

CONTRATTO DI SERVIZIO / PIANO PROGRAMMA

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 114, comma 8, e 8 bis, del D.lgs. 18 agosto 2000, n.267 e s.m.i.,

PREMESSO che :

- ❖ Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda speciale - Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia (ASPeF), che è regolata dallo Statuto di ASPeF, approvato con atto n° 203, adottato nella seduta del Consiglio Comunale del 16 dicembre 1997 e modificato con delibere n° 2 del 18 gennaio 2007, n° 36 del 28 maggio 2012 e n° 53 del 24 ottobre 2017, dal D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e s.m.i., dallo Statuto Comunale e dai Regolamenti applicativi;
- ❖ ASPeF, istituita dal Comune di Mantova come meglio sopra specificato, è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova, con configurazione giuridica di Ente Pubblico Economico, secondo quanto statuito dall'art. 114 del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e s.m.i., per la promozione e gestione dei servizi alla persona e alle famiglie, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale ed è dotata di autonomia imprenditoriale;
- ❖ Oggetto del presente contratto di servizio è la disciplina dei rapporti quali/quantitativi ed economici tra Comune di Mantova e A.S.P.e F. relativamente ai servizi socio sanitari, socio assistenziali, educativi e diversi erogati a favore dei cittadini residenti a Mantova (fatta eccezione per il servizio di accoglienza notturna, che prevede, anche, l'accoglienza di senza fissa dimora).
- ❖ Le tipologie d'intervento dell'Azienda sono:
 - a) Assistenza in regime residenziale per anziani:
 - Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "I. D'Este"
 - Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "L. Bianchi"
 - Alloggi protetti c/o RSA I. d'Este
 - b) Assistenza in regime semi residenziale per anziani:
 - Centro Diurno Integrato "A. Bertolini"
 - c) Assistenza in regime ambulatoriale:
 - Poliambulatorio ASPeF : Geriatria e prestazioni infermieristiche
 - d) Assistenza in regime Domiciliare:
 - Servizio di assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale)
 - RSA Aperta (l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni).
 - Servizio di erogazione di prestazioni a sostegno dei Malati di Alzheimer
 - Servizio di erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio (ADI voucher socio sanitario)
 - e) Assistenza residenziale per portatori di handicap:
 - Comunità Socio Sanitaria per Disabili di Viale Gorizia
 - f) Attività volte alla integrazione sociale e Locazione Temporanea:

- Dormitorio Pubblico
- Pensionato Sociale
- Agenzia di Locazione Temporanea
- Studentato

g) Assistenza ai minori ed alle famiglie:

- Centro di Aggregazione Giovanile Lunetta
- Servizio di Educativa Domiciliare per minori (ADM - SEDM);
- Servizio finalizzato al superamento delle fragilità delle famiglie

❖ Le attività disciplinate dal presente testo in quanto oggetto del rapporto contrattuale tra ente ed azienda sono le seguenti:

a) Assistenza in regime residenziale per anziani:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “I. D’Este”
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “L. Bianchi”

b) Assistenza in regime semi residenziale per anziani:

- Centro Diurno Integrato “A. Bertolini”

c) Assistenza in regime domiciliare:

- Servizio di assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale)
- Servizio di erogazione di prestazioni a sostegno dei Malati di Alzheimer

d) Assistenza residenziale per portatori di handicap:

- Comunità Socio Sanitaria per Disabili di Viale Gorizia

e) Attività volte alla integrazione sociale:

- Stazione di Posta/Dormitorio Pubblico
- Pensionato Sociale

f) Assistenza ai minori ed alle famiglie:

- Centro di Aggregazione Giovanile di Lunetta
- Servizio di Educativa Domiciliare per minori (SEDM);
- Servizio finalizzato al superamento delle fragilità delle famiglie

TRA

Comune di Mantova (P.I. e C.F. 01889800204), rappresentato dal Dirigente del Settore Welfare, Servizi Sociali e Sport, Dr.ssa Mariangela Remondini, nata a Nogara (VR) il 04-10-1971 e domiciliata per la carica in Mantova, Via Conciliazione, n. 128;

E

ASPeF (PI e CF PI 01837820206) Azienda Speciale del Comune di Mantova, con sede legale in P.le Michelangelo 1, 46100 Mantova – rappresentata dal Presidente e Legale Rappresentante, Avv. Filippo Genovesi, nato a Mantova (MN) il 04-04-1973 e domiciliato per la sua carica presso la sede legale di ASPeF, P.le Michelangelo, 1, 46100 Mantova;

si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1

Impegni tra le Parti in ordine alla gestione dei servizi

1. Il Comune di Mantova si impegna a versare, a titolo di corrispettivo per le prestazioni ed i servizi finanziati sulla base di specifici budget presentati da A.S.P.eF. e a seguito di presentazione di fatture elettroniche da parte dell'Azienda stessa, la cifra prevista nel proprio Bilancio annuale di Previsione approvato con le seguenti modalità:
 - Per i servizi: centro aggregazione giovanile e Stazione di Posta/dormitorio acconto del 50% entro il primo mese di approvazione della delibera bilancio dell'Azienda ASPeF, il rimanente entro la fine dell'esercizio
 - Per i servizi variabili rimessa fattura mensile

Il Comune di Mantova potrà prevedere, rispetto al Bilancio di previsione approvato, eventuali ulteriori impegni di spesa relativi a progetti straordinari preventivamente autorizzati dall'Amministrazione Comunale;

- 2) A.S.P. e F. si impegna garantire gli standards approvati dal Consiglio Comunale con delibera n° 47 del 28 aprile 2009 e smi, contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi adottata ai sensi dell'art. 2, comma 461, della L. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008).

Articolo 2

Disciplina dei rapporti tra le Parti in ordine alla gestione dei servizi

Con il presente contratto di servizio vengono disciplinati i rapporti tra Comune di Mantova e A.S.P.eF. relativamente:

- Agli aspetti di sviluppo degli standard di qualità e quantità dei servizi erogati;
- ai rapporti economico finanziari;
- agli aspetti amministrativi connessi ai servizi di seguito indicati;

Articolo 3

Gestione dei servizi socio sanitari rivolti alle persone anziane

Le RSA “Isabella D’Este” e “Luigi Bianchi”

Le R.S.A. sono strutture che offrono a soggetti non autosufficienti anziani, con esiti di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello «alto» di assistenza tutelare ed alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato dalle Regioni.

Le strutture di ASPeF sono accreditate dalla Regione Lombardia e assoggettate a vigilanza e controllo, ex DD.GG.RR. Lombardia 1175/2014, 2261/2014, 2569/2014, 2989/2014, 3993/2015, 4702/2015, 1046/2018 e dalla L.R. n. 23/2015, per il tramite del Settore PAC dell'ATS Val Padana di Mantova, emergenza COVID 19: D.L. 2020-18, DPCM 11.03.2020, D.L. 6-23.02.2020, DPCM 10.04.2020, DPCM 26.04.2020, DGR n° XI/3114 del 07/05/2020, DGR Lombardia n. XI/3115 del 07/05/2020, DPCM 17.05.2017, DGR Lombardia n. XI/3226 del 09/06/2020, DPCM 11.06.2020; DPCM 7.08.2020; DPCM 7.09.2020; DPCM 13.10.2020; D.L. 18.12.2020; DPCM 24.10.2020; DPCM 3.11.2020; DPCM 3.11.2020, DGR Lombardia n. XI/3524 del 05/08/2020, DGR Lombardia n. XI/3777 del 03/11/2020, DGR Lombardia n. XI/3913 del 25/11/2020, D.L. 01/04/2021, Ordinanza del Ministero della salute 8 maggio 2021, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 17 giugno 2021, Decreto Legge 23 luglio 2021, n. 105 ; Circolare Min. Sal. n. 0045886 del 8 ottobre 2021

L'Azienda si impegna a garantire gli standard strutturali, organizzativi e tecnologici, minimi ed ulteriori, previsti dalla normativa statale e regionale, per il mantenimento dello status di struttura accreditata, e ne assume ogni relativa responsabilità.

I rapporti tra Azienda e utente sono regolati dalla Carta dei Servizi, dal Regolamento e dal Contratto di Ingresso.

L'ingresso di ospiti a parziale o totale carico del Comune di Mantova deve essere preceduto da formale impegnativa di spesa dell'ente, settore Welfare, Servizi Sociali e Sport.

L'utenza per la quale il Comune si accolla l'integrazione della retta, è direttamente responsabile del versamento della quota residua, da escutere, anche forzosamente, a cura dell'Azienda.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio:

Le rette sono stabilite annualmente dal Consiglio Comunale su proposta del Consiglio di Amministrazione di ASPeF.

I costi sono a carico degli utenti. In base alla valutazione della capacità economica dell'assistito, il Settore Welfare, Servizi Sociali e Sport può assumerne a parziale o totale carico gli oneri relativi al ricovero.

ASPeF emetterà fatturazione elettronica mensile con l'allegato, concordato con il servizio rette del settore servizi sociali.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti nel Bilancio di Previsione del Comune.

L'Amministrazione Comunale, al fine di abbattere la retta di degenza dei singoli accolti, prevede a favore di ASPeF l'erogazione di un ulteriore corrispettivo ad integrazione del servizio reso a persone anziane residenti nel Comune di Mantova, accolte presso le due RSA, come misura compensativa del mancato introito. Tale corrispettivo viene erogato a consuntivo quadrimestrale a fronte di rendicontazione delle giornate di effettiva presenza degli anziani in esse accolti.

Il Centro Diurno Integrato "Andrea Bertolini"

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio di accoglienza diurna in grado di offrire ai cittadini anziani un reale sostegno alla vita quotidiana. Il suo obiettivo generale è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, ritardando, per quanto possibile, l'istituzionalizzazione all'interno della Residenza. Tale servizio inoltre rappresenta, proprio per le sue caratteristiche, un importante supporto per il nucleo familiare dell'anziano. L'utenza di riferimento del C.D.I. è composta da anziani di età di norma superiore ai 65 anni, trasportabili, residenti nei Comuni del Distretto Sociale di Mantova, caratterizzati da compromissione dell'autosufficienza o ad alto rischio di perdita dell'autonomia e con bisogni difficilmente soddisfabili a domicilio. Il servizio è accreditato ex DGR Lombardia 14367 del 30 settembre 2003 e s.m.i. L'Azienda si impegna a garantire gli standard strutturali, organizzativi e tecnologici, minimi ed ulteriori, previsti dalla normativa statale e regionale, per il mantenimento dello status di Centro Diurno Integrato accreditato e ne assume ogni relativa responsabilità.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio.

Le rette sono stabilite annualmente dal Consiglio Comunale su proposta del Consiglio di Amministrazione di ASPeF.

I costi sono a carico degli utenti. In base alla valutazione della capacità economica dell'assistito, il settore Welfare, Servizi Sociali e Sport può assumerne a parziale o totale carico gli oneri relativi.

ASPeF emetterà fatturazione elettronica mensile con l'allegato concordato con il servizio rette del settore servizi sociali.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti nel Bilancio di Previsione del Comune.

Il servizio assistenza domiciliare anziani

L'Azienda assume per quanto concerne il Servizio di Assistenza Domiciliare ogni onere ed ogni responsabilità relativi all'assistenza Socio-Assistenziale degli utenti del servizio. Il Servizio di ASPeF è accreditato.

L'Assistenza domiciliare è rivolta a soggetti "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, disabili, minori e adulti); il servizio prevede l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e di sostegno al fine di evitare e/o ritardare al cittadino l'istituzionalizzazione in strutture protette.

L'azienda darà tempestiva comunicazione all'ente di ogni anomalia emersa durante l'espletamento del servizio e di ogni intervento utile a verificare e garantire il benessere dell'utente (esempio anziano che non risponde all'operatore).

L'azienda si impegna altresì a collaborare con l'ente in caso di emergenza climatica, situazioni sopravvenute che pregiudichino il benessere dell'utente

Dal 1° marzo 2020 l'Azienda garantisce il rilievo della presenza e dell'effettivo servizio al domicilio attraverso l'utilizzo di piattaforma informatica integrabile con l'applicativo in uso all'azienda.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio

Le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio Comunale su proposta del Piano di Zona del Distretto di Mantova.

I costi sono a carico degli utenti. In base alla valutazione della capacità economica dell'assistito, il settore Welfare, Servizi Sociali e Sport può assumerne a parziale o totale carico gli oneri relativi.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti nel Bilancio di Previsione del Comune.

Progetto Alzheimer.

La sperimentazione di nuovi modelli assistenziali per persone affette dal morbo di Alzheimer in regime residenziale e domiciliare è finanziata per un ulteriore triennio.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti nel Bilancio di Previsione del Comune.

Articolo 4

Gestione dei servizi socio sanitari rivolti alle persone con disabilità

La Comunità Socio Sanitaria

La Comunità Socio Sanitaria di Viale Gorizia è una struttura protetta residenziale accreditata che ospita persone (max fino ai 65 anni) con gravi disabilità. La Comunità garantisce agli utenti vari tipi di interventi: socio-assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo, relazionale e d'integrazione sociale. Le modalità di assistenza sono definite con DGR Regione Lombardia n. 18333 del 23 luglio 2004, integrata con Circolare n. 33 del 3 agosto 2004 e s.m.i.

ASPeF garantisce la disponibilità di n° 6 posti letto in regime residenziale per persone disabili (10 presumibilmente a partire dal marzo 2021).

Gli accessi e le permanenze sono regolamentati dalla Convenzione sottoscritta con il Consorzio "Progetto Solidarietà" del Distretto di Mantova, che comprende i Comuni di: Bagnolo S. Vito, Castelforte, Castel D'Ario, Castellucchio, Curtatone, Mantova, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Roncoferraro, Roverbella, San Giorgio Bigarello, Villimpenta, Borgovirgilio.

L'Azienda si impegna a garantire gli standard strutturali, organizzativi e tecnologici, minimi ed ulteriori, previsti dalla normativa statale e regionale, per il mantenimento dello status di struttura accreditata e ne assume ogni relativa responsabilità.

I rapporti tra Azienda e utente sono regolati dalla Carta dei Servizi, dal Regolamento e dal Contratto di Ingresso.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio.

Le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio Comunale su proposta del Piano di Zona del Distretto di Mantova.

I costi sono a carico degli utenti. In base alla valutazione della capacità economica dell'assistito, il settore Welfare, Servizi Sociali e Sport può assumerne a parziale o totale carico gli oneri relativi al ricovero.

ASPeF emetterà fatturazione elettronica mensile con l'allegato concordato con il servizio rette del settore servizi sociali.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti nel Bilancio di Previsione del Comune.

Articolo 5

Gestione dei servizi socio-educativi rivolti ai minori

Servizio educativa domiciliare minori

Il Servizio Educativa Domiciliare per Minori consiste in un intervento socio-educativo rivolto a minori, residenti nel Comune di Mantova, che si trovano a rischio di disagio socio-culturale, comportamentale e di emarginazione in modo da prevenire una possibile loro espulsione dalla famiglia o un percorso di esclusione sociale.

Ogni richiesta di nuovo accesso deve pervenire al servizio di assistenza domiciliare di ASPeF da parte dell'Ente.

Il responsabile area minori di ASPeF provvede alla visita domiciliare per analisi del caso. Per ciascun utente deve essere stilato il piano di assistenza socio educativa individuale a domicilio, che deve indicare:

- obiettivi dell'intervento di assistenza domiciliare e tempi di realizzo con monitoraggio a cadenze fisse e dichiarazione del grado di raggiungimento.
- Prestazioni da erogare, periodicità, e modalità di erogazione.
- Ogni progetto deve essere assoggettato a verifica congiunta almeno quadrimestralmente.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio.

Le rette sono stabilite annualmente dall'assemblea Consortile del piano di zona sociale di Mantova a seguito di formale accreditamento.

Il Corrispettivo per le prestazioni erogate è a carico del Comune di Mantova.

ASPeF emetterà fatturazione mensile, con allegato l'elenco degli utenti a carico del Comune di Mantova, unitamente al prospetto delle prestazioni erogate individualmente.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti dal Bilancio di Previsione del Comune.

Centro di Aggregazione Giovanile

Il Centro di Aggregazione Giovanile è un servizio che si colloca nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori e ai giovani e persegue una finalità di prevenzione del disagio e promozione del benessere attraverso interventi educativi nell'ambito dell'aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e sportiva, dell'apertura al territorio.

Il servizio svolge la propria attività in stretta connessione con la realtà territoriale e con le attività e i servizi dell'area minori di ASPeF. Il CAG è ubicato a Lunetta in uno spazio pensato per accogliere bambini, preadolescenti e adolescenti dai sei ai diciotto anni, promuovendo per loro occasioni di crescita e formazione di aggregazione e partecipazione attiva.

L'Azienda assume ogni onere ed ogni responsabilità relativi all'assistenza degli utenti del servizio.

Il Centro di Aggregazione è accreditato e può ospitare 60 utenti.

Ogni richiesta di nuovo accesso deve pervenire al Responsabile aziendale dell'Area minori di ASPeF. La richiesta può essere formulata direttamente dai cittadini o dai loro familiari, dalle Assistenti Sociali del settore Welfare, Servizi Sociali e Sport, dal Distretto Sanitario di Mantova.

A.S.P.eF. si adopera costantemente:

- a rispettare i dettami regionali circa gli standard gestionali previsti nel Piano Socio Assistenziale Regionale;
- a dare stabilità di gestione al servizio con personale qualificato, promuovendo forme innovative volte allo sviluppo sociale del territorio.

Il servizio deve essere garantito a tutti i richiedenti, fermo restando il rispetto degli standard di accreditamento. I tempi di apertura del Servizio devono tendere alla massima efficacia, evitando sovrapposizioni con altre unità di offerta formali o informali del territorio.

Dovrà essere altresì garantita la gestione sociale del piccolo Bar posto in Piazza Europa Unita, ex D.G.C. n. 183 del 31 agosto 2017. La gestione dovrà favorire l'aggregazione di bambini, ragazzi e dovrà essere un punto di ritrovo per eventi, manifestazioni oltre che ritrovo per le famiglie.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio:

Il Corrispettivo per le prestazioni erogate per questo servizio è a carico del Comune di Mantova

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti dal Bilancio di Previsione del Comune

A carico degli utenti può essere definito annualmente un contributo, stabilito dal Consiglio Comunale su proposta di ASPeF.

Il servizio finalizzato al superamento delle fragilità delle famiglie, nonché di supporto alle donne, con minori, e/o vittime di violenza di genere, e, più in generale per favorire la conciliazione lavoro-famiglia e politiche infanzia e adolescenza.

Le fragilità delle famiglie sono spesso riconducibili a problemi di tipo:

- abitativo (sovraffollamento, condizioni di degrado, sfratto, perdita dell'abitazione per varie cause)
- relazionale (conflitti intra-familiari o extra-familiari)
- soggettivo (fragilità, ansia e depressione, disturbi del comportamento, condizione di svantaggio, povertà di strumenti personali, disabilità, deterioramento psichico)
- educativo (limiti o inadeguatezza delle capacità genitoriali)
- sociale (devianza, modelli di vita borderline, stato di abbandono e degrado, mancanza di rete familiare e sociale)
- culturale (isolamento, difficoltà all'integrazione, alfabetizzazione).

Per alcuni nuclei familiari, italiani in particolare, si osserva una tendenza al cronicizzarsi della situazione con una trasmissione tra generazioni del ricorso all'aiuto dei servizi.

Per quanto riguarda gli anziani si registra un aumento dei soggetti soli assoluti, cioè privi di una rete familiare di supporto, che spesso vengono segnalati nel momento di maggior crisi per la perdita della propria autonomia. In molti casi si tratta di persone in età molto avanzata.

Infine, nell'area della disabilità, si avverte un crescente oggettivo bisogno di intervento domiciliare e specifico.

Sono obiettivi specifici della gestione del servizio:

- Supporto al funzionamento del Servizio Sociale professionale per garantire la adeguata risposta al bisogno emergente
- Implementazione di strategie utili ad affrontare, gestire e condividere situazioni difficili e articolate
- Riduzione della cronicizzazione della persona presa in carico favorendo autodeterminazione e sostegno con mantenimento/miglioramento della capacità residue
- Aumento del livello di integrazione nel territorio e del corretto utilizzo dei servizi, delle famiglie straniere
- Miglioramento della risposta alle situazioni di emergenza di anziani soli assoluti
- Definizione della modalità di trattamento dei problemi legati alla disabilità
- Promozione del lavoro di rete tra servizi e con le forze del volontariato e del terzo settore

Per il raggiungimento di tali obiettivi sono previste le seguenti attività:

- Presa in carico da parte dell'Assistente Sociale di nuclei che si trovino in particolare condizione di difficoltà per problemi di tipo socio-economico, di svantaggio sociale, di fragilità o di rischio.
- Costruzione di protocolli operativi con altri servizi sia distrettuali che comunali
- Incontri con soggetti significativi per promuovere le risorse del territorio o per sensibilizzare relativamente a specifiche tematiche

- Raccolta ed elaborazione dei dati statistici utili per l'osservatorio, previo caricamento e gestione dati su applicativo in uso all'ente e sue banche dati
- Costruzione e realizzazione di progetti a favore della minore età, anche interdistrettuali, anche in forma collaborativa
- Monitoraggio interventi su famiglie con minori.

Corrispettivi delle prestazioni erogate dal servizio

La spesa per il supporto sociale professionale e per la gestione del servizio sopra descritto è a carico del Comune di Mantova che metterà a disposizione delle Assistenti Sociali anche gli automezzi e gli altri supporti logistici e informatici necessari. Anche per questo servizio, i costi non potranno superare i limiti previsti dal Bilancio di previsione del Comune. Il corrispettivo sarà liquidato mensilmente dietro presentazione di puntuale rendicontazione.

Articolo 6

Gestione dei servizi di bassa soglia rivolti alle persone senza fissa dimora

Le strutture di accoglienza per persone senza fissa dimora

Le strutture di accoglienza per le persone senza dimora sono l'infrastruttura materiale più evidente ed importante di un sistema territoriale di contrasto alla grave emarginazione, anche se, fuori da un contesto strategicamente orientato, esse rischiano di ridursi a meri contenitori per un problema in cui la domanda sembra apparire sempre superiore all'offerta.

Per quanto molte strutture ricoprano più funzioni in un medesimo spazio, è opportuno distinguere il ruolo di tali strutture a seconda che si tratti di strutture notturne o diurne.

Le strutture di accoglienza notturna a bassa soglia

Due i modelli di accoglienza:

- Stazione di Posta/il Dormitorio
- Pensionato Sociale

Il Dormitorio

In un sistema territoriale di servizi orientato alla logica *housing led* (l'espressione *Housing led* indica le strategie che promuovano forme di residenzialità combinate con servizi di assistenza, cura e supporto sociale) l'obiettivo principale dovrebbe essere quello di utilizzare l'accoglienza notturna esclusivamente come soluzione emergenziale e di transito in attesa di reperire, nel minor tempo possibile, una soluzione alloggiativa stabile e non istituzionalizzante entro tempi ragionevoli, che possono essere quantificati in circa tre mesi per ciascuna persona. Risulta evidente come la risposta emergenziale del dormitorio protratta nel lungo periodo sia predittiva di una regressione del livello di "capacitazioni" e di "funzionamenti" della persona e come progressivamente la inducano a rinunciare ad un percorso progettuale di uscita dalla propria condizione di senza dimora.

Su questi presupposti è nato il progetto della Stazione di Posta, che è stato premiato dall'approvazione ministeriale ed inserito tra le azioni che beneficiano dei fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Obiettivo generale della Stazione di Posta è la fornitura di beni e/o erogazione di servizi (riparo notturno/dormitorio, servizi igienici, ecc) a favore di persone e nuclei familiari in condizione di grave marginalità, nella cornice di costruzione di percorsi di uscita da una condizione di difficoltà e disagio grave (inserimento lavorativo e abitativo) o al fine di prevenire situazioni di povertà estrema.

Gli obiettivi specifici afferiscono alla gestione della fase dell'accoglienza dei nuovi utenti; al supporto di ascolto attivo e motivazionale; alla promozione di pratiche di stili di vita sani, di comportamenti che garantiscano una buona convivenza con gli altri e capacità di gestire i conflitti;

all'orientamento e accompagnamento degli utenti ai servizi sociosanitari del territorio; all' accompagnamento socioeducativo verso la graduale e massima autonomia possibile, operando in stretta connessione con la rete dei servizi e sulla base del progetto individualizzato; all' educazione degli utenti all' "abitare", in quanto l'obiettivo dell'autonomia abitativa ed economica diviene più facilmente raggiungibile attraverso alcuni step educativi che riguardano temi quali l'attenzione al risparmio e alla individuazione delle priorità di spesa in un contesto di disagio economico, la cura e l'igiene adeguata degli spazi, la corretta conservazione degli alimenti e la raccolta differenziata dei rifiuti, la puntualità nel pagamento dei contributi; e infine alla promozione delle competenze e delle risorse residue degli utenti.

L'idea di base è di trasformare lo stabile attualmente adibito a dormitorio, in stazione di posta, comprendendo al suo interno tre tipologie di servizi che completino un sistema di interventi complesso e coordinato.

I tre servizi che troveranno "casa" nella struttura sono:

- drop-in e luogo di partenza delle attività del Progetto di Unità di strada "Strade Blu"
- accoglienza notturna di primo livello per 10 posti
- accoglienza diurna/notturna di secondo livello per 20 posti (posto letto in stanze doppie e uso cucina)

La gestione del sistema sarà oggetto di co-progettazione con soggetti del terzo settore e si integrerà con progettualità già in essere finanziate da altri canali. Sarà coinvolta attivamente anche Aspef, proprietaria dell'immobile e attuale gestore del servizio di dormitorio .

In parallelo con il servizio di housing temporaneo, è prevista la costituzione di una equipe multidisciplinare per la gestione delle situazioni che verranno intercettate, segnalate o che si presenteranno; la figura dell'unico coordinatore della stazione di posta e dell'housing sarà individuata all'interno del percorso di co-progettazione. Oltre ai membri fissi dell'equipe, verranno coinvolti al bisogno vari specialisti (avvocato, mediatore, ecc)

Il coinvolgimento dei servizi di ASST è già attivo; nello specifico, attraverso la partecipazione periodica degli operatori sociali che si occupano di grave marginalità alle equipe settimanali del Ser.D., si mantiene condivisione nella gestione delle situazioni più fragili

Risultati attesi dal progetto

- differenziazione delle tipologie di persone accolte; indicatore: numero e provenienza delle ospitalità
- diminuzione situazioni di soggetto "in strada" non conosciuti; indicatore: numero accessi effettuati e colloqui svolti
- miglioramento qualità di vita dei soggetti che vivono in grave situazione di marginalità; indicatore: numero beni di prima necessità distribuiti
- agevolazione accesso ai servizi specialistici; indicatore: numero accompagnamenti effettuati

Strumenti utilizzati per la verifica dei risultati: elaborazione dati quantitativi raccolti (numero ingressi, età media, provenienza, ecc) e dei dati qualitativi (piani individualizzati, verbali di equipe, ecc).

Al termine dell'intervento oggetto dell' avviso, il servizio di stazione di posta resterà attivo con finanziamenti comunali e altri canali da individuare, insieme ai soggetti coinvolti nella co-progettazione

Il progetto di ristrutturazione e riorganizzazione del servizio nei termini sopra indicati è già stato approvato ed è in via di definizione l'iter per accedere ai fondi del PNRR.

Fino all'avviso dei lavori di ristrutturazione dell'immobile che ospita il Dormitorio pubblico ed il Pensionato Sociale permane la disciplina attuale.

L'accesso al servizio deve sempre essere inquadrato in un sistema di regole (possessione del buono di ingresso, colloqui di valutazione, rispetto degli orari di entrata e di uscita della struttura, etc.) che imponga alla persona di rispettare l'organizzazione di vita interna del servizio offerto senza tuttavia inibire la capacità di sviluppare autonomia e autodeterminazione nella persona medesima.

La struttura situata in Mantova, via L. Ariosto 1, dal novembre 2017 è dotata di 30 posti letto ordinari e di 4 posti riservati a situazioni di emergenza. Nel periodo invernale con l'abbassarsi delle temperature esterne, a fronte della necessità di ulteriori posti letto, potranno essere noleggiati containers arredati per l'ospitalità di 10/12 persone. E' attivo il servizio di guardia giurata attiva nella fascia notturna.

L'Azienda assume per quanto concerne il Dormitorio Pubblico, ogni onere relativo al funzionamento, all'assistenza socio-educativa e di sorveglianza.

Possono essere ammessi esclusivamente soggetti di sesso maschile, di età maggiore ai 18 anni che siano Italiani, cittadini della Comunità Europea o di Paesi terzi, residenti o domiciliati nel Comune di Mantova o nei comuni facenti parte dell'ambito del piano di zona sprovvisti di dimora fissa che chiedano temporaneo ricovero direttamente o su segnalazione del Servizio sociale del comune competente o delle Forze dell'Ordine del Distretto di Mantova.

Accoglienza a transito rapido (max 2 giorni) potrà essere garantita, compatibilmente con la disponibilità di posti letto, anche a soggetti residenti o domiciliati in altri Comuni, previo contatto con i servizi sociali competenti dei comuni aderenti, che dovranno accollarsi la quota pro capite pro die di euro 25,00 a parziale ristoro delle somme anticipate.

La richiesta di accesso può essere autorizzata, previa valutazione, dal Dirigente del Settore Welfare, Servizi Sociali e Sport del Comune di Mantova o suo delegato. L'Azienda si fa carico di soddisfare tutte le richieste provenienti dal settore e dai Comuni del Distretto Sociale di Mantova.

ASPEF inoltre si impegna a

Nel caso di sistemazione di emergenza a transito rapido (max 2/3 giorni)

- garantire il presidio costante con personale formato
- non solo per la vigilanza ma anche per l'orientamento sociale e sanitario;
- evitare il più possibile la promiscuità interna alle strutture e cercare di garantire quanti più spazi di privacy individuale;
- garantire uno stretto coordinamento tra queste strutture e le altre strutture del sistema al fine di indirizzare il più rapidamente possibile le persone che ne facciano richiesta verso altre sistemazioni;
- coinvolgere nella gestione di tali strutture il maggior numero di organizzazioni comunitarie possibile al fine di ridurre l'impatto e il possibile allarme sociale che esse generano nel territorio;

Nel caso di sistemazione con continuità (max 3 mesi) durante l'anno:

- garantire l'accoglienza nel rispetto delle norme vigenti e in locali che siano dichiarati idonei dalle autorità competenti dal punto di vista della sicurezza, dell'igiene, della salubrità;
- prevedere una disponibilità ed una funzionalità di servizi igienico-sanitari tale da consentire un sufficiente rispetto della privacy individuale;
- allestire in ogni stanza box, armadietti o altri spazi che possano essere utilizzati dalle persone in via esclusiva o riservata per la custodia dei beni personali;
- prevedere periodi di accoglienza congruenti con le esigenze progettuali di ciascuno così come definite nei relativi percorsi di presa in carico individuale;
- stabilire circuiti di comunicazione continui ed efficaci tra la struttura e tutti gli altri servizi rivolti alle persone accolte;

- coinvolgere le persone ospiti della struttura nel maggior numero di attività possibili relative alla manutenzione e alla cura degli ambienti a meno che non si tratti di prime accoglienze a transito rapido;

Corrispettivi per le prestazioni erogate dal servizio.

Il Corrispettivo per il servizio di accoglienza presso il Dormitorio è a carico del Comune di Mantova e del Distretto Sociale di Mantova. L'importo è definito annualmente in sede di approvazione del Bilancio di Previsione dell'Azienda.

A.S.P.eF. emetterà rendiconto giornaliero dettagliato circa le presenze degli aventi diritto e annuale dei relativi costi.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti dal Bilancio di Previsione del Comune secondo il dettaglio stabilito dal Piano economico gestionale.

Il pensionato sociale 20 posti letto

Esso consiste in una situazione abitativa intermedia tra la risposta all'emergenza, costituita dal Dormitorio, ed un alloggio di sgancio. Il Pensionato Sociale è un servizio di accoglienza rivolto a lavoratori ed in particolar modo a quelle categorie più disagiate, quali lavoratori interinali ed immigrati, che trovano difficoltà a reperire un alloggio autonomo.

L'Azienda assume ogni rischio imprenditoriale, impegnandosi ad attuare le forme di gestione in ossequio ai principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale,

ASPEF inoltre si impegna a

- utilizzare il percorso di vita comunitaria per facilitare la formazione di contesti relazionali e di capacità che, promuovendo il maggior grado di autonomia possibile in ciascuna persona, consentano il passaggio a sistemazioni alloggiative anche in convivenza stabili e durature;
- specializzare sempre più tali strutture verso l'accoglienza stabile e permanente di persone per le quali sia difficile immaginare gradi di autonomia ulteriore;
- stimolare il maggior livello di partecipazione possibile degli ospiti non solo nella gestione ma anche nell'organizzazione e nell'animazione della struttura.
- limitare al massimo il turn over delle persone inserite in alloggio e legarlo in modo molto solido a specifici obiettivi del progetto personalizzato di ciascuno;
- curare in maniera attenta le dinamiche di mediazione con il contesto sociale e ambientale in cui l'alloggio è ubicato;

Corrispettivi per le prestazioni erogate dal servizio:

Il corrispettivo per la prestazione è a carico dell'utente,

In base alla valutazione della capacità economica dell'assistito, il settore Welfare, Servizi Sociali e Sport può assumerne a parziale o totale carico gli oneri relativi all'accoglienza. A.S.P.eF., invierà all'ente rendiconto mensile dettagliato circa le presenze degli aventi diritto.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti dal Bilancio di Previsione del Comune secondo il dettaglio stabilito dal Piano economico gestionale.

Articolo 7 Controversie

Tutte le controversie che dovessero sorgere a seguito dell'applicazione del presente Contratto verranno risolte dal competente giudice del foro di Mantova.

Articolo 8

Responsabilità generiche

A.S.P.eF. ha l'obbligo di tenere indenne il Comune da qualsiasi pretesa a danno di terzi riconducibile alla gestione dei servizi oggetto del presente contratto ed è tenuta al risarcimento

di eventuali danni ad esso derivassero in dipendenza o conseguenza dei servizi disciplinati dal presente atto. Parimenti, qualora per motivi attribuibili alla responsabilità del Comune di Mantova, ASPeF dovesse subire eventuali danni, l'Azienda ha diritto ad ottenere dal medesimo il risarcimento degli stessi.

Il Comune di Mantova si impegna altresì:

- a sostenere e favorire l'attività dell'ASPeF. attraverso il puntuale svolgimento delle pratiche amministrative ricadenti nelle sua competenza e titolarità;
- a comunicare con congruo anticipo all'ASPeF. eventuali modifiche ai Regolamenti Comunali e/o provvedimenti specifici che possano in qualsiasi modo influire sulle modalità di gestione e sui servizi oggetto del presente contratto.
- ad individuare in un Dirigente l'interlocutore per lo svolgimento delle attività ordinarie previste nel contratto ovvero un unico interlocutore unitario per i rapporti tra l'Azienda e l'Amministrazione Comunale.

Articolo 9

Rinvii

Per quanto non espresso nel presente documento si rinvia alla Carta della Qualità dei Servizi dell'Azienda.

Articolo 10

Spese contrattuali e di registrazione

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico dell'azienda, compresa la registrazione in caso d'uso.

Il Presidente
ASPeF
(Filippo Genovesi)

Il Dirigente
Comune di Mantova
(Mariangela Remondini)