi locali (che potranno subire variazioni nel corso del contratto).

L'UTdA mette a disposizione, in uso gratuito, il mobilio, l'attrezzatura tecnica e l'accesso alle reti informative necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto. In merito verranno predisposti appositi verbali di consegna al momento dell'effettivo avvio delle attività.

E' a carico della ditta affidataria la messa a disposizione del materiale di consumo e di cancelleria necessario all'espletamento del servizio; è altresì a suo carico la messa a disposizione dei mezzi di trasporto ritenuti necessari per l'espletamento del servizio.

La Ditta affidataria dovrà mettere a disposizione i mezzi per gli spostamenti del personale su tutti i territori dell'UTdA per i quali sarà previsto un rimborso chilometrico, fino ad un massimo di **14.400 Km annui**.

E' inoltre a carico della ditta affidataria la messa a disposizione di almeno 2 computer portatili e di 2 telefoni cellulari con relative utenze per lo svolgimento di tutti i servizi con la massima flessibilità su tutti i territori dell'UTdA.

Qualora la ditta affidataria, in accordo con l'UTdA, dovesse inserire nuovi software di proprietà per la gestione di dati, procedure, sistemi informativi dovrà concederne la licenza d'uso a tempo illimitato al Comune stesso, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

Gli orari di tutte le attività, se non già specificati altrimenti nel contratto, dovranno essere concordati e programmati in base all'organizzazione complessiva dei settori dell'UTdA e secondo le esigenze specifiche dei servizi prestati.

MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Le attività afferenti al presente capitolato richiedono un modello di lavoro di rete, con metodi e prassi definiti e concordati tra i diversi soggetti coinvolti, con una continua interazione tra gruppo di progetto interno ai singoli servizi/ associazioni/ organismi coinvolti e gruppo di rete, al fine di garantire ai destinatari finali degli interventi una ricchezza di contenuti e punti di vista indispensabili per offrire risposte adeguate alla complessità dei bisogni, e garantire un reale processo di inserimento sociale.

L'impegno dei servizi e delle figure professionali coinvolte deve quindi essere quello di progettare e realizzare programmi mirati finalizzati all'integrazione, a partire dalla convivenza multiculturale capace di tradursi in coesione sociale, al mantenimento/raggiungimento dell'autonomia individuale e familiare nell'inserimento sociale, dando centralità sia alla realtà delle persone provenienti da culture diverse, nella loro globalità e storia, valorizzandone risorse e potenzialità di arricchimento della società locale, sia alle istanze ed ai bisogni di informazione e conoscenza, formazione e socializzazione che il contesto locale esprime nei confronti delle comunità straniere e delle problematiche connesse.

Il modello professionale deve fare perno sull'analisi e sul monitoraggio delle condizioni e dei bisogni del contesto e degli utenti, e deve operare per ipotesi di risultato, secondo logiche e metodi che favoriscono la partecipazione dei destinatari stessi degli interventi, sperimentando risposte con verifiche sistematiche dei risultati raggiunti, la loro valutazione e la regolazione continua delle azioni socio- educative e socio-culturali.

Il modello professionale deve essere in grado di esprimere:

- una forte flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni del contesto e degli utenti, ed ai cambiamenti dei bisogni dei singoli individui e delle comunità nel tempo;
- una forte continuità di azione degli operatori, sul piano delle metodologie utilizzate, dei contenuti dell'intervento, delle modalità di interazione e di relazione con il contesto e con l'utente di cultura diversa, per garantire condizioni di fiducia e di sicurezza sia al contesto, sia all'utente stesso;
- un'intensa e sistematica integrazione professionale ed operativa tra tutte le figure professionali e del volontariato che interagiscono con il contesto e con gli utenti, per incrementare il grado di flessibilità e di capacità di risposta complessiva della rete dei servizi, per garantire l'efficacia dell'intervento su bisogni complessi, per promuovere forme di accoglienza e prevenire forme di emarginazione e rifiuto;
- una capacità di lettura e di individuazione di strumenti e di risposte, anche immediate ed urgenti, rispetto alle dinamiche determinate dalla presenza e dai bisogni di cittadini di culture diverse all'interno di un contesto predeterminato ed altamente strutturato, coinvolto in un processo di cambiamento;

Tutta l'attività deve essere orientata al cittadino e alla flessibilità. L'Affidatario deve possedere i seguenti requisiti sostanziali:

- una documentata esperienza di intervento nei campi della gestione di servizi ad alto contenuto relazionale, della gestione di servizi socio- assistenziali, nella gestione di attività finalizzate alla integrazione sociale e nella gestione di servizi nell'ambito della informazione, comunicazione e orientamento;
- una competenza specifica nel campo sociale e relazionale per l'orientamento, la valutazione e la presa in carico di situazioni individuali, familiari e comunitarie;
- la presenza di operatori in possesso di curricula professionali attestanti comprovata esperienza di gestione di attività e servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto.

Nell'ambito del funzionamento delle attività, l'affidatario deve garantire:

- l'integrazione tra i servizi in gestione con i normali servizi dell'Amministrazione. A tal fine gli operatori della ditta affidataria parteciperanno in orario di lavoro a momenti di incontro e coordinamento con operatori di altri servizi, enti e associazioni secondo le esigenze individuate. L'integrazione viene attuata anche garantendo, ove richiesto, la partecipazione del personale della Ditta affidataria a momenti di aggiornamento realizzati dall'Amministrazione;
- la continuità dei servizi prestati, ed il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa degli operatori, in misura adeguata a garantire tutte le attività previste.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

L'Ente si riserva la facoltà di modificare le diverse parti del presente contratto al fine di conformarlo alle disposizioni di legge o direttive regionali emanate durante la vigenza contrattuale, così come potrà apportare, previo accordo con la ditta aggiudicataria, modifiche ritenute utili al progetto. In caso di rifiuto l'amministrazione si riserva il diritto di provvedere diversamente all'appalto.

Le eventuali prestazioni aggiuntive potranno riguardare le seguenti attività:

INTEGRAZIONE DEI CITTADINI STRANIERI , SUPPORTO ALLE FUNZIONI DI ACCESSO, PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE:

- A. organizzazione di corsi di italiano, anche nell'ottica della formazione civico linguistica, di diversi livelli per adulti stranieri, con preferenza per i livelli A1 e A2, secondo la normativa prevista in materia e sulla base delle "Linee Guida per la progettazione dei percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana" del MIUR del 2012, da articolare secondo modalità differenti in base alla tipologia di percorso formativo che si intende realizzare.

SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' E ALLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI.

- B. Percorsi formativi per neo-genitori sulle tematiche connesse allo sviluppo dei bambini nei primi anni di vita: progettazione e organizzazione di cicli di n. 3 incontri ciascuno rivolti a genitori con bambini fino a 3 anni in cui affrontare varie tematiche dei primi anni di vita: tempi e luoghi del sonno dei bambini, alimentazione dei figli e rapporto tra alimentazione e salute, sviluppo del linguaggio e della comunicazione nelle diverse fasi di crescita e le competenze di mamma e papà nella relazione con il proprio bambino. Ogni incontro, della durata indicativa di ore 2,30, dovrà essere condotto da un Pediatra. L'Appaltatore dovrà provvedere alla organizzazione degli incontri con un Pediatra esperto e a fornire il materiale informativo e la attrezzatura necessaria.

- C. Cicli di incontri sui temi della genitorialità e sulla relazione genitori-figli nelle diverse fasi della crescita dei figli e della vita familiare. Progettazione e organizzazione di proposte formative e laboratoriali su tematiche relative alla relazione genitori figli quali ad esempio l'età adolescenziale, la genitorialità della separazione di coppia, il ruolo dei nonni, le regole nella relazione educativa, l'uso delle nuove tecnologie, cyberbullismo, la relazione di coppia e familiare , ecc. Si dovranno utilizzare metodologie di lavoro attivo che favoriscano lo scambio e il confronto tra i genitori. Ogni ciclo di n. 3 incontri di circa 2,30 ore ciascuno

- D. Gruppi con i genitori e con/tra bambini previsti nel programma P.I.P.P.I. La conduzione dei gruppi con i genitori e con/tra i bambini rappresenta un dispositivo del Programma P.I.P.P.I. e dovrà essere svolta nel rispetto delle finalità e degli obiettivi e secondo le modalità definite nel Programma di Interventi Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione promosso dal ministero del lavoro e politiche sociali e coordinato dall'Università di Padova. I gruppi sono rivolti alle famiglie incluse nel programma PIPPI dell'UTDA.

Il gruppo dei genitori è composto da un numero di partecipanti compreso tra 8 e 12 genitori e prevede n. 6 incontri della durata indicativa di circa 2 ore.

Il gruppo è finalizzato alla costruzione di momenti di confronto e di lettura delle difficoltà/problematiche familiari, che permettano a tali famiglie di analizzare e risolvere progressivamente i loro problemi, assumersi le proprie responsabilità, migliorare le competenze genitoriali, rafforzare le proprie reti di sostegno formale e informale.

Le metodologie e le tecniche da utilizzare nel lavoro con i gruppi dei genitori prevedono:

- Approccio animativo di tipo attivo e conversazionale
- Metodo narrativo e autobiografico
- Introduzione di informazioni e richiami teorici sulla crescita dei bambini e dei ragazzi in maniera contestualizzata rispetto ai contenuti contingenti del confronto (vs. indicazioni educative astratte e "standard")
- Utilizzo di tecniche e strumenti simbolici e proiettivi anche concreti (es. role playing, spezzoni di film, giochi, fotografie, manipolazione con vari materiali...) quali

mediatori non verbali che aiutino i genitori partecipanti a pensare e mentalizzare, verbalizzare” e rielaborare la propria esperienza familiare

Il gruppo con/tra i bambini è composto orientativamente da circa 10 bambini e ragazzi partecipanti al Programma P.I.P.P. I. e prevede n. 6 incontri della durata circa di 2 ore. Il gruppo ha lo scopo di garantire ai bambini uno spazio di libera espressione dei loro bisogni e pensieri e creare positive relazioni nel gruppo dei pari. Nel gruppo i bambini trovano uno spazio in cui diventano protagonisti, possono rispecchiarsi nelle esperienze degli altri, affrontare conflitti in modo meno angosciante che sul piano reale.

In particolare le attività di gruppo con i bambini si pongono gli obiettivi di:

- garantire uno spazio di espressione delle proprie emozioni e dei propri sentimenti
- migliorare la percezione delle proprie competenze, della consapevolezza delle proprie risorse e l'aumento dell'autostima e sviluppare le proprie capacità socio-emotive

Il gruppo dei genitori deve essere condotto da uno psicologo esperto nella conduzione di gruppo. Gli strumenti e le tecniche da utilizzare sono di tipo simbolico: favole e racconti, giochi, proposte grafiche ed espressive, attività psicomotorie, modellini di personaggi che consentano la costruzione di scenari narrativi, laboratori teatrali ecc.

Il Gruppo dei bambini deve essere condotto da un professionista esperto delle tecniche teatrali, di animazione di gruppo, di laboratori creativi con i bambini.

Per ogni gruppo l'appaltatore deve provvedere alla fornitura di attrezzature e materiali necessari per la conduzione dei gruppi.

PERSONALE UTILIZZATO

Caratteristiche delle figure professionali richieste.

Responsabile Unico della Gestione tecnica e dell'organizzazione dei servizi.

La Ditta Affidataria deve individuare una figura con esperienza documentata sulla gestione di servizi sociali e sulle problematiche relazionali proprie dell'utenza dei servizi.

Tale figura deve essere in possesso di diploma superiore o laurea conseguiti in Italia o all'estero anche se non equiparati e di una esperienza di coordinamento di servizi e attività analoghi a quelli richiesti, nonché di una comprovata e documentata competenza nelle aree in questione.

