

CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL CONFERIMENTO DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI,
SOCIO-EDUCATIVI, E SOCIO-SANITARI
ALL'AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RIUNITE
E ALL'ASP "REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE"
PERIODO 1/01/2020-31/12/2021

Il giorno _____ del mese _____ dell'anno _____ in Reggio Emilia

TRA

COMUNE DI REGGIO EMILIA, con sede in Piazza Prampolini 1, Reggio Emilia, CF/PI 00145920351, rappresentato dalla dr.ssa _____, in qualità di _____ domiciliata per la sua carica presso la sede comunale;

AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RIUNITE, con sede in Reggio Emilia, Via Doberdò 9, CF e PI 00761840354 rappresentata da dr. _____ in qualità di _____ domiciliato/a per la sua carica presso la sede dell'Azienda;

A.S.P. "REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE", con sede in Reggio Emilia in Via P. Mariani 9/1, CF/PI 01925120352, rappresentata da _____ in qualità di legale rappresentante _____, domiciliato per la sua carica presso la sede dell'ASP in Via Pietro Marani, 9/1 a Reggio Emilia

PREMESSA

Nel 2017, con scadenza al 31.12.2019, un Contratto di servizio ha regolato i rapporti fra i Comuni del Distretto, l'Azienda FCR e ASP, prefigurando alcune condizioni per la realizzazione degli obiettivi politico-amministrativi attinenti al conferimento dei servizi

socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi, con l'apporto delle diverse organizzazioni a gestione pubblica.

Dal 2016, a seguito del percorso di fusione tra ASP RETE e ASP OSEA, l'ASP Reggio Emilia Città delle Persone opera con un assetto organizzativo che prevede un'articolazione in macroaree funzionali, oltre a un'Unità di Progetto, denominata "Ricerca e Sviluppo", espressamente dedicata a progettualità innovative. Questo assetto ha consentito di valorizzare e promuovere i compiti di controllo strategico, pianificazione, ricerca e sviluppo e sarà ulteriormente da verificare, consolidare e rafforzare nel corso di durata del presente Contratto di Servizio.

L'Azienda Speciale FCR – azienda pluriservizi del Comune di Reggio Emilia – gestisce, a partire dal 1998, diversi servizi sociali conferiti attraverso contratti di servizio dal Comune, acquisendo sempre più nel tempo le caratteristiche di agenzia tecnica con funzioni amministrative, organizzative, gestionali e progettuali, oltre che di supporto alla programmazione dei servizi. La programmazione viene agita anche attraverso i luoghi allestiti in stretta interazione con l'Azienda USL, alla stessa ASP e al privato sociale e completa il quadro dell'assetto delle forme di gestione pubblica dei servizi.

Rimane in primo piano l'obiettivo di ridisegnare il sistema dei servizi, ampliando l'efficacia dell'azione del Comune e migliorando le risposte alle istanze sociali sempre più complesse che la comunità pone, a fronte di una progressiva contrazione delle risorse a disposizione, attraverso, appunto, il perseguimento di obiettivi di efficacia e appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono. Nell'ambito di queste finalità è stata e sarà coinvolta, nell'analisi dei servizi, anche l'Azienda USL, ancorché non firmataria del presente contratto di servizio.

TUTTO CIÒ PREMESSO

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 RECEPIMENTO DELLA PREMESSA

Le premesse sono parte integrante e inscindibile in quanto costituiscono condizioni preliminari ed essenziali per l'assunzione dei diritti e delle disposizioni volute dalle parti con il presente Contratto di Servizio.

Art. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- TUEL 267/2000, in particolare art. 114 “Aziende speciali”;
- Legge 328/2000, DPCM 30.03.2001 e L. R. 2/2003;
- D.Lgs 4 maggio 2001, n. 207 “Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'art. 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328;
- L.R. 21 dicembre 2012 n.21 “Misure per assicurare il governo territoriale delle funzioni amministrative secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza”;
- L.R. 26 luglio 2013, n. 12 “Disposizioni ordinamentali di riordino delle forme pubbliche di gestione nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. Misure di sviluppo e norme di interpretazione autentica in materia di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona” e successivo atto attuativo DGR 1982/2013;
- delibera del Consiglio Comunale n. 180 del 5/10/2015 “Approvazione fusione tra azienda di servizi alla persona “Rete-Reggio Emilia terza età” e “Azienda di servizi alla persona “O.S.E.A. - Opere di servizi educativi assistenziali in ASP “Reggio Emilia - città delle persone” ai sensi del programma di riordino ex Legge regionale n.12/2013. Approvazione convenzione tra Comune di Reggio Emilia e Provincia di Reggio Emilia;
- delibera della Giunta Comunale n. 128 del 30/06/2016 con cui sono stati prorogati i contratti di servizio in essere con l'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e l'ASP “Reggio Emilia città delle persone” fino al 31/12/2016;
- delibera del Consiglio Comunale n. 193 del 12/12/2016, “Esercizio associato delle funzioni tecniche, amministrative e gestionali connesse al Piano di zona: Ufficio di piano distrettuale e funzioni associate connesse all'area area disabili adulti. Stipula di convenzione tra il Comune di Reggio Emilia e l'Unione Terre di

mezzo e l'Unione Terre Matildiche e l'Azienda USL di Reggio Emilia” immediatamente esecutiva, “

- delibera della Giunta Comunale n. 274 del 29/12/2016 con cui è stato approvato il Contratto di servizio per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari all'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e all'ASP Reggio Emilia Città delle Persone per il periodo 1/1/2017-31/12/2019,

- delibera del Consiglio comunale n. 192 del 20/12/2017 di approvazione del “Piano Programma per il triennio 2017-2019 dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite”.

- delibera di Giunta comunale n. 225 del 27/12/2018 di modifica del “Contratto di servizio per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari all'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e all'ASP Reggio Emilia città delle persone per il periodo 01/01/2017-31/12/2019”

Art. 3 FINALITÀ

Il presente Contratto di servizio regola il conferimento della gestione di servizi a carattere socio-assistenziale, socio-sanitario (ambiti anziani, disabili e minorenni soli e con famiglie) e socio-educativo, di cui il Comune ha titolarità, alle due Aziende partecipate del Comune secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Art. 4 OGGETTO, AREE DI INTERVENTO E CONTENUTI GENERALI

Oggetto del presente Contratto è il conferimento della gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari (ambiti anziani, disabili e minorenni soli e con famiglie) e socio-educativi alle Aziende FCR e ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

La ricostruzione del quadro complessivo dei servizi conferiti, in ordine alla tipologia, descrizione, modalità attuative e alla fonte e regolazione degli oneri economici è contenuta nelle parti di ambito (**Allegati A1, A2, A3, A4**) del presente Contratto ove sono inoltre articolate le funzioni e gli obiettivi per ciascuna area di intervento.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente Contratto servizi disciplinati da diverse normative e in cui si intrecciano diverse competenze relativi ai quattro ambiti non regolamentati da altri contratti o convenzioni, definiti negli schemi

contenuti negli allegati A1, A2, A3, A4, per ognuno dei quali sarà predisposta apposita scheda tecnica progettuale, da approvarsi con successivo atto amministrativo di Giunta entro il primo trimestre del 2020. Si dà atto che nella predisposizione delle schede saranno valutate proposte progettuali di riorganizzazione e di innovazione di alcuni servizi considerate congrue anche dal punto di vista economico dai diversi soggetti contraenti nel rispetto degli stanziamenti di bilancio definiti ai sensi di quanto previsto all'articolo 10 del presente Contratto.

I servizi conferiti afferiscono sia alla programmazione comunale sia - per quanto riguarda i servizi socio-sanitari (disabili, anziani, accreditati e non) - a quella distrettuale, dove la programmazione è congiunta tra enti Locali e AUSL. Nello specifico distrettuale, l'organismo di governo è il Comitato di Distretto (formato da Comune di Reggio Emilia, Unione Terra di Mezzo e Unione Colline Matildiche e dal Direttore del Distretto di Reggio Emilia Azienda USL) che licenzia la programmazione zonale.

Concorrono al finanziamento dei servizi risorse comunali, risorse del Fondo Sanitario, risorse del Fondo Regionale non Autosufficienza e compartecipazione degli utenti.

Si delinea con molta chiarezza un assetto di sistema in cui le risorse vengono programmate il più possibile congiuntamente e in cui il sistema delle Aziende comunali ha due funzioni fondamentali: la funzione di produzione e la funzione di partner (assieme alle forze sociali operanti nella comunità) nella programmazione.

Le Aziende comunali vengono dunque chiamate ad assumere un'ottica non solo aziendale, ma soprattutto di sistema in cui l'apporto dei vari attori deve essere coordinato e sincronico e in cui i fini aziendali, nel rispetto dell'autonomia gestionale, economica e patrimoniale delle Aziende e della responsabilità degli amministratori, devono essere coerenti e commisurati agli obiettivi strategici delineati e all'efficacia dell'azione svolta da tutti per concretizzarli. Appare chiaro il ruolo del Comune di Reggio Emilia come regolatore del sistema di rete in cui le Aziende si collocano.

La gestione dei servizi presuppone almeno due livelli:

- un LIVELLO STRATEGICO in cui si effettua l'analisi dei bisogni, la definizione degli obiettivi distrettuali in ordine alle priorità sociali perseguite, la definizione delle regole e delle priorità di accesso ai servizi, la definizione del welfare mix di offerta distrettuale in ordine principalmente ai volumi e alle combinazioni di prestazioni e standard qualitativi, il monitoraggio del livello di efficacia dei

servizi e delle prestazioni erogate, la valutazione del conseguimento degli obiettivi strategici. Questo attiene alla *governance* esercitata dagli enti locali, titolari della funzione, che hanno un ruolo di regia, con la partecipazione degli attori locali, in cui ASP e FCR son parte. Il risultato dell'esercizio della funzione di livello strategico è la programmazione zonale che si occupa del conseguimento dei risultati strategici nel rispetto dei vincoli di bilancio. La programmazione zonale indica anche, con modalità diversificate rispetto ai vari ambiti di servizio, la cornice partecipativa entro cui collocare sia la funzione di committenza che quella di gestione operativa, tramite indicazione specifica di tavoli di lavoro e modalità e funzioni degli stessi che svolgono funzioni di proposta competente e privilegiata agli organi o ai dirigenti responsabili della committenza zonale e propongono obiettivi di miglioramento delle modalità operative dei servizi operanti sul territorio. Assumono da questo punto di vista particolare rilievo gli Accordi di Programma distrettuali tra USL e Comuni del Distretto con gli organismi partecipativi in essi descritti e la funzione di regia svolta dall'Ufficio di Piano nel processo diffuso di partecipazione a diversi livelli.

- un LIVELLO GESTIONALE che a sua volta è formato da due funzioni principali:

funzione di committenza che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema. All'interno della funzione di committenza si collocano le funzioni di indicazione di procedure di gara, stipula dei contratti di servizio, definizione di volume di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto di contratto entro le linee della programmazione comunale e distrettuale, monitoraggio degli stessi, assunzione dell'onere economico corrispondente e rapporti in generale con gli enti gestori rispetto all'andamento dei servizi.

funzione di produzione dei servizi in connessione agli standard richiesti e alle risorse assegnate, mediante l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse definite.

Il livello gestionale mantiene l'ulteriore differenziazione, valida sia per la funzione di committenza che per la funzione di produzione, determinata dal sistema dell'accreditamento di livello regionale (istituito con DGR 514/2009 e s.m.i.) che coinvolge alcuni servizi socio-sanitari (Casa Residenza anziani, Centro Diurno Anziani, Centro socio-riabilitativo residenziale per Disabili, Centro socio-riabilitativo semi residenziale per disabili, assistenza domiciliare) definendo procedure di identificazione dei gestori accreditati, standard qualitativi e tariffe di remunerazione.

L'esperienza pluriennale di relazione contrattuale e collaborazione con l'Azienda Speciale FCR e con l'ASP consente oggi di promuovere la definizione di una diversa impostazione e individuazione di contenuti che, partendo da un'analisi e valutazione condivisa dell'esperienza, valorizzi i punti di forza e tenda alla riduzione delle criticità.

In questo senso, la struttura contrattuale è determinante nel collocare con chiarezza funzioni e responsabilità da un lato e, dall'altro, nel sostenere 'un'infrastruttura' che sorregga le esigenze del sistema, in particolare nei bisogni informativi – utili non solo per il monitoraggio dei costi e delle attività, ma anche a fini programmatori – e nell'affidamento dei servizi, ricercando le formule migliori nel combinare innovazione e qualità dei servizi con la sostenibilità degli stessi.

Viene confermato un gruppo di 'regia' composto dai diversi responsabili di Comune, ASP e FCR per condividere l'impostazione complessiva dei contenuti e del processo da avviare. Tale gruppo dovrà, per tutta la durata del Contatto di servizio, governare e monitorare i processi di riorganizzazione e di innovazione dei servizi nonché i processi di generazione della spesa socio-assistenziale e socio-sanitaria.

In ciascun ambito dei servizi conferiti devono essere riattivati i gruppi di coprogettazione finalizzati all'innovazione dei servizi sociosanitari e socioeducativi, nell'ottica di una maggiore appropriatezza, efficacia ed efficienza degli stessi. Periodicamente, in base agli esiti del lavoro dei gruppi sopra richiamati, si provvederà con successivi atti ad aggiornare i contratti dei servizi conferiti.

ART.5 ORIENTAMENTI

Le parti convengono di assumere orientamenti condivisi volti a promuovere le condizioni programmatiche e gestionali caratteristiche di un welfare comunitario e generativo.

Esse, in particolare, si declinano attraverso un orientamento all'ascolto diffuso, all'accoglienza, alla partecipazione e promozione di processi partecipativi, allo sviluppo del contesto, all'integrazione fra servizi e organizzazioni, alla collaborazione interistituzionale, all'approccio condiviso in ordine alle strategie di sviluppo del welfare sia in ambito socio sanitario sia in quello socioeducativo.

In questo senso, si impegnano a sviluppare le funzioni e i servizi conferiti in modo congruente, agendo in ogni contesto affinché diventino patrimonio il più diffuso

possibile e assumendo anche strumenti di valutazione e monitoraggio utili per verificarne l'appropriatezza.

Art. 6 FUNZIONI

Il presente contratto attribuisce funzioni in ambito gestionale - declinate nelle specifiche aree di intervento di cui all'art. 4 - e, in particolare:

all'Azienda FCR, nella sua qualità di ente strumentale preposto alla gestione dei servizi oggetto del presente contratto, viene prevalentemente attribuita una funzione di committenza, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- definire volumi di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto del presente conferimento, entro le linee della programmazione comunale e distrettuale;
- individuare modalità di affidamento dei servizi che consentano la maggiore vicinanza possibile ai processi di costruzione e riprogettazione dei servizi, ivi compresa la valorizzazione del partenariato con le ASP e con i soggetti del privato sociale;
- stipulare contratti di servizio;
- monitorare, in stretta collaborazione e sinergia con l'amministrazione comunale, l'andamento dei servizi, verificarne la regolarità, la qualità e l'impatto,
- assumere l'onere economico corrispondente, salvo diverse e specifiche scelte, come evidenziate con riferimento ai singoli servizi conferiti, limitatamente con quanto previsto dal Piano Programma aziendale e comunque compatibilmente con le risorse complessive disponibili;
- delineare ipotesi innovative di riprogettazione dei servizi e di produzione degli stessi, in stretta collaborazione con i Servizi di programmazione del welfare, sulla base degli orientamenti dell'amministrazione comunale e secondo criteri di sostenibilità economica in relazione alle risorse disponibili, coerenti con le normative vigenti e con gli orientamenti e le politiche locali e distrettuali del welfare generativo e di comunità;

all'Azienda di Servizi alla Persona ASP "Reggio Emilia Città delle Persone" nella sua qualità di ente strumentale, è affidata la produzione dei servizi oggetto del conferimento, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- individuare modalità di produzione dei servizi secondo criteri coerenti con le normative vigenti e con gli orientamenti e le politiche locali del welfare generativo e di comunità definiti dal presente contratto;
- valorizzare i processi di accreditamento dei servizi socio-sanitari, attraverso il mantenimento degli standard qualitativi e della responsabilità gestionale unitaria al fine di promuovere un'ulteriore qualificazione dei servizi conferiti;
- favorire i processi di interazione con i Servizi Sociali e con tutti gli attori del sistema, accompagnando lo sviluppo di competenze professionali in grado di supportare l'innovazione e la riprogettazione dei servizi e l'implementazione di funzioni di secondo livello così come di volta in volta individuate d'intesa fra le parti;
- gestire i servizi perseguendo criteri di massima efficacia ed efficienza organizzativa e gestionale, nel rispetto degli standard qualitativi di riferimento previsti dalla normativa e dalle Carte dei Servizi, assumendo le logiche del sistema locale di welfare generativo e di comunità e avendo a riferimento l'obiettivo condiviso di garantire l'economicità di gestione dell'ASP.

Trattandosi in ogni caso di assumere la costruzione di un complesso e articolato sistema quale obiettivo generale prioritario, è necessario che i Responsabili di ogni singolo Ente (Comune, FCR, ASP) trovino ampia interlocuzione, confronto e condivisione, nella logica della complementarità che deve sorreggere le funzioni e gli apporti di ciascuno al sistema stesso, anche attraverso la coerenza e l'interazione dei modelli organizzativi.

Art. 7 CONFERIMENTO DI SERVIZI SOCIO-SANITARI IN AMBITO DISABILI ADULTI AD AZIENDA SPECIALE FCR PER CONTO DELLE UNIONI DELL'AMBITO DISTRETTUALE

Con Accordo di Programma approvato in data 30 settembre 2016 e tuttora vigente, e con convenzione approvata nei Consigli dell'Unione Terra di Mezzo (n.31 in data 15/12/2016) e dell'Unione Colline Matildiche (n. 20 in data 29/11/2016) e del Consiglio Comunale del Comune di Reggio Emilia (n. 193 del 12/12/2016), i Comuni del Distretto di Reggio

Emilia: Bagnolo in Piano, Castelnuovo di Sotto, Cadelbosco di Sopra (costituenti l'Unione Terra di Mezzo cui sono state delegate le funzioni dell'ambito sociale e socio-sanitario) e Albinea, Quattro Castella e Vezzano sul Crostolo (costituenti l'Unione Colline Matildiche cui sono state delegate le funzioni dell'ambito sociale e socio-sanitario) hanno confermato il conferimento al Comune di Reggio Emilia (che a sua volta intende avvalersi dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite) di servizi socio-sanitari in ambito disabili adulti perché vengano condotti in modo sinergico e unitario a livello distrettuale, e in specifico, così come ogni anno declinati nel Piano per la non Autosufficienza Distrettuale:

- centri socio-riabilitativi residenziali accreditati
- centri socio-riabilitativi semi-residenziali accreditati
- residenze di secondo livello nelle varie forme presenti nel distretto
- i servizi dell'ambito socio-occupazionale

trasferendo al Comune di Reggio Emilia le relative competenze, affinché, tramite Azienda Speciale FCR, assuma la titolarità e la responsabilità dell'azione, dia luogo al conferimento degli incarichi per la prestazione dei servizi, stipuli contratti e assuma gli impegni di spesa e liquidazione, nonché assuma titolarità dell'attività di monitoraggio, riprogettazione e innovazione degli ambiti specificati. In particolare, un sistema informativo (condiviso tra tutti gli attori del sistema e Azienda FCR) di monitoraggio di dati di attività e finanziari, attualmente collocato sulla piattaforma PENELOPE e in parte già ricondotto al sistema informativo distrettuale GARSIA, viene messo a disposizione degli attori del sistema e correttamente implementato al fine di garantire attività di programmazione, monitoraggio e verifica.

Le Unioni del distretto parteciperanno, nelle forme e nei modi definiti annualmente (gruppi di monitoraggio della spesa e delle attività, gruppi di riprogettazione e innovazione dei singoli servizi) con proprio personale alla tenuta complessiva del sistema.

Le Unioni del Distretto, inoltre, rimborseranno ad Azienda Speciale FCR i costi assunti per i servizi attivati sui loro cittadini, nei termini dei contratti stipulati per ogni specifico servizio.

Si precisa che la cornice di riferimento delle funzioni sopra indicate trova riscontro nelle linee programmatiche e operative/gestionali indicate nell'Accordo di Programma sull'integrazione socio sanitaria - Area Disabili.

Si precisa inoltre che i maggiori oneri sostenuti da FCR per la progettazione, organizzazione, gestione e monitoraggio delle attività di ambito distrettuale possono trovare riscontro economico in specifici accordi da regolare tra Comune di Reggio Emilia, Unioni territoriali, Azienda USL e Azienda FCR.

Art. 8 DURATA

Il presente contratto ha decorrenza dal **01/01/2020** e scadenza al **31/12/2021**. Alla scadenza potrà essere rinnovato per il tempo strettamente necessario a definire il nuovo contratto di servizio, previa adozione di appositi atti da parte degli organi competenti del Comune di Reggio Emilia e delle Aziende.

Eventuali modifiche che si rendessero necessarie in costanza di rapporto dovranno essere approvate con apposito atto da parte degli organi competenti del Comune di Reggio Emilia e delle due Aziende.

In particolare, qualora si convenisse sull'avvio di sperimentazioni innovative rientranti negli ambiti conferiti, previa analisi e condivisione delle proposte all'interno dell'organismo previsto al successivo art 13, una volta ottenute le necessarie autorizzazioni da parte degli Organi competenti di riferimento per ciascun soggetto contraente, si potranno apportare modifiche contrattuali, organizzative e finanziarie congruenti con la sperimentazione delle misure proposte.

Art. 9 PROFILO ECONOMICO-FINANZIARIO

Il corrispettivo per le prestazioni di cui al presente Contratto di servizio che riconoscerà il Comune di Reggio Emilia viene così determinato sulla base delle risorse attualmente stanziare nel bilancio triennale di previsione 2019-2021:

per gli anni 2020 e 2021 € 2.038.600 per FCR e € 628.950 per ASP per ciascuna delle due annualità,

dando atto che il corrispettivo sarà aggiornato sulla base dello stato di avanzamento dei servizi e da quanto evidenziato nelle schede progettuali in relazione al processo di riorganizzazione e di innovazione dei servizi socio sanitari che verranno messi in atto.

La congruità del corrispettivo verrà trimestralmente valutata da parte dei soggetti contraenti, avendo a riferimento il monitoraggio predisposto all'interno dell'organismo previsto al successivo art.13 , sulla base delle seguenti valutazioni:

- ambito/tipologia delle attività oggetto di remunerazione e programmazione temporale;
- quantità prevista e valore della prestazione remunerata.

Le parti convengono che dovrà essere valutata la adeguatezza e la congruità del corrispettivo, anche sulla base dell'eventuale erogazione di contributi finalizzati ovvero dell'affidamento di ulteriori progetti o attività afferenti i servizi conferiti con il presente contratto di servizio, nonché in rapporto all'evoluzione della spesa storica per dinamiche interne a ogni servizio e alla consistenza del Fondo Regionale per la non autosufficienza, nonché alla contribuzione dell'utenza.

La verifica periodica trimestrale riguarderà anche la proposta di eventuale rimodulazione delle attività e dei servizi resi, valutando eventuali aumenti/riduzioni delle stesse e i tempi di attuazione dei medesimi, in ragione ed entro i limiti delle compatibilità delle risorse disponibili da parte del Comune di Reggio Emilia e da parte dell'Azienda speciale FCR.

Art. 10 RISORSE PATRIMONIALI

I beni mobili e immobili necessari allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto sono conferiti per l'uso all'Azienda FCR con appositi e specifici contratti che ne disciplinano l'utilizzo e gli oneri conseguenti.

I beni mobili e immobili necessari allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto - già in uso alle Aziende alla data di sottoscrizione del presente contratto e a esclusione di quelli già conferiti ai gestori di servizi accreditati e di quelli di proprietà delle Aziende - si confermano in capo alle Aziende medesime, che risultano consegnatarie di tali beni e responsabili della loro custodia e conservazione.

La manutenzione straordinaria è a capo della proprietà (Comune) mentre l'onere della manutenzione ordinaria è data ai Gestori aggiudicatari dei Servizi beneficiari degli immobili.

Le Aziende si impegnano, in proprio o attraverso i gestori aggiudicatari dei servizi occupanti i beni immobili, a garantire gli standard strutturali, organizzativi e

tecnologici, minimi e ulteriori, previsti dalla normativa regionale e statale, a riconsegnare gli immobili, al termine del Contratto, alle stesse condizioni, fatto salvo il normale deperimento legato all'uso.

Per quanto riguarda la messa a disposizione di locali dell'ASP questa sarà disciplinata da appositi atti di concessione amministrativa onerosa finalizzati a rimborsare l'importo del mancato beneficio economico derivato dalla locazione degli stessi, avendo a riferimento i parametri stabiliti dall'Agenzia del Territorio. Ciò potrà avvenire anche attraverso l'erogazione di specifico contributo.

Art. 11 TARIFFE A CARICO DEGLI UTENTI

Le tariffe - quando previste - relative alla quota economica posta a carico del cittadino, e/o dei soggetti tenuti, per i servizi e le prestazioni oggetto del presente Contratto di servizio, vengono definite annualmente dal Comune anche su proposta delle due aziende ASP e FCR, in base alle specifiche e reciproche competenze, tenendo conto delle disposizioni normative regionali e degli eventuali accordi distrettuali in merito.

La riscossione delle tariffe è posta a carico delle Aziende nelle modalità definite dai contratti/convenzioni/atti che regolamentano lo specifico servizio.

Art. 12 CARTE DEI SERVIZI

Le Aziende, qualora tenute, sono dotate di Carte dei Servizi ai sensi dell'art.11 del D.Lgs 286/1999 e smi. in proprio o congiuntamente con il Comune medesimo.

In esse sono definiti le caratteristiche e gli standard quali/quantitativi, i diritti/doveri degli utenti dei servizi oggetto del presente contratto.

Le Carte dei Servizi verranno aggiornate periodicamente e comunque annualmente e in occasione di modifiche significative dei servizi erogati.

Art. 13 ORGANISMO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

È istituito un organismo tecnico permanente, composto dai responsabili degli Enti sottoscrittori, con funzioni di accompagnamento al processo, monitoraggio e valutazione in merito al presente Contratto, oltre che per quanto disposto dal precedente art. 9 in

relazione al profilo economico-finanziario, convocato, anche disgiuntamente, da parte del Dirigente programmazione del sistema di Welfare almeno una volta ogni tre mesi.

L'organismo presenterà le proprie proposte e valutazioni agli Amministratori delle proprie organizzazioni di riferimento affinché questi, congiuntamente, possano adottare le decisioni necessarie all'attuazione del presente contratto.

Art. 14 SISTEMA INFORMATIVO E FLUSSI INFORMATIVI

Il Comune di Reggio Emilia ha creato nel tempo diversi applicativi per gestire i flussi informativi correlati all'attività del settore Servizi Sociali.

La volontà dell'Amministrazione è ancora quella di utilizzare un unico Sistema Informativo Integrato che fornisca supporto a partire dalle tematiche relative all'accesso ai servizi fino all'erogazione e consuntivazione delle prestazioni.

La finalità è di unificare la raccolta dati nel processo di acquisizione e restituire una visione completa e integrata della base dati informativa socio-sanitaria e educativa.

Il sistema informativo deve essere un prodotto semplice, flessibile e adattabile per consentire la gestione completa dell'area Servizi Sociali e dei Servizi Educativi.

Tutti i soggetti coinvolti (Comune di Reggio Emilia, Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, ASP Reggio Emilia Città delle Persone) concordano quindi sulla necessità di analizzare gli esiti della sperimentazione effettuata negli ultimi tre anni in tal senso, per definire, di comune intesa, un sistema di raccolta dei dati coerente con le esigenze di corretta e compatibile programmazione degli interventi e costante monitoraggio sull'attività dei servizi erogati, sia in termini di dati di utenza e attività, sia in termini di dati economici relativi.

Gli obiettivi ai quali si deve tendere sono:

- migliorare la comunicazione tra le varie funzioni uniformando la modalità di lavoro all'interno delle singole aree;
- realizzare una rete integrata con i partner esterni all'Ente, in una logica di cooperazione e di informazione condivisa e per migliorare l'efficienza della gestione;
- soddisfare le esigenze organizzative, procedurali, amministrative, territoriali, dell'Ente relative all'area Servizi Sociali e dei Servizi Educativi;

- ottemperare ai debiti informativi a vario titolo richiesti dagli enti sovraordinati (Regione e sistemi statali)
- avere dati affidabili di sintesi sul funzionamento dei servizi.

Il Comune si impegna a definire, coordinare e partecipare ai gruppi di lavoro all'occorrenza allestiti.

Si impegna inoltre a consentire ai diversi partner l'acquisizione dei dati inerenti all'anagrafe, alla presa in carico e alle tariffe degli utenti in carico (tramite un flusso concordato) e a stabilire (insieme all'AUSL per le parti afferenti al socio-sanitario) le tempistiche per la trasmissione dei dati. Si impegna a mettere a disposizione il sistema GARSIA (anche integrato con le parti di sistema di proprietà AUSL) e la piattaforma Alfresco con i relativi strumenti di reportistica, oltre a supportare a livello tecnico informatico il dialogo tra il gestionale Garsia e altri gestionali in uso dai gestori e/o da ASP.

Le aziende FCR e ASP si impegnano a continuare a partecipare attivamente ai gruppi di lavoro con propri referenti e a fornire e caricare le informazioni (sia dati di spesa che di dati di attività), concordate secondo le tempistiche stabilite congiuntamente da tutti gli attori del presente contratto armonizzando i propri sistemi informativi e/o la propria organizzazione interna in funzione delle esigenze di programmazione, attivazione e consuntivazione dei servizi gestiti.

Art. 15 CONTESTAZIONI, INADEMPIMENTI, PENALI

Qualora le Aziende si rendessero inadempienti rispetto agli obblighi assunti con il presente contratto, il Comune di Reggio Emilia dovrà darne formale diffida scritta contestando l'addebito mediante PEC che dovrà contenere la descrizione dei fatti contestati e un congruo termine per l'adempimento.

Entro il termine indicato l'Azienda potrà presentare le proprie controdeduzioni.

Le penali potranno essere applicate da un minimo di 500 euro a un massimo di 5.000 in relazione alla gravità dell'inadempimento.

Le parti convengono sulla necessità di definire congiuntamente le casistiche di inadempimento e la graduazione della gravità.

Art. 16 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà risolto nei seguenti casi:

- ripetute violazioni degli obblighi assunti con il presente contratto, non eliminati a seguito di diffida formale da parte del Comune ai sensi degli art. 1453 e 1458 CC;
- gravi e reiterati infrazioni delle norme di legge e/o del presente contratto, imputabili a dolo o colpa grave delle Aziende.
- entrata in vigore di normative che disciplinano diverse modalità di gestione dei servizi oggetto del presente contratto, o alcuni di essi incompatibili con l'affidamento alle Aziende.

Art. 17 RESPONSABILITÀ/ASSICURAZIONI

Le Aziende si impegnano al rispetto, nei confronti del proprio personale, dei vigenti specifici contratti di lavoro relativi al trattamento salariale, normativo previdenziale, assicurativo, nonché degli obblighi derivanti dall'applicazione del D.Lgs 9/4/2008 n.81 e smi.

Devono garantire a tutti i soggetti, addetti allo svolgimento delle attività oggetto del contratto, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previsti.

Si da atto che, nel rispetto della reciproca autonomia, il Comune e le Aziende hanno adottato un Codice di Comportamento dei propri dipendenti nell'ambito del Piano Triennale anticorruzione.

Con la firma del presente Contratto, le parti accettano che gli obblighi di comportamento, previsti dal "Codice di comportamento integrativo dei dipendenti del Comune di Reggio Emilia" attualmente in vigore, vengano estesi, per quanto compatibili, ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo. È possibile consultare e scaricare il Codice accedendo al sito istituzionale del Comune, nella sezione "Trasparenza", "Altri contenuti", tra gli allegati al "Piano triennale anticorruzione".

Per quanto non espressamente disciplinato dal citato Codice integrativo si rinvia alle disposizioni previste dal DPR 62/2013 (Codice di comportamento dei pubblici dipendenti)

che trovano diretta applicazione. La reiterata violazione del codice di comportamento verrà valutata dalle parti in ordine alla eventuale revoca dell'affidamento.

Le Aziende si impegnano inoltre a stipulare e a tenere in validità per tutta la durata del contratto, con primaria Compagnia di assicurazione, apposite polizze assicurative a copertura del rischio di responsabilità civile terzi e prestatori d'opera, in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente contratto di servizio (inclusi gli atti aggiuntivi e /o integrativi-modificativi). In particolare, dette polizze tengono indenni le Aziende, ivi compresi i relativi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, per i danni cagionati a terzi, ed al proprio personale, per morte, lesioni personali e per danneggiamento a cose, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta.

In particolare, la polizza di ASP prevede i seguenti massimali: RCT: massimale di euro 5.000.000,00 per sinistro e euro 5.000.000,00 per ogni persona e con il limite di euro 3.000.000,00 per danni a cose anche se appartenenti a più persone.

RCO: massimale di 5.000.000 per sinistro qualunque sia il numero di prestatori d'opera infortunati e con il limite di euro 3.000.000,00 per ogni infortunato.

RCT: massimale unico non inferiore a euro 3.000.000,00 per sinistro con il limite di euro 3.000.000,00 per ogni persona e con il limite di euro 3.000.000,00 per danni a cose anche se appartenenti a più persone.

RCO: massimale non inferiore a euro 3.000.000,00 per sinistro con il limite di euro 1.500.000,00 per prestatore di lavoro per ogni anno assicurativo il massimale annuo è di euro 4.000.000,00.

La polizza FCR prevede un massimale unico valido per RCT/RCO/Infortuni pari a euro 5.000.000,00 per ogni anno assicurativo;

Le predette coperture assicurative devono essere garantite anche per il personale non dipendente eventualmente impegnato nelle attività di supporto, mai in sostituzione di personale dipendente.

Art. 18 ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Le Aziende sono tenute ad applicare la normativa vigente in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza di cui alla L.190/2012 e smi e al Dlgs N. 33/2013 e smi.

In ordine alle attività e ai servizi affidati si obbliga ad assicurare il massimo livello di trasparenza nell'uso delle risorse e sui risultati ottenuti.

Art. 19 SICUREZZA E RISERVATEZZA

1. I contraenti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

4. I contraenti sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

5. I contraenti possono utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.

6. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il contraente sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

7. I contraenti potranno citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del contraente stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

8. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate dal contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

9. Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente contratto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi e comunque in ottemperanza degli obblighi previsti dal Regolamento UE 2016/679.

Art 20 DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali divenuto pienamente efficace in tutti gli Stati dell'Unione europea il 25.05.2018 impone ai Titolari del trattamento dei dati personali di nominare i Responsabili del trattamento dei dati personali.

L'Articolo 28 del Regolamento UE 679/2016 prevede che qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del Titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per il rispetto della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

Il Comune di Reggio Emilia è Titolare del trattamento dei dati personali che detiene in ragione delle funzioni istituzionali svolte in esecuzione del presente contratto.

Poiché le attività previste dal presente contratto comportano in capo alle Aziende il trattamento di dati personali la cui titolarità è del Comune di Reggio Emilia, è necessario designare le Aziende affidatarie quali Responsabili del trattamento dei dati ai sensi dell'Art.28 del Regolamento UE 679/2016 sino a scadenza del contratto in essere e con le modalità di seguito descritte.

Le attività di servizi socio assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari previste dal presente contratto comportano il trattamento di dati personali relativi a utenti dei servizi sociali. Tali dati, di natura personale sensibile e giudiziaria, i cui interessati sono gli utenti dei servizi e i loro familiari (anche minori), sono trattati dal Comune di Reggio

Emilia con finalità necessarie all'espletamento delle funzioni istituzionali sopra richiamate ed in modo particolare per adempiere agli obblighi previsti dalle seguenti normative: L.328/2000, LR 2/2003 oltre a tutte le normative nazionali e regionali relative alle tematiche oggetto del contratto di servizio (anziani, disabili, minori e servizi trasversali).

Le Aziende, in qualità di Responsabili del trattamento, sono tenute a trattare i dati personali sopra indicati cui hanno accesso nelle attività previste per l'esecuzione del contratto nel rispetto dei principi e nell'adempimento di tutti gli obblighi imposti ai Responsabili del trattamento dal Regolamento europeo 679/2016, così come previsto dall'Articolo 28 del Regolamento stesso.

Il Titolare è tenuto a fornire ai Responsabili del trattamento dei dati personali le istruzioni per il trattamento dei dati alle quali i Responsabili stessi devono attenersi. Di seguito le istruzioni fornite dal Titolare Comune di Reggio Emilia ai Responsabili FCR ed ASP Reggio Emilia per il trattamento dei dati oggetto del presente contratto.

Nello svolgimento delle attività correlate al contratto in essere i Responsabili devono attenersi alla rigorosa osservanza delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali di seguito elencate:

- Decreto Legislativo n. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n°101 Recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 679/2017";
- Eventuali Linee Guida e provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali nell'ambito del contratto in essere ed eventuali normative successive in materia.

Il trattamento dei dati personali e particolari (ai sensi degli articoli 5, 9 e 10 del Regolamento Europeo 679/2016), nell'ambito dell'attività svolta dai Responsabili per conto del Titolare, avverrà solo nella misura in cui risulta essere indispensabile in relazione:

- agli adempimenti connessi alle prestazioni di cui i Responsabili sono onerati, come descritto nel presente contratto ed esclusivamente in funzione della realizzazione degli stessi;
- alle attività e ai compiti connessi agli obblighi di legge del Titolare che siano stati trasferiti al Responsabile dal contratto in essere.

I dati cui i Responsabili possono accedere sono solo quelli la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'esercizio delle funzioni e per l'esecuzione degli obblighi connessi al presente contratto. Nell'adempimento del ruolo di Responsabili, al fine di garantire un trattamento lecito, corretto e sicuro di tali dati nell'ambito della summenzionata finalità, i Responsabili devono pertanto:

- trattare i dati attenendosi alle indicazioni del presente atto;
- individuare e nominare per iscritto le persone incaricate del trattamento dei dati e prevedere nell'atto di nomina l'impegno degli incaricati alla riservatezza;
- conservare le relative nomine; a tal fine il Titolare potrà richiedere ai responsabili in ogni momento l'esibizione di tali nomine per verificarne la correttezza e la conformità alle norme sopra richiamate;
- fornire agli incaricati le istruzioni necessarie per un trattamento conforme al presente atto e alle norme di legge;
- provvedere all'adeguata formazione degli incaricati sugli obblighi imposti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, ivi compresi i profili di sicurezza;
- in caso di raccolta dei dati per conto del Titolare, i Responsabili dovranno fornire agli interessati l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. La formulazione ed il formato dell'informazione deve essere concordata con il Titolare del trattamento prima della raccolta dei dati;
- adottare ogni idonea misura atta a garantire in modo permanente una circolazione dei dati minimizzata e quindi destinata esclusivamente a coloro che, in virtù delle mansioni che verranno loro affidate dai Responsabili, ne abbiano necessità per lo svolgimento delle stesse;
- trattare i dati esclusivamente per le finalità sopra indicate e utilizzarli in termini compatibili con queste ultime;
- assicurare che il trattamento dei dati non sia eccedente rispetto alle finalità per la quale sono raccolti e successivamente trattati;

- comunicare al Titolare tempestivamente ogni richiesta dell'interessato ai fini dell'esercizio dei diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento europeo 679/2016 in ordine all'accesso ai dati e a tutti i diritti di aggiornamento, rettificazione, cancellazione, opposizione al trattamento dati e/o portabilità, fornendo ai soggetti incaricati le informazioni necessarie all'esercizio di tali diritti;
- assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di dar seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate;
- nel rispetto del principio di accountability, adottare e rispettare le misure tecniche ed organizzative adeguate rispetto ai rischi per i diritti e le libertà degli interessati connessi alla tipologia e alle modalità dei trattamenti e curandone l'applicazione da parte di tutti gli incaricati, al fine di evitare, in particolare, rischi di distribuzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito;
- adottare idonei sistemi di autenticazione e autorizzazione per gli incaricati, in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso ai dati e di trattamento degli stessi;
- adottare e rispettare procedure per la verifica periodica della qualità e della coerenza delle credenziali di autenticazione e dei profili di autorizzazione assegnati agli incaricati;
- assistere il Titolare, ove richiesto, nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati o nella consultazione preventiva dell'Autorità di controllo;
- informare il Titolare prima del trattamento, qualora il Responsabile sia tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale e attenderne l'autorizzazione.

I Responsabili del trattamento non ricorrono a un altro Responsabile se non previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento. Pertanto, qualora in qualità di Responsabili vi sia l'intenzione di avvalersi di un altro Responsabile del trattamento (Sub responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, i Responsabili sono tenuti a richiedere l'autorizzazione al Titolare. Il Responsabile non ha facoltà di autorizzare i Sub Responsabili a nominare ulteriori Sub Responsabili, se non a seguito di autorizzazione scritta del Titolare.

Nel caso vengano riscontrate violazioni dei dati ai sensi dell'art. 33 del Regolamento Europeo n. 679/2016, i Responsabili dovranno avvisare il Titolare appena venuti a conoscenza del fatto, corredando per iscritto l'avviso con ogni dettaglio utile a ricostruire l'accaduto e con proposte di azioni correttive, quanto a descrizione della tipologia di violazione e dei dati personali coinvolti, nonché descrizione delle misure adottate o proposte per porre rimedio alla violazione.

All'atto di cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte dei Responsabili o del rapporto contrattuale in oggetto, i Responsabili a discrezione del Titolare saranno tenuti:

- a) a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento oppure
- b) a provvedere alla loro integrale distruzione, documentando per iscritto la distruzione oppure
- c) a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento con contestuale distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi informatici del Responsabile del trattamento, documentando per iscritto la distruzione.

I Responsabili mantengono indenne il Titolare per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese avanzate da terzi nei confronti del Titolare a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza dei trattamenti dati connessi all'esecuzione del Contratto di riferimento, che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del Responsabile o di chiunque collabori con lui, qualora il Titolare dimostri che siano stati attuati in violazione delle istruzioni del Titolare stesso o in violazione di norme di Legge.

La presente nomina di Responsabili del trattamento ha la medesima durata ed efficacia del presente Contratto e pertanto cesserà automaticamente al momento del completo adempimento o del venir meno per qualsiasi causa dell'efficacia del Contratto stesso.

Art. 21 STIPULA

Il presente contratto viene stipulato per scrittura privata ed è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

Art. 22 FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che potessero insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del contratto di servizio, che non fosse possibile comporre attraverso le procedure previste all'art.15 saranno di competenza esclusiva del Foro di Reggio Emilia

Art. 23 NORME FINALI

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Contratto di servizio si applicano le norme del Codice Civile e le altre norme vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura del contratto.

ALLEGATI A1, A2, A3, A4

**ALL'ALLEGATO A: CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL CONFERIMENTO DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI,
SOCIO-EDUCATIVI E SOCIO-SANITARI
ALL'AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RIUNITE
E ALL'ASP "REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE"**

PERIODO 1/01/2020-31/12/2021

INDICE

ALLEGATO A1 AMBITO ANZIANI	p. 27
1. Inquadramento di ambito: il sistema	
2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'ambito	
3. Schema dei singoli servizi conferiti	
ALLEGATO A2 AMBITO DISABILI	p. 35
1. Inquadramento di ambito: il sistema	
2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'ambito	
3. Schema dei singoli servizi conferiti	
ALLEGATO A3 AMBITO FAMIGLIE CON BAMBINI, ADOLESCENTI, GIOVANI ADULTI E FRAGILITÀ ADULTA	p. 43
1. Inquadramento di ambito: il sistema	
2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'ambito	
3. Schema dei singoli servizi conferiti	
ALLEGATO A4 AMBITO TRASVERSALE	p. 46
Sistema informativo e flussi informativi	p. 57
Sportello sociale del Comune di Reggio Emilia	p. 59
Progetto 'Reggio Città Senza Barriere'	p. 63

AMBITO ANZIANI

1. Inquadramento di ambito: il sistema

In tutta la filiera dei servizi alla persona la progettazione, la programmazione, la realizzazione e il monitoraggio sono aspetti che hanno una forte componente relazionale, dove la capacità degli attori in gioco di creare un valore aggiunto attraverso la partecipazione, l'ascolto e la realizzazione di percorsi congiunti si intreccia e si relaziona costantemente con gli aspetti organizzativi. In questo contesto prende forma il sistema di ambito anziani del Comune di Reggio Emilia, caratterizzato da due aspetti fondamentali che ne costituiscono contemporaneamente sia la cornice di funzionamento sia la modalità di sviluppo e innovazione all'interno della rete dei servizi:

- una forte integrazione con il sistema sanitario e socio-sanitario nell'ambito di competenze definite e normate, anche nell'ambito di un sistema di relazioni che fa dell'Azienda USL un partner di progetto fortemente coinvolto in tutti gli aspetti programmatici, di committenza e gestionali;
- il sistema dell'accreditamento come cardine di alcuni servizi a forte presenza socio-sanitaria con norme regionali che prevedono contratti di servizio che si vanno ad affiancare al presente Contratto.

Le due direttrici fondamentali del sistema di ambito dal punto di vista del contenuto e della modalità di erogazione dei servizi sono:

- la valorizzazione della domiciliarità e della territorialità allo scopo di mantenere gli anziani in un contesto il più possibile in linea con il loro vissuto, garantendo appropriatezza degli interventi e valorizzando luoghi e abitudini dentro i quali la vita continua a mantenere senso e qualità. In tale ottica, con l'apporto di tutti gli attori che concorrono al sistema, in particolare Comune, ASP Reggio Emilia Città

delle Persone, FCR, Azienda USL, organizzazioni del Terzo Settore, si sono sviluppati in questi anni una serie di servizi a sostegno di tale concetto di domiciliarità. In particolare, il ruolo di ASP Reggio Emilia Città delle Persone e di FCR nell'affiancare il Comune nella progettazione e riprogettazione continua di questi servizi è uno degli aspetti di maggiore valore che il Contratto di servizio definisce e vuole preservare. Al tempo stesso entrambe le aziende vengono chiamate a gestire (nel caso di ASP) ed esercitare committenza (nel caso di FCR) su una parte di questi servizi nel sistema anziani, in concorso con le organizzazioni del Terzo Settore;

- la qualificazione dei servizi residenziali come luoghi di vita e di mantenimento delle autonomie residue nell'ambito di standard e rapporti definiti dall'accreditamento e dalle carte dei servizi, garantendo accoglienza e assistenza adeguata e assumendo la dimensione dell'umanizzazione dei luoghi residenziali anche attraverso lo sviluppo di relazioni con il contesto esterno e la partecipazione dei famigliari.

Il valore aggiunto che si vuole mettere a sistema con il presente Contratto di servizio è dato dalla sempre più significativa partecipazione in termini progettuali di ASP Reggio Emilia Città delle Persone e di FCR, sia all'interno del sistema dei singoli servizi e del loro sviluppo, sia per ampliare lo sguardo verso il più complesso sistema di welfare della città.

2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito

L'ambito anziani prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di servizio.

A LIVELLO STRATEGICO,

sia FCR sia ASP partecipano alla *governance* esercitata dagli enti locali titolari della funzione, mediante una partecipazione:

- a intercettare e accogliere le richieste e i bisogni portati dai singoli, dalle famiglie e dalle comunità;

- a costruire ipotesi su cui articolare la definizione degli obiettivi distrettuali per orientare azioni progettuali per lo sviluppo e il sostegno dei diversi aspetti della vita dei singoli (socio-sanitari e socio-assistenziali, residenzialità, tempo libero);
- a definire regole e priorità di accesso ai servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti);
- a definire standard quali-quantitativi dei servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti).

A LIVELLO GESTIONALE,

a FCR compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema con riferimento all'ambito specifico, e che l'azienda attua collaborando con gli enti locali preposti e con l'AUSL (titolari della funzione), nel:

- partecipare alla predisposizione e allestimento di contesti, anche sperimentali, che lavorino per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie per sperimentare pratiche inedite; accompagnare la progettazione dei servizi e trattare le diverse istanze che mettono al centro dell'agire l'ascolto, la concertazione e la co-progettazione;
- partecipare all'accompagnamento metodologico del Sistema nel mantenere gli orientamenti culturali e metodologici individuati e descritti al precedente art.1;
- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;
- svolgere le funzioni collegate all'accreditamento e, in particolare, alla stipula dei contratti di servizio, in forza di delega da parte del Comune di Reggio Emilia ai sensi del punto 8 della DGR 514/2009;
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione nella ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un *gruppo di monitoraggio* misto (ASP, FCR, Comuni del Distretto, AUSL);

- collaborare alla costruzione e sperimentazione del sistema gestionale dati identificato dal Comune a supporto dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla riprogettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo.

all'ASP compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di servizi accreditati ex DGR. 514/2009 e s.m.i. (Casa Residenza Anziani e Centri Diurni Anziani) e di servizi non accreditati (vedi altri servizi contenuti nello schema al punto successivo) conferiti dal Comune.

ASP attua tale funzione **mediante la collaborazione con i Comuni del Distretto, Azienda USL e FCR**, nel:

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali e caratterizzati da forte innovazione, con tema specifico sui servizi per anziani, che lavorano per individuare nuove alleanze e strategie allo scopo di sperimentare nuovi servizi e nuove modalità di lavoro in particolare sui temi della domiciliarità del sostegno alle famiglie e della qualificazione dei servizi residenziali;
- gestire i servizi accreditati di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto distrettuale di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione a queste relativi, nell'ambito dei sistemi informativi predisposti da Azienda USL e Comune (in particolare il sistema GARSIA). Con successivo atto tra le parti si regolamenteranno le modalità di condivisione dei dati;
- gestire i servizi con criteri di efficacia ed efficienza, presidiando gli standard, i margini di flessibilità e di "contaminazione" e il controllo di gestione che si attua non solo nel controllo sui costi, ma anche sui dati di attività, sulla valorizzazione delle risorse umane, sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti ecc.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente Contratto i servizi dell'ambito anziani non regolamentati da altri contratti o convenzioni, di cui al punto successivo 3 (Schema dei singoli servizi conferiti). Per ognuno sarà prevista apposita Scheda tecnica da approvare con successivo atto amministrativo. Si dà atto che nella predisposizione delle schede saranno valutate proposte progettuali di riorganizzazione e di innovazione di alcuni servizi considerate congrue anche dal punto di vista economico dai diversi soggetti contraenti nel rispetto degli stanziamenti di bilancio definiti ai sensi di quanto previsto all'art. 10 del Contratto di servizio (Allegato A).

FCR, per le attività delle quali è committente acquisisce il positivo parere in relazione al contenuto ed ai volumi di attività ed impegni di spesa da parte del Dirigente Programmazione Welfare e laddove necessario da parte del Dirigente ASL.

3. Schema dei singoli servizi conferiti

OGGETTO	STANDARD/ DESCRIZIONE SERVIZI	DIMENSIONE DISTRETTUALE	MODALITÀ ATTUATIVE: FUNZIONI ATTRIBUITE	ONERE ECONOMICO-FINANZIARIO OLTRE GLI UTENTI
Case Residenza Anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 CRA per un totale di 582 posti. Gestione di alcuni posti per utenti ex O.P. e Ex O.P. disabili gravi con standard determinati da convenzione USL (committente per questo servizio) Gestione di Nucleo Speciale Demenza	No (tranne il Nucleo Speciale Demenza). Analisi con AUSL e ASP per un'eventuale riprogettazione del servizio Nucleo Speciale Demenza e della relativa gestione	Committenza: Comune di Reggio Emilia/AUSL; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio e accreditamento	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie)/AUSL tramite FRNA
Centri Diurni anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 Centri Diurni (di cui uno dedicato alle demenze) per un totale di 117 posti. A partire dal 10 marzo 2018 è stata deliberata una integrazione sopra standard del servizio con l'apertura per la giornata del sabato di un Centro Diurno (rif. Deliberazione Giunta Comunale n.32/2018).	No (tranne il Centro Diurno Demenze). Analisi con AUSL e ASP per un'eventuale riprogettazione del servizio Centro diurno dedicato alle demenze e della relativa gestione	Committenza: FCR, Comune di RE e ASL; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio e contratto di accreditamento	FCR/AUSL tramite FRNA
Casa di Riposo	È in corso di definizione da parte di ASP un progetto di riqualificazione complessiva dell'immobile con la realizzazione anche di posti letto di casa residenza per anziani non autosufficienti	No	Produzione del servizio: ASP	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie), AUSL, Dipartimento Salute Mentale

Appartamenti Protetti	Gestione n. 19 appartamenti protetti in due diverse strutture	No	Produzione del servizio: ASP	Comune (attraverso agevolazioni tariffarie)
Progetto Poli e Tutoring Domiciliare	Accompagnamento alle famiglie con anziani con l'obiettivo di sostenerle nel loro compito di accudimento	no	Produzione del servizio: ASP	Comune
Portierato Sociale	È in fase di valutazione con ACER e altri soggetti la possibilità di realizzare altre esperienze anche per l'inserimento di personale ASP con inidoneità o prescrizioni	No	Produzione del servizio: ASP; Protocollo d'intesa Comune/ACER/ASP	ACER
Sportello Assistenti Familiari	Accompagnamento ad anziani e famiglie per la ricerca di assistenti familiari e sostegno alla formazione e al monitoraggio	Sì	Committenza: Comune; Produzione del servizio: ASP tramite soggetti del privato sociale. Convenzione tra AUSL, ASP e ASP OPUS CIVIUM. E' in fase di analisi la modalità di affidamento del servizio.	ASP/AUSL tramite FRNA
Servizio Assistenza Domiciliare (compreso Telesoccorso)	Aiuto e sostegno ad anziani e famiglie al fine di favorire la domiciliarità.	No	Committenza: FCR, Comune e ASL; produzione del servizio: privato sociale; contratto accreditamento	FCR/AUSL tramite FRNA

Trasporto Anziani Centri Diurni	Servizio accessorio di trasporto da e per i Centri Diurni	No	committenza: FCR; produzione del servizio: procedura a evidenza pubblica, da ridefinire	FCR/AUSL tramite FRNA
Pasti a domicilio	Consegna dei pasti a domicilio per anziani	No	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale tramite gara ad evidenza pubblica	FCR/AUSL tramite FRNA
Servizi per le demenze	Centro d'ascolto, consulenze, caffè Alzheimer	si	Committenza: FCR, produzione servizio: procedura a evidenza pubblica, da ridefinire	AUSL tramite FRNA

AMBITO DISABILI

1. Inquadramento di ambito: il sistema

L'ambito disabili si connota come un sistema integrato socio-sanitario distrettuale, sia nei termini di assunzione di competenze definite e normate, sia quale esito di un sistema di relazioni che fa di FCR e dell'AUSL due partner di progetto fortemente coinvolti in tutti gli aspetti programmatici, di committenza e gestionali, a fianco del Comune di Reggio Emilia e delle due Unioni del Distretto.

L'integrazione di ambito è inoltre realizzata attraverso una partecipazione significativa in termini progettuali e gestionali dell'ASP Reggio Emilia-Città delle Persone, che è chiamata a gestire una parte dei servizi dell'ambito in concorso con le organizzazioni del terzo settore e del privato sociale, quali partner sempre più coinvolti, anche a livello economico, nello sviluppo dei singoli servizi, così come del sistema complessivamente inteso.

I soggetti che compongono il sistema locale dei servizi socio-sanitari integrati a favore delle persone disabili assumono la **cultura dell'azione sociale** a fondamento e paradigma del proprio operare, condividendo pertanto alcuni presupposti, che sono, al contempo, culturali e metodologici, che caratterizzano il sistema e sono orientamento per ogni servizio:

- **la natura relazionale dei servizi alla persona**, che interpreta ogni “servizio assistenziale” come atto relazionale;
- **la tensione all'autonomia e allo sviluppo delle risorse individuali**, riconoscendo un protagonismo attivo e una capacità di autodeterminazione dell'utente nelle diverse scelte progettuali, secondo le sue competenze, interessi e potenzialità, utilizzando e sperimentando forme comunicative e strumenti diversificati che favoriscano la reciproca interazione;

- il **paradigma di lavoro socio-educativo** che intende la co-progettazione come un processo dialogico in cui ci si accompagna reciprocamente (utenti, famiglie, contesti comunitari e servizi), ricalibrando attese, risorse e aspettative in un'ottica progettuale;
- la **natura pubblica del welfare di comunità**, che individua nel sistema dell'offerta pubblico-privato l'asse di cooperazione e partnership (ma anche di competizione sulla qualità), tra attori diversi, in un processo generativo di risorse. Tutto ciò si traduce in un lavorare insieme pubblico, privato, famiglie per un bene comune attraverso pratiche fondate sulla condivisione delle responsabilità, per una comunità che diventa legittimamente componente della sfera pubblica laddove sa assumere iniziative che corrispondano a esigenze e valori universalmente sentiti. Di conseguenza è dirimente riconoscere competenza ai saperi sociali oltreché ai saperi professionali, fare leva sulle risorse, oltre che sulle difficoltà delle persone e delle famiglie, avere luoghi e persone che siano reale punto di riferimento per chi è in difficoltà. La ricerca di interazioni possibili e l'integrazione con altri sistemi fondamentali per il benessere delle persone ne caratterizza le pratiche operative;
- la costante **connessione tra interventi nelle micro-realtà individuali e i fenomeni sociali** che caratterizzano le macro-realtà. A ciò corrisponde la necessità di leggere la complessità del territorio nei suoi fattori di rischio e crisi dei legami sociali, ma anche nelle sue risorse presenti e potenziali. Il processo di lavoro nel sociale richiede una costante interazione circolare tra conoscenza e azione in modo da poter concretamente sviluppare e realizzare azioni progettuali contemporanee.

Caratterizza inoltre l'ambito disabili un sistema contrattuale misto, che vede la compresenza di servizi accreditati con norme regionali che ne determinano standard quali-quantitativi e servizi non accreditati, contrattualizzati secondo l'ambito normativo del nuovo Codice degli appalti e delle concessioni, D.Lgs. 50/2016.

Il sistema si avvale di luoghi e gruppi di progetto, attivati su obiettivi specifici riguardanti aree del sistema in riprogettazione o dispositivi di tenuta e coordinamento del sistema. Il coordinamento complessivo del sistema è dato dallo Staff di direzione previsto dall'Accordo di programma disabili cui partecipano Comuni/Unioni, distretto USL e FCR.

2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito

L'Ambito Disabili prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio. Sono quindi da tenere in considerazione le interrelazioni di natura programmatoria, gestionale ed economica fra le due aziende, iscritte nelle linee generali del contratto di servizio e agite nel contesto degli assetti operativi in cui sono presenti AUSL e Terzo Settore.

A LIVELLO STRATEGICO,

sia FCR che ASP partecipano alla *governance* esercitata dagli Enti Locali titolari della funzione, mediante una partecipazione:

- alla intercettazione e accoglienza delle richieste e dei bisogni portati dai singoli, dalle famiglie e dalle comunità;
- alla costruzione di ipotesi su cui articolare la definizione degli obiettivi distrettuali per orientare azioni progettuali mirate allo sviluppo e al sostegno dei diversi aspetti della vita dei singoli (socio-occupazionale, residenzialità, tempo libero);
- alla definizione di regole e priorità di accesso ai servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti);
- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti). della valutazione dell'impatto che i Servizi hanno in termini di tempo, sulla comunità.

A LIVELLO GESTIONALE,

a FCR compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema con riferimento all'Ambito specifico, e, in modo principale rispetto ai servizi non accreditati, funzione che l'Azienda attua **mediante la collaborazione con gli enti locali preposti e con l'AUSL**, titolari della funzione e quindi nel:

- partecipare alla predisposizione e allestimento di contesti, anche sperimentali, che lavorino per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie per sperimentare pratiche inedite;

- accompagnare la progettazione dei servizi e trattare le diverse istanze che mettono al centro dell'agire l'ascolto, la concertazione e la co-progettazione;
- partecipare all'accompagnamento metodologico del Sistema nel mantenere gli orientamenti culturali e metodologici individuati e descritti al precedente art. 1;
- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;
- svolgere le funzioni collegate all'accreditamento e, in particolare, alla stipula dei contratti di servizio, in forza di delega da parte del Comune di RE ai sensi del punto 8 della DGR 514/2009;
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione nella ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un gruppo di monitoraggio misto (ASP, FCR, Comuni del Distretto, USL);
- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;

all'ASP compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di alcuni servizi accreditati ex DGR. 514/2009 e s.m.i (Centro Socio-riabilitativo semiresidenziale, Centro Socio-riabilitativo residenziale) e di servizi residenziali non accreditati (Centro multi servizi Carlo e Lorenzo Vasconi, gruppi appartamento, progetti di residenzialità rivolti alla promozione dell'autonomia, svolti sulla base di finanziamenti gestiti dall'AUSL, ovvero in collaborazione con soggetti del Terzo Settore, a partire dalla Fondazione Durante e dopo di noi) con orientamento all'innovazione e alla sperimentazione di pratiche abitative inedite, con una forte valorizzazione, oltre che degli utenti stessi, anche della comunità, per un vivere insieme sostenibile in contesti normalizzanti e non istituzionalizzanti.

ASP attua tale funzione **mediante la collaborazione con i Comuni del Distretto, Azienda USL e FCR**, nel:

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali, con tema specifico sull'abitare, che lavorano per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie;
- mettere in atto servizi innovativi e accompagnamenti alle persone e ai loro nuclei e contesti di riferimento per lo sviluppo dell'autonomia abitativa, attraverso varie forme (portierato sociale, accompagnamento di percorsi di residenzialità privata, contesti in cui sperimentare le abilità domestiche per una vita indipendente ecc.);
- gestire i servizi accreditati di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto distrettuale di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione, in sinergia con il gruppo di monitoraggio dell'ambito;
- poter mettere a disposizione locali per lo sviluppo e la gestione di attività in quest'ambito previsti dal presente Contratto. A fronte dell'utilizzo degli spazi l'ASP richiederà all'Amministrazione comunale un rimborso spese per l'utilizzo degli stessi.

Costituisce intervento prioritario di riprogettazione l'ambito dei servizi non accreditati per persone con disabilità adulte e/o minorenni relativo a servizi di natura socio - occupazionale, del tempo libero, dell'orientamento al lavoro, per i quali è già in corso un percorso di progettazione.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente Contratto i servizi dell'ambito disabili non regolamentati da altri contratti o convenzioni, di cui al punto successivo 3 (Schema dei singoli servizi conferiti). Per ognuno sarà prevista apposita Scheda tecnica da approvare con successivo atto amministrativo. Si dà atto che nella predisposizione delle schede saranno valutate proposte progettuali di riorganizzazione e di innovazione di alcuni servizi considerate congrue anche dal punto di vista economico dai diversi soggetti contraenti nel rispetto degli stanziamenti di bilancio definiti ai sensi di quanto previsto all'art. 10 del Contratto di servizio (Allegato A).

FCR, per le attività delle quali è committente acquisisce il positivo parere in relazione al contenuto ed ai volumi di attività e impegni di spesa da parte del Dirigente Programmazione Welfare e laddove necessario da parte del Dirigente AUSL.

3. Schema dei singoli servizi conferiti

OGGETTO	DENOMINAZIONE	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	DIMENSIONE DISTRETTUALI	MODALITÀ ATTUATIVE: FUNZIONI ATTRIBUITE	ONERE ECONOMICO FINANZIARIO OLTRE GLI UTENTI
Ambito socio-occupazionale: accompagnamenti socio- occupazionali, luoghi, esperienze e tempo libero	SIL	ACCOMPAGNAMENTI SOCIO-OCCUPAZIONALI, PROGETTI INDIVIDUALI E COLLETTIVI e altri dispositivi specifici	sì	Committenza: FCR produzione del servizio: privato sociale, aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA, privato sociale
	CTO, NESSUNO ESCLUSO, BOTTEGA DEL LAVORO, i LAB, stradello	Laboratori socio-occupazionali	sì	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale, aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA, privato sociale
	Tempo libero: extra-time, SAP, Spazio libero, palestra di via Canalina, attività con vari soggetti del territorio	Laboratorio socio-occupazionale con 26 posti disponibili.	sì	Committenza: FCR produzione del servizio: privato sociale, aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica. Palestra di Via Canalina, di proprietà ASP, messa a disposizione tramite concessione al Comune	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA, privato sociale
Assistenza domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa	SDAC	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. Previste 17.600 ore/anno di assistenza domiciliare assistenziale a favore di disabili.	no	Committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale. Contratto di servizio accreditamento	FCR/AUSL tramite FRNA

Azione d'accompagnamento in piccolo gruppo per la socializzazione	progetto socializzazione	Progetto specifico ricompreso nella SDAC (in termini di contratto e quantificazione ore) che prevede 2.360 ore/anno in piccolo gruppo.	sì	Committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale Contratto di servizio accreditamento	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
Azioni sperimentali verso l'autonomia per persone singole o in piccolo gruppo per persone con differenti disabilità	Progetto gruppo autismo a basso funzionamento e progetti a favore di soggetti con differenti disabilità (c/o Training: via Brigata Reggio, 30)	Progetti specifici di assistenza domiciliare educativa ricompresi in contratto di servizio SDAC, con quantificazione di 2.320 ore/anno dedicate. Valutazione di ulteriori progetti proposti da ASP all'interno di alloggi di proprietà	sì	Committenza: FCR e AUSL; produzione del servizio: privato sociale Contratto di servizio accreditamento	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
Centri riabilitativi socio-assistenziali diurni	Casa Betania Busetti Il Villaggio Odoardina Casa Ferrari Polveriera La Cava FUORI DISTRETTO: Benzi, Il Quadrifoglio	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. 128 posti disponibili accreditati e convenzionati.	sì	Committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale e ASP (gestione Centro diurno La Cava) Contratto di servizio accreditamento	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
Centri riabilitativi socio-assistenziali residenziali (comprensivi anche di sollievi)	La Manta Zorella La Cava Polveriera FUORI DISTRETTO: Il Quadrifoglio Stradora	Standard determinati dalla normativa di accreditamento. 53 posti disponibili attualmente accreditati e convenzionati, comprensivi anche dei posti utilizzabili per i sollievi, fatti salvi ulteriori autorizzazioni/accreditamenti.	sì	Committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale ASP (gestione centro residenziale La Cava) Contratto di servizio accreditamento	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA

Inserimenti individuali in strutture residenziali non accreditate	Esperidi Villa Anna Rosa Don Messori Casa Betania Il Giardino Le Comete Mondo Piccolo Rita Rota	Inserimenti individuali a retta, con definizione standard specifici per ciascun inserimento. 12 posti utilizzati.	sì	Committenza: FCR, Unioni e AUSL; produzione del servizio: privato sociale. Inserimenti individuali	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
Gruppi appartamento	Via Rossena	3 gruppi appartamento con 13 posti disponibili complessivamente.	sì	Committenza: FCR; produzione del servizio: ASP Autorizzazione ad affidamento diretto in Contratto di Servizio con documento contrattuale specifico	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
	Largo Biagi	4 gruppi appartamento con 6 posti disponibili complessivamente, oltre ad un appartamento con 2 posti a oggi dedicato al portierato sociale.	sì	Committenza: FCR; produzione del servizio: ASP Autorizzazione ad affidamento diretto in Contratto di Servizio con documento contrattuale specifico	FCR/Unioni/AUSL tramite FRNA
	Casa Ferrari	1 gruppo appartamento con 6 posti permanenti oltre ad 1 posto di sollievo.	sì	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR/USL/AUSL tramite FRNA
Contributo per attività individuali e di piccolo gruppo	Attività motoria per persone fragili	Attività fisica e corsuale. Procedura ad evidenza pubblica	no	Committenza: FCR, produzione del servizio: privato sociale aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR/AUSL tramite FRNA, privato sociale
Attività di autonomia per disabili gravi	Organizzazione di attività educative da	Messa a disposizione e gestione di tre appartamenti (di cui uno del	sì	Committenza AUSL produzione servizi: ASP in ATI	AUSL tramite FRNA/FONDO DOPO DI

orientate alla residenzialità emancipata (Dopo di Noi)	svolgersi in tre appartamenti dedicati a favore dell'autonomia di persone disabili	Comune di Reggio Emilia) con diversi livelli di autonomia e ingaggio per piccoli gruppi di disabili individuati da UVH. Valutazione di ulteriori progetti proposti da ASP all'interno di alloggi di proprietà		con i consorzi delle cooperative sociali Procedura a evidenza pubblica condotta da AUSL e contratto stipulato con AUSL	NOI FCR/Comune
Trasporto a favore di disabili adulti a/da i servizi dell'Ambito Disabili Adulti del Distretto di RE	Trasporto adulti porta a porta	Servizio quantificato e retribuito a tratta media. Preventivate circa 86.300 tratte/anno.	no	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR/AUSL tramite FRNA
CAAD	centro adattamento domestico	Centro di consulenza per le barriere architettoniche e l'adattamento domestico di primo e secondo livello; gestione graduatorie L.29	sì	Committenza: FCR; produzione servizio: privato sociale	AUSL tramite FRNA
Trasporto a favore di disabili adulti e minorenni (accompagnati) a/da diversi contesti della città	Trasporto adulti da fermata a fermata (TH)	Servizio quantificato a tratte e retribuite con finanziamento regionale specifico sulla base dei chilometri effettuati. Preventivate circa 2.500 tratte/anno.	segue trasporti servizio di linea	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	finanziamento regionale
	Taxi-bus	Servizio a chiamata diretta del cittadino con costi a carico di questo. Quantificazione del costo in base al chilometraggio.	sì -calibrato su distanze chilometriche	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale	
Servizi accompagnamento scuole di ogni ordine e grado per minorenni e adulti in condizione di disabilità	Trasporto scolastico	Servizio quantificato e retribuite a tratta media. Preventivate circa 15.100 tratte/anno.	no	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR

Servizi accompagnamento di bimbi in condizione di disabilità a/da strutture per percorsi e trattamenti della NPIA e Centro Autismo	Trasporti porta a porta a favore di minorenni indirizzati agli ambulatori e laboratori AUSL	Servizio quantificato e retribuite a tratta media. Preventivate circa 6.400 tratte/anno.	no	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale. aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR
Assistenza autonomia e comunicazione scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado per gli alunni residenti a Reggio Emilia sia nelle scuole della città, che presso altri territori	Sostegno all'integrazione scolastica	Interventi educativi di affiancamento scolastico svolti in classe per supportare l'integrazione scolastica degli alunni disabili.		committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale aggiudicazione con procedura ad evidenza pubblica	FCR
Attività estive e Sostegno ai campi gioco per bimbi disabili	Attività estive e Sostegno educativo ai campi giochi	Attivazione di campi gioco a tariffa calmierata, progetto Isole e interventi educativi di affiancamento per favorire l'integrazione dei bambini disabili ai campi gioco. Gli interventi sono sempre a integrazione dell'organizzazione del campo gioco e focalizzati per supportare l'integrazione nel gruppo	no	Committenza: FCR; produzione servizi: privato sociale/terzo settore attivati su progetti individuali, mediante lista fornitori	FCR

AMBITO MINORENNI, MADRI CON BAMBINI, ADOLESCENTI, GIOVANI ADULTI E FRAGILITÀ ADULTA

1. Inquadramento di ambito: il sistema

L'ambito Famiglie con bambini, adolescenti, giovani adulti e fragilità adulta - in quanto oggetto del presente conferimento - afferisce principalmente al Comune di Reggio Emilia e si caratterizza per l'attenzione ai diritti soggettivi, su cui si impernano tutte le azioni e le strategie messe in campo come sistema sociale e educativo, che si esprime in questo territorio con una forte integrazione pubblico-privato sociale. L'integrazione socio-sanitaria è maggiormente declinata nell'ambito del lavoro dei Servizi Sociali, mentre Officina educativa si caratterizza per la preminente integrazione con le organizzazioni scolastiche.

Si assume che questo è un momento storico in cui i servizi si devono confrontare con il diffondersi di semplificazioni e delegittimazioni verso il sistema della tutela minori. Il tema della fiducia tra cittadinanza e servizi è oggi minato e richiede a tutti - istituzioni, cooperazione, associazionismo - di rimettere al centro investimenti e azioni per ricostruire corresponsabilità tra istituzioni, organizzazioni, nei territori e tra gli adulti.

Risulta importante trovare convergenze nella interrelazione organizzativa, tenere aperto il piano del confronto e degli investimenti e assumere alcune linee prioritarie volte al miglioramento del sistema di welfare che si occupa di questo ambito trovando un equilibrio tra appropriatezza, ottimizzazione dei costi, qualità e diversificazione dell'offerta, apertura verso la comunità locale, attivazione e partecipazione delle famiglie, dei bambini e dei ragazzi.

Risulta particolarmente cruciale quindi riattraversare trasversalmente le metodologie di lavoro, assumere il lavoro con la genitorialità fragile come prioritario in un'ottica di orientamento alla prevenzione e condividere pensieri, riflessioni, contenuti per affrontare le sfide educative contemporanee.

L'attenzione ai diritti si declina con modalità e forme diversificate a seconda delle condizioni e delle età orientando le pratiche dei servizi verso la riduzione di quegli ostacoli (materiali/relazionali/educativi, di contesto) che inficiano il percorso evolutivo e partecipativo, avendo attenzione a promuovere le risorse personali, familiari e sociali, includendo il più possibile la voce dei minorenni, dei giovani, dei genitori, degli altri adulti nei contesti di vita.

I Servizi si caratterizzano nel favorire lo sviluppo globale della personalità di bambini e ragazzi, nella valorizzazione delle personali capacità e diversità (di genere, di cultura, di provenienza, di convinzioni, di sensibilità) come opportunità di confronto e di crescita individuale e collettiva e accompagnandoli nella progressiva conquista dell'autonomia di giudizio e di scelta. Si caratterizzano inoltre nel supportare i contesti di vita familiari, scolastici e sociali affinché siano in grado di accompagnare lo sviluppo dei bambini e ragazzi e di favorire e promuovere scambi tra di loro per consentire una crescita collettiva dentro un apporto di generatività familiare e sociale.

Per i servizi sociali ed educativi la tutela e la promozione dei diritti è volta ad accompagnare con maggior efficacia le traiettorie di vita e i percorsi evolutivi si sviluppano principalmente attraverso:

- **La costruzione di tutele sociali e educative che abbiano al centro l'interesse dei minorenni**, orientando le risorse in modo elettivo verso la prevenzione e la protezione, in congruenza ai loro bisogni evolutivi, favorendo la permanenza presso la famiglia e il contesto di appartenenza quando possibile, attivando però anche forme di allontanamento appropriato laddove necessario.
- **Una costante attenzione ai contesti di vita**, alla circolarità e alla corresponsabilità tra servizi pubblici e privati, ma anche tra privati stessi e nelle diverse forme in cui la comunità si esprime (privato sociale, terzo settore, associazionismo ecc.), per la promozione di quella "genitorialità sociale" così necessaria oggi per contrastare forme di ritiro, di esclusione o sacche di degrado che possono condizionare e coltivare forme occulte di disagio.

Ciò si esplica attraverso:

- la promozione di possibilità di inclusione, valorizzazione dei contesti protettivi, creazione di connessioni tra i diversi ambienti di vita (la scuola in primis) e il favorire i tutori di resilienza;

- l'intercettazione il più precocemente possibile delle difficoltà genitoriali, il potenziamento delle competenze di protezione e di cura dei genitori, ma anche - in uno sforzo e in un riconoscimento di corresponsabilità - le competenze di protezione e cura del contesto, della comunità, delle altre organizzazioni, come leva di supporto e di integrazione;
- la promozione nella comunità, anche attraverso la condivisione con il privato sociale e le altre organizzazioni, di attenzione ai fenomeni, ampliando i luoghi di ascolto, confronto e di scambio di letture, conoscenze, esperienze favorendo l'assunzione di comportamenti legati a consapevolezza e responsabilità;
- il riconoscere con competenza e favorire con tempestività e appropriatezza gli interventi laddove non è possibile la permanenza dei bambini e ragazzi presso la propria famiglia, garantendo accoglienza nei luoghi e nei tempi necessari e promuovendo partecipazione, attenzione e attivazione della stessa comunità sociale attorno a queste forme di accoglienza.

L'incremento di scambi e integrazione tra servizi e istituzioni scolastiche. La scuola è una componente importante nella vita e nello sviluppo dei bambini e ragazzi ed è un nodo fondamentale della rete dei servizi.

Ciò richiede particolare attenzione a:

- garantire a tutti i cittadini servizi e opportunità di accesso e frequenza scolastica conformi alle prescrizioni di legge, in una costante ricerca di migliori standard di qualità e trasparenza;
- incoraggiare l'innovazione didattica, l'approccio interdisciplinare e le sperimentazioni di nuovi contesti di apprendimento;
- sostenere le logiche di partecipazione degli alunni/studenti e delle famiglie quali cittadini attivi alla vita delle scuole e della città;
- consolidare la rete dei servizi e progetti educativi territoriali rivolta a tutti i bambini e ragazzi della città, co-progettata fra scuole ed Ente locale, fortemente integrata con la proposta formativa delle scuole stesse;
- sostenere la circolarità tra famiglia/scuola e servizi per sviluppare una comunità di apprendimento e di relazioni positive per i bambini, i ragazzi e le loro famiglie.

Favorire nei ragazzi la creatività, lo sviluppo dei talenti, la partecipazione attiva, consapevole e responsabile alla vita della città attraverso un impegno intelligente che mette a valore le loro competenze. Questo richiede condivisione tra Comune, istituti superiori e privato sociale di risorse, strategie, competenze per la realizzazione di azioni per e con le giovani generazioni che favoriscano in particolare:

- stili di vita sani che integrano la dimensione fisica con quelle psichica, relazionale, sociale e culturale adottando progettazioni e collaborazioni in grado di accompagnare le giovani generazioni in un percorso di crescita il più possibile volto al raggiungimento di un complessivo stato di benessere. Per questo gli oggetti di lavoro di quest'area spaziano dalla promozione di percorsi scolastici più spiccatamente legati al tema della prevenzione, alla predisposizione di presidi territoriali che, oltre a promuovere corretti stili di vita, sostengono i giovani nel raggiungimento di quelle competenze necessarie alla crescita consapevole nei propri contesti di vita;
- la creatività giovanile, attraverso la formazione dei giovani talenti, la rete degli spazi, le opportunità per sviluppare competenze qualificate utilizzando linguaggi creativi ed espressivi;
- il successo formativo e il contrasto della dispersione scolastica, sia nell'ambito dei progetti scolastici sia nell'ambito dell'extra-scuola.

I soggetti del pubblico e del privato sociale che compongono il sistema locale dei servizi rivolti ai minorenni e alle giovani generazioni assumono come riferimenti che prioritariamente guidano il proprio lavoro:

L'approccio ecosistemico e relazionale, fondato sull'integrazione, sull'interdipendenza, sulla centratura alla persona con attenzione alle interrelazioni, che ben interpreta la modalità con cui prioritariamente si chiede ai servizi di tradurre queste linee di lavoro, unito alla capacità di fare sintesi dei saperi dentro una cornice rigorosa di apprendimenti fondati su teoria-prassi-teoria.

Il paradigma socio-educativo, che assume non solo la dialettica tra Servizi diversi e famiglie nella progettualità, ma anche la co-valutazione come elemento qualificante e riconosce inoltre che processi, esiti e contesti si influenzano a vicenda.

Il protagonismo teso a far emergere e a valorizzare le potenzialità e le autonomie, nel rispetto della soggettività di ciascuno e alimentando la tensione allo sviluppo delle risorse.

se individuali, prevedendo e sperimentando forme comunicative e strumenti diversificati che favoriscano la reciproca interazione.

Con il presente Contratto di servizio il Comune, l'ASP e l'Azienda FCR intendono anche proseguire gli interventi nell'ambito della vulnerabilità e **fragilità adulta** che rappresenta una delle principali emergenze sociali di questo nostro tempo, concorrendo anche all'attuazione di misure a contrasto delle povertà materiali ed educative e condividendo progettualità sperimentali.

2. Funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito

L'Ambito prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio. Sono quindi da tenere in considerazione le interrelazioni di natura programmatica, gestionale ed economica fra le due Aziende, iscritte nelle linee generali del contratto di servizio e agite nel contesto degli assetti operativi in cui sono presenti AUSL e Terzo Settore.

Sia ad ASP che a FCR possono essere richiesti anche interventi gestionali di progettualità sperimentale promosse su piano nazionale, regionale e/o locale, che possono essere oggetto di corrispettivi specifici.

A LIVELLO STRATEGICO,

FCR e ASP partecipano alla *governance* esercitata dall'Ente Locale titolare della funzione, mediante una partecipazione anche disgiunta:

- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi;
- alla riprogettazione di parti del sistema;
- alla ridefinizione di strumenti;
- alla valutazione degli esiti e degli impatti.

A LIVELLO GESTIONALE,

a FCR compete la funzione di committenza, che si concretizza nel governo economico e di monitoraggio del sistema con riferimento all'Ambito specifico e che l'Azienda attua in stretta connessione con le indicazioni strategiche e le necessità informative del Comune.

- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto

tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;

- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione per la ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un *gruppo di monitoraggio* misto (FCR, Comune, ASP) che viene periodicamente convocato dal Servizio programmazione del sistema di welfare;
- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;

all'ASP compete la funzione di produzione dei Servizi, che si concretizza nella gestione diretta di Servizi nell'ambito dei contratti e convenzioni che li regolano.

ASP attua tale funzione mediante la collaborazione con gli enti locali preposti, l'AUSL, FCR e il Privato Sociale, che consiste in:

- partecipare a spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove strategie per sperimentare forme di accoglienza e sostegno/accompagnamento innovative;
- gestire i servizi di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, dai contratti/convenzioni che li regolano, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione, in sinergia con il *gruppo di monitoraggio* dell'Ambito.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente Contratto i servizi dell'ambito Famiglie con bambini, adolescenti, giovani adulti e fragilità adulta non regolamentati da altri contratti o convenzioni, di cui al punto successivo 3 (Schema dei singoli servizi conferiti). Per ognuno sarà prevista apposita Scheda tecnica da approvare con successivo atto amministrativo. Si dà atto che nella predisposizione delle schede

saranno valutate proposte progettuali di riorganizzazione e di innovazione di alcuni servizi considerate congrue anche dal punto di vista economico dai diversi soggetti contraenti nel rispetto degli stanziamenti di bilancio definiti ai sensi di quanto previsto all'art. 10 del Contratto di servizio (Allegato A).

Costituiscono interventi prioritari:

- la contrattualistica, la rivisitazione delle procedure di attivazione dei servizi e la costituzione di un albo per i servizi di accoglienza soggetti ad autorizzazione al funzionamento come da DGR 1904/2011 e s.m.i.;
- L' articolazione di un unico servizio educativo familiare e territoriale da parte di ASP;
- la revisione dell'articolazione del sistema dei servizi offerti anche in funzione del contenimento e della razionalizzazione dei costi

FCR, per le attività delle quali è committente acquisisce il positivo parere in relazione al contenuto e ai volumi di attività e impegni di spesa da parte del dirigente del servizio Programmazione del sistema di welfare e dove necessario da parte del dirigente AUSL.

3. Schema dei singoli servizi conferiti

AMBITO FAMIGLIE CON BAMBINI, ADOLESCENTI, GIOVANI ADULTI E FRAGILITÀ ADULTA

OGGETTO SERVIZI	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	MODALITÀ ATTUATIVE CONFERITE DAL CONTRATTO DI SERVIZIO	ONERE ECONOMICO/ FINANZIARIO DEL SERVIZIO
Comunità educative e familiari per bambini e ragazzi, anche oltre il compimento della maggiore età (per completamento progetti di autonomia)	ASP: 4 comunità educative, 1 comunità familiare. Standard previsti dalla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti) Privato sociale: inserimenti individuali a progetto	Committenza FCR; produzione di servizi: costituzione di un albo per tutti i servizi di accoglienza soggetti ad autorizzazione al funzionamento come da DGR 1904/2011 e s.m.i.	FCR/COMUNE finanziamenti ministeriali/ compartecipazioni a singoli progetti da parte dell'AUSL
appartamenti di semi-autonomia per maggiorenni e minorenni	ASP Progetto 18+ Privato sociale: inserimenti individuali a progetto	Committenza: FCR produzione del servizio: privato sociale +ASP	FCR
Sperimentazione progetto care leavers	ASP: partecipazione al progetto e conferimento tutor per l'autonomia così come da progetto ministeriale	Committenza: Comune	COMUNE/ finanziamenti ministeriali
Servizi di accoglienza temporanea per minori stranieri non accompagnati (MSNA)	ASP: servizio O.A.S.I. per n. 6 posti, fatte salve ulteriori autorizzazioni. Privato sociale: Appartamenti di proprietà e gestione del privato sociale, con inserimenti individuali a progetto	Committenza: FCR produzione del servizio: privato sociale +ASP	FCR/COMUNE finanziamenti ministeriali
Comunità madre-bambino e appartamenti di semi-autonomia per donne in attesa di un figlio e madri con bambini	Inserimenti individuali a progetto Laddove previsti, gli standard sono quelli riferiti alla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti)	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con convenzionati 2 appartamento di semi-autonomia a RE, oltre a inserimenti a progetto presso altre strutture del territorio comunale ed extra-comunale	FCR Compartecipazione a singoli progetti da parte dell'AUSL
Servizio di accoglienza semi-	N. 1 comunità educativa semi-residenziale	Committenza: FCR	FCR/

residenziale per minorenni	gestita da ASP. Gli standard sono quelli riferiti alla normativa regionale di riferimento (direttiva regionale 1904/2011 e seguenti).	Per la sola ASP contratto di servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP Città delle Persone con funzione di produzione dei servizi	Compartecipazione a singoli progetti da parte dell'AUSL
Centri educativi pomeridiani	N. 1 ASP: Centro Educativo Iqbal Masih, per bambini e ragazzi che hanno necessità di interventi educativi intensivi. Gli standard sono definiti in convenzione N. 2 Centri Educativi a gestione del privato sociale	Committenza: FCR; produzione di servizi: ASP (1 CEP) + privato sociale (2 CEP) Gestione privato sociale in affidamento procedura ad evidenza pubblica Gestione ASP in convenzione mediante contratto	FCR
Interventi di educativa familiare e di sostegno alla relazione genitori-figli	Interventi di educativa familiare individuali e di gruppo di supporto/integrazione/sostegno ai bambini e ragazzi e ai loro genitori Supporto e accompagnamento nella relazione genitori/ figli e nell'integrazione nel contesto sociale, attivati su progetti individuali e di piccolo gruppo con privato sociale e con ASP.	Committenza: FCR; produzione di servizi: privato sociale + ASP su progetti individuali	FCR
Interventi di sostegno familiare	Progetto "Famiglia insieme": offre un servizio, comprensivo di alloggio dedicato, mirato alla riunificazione di genitori e figli che per gravi e temporanee difficoltà abbiano dovuto vivere separati, gestito da ASP in raccordo con Servizio Sociale	Committenza: Comune/FCR Produzione del servizio: ASP (progetto individuale)	FCR
Accesso a particolari servizi educativi diurni privati (es. asili nido, scuole materne e altre scuole private di ogni ordine e grado), che forniscono anche servizi accessori di tipo alberghiero e educativo (pranzo, merenda, aiuto nei compiti).	Integrazione rette scuole e campi gioco su progetto individuale	Committenza: FCR	FCR
Coordinamento sistema a rete di accoglienza H24	Funzione di coordinamento della rete di accoglienze h24 rivolte a minorenni e adulti con minorenni in stato di assoluta necessità e protezione con mantenimento	Committenza: Comune; Coordinamento operativo e gestione punto telefonico unico: ASP. Produzione servizio: privato sociale per la	FCR, Comune

	di un unico punto telefonico per le segnalazioni del servizio H24 Valutazione possibile ruolo di ASP nella gestione di alcuni posti letto dedicati all'emergenza anche in collaborazione con altri distretti.	rete delle accoglienze Committenza: FCR per Rete famiglie per l'emergenza	
Gestione tutele e progetto tutori volontari	Ufficio tutele e funzioni di tutore	Committenza: Comune di Reggio Emilia; produzione del servizio: ASP Città delle persone. Contratto di servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP	Comune
Servizio educativo familiare e territoriale	Servizio garantito da ASP attraverso-educatori professionali, operanti presso i Poli sociali territoriali, in stretta sinergia con il servizio sociale comunale e dedicati al lavoro rivolto ad adulti fragili, a minorenni, alle loro famiglie e al contesto sociale	Committenza: Comune di Reggio Emilia; Produzione del servizio: ASP Contratto di Servizio tra Comune di Reggio Emilia e ASP	Comune
Cohousing di Via Pindemonte	Servizio di co-abitazione per nuclei con fragilità sociale	Committenza: Comune; produzione del servizio: Comune e ASP, in collaborazione con la rete di soggetti pubblici e privati del territorio	Comune / compartecipazione utenti in misura stabilita dal Comune

SERVIZI E INIZIATIVE RIVOLTE ALLA POPