



Linee guida interservizio per l'accesso alle risorse del progetto

INSIEME in ATS 012 DGR 69/2023

Ultimo aggiornamento:16/02/2024

Linee guida interservizio per l'accesso alle risorse del progetto INSIEME in ATS 012

DGR 69/2023

INDICE

Introduzione

D.G.R 69/2023

Elementi di contesto per l'ambito ATS 012

I destinatari coinvolti

Equipe Multidisciplinari Interservizio

 Procedure

 Archiviazione documenti

 Case Manager

 Voucher Manager

Trattamento Dati

Gli Strumenti previsti dalla D.G.R. 69/2023

Allegati

Introduzione

Il Progetto “INSIEME in ATS 012”, con riferimento alla D.G.R. 69/2023, si sviluppa a favore di famiglie multiproblematiche con esigenze che richiedono risposte di integrazione socio-sanitaria nei territori dell’Ambito ATS 012, coinvolgendo i Servizi Sociali dei Comuni di Venezia, Marcon, Quarto d’Altino e i Distretti 1 e 2 dell’Azienda ULSS 3 Serenissima.

Il progetto si propone di:

- Rafforzare il sistema di collaborazione tra i soggetti interistituzionali coinvolti nei processi di presa in carico multidisciplinare e interservizio;
- Sperimentare progetti innovativi di sostegno alla genitorialità per l’accompagnamento all’autonomia e l’attivazione sociale di nuclei con minori tramite utilizzo di voucher;
- Coinvolgere il Terzo Settore cittadino per la implementazione dei servizi di sostegno alla genitorialità;
- Incrementare l’attivazione delle famiglie attraverso l’utilizzo dei voucher.

Il progetto destina voucher di importo minimo 3.000,00 euro a famiglie multiproblematiche con minori prese in carico dalle equipe territoriali per poter accedere a servizi innovativi che gli Enti del Terzo Settore possono mettere a disposizione attraverso uno specifico catalogo.

I servizi sono accessibili tramite l’intervento di voucher per l’accompagnamento all’autonomia devono rientrare in una delle seguenti tipologie:

- SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA’ (attività educative o consulenziali);
- SOSTEGNO ALL’ORGANIZZAZIONE FAMILIARE (gestione domestica o relazione con i nodi pubblici e privati della rete locale)

I servizi inclusi nel catalogo dell’offerta risultano essere integrativi rispetto a quelli forniti tramite le risorse già allocate nelle programmazioni comunali e/o nei Piani di Zona.

Tipi di servizi acquisibili tramite voucher per l'accompagnamento all'autonomia da includere nel catalogo:

SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ	
Educativa	Consulenziale
<ul style="list-style-type: none"> • Educativa familiare e domiciliare • Educativa territoriale e di strada • Attività ricreativa/sportiva • Supporto alla socializzazione • Intermediazione scuola/famiglia • Supporto allo studio • Educazione digitale • Orientamento scolastico • Servizi psico-educativi per lo sviluppo cognitivo (psicomotricità, logopedia, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppi educativi per fasce di età • Consulenza psicopedagogica genitoriale • Gruppi mamma/bambino • Gruppi papà/bambino • Corsi di formazione sulla genitorialità • Gruppi famigliari
SOSTEGNO ALL'ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	
Interna	Esterna
<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno nella gestione del lavoro domestico: pulizia e manutenzione casa • Educazione all'economia domestica/educazione finanziaria • Servizio di Custodia minori 	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporto (visite, colloqui, terapie, altro) • Disbrigo pratiche (legali, amministrative, fiscali) • Accompagnamento nel rapporto con i nodi formali ed informali della comunità (rapporti con enti locali e servizi istituzionali) • Accompagnamento personalizzato all'inserimento lavorativo/all'attivazione sociale

D.G.R. 69/2023

Finalità: offrire ai nuclei familiari più fragili e/o con situazioni di multiproblematicità l'accesso a servizi di iniziativa e attivazione sociale.

La finalità della D.G.R. 69/2023 è quella di sostenere l'integrazione tra i sistemi locali per intercettare e far emergere nuove forme di disagio dovute a situazioni di emergenza familiare e multiproblematicità, al fine di facilitare l'individuazione di "tipologie familiari ricorrenti" e strutturare percorsi di aiuto e di sostegno mirati, contribuendo a ridurre il rischio di povertà ed esclusione sociale. L'iniziativa intende sostenere il potenziamento di modelli di intervento multisettoriale e di cooperazione pubblico-privato, coinvolgendo in modo particolare gli enti locali, le AULSS e gli ATS, per poter intercettare e sostenere anche le nuove forme di fragilità/vulnerabilità non ancora categorizzate che emergono a causa di cambiamenti socio-economici, arrivando alla costituzione di équipe multidisciplinari interservizio, in grado di garantire la definizione e lo sviluppo di un "Piano di intervento multidimensionale" per le famiglie più fragili, con multiproblematicità e a rischio di povertà ed esclusione sociale con figli minori, individuando

modelli/standard di funzionamento organizzativo a livello di ATS. La logica di fondo è quella di far emergere nei nuclei familiari destinatari, tramite una presa in carico rapida e coordinata, le risorse per l'avvio di un processo di autonomia, in un'ottica di welfare generativo, dando supporto ai nuclei stessi nei processi di adattamento. La D.G.R. 69/2023 intende avviare azioni progettuali volte a:

- a) sviluppare modelli di intervento multisettoriale e di cooperazione pubblico-privato per intercettare l'emergere di nuove forme di fragilità/vulnerabilità familiari e migliorare la capacità di presa in carico delle famiglie con un approccio preventivo;
- b) sviluppare sistemi di intervento e presa in carico multidisciplinare dei nuclei familiari, in particolare quelli più fragili o con situazioni di multiproblematicità, che permettano l'attivazione delle competenze residue e l'avvio di percorsi di attivazione sociale, superando l'idea del servizio di attesa;
- c) attivare e sperimentare progetti di accompagnamento personalizzati anche mediante l'attivazione di voucher, per l'avvio di un processo di autonomia sociale nei destinatari, anche in un'ottica di co-partecipazione e co-progettazione.

I progetti, attraverso specifici interventi di accompagnamento, sperimentano l'erogazione di voucher per il supporto all'autonomia rivolti alle famiglie multiproblematiche. Con la D.G.R. 69/2023 si intende mettere a disposizione delle equipe multidisciplinari interservizio costituite dei voucher per l'accompagnamento all'autonomia delle famiglie da utilizzare per garantire l'accesso a servizi territoriali in risposta alle specifiche esigenze di ogni nucleo familiare sulla base degli obiettivi definiti nel Piano di Intervento Multidimensionale a seguito della valutazione effettuata.

Elementi di contesto per l'ambito ATS 012

All'interno della progettualità non si può non tener conto della complessità organizzativa e territoriale dell'Ambito ATS 012.

Come prima questione va tenuto presente la complessità organizzativa dell'integrazione socio-sanitaria. L'incontro e il dialogo tra istituzioni diverse risulta oneroso a partire da alcune determinanti di base:

- Base organizzativa
- Iter burocratici
- Linguaggi operativi
- Storicità

Nell'affrontare queste determinati in fase di Action Research per il progetto INSIEME, la cooperazione e la condivisione tra operatori sociali ha dimostrato la volontà di operare per raggiungere il fine ultimo progettuale, attivando strategie e trovando soluzioni come punto di incontro.

Altresì va considerata la complessità territoriale dell'Ambito:

- Venezia- Centro Storico;
- Venezia- isole;
- Area Metropolitana:
 - Comune di Venezia: Mestre, Marghera, Chirignago, Asseggiano, Campalto, Favaro, Zelarino;
 - Comune di Marcon;
 - Comune di Quarto D'Altino.

Un territorio vasto che presenta al suo interno bisogni specifici diversi tra loro, come anche una diversa offerta di servizi disponibili.

I destinatari coinvolti

I destinatari degli interventi sono le famiglie multiproblematiche. Il progetto INSIEME in ATS 012 si rivolge a nuclei familiari con i seguenti requisiti:

- Essere famiglie multiproblematiche con figli minori ;
- Avere condizioni di integrazione socio-sanitaria;
- Essere famiglie in cui c'è assenza di rischio e pregiudizio.

Equipe Multidisciplinari Interservizio

Per accedere alle risorse della D.G.R. 69/2023 e attivare gli interventi è necessario provvedere a una valutazione multidimensionale e interservizio che individua i bisogni dei destinatari nelle dimensioni di integrazione socio- sanitaria. L'Equipe Multidisciplinare interservizio si avvalgono del dialogo e cooperazione tra Servizi Sociali dei Comuni e dell'Azienda Sanitaria.

L'Equipe Multidisciplinare Interservizio deve definire un Piano di intervento multidimensionale per individuare:

- le problematiche presenti all'interno del nucleo familiare, l'intensità del bisogno e quindi il valore del voucher di cui il nucleo beneficerà;
- gli obiettivi e le priorità di intervento e quindi la tipologia, frequenza e durata dei servizi di cui il nucleo familiare necessita.

Con il Piano di Intervento si dispongono di voucher (buoni di servizio) per un accompagnamento all'autonomia dei nuclei familiari. I voucher sono articolati in 3 fasce, a seconda dell'intensità del bisogno definito e sono articolati per annualità progettuale:

- intensità bassa: € 3.000;
- intensità media: € 6.000;
- intensità alta: € 9.000

Gli interventi disponibili sono presenti in un catalogo di offerta di servizi accessibili dati dal Terzo Settore e rientrano in una delle seguenti tipologie:

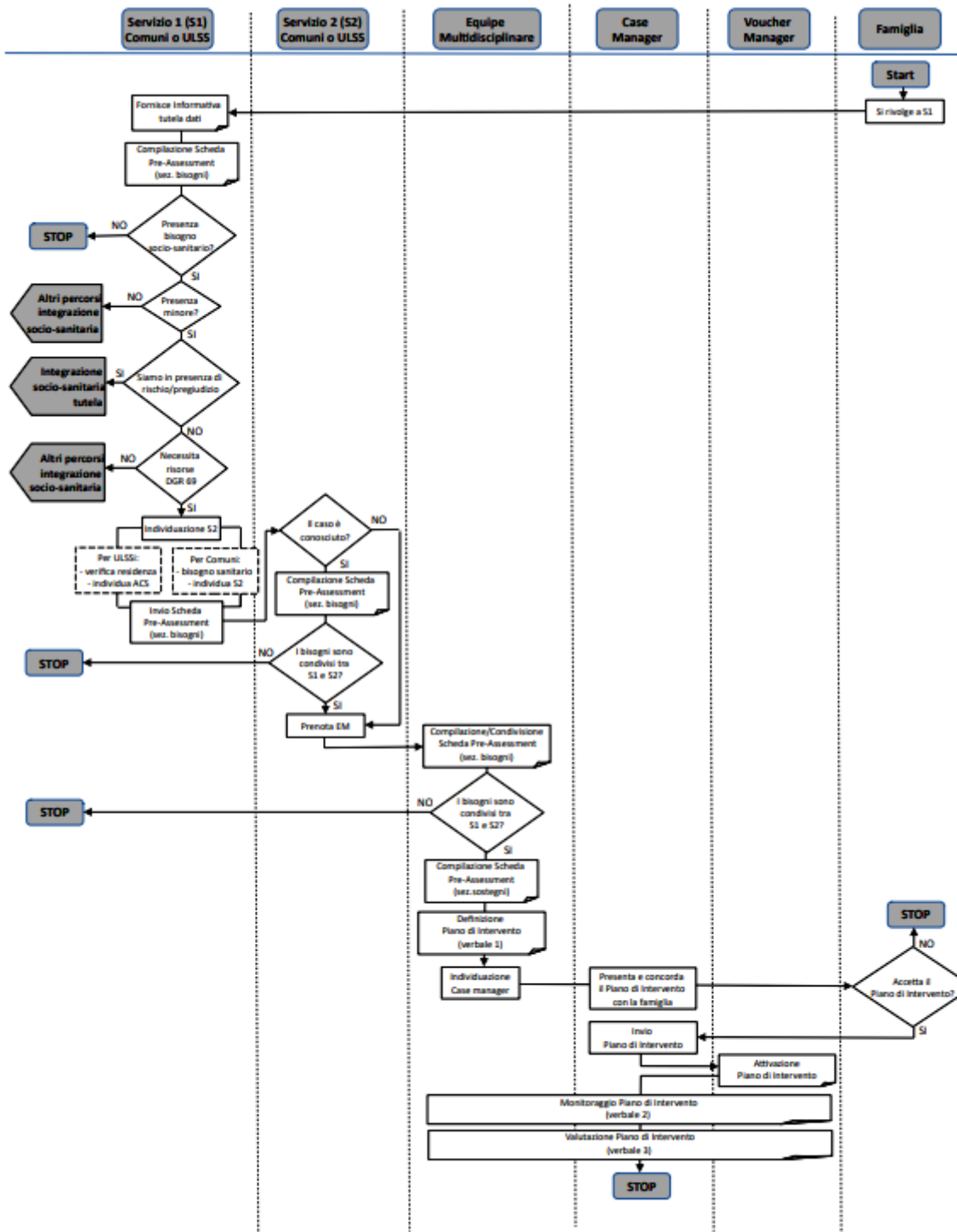
- SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' (attività educative o consulenziali);
- SOSTEGNO ALL'ORGANIZZAZIONE FAMILIARE (gestione domestica o relazione con i nodi pubblici e privati della rete locale)

I voucher saranno gestiti da un Voucher Manager che assicura la regolare erogazione e attivazione.

Procedure

Nell'iter di accesso alle risorse e sviluppo dell'intervento, l'Equipe Multidisciplinare Interservizio effettua una valutazione multidimensionale della situazione del nucleo preso in carico.

Flow Chart: Accesso alle risorse del Progetto INSIEME in ATS 012 -DGR 69/2023



Il diagramma di flusso indica la procedura per individuare la presa in carico dei destinatari e l’attivazione delle risorse. All’interno dei “rombi” sono presenti le domande chiave in fase di processo per valutare la presenza di integrazione socio-sanitaria e la possibilità di proporre

interventi con i voucher. Nei “rettangoli” vi sono le indicazioni per proseguire all’interno del processo.

Vi possono essere due casi di avvio percorso:

- La famiglia si rivolge ai Servizi con un primo accesso;
- La famiglia è già in carico ai Servizi e viene ri-valutata per accedere a nuove opportunità di intervento.

L’iter

Valutazione del caso

Il Servizio che prende in carico la situazione, dopo aver raccolto l’informativa per il consenso trattamento dati, predispone una prima valutazione multidimensionale utilizzando la scheda di Pre Assessment nella sezione analisi dei bisogni (*si veda allegato Linee guida Scheda di Pre Assessment*).

Se la valutazione conferma la possibilità di accedere alle risorse della D.G.R. 69/2023 con:

- Presenza di bisogno socio-sanitario
- Presenza di minori all’interno del nucleo familiare
- Assenza di rischio o pregiudizio

Il Servizio individua il Servizio specifico con cui interfacciarsi.

Nota Bene: Se la segnalazione parte da un Servizio dell’AULSS, lo stesso si interfaccia con l’Agenzia di Coesione Sociale del territorio di residenza dei destinatari. In questo caso sarà l’Agenzia di riferimento a integrare la Scheda di Pre Assessment nella valutazione sociale e a individuare i Servizi con i quali interloquire.

- a. Se il caso non è conosciuto: il Servizio prenota l’equipe multidisciplinare interservizio
- b. Se il caso dal Servizio ricevente è conosciuto, lo stesso completa “sezione bisogni” della Scheda di Pre Assessment. Se i bisogni sono condivisi tra i due servizi viene prenotata dal Servizio Specifico l’equipe multidisciplinare interservizio.

Convocazione EM Interservizio

Mail di convocazione: responsabile Servizio richiedente l’E.M

Documentazione da allegare:

- scheda pre-assessment
- verbale precompilato

Altra documentazione :

E' possibile allegare eventuale altra documentazione che si ritiene significativa in relazione all'attivazione dell'E.M. Interservizio, ad esempio: scheda accoglienza, Verbale d'invalidità, Progetto Quadro, relazioni già in possesso del Servizio, Isee, ecc.

Il Servizio richiedente (a cura del responsabile):

- compila la documentazione prevista
- verifica la disponibilità nel calendario/registro E.M. Interservizio in cartella drive condivisa verificando il coinvolgimento dei Servizi;
- inserisce l'appuntamento e lo salva;
- invia mail di convocazione (su format definito) ai Servizi (ai responsabili e pc alle PO) con tutti i materiali;
- attende conferma della partecipazione dei Servizi convocati che si preoccupano di invitare gli operatori da coinvolgere;
- qual'ora l'incontro sia on-line, effettua la convocazione in Teams ai Servizi invitati, che poi si occupano di inoltrare l'invito agli operatori coinvolti.

I Servizi coinvolti devono confermare la partecipazione del proprio Servizio all'incontro di E.M. Interservizio

Svolgimento Equipe Multidisciplinare Interservizio

Durante l'incontro, l'E.M. Interservizio conferma o completa la Scheda di Pre Assesement nella Bezioni Bisogni. Se confermata la condivisione dei bisogni, l'equipe:

- valuta e compila la sezione Sostegni della scheda;
- definisce il Piano di intervento;
- individua i Case Manager.

Per gli interventi della D.G.R. 69/2023 sono previsti almeno 3 incontri interservizio di valutazione e monitoraggio in relazione alla gestione del voucher per l'accompagnamento all'autonomia:

1. iniziale: individuazione dei bisogni e del valore del voucher, condivisione degli elementi che costituiscono il Piano di intervento multidimensionale necessari per la positiva gestione del voucher;

2. intermedio: monitoraggio del primo anno di utilizzo del voucher ed eventuale chiusura del / dei voucher (se la famiglia ha usufruito di tutti i servizi necessari) valutazione di eventuali componenti non fruite ai fini della definizione di ulteriori voucher e, se necessario, prescrizione di ulteriori voucher;
3. finale: chiusura della prima annualità del piano o della seconda annualità del piano e valutazione di eventuali componenti non fruite ai fini della definizione dei voucher.

Si compila la scheda di monitoraggio in itinere (v. *allegati*).

Verbalizzazione:

Il verbale ha apposito modello dedicato(v. *allegati*).

Deve necessariamente riportare la data di incontro dell'incontro di monitoraggio.

La stesura del verbale è da parte del Case manager individuato. Il Case Manager deve:

- far protocollare i verbali
- trasmettere i verbali per e-mail a tutti i presenti alla E.M interservizio;
- salvare i documenti in cartella condivisa.

Archiviazione documenti:

L'archiviazione documentale avviene in forma cartacea e digitale.

- Digitale, in apposita cartella condivisa, a cura del Case Manager
- Cartaceo. I documenti originali sono tenuti in apposita cartella presso il Servizio del Case Manager.

Il Case Manager

Il Case Manager è responsabile dell'accompagnamento dei nuclei familiari alla fruizione dei servizi forniti e coordina il lavoro di definizione e monitoraggio dell'attuazione del Piano di intervento multidimensionale.

Il Case Manager nominato si occupa di presentare alla famiglia il Piano di intervento proposto, in caso di accettazione invia la richiesta di attivazione al Voucher Manager.

Il Case Manager si occupa di presidiare le E.M. Interservizio atte al monitoraggio (v. *allegati*).e valutazione dell'intervento, fino alla sua chiusura, ove è prevista una relazione conclusiva(v. *allegati*).

Il Voucher Manager

Il voucher manager è una figura esterna che opera a supporto delle Equipe Multidisciplinare Interservizio, opera a stretto contatto con il Case Manager per assicurare l'erogazione tempestiva e puntuale dei voucher di accompagnamento per le famiglie.

Il Voucher Manager si occupa dell'attivazione dei voucher e presidia il percorso degli interventi.

Trattamento dati personali

Processo e materiale in fase di lavorazione

Gli Strumenti previsti dalla D.G.R. 69/2023

Gli strumenti in uso previsti per accedere alle risorse della D.G.R. 69/2023 sono:

- a. Scheda di Pre Assessment
- b. Scheda di attivazione E.M. Interdisciplinare
- c. Scheda di attivazione intervento
- d. Modello Verbale
- e. Scheda di monitoraggio
- f. Relazione Finale

In Allegato

ALLEGATI

- A. Flow Chart
- B. Scheda di Pre Assessment
- C. Linee Guida utilizzo Pre Assessment
- D. Scheda di attivazione E.M. Interdisciplinare
- E. Scheda di attivazione intervento (in lavorazione)
- F. Modello Verbale
- G. Scheda di monitoraggio (in lavorazione)
- H. Modello Relazione Finale (in lavorazione)