Operatori di front office ed esperti immigrazione/intercultura per le attività del Centro Servizi Immigrazione, supporto alla Consulta, supporto servizi front office.

Gli operatori individuati dovranno possedere una comprovata esperienza nell'ambito dell'integrazione sociale, delle attività rivolte alla popolazione immigrata, di gestione di relazioni organizzative complesse in ambito interculturale e dovranno in particolare essere in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma superiore o laurea conseguiti in Italia o all'estero anche se non equiparati
- competenze specifiche in materia di normativa sull'immigrazione
- esperienze agli sportelli aperti al pubblico/relazione di aiuto

Mediatori linguistico – culturali.

I mediatori hanno il compito di rendere possibile e facilitare la comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale, tra l'utente e l'operatore di un servizio o ente pubblico, ponendosi in modo neutrale ed equidistante tra le parti interessate.

Per le attività degli sportelli informativi i mediatori devono inoltre possedere una formazione sulla normativa in vigore attinente alle tematiche dell'immigrazione e capacità di lavoro in front office.

La Ditta deve garantire l'individuazione di figure con adeguata esperienza e/o competenza nell'area linguistica-culturale per cui si richiede l'intervento ed in particolare in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma superiore o laurea conseguiti in Italia o all'estero anche se non equiparati;
- laurea in mediazione linguistica e interculturale, qualifica regionale MLC (Regione Emilia –

Romagna, D.G.R. n. 1576/2004 - Allegato 1, L.R. n. 5/2004 e D.G.R. n. 141/2009), o corso di formazione specifico di almeno 50 ore ovvero esperienza di almeno 2 anni in MLC in ambito sociale e/o sanitario e in ambito scolastico

- capacità linguistiche di traduzione.

Educatori professionali per le attività di accompagnamento all'abitare e mediazione sociale.

Sono legittimati come educatori:

- l'educatore professionale in possesso di attestato di abilitazione rilasciato ai sensi del D.M. Sanità 10 febbraio 1984;
- l'educatore professionale ai sensi della Direttiva Comunitaria 51/1992, in possesso dell'attestato regionale di qualifica rilasciato al termine di Corso di formazione attuato nell'ambito del progetto APRIS;
- l'educatore in possesso del diploma di laurea in Scienze dell'Educazione o in Scienze della Formazione, indirizzo "Educatore professionale extrascolastico";
- l'educatore professionale in possesso di diploma universitario di "Educatore professionale".

Mediatore dei conflitti.

Gli operatori individuati dovranno possedere una comprovata esperienza nell'ambito della mediazione dei conflitti, e dovranno in particolare essere in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di laurea
- formazione e competenze specifiche in materia di problem solving, negoziazione, gestione del conflitto

Psicologo consulente per la coppia e la famiglia.

L'operatore individuato dovrà in particolare essere in possesso dei seguenti requisiti:

- laurea in Psicologia e iscrizione all'Albo Professionale degli psicologi
- esperienza nell'ambito delle relazioni familiari e deve aver svolto attività di counseling per la coppia e la famiglia per almeno 2 anni continuativi e avere un curriculum dal quale emerga una formazione specifica nell'ambito delle relazioni di coppia e familiari.

Ulteriori competenze specifiche:

- conoscenza delle dinamiche relazionali connesse con le relazioni familiari, di coppia e di gruppo;
- conoscenza degli strumenti necessari per gestire una relazione di aiuto;
- conoscenza delle tecniche necessarie per la gestione di colloqui individuali e di coppia;
- conoscenza delle tecniche specifiche per la gestione di gruppi di confronto e di reciproco aiuto.

Corsi di preparazione all'adozione di minori.

Esperto giuridico laureato in giurisprudenza con esperienza in diritto minorile e legislazione relativa all'adozione. Psicologo : laurea in Psicologia e iscrizione all'Albo Professionale degli psicologi con esperienza in tema di adozione di minori italiani e stranieri.

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto viene aggiudicato in lotto unico a mezzo procedura Aperta da effettuarsi ai sensi della normativa vigente, in base al criterio dell' offerta economicamente più vantaggiosa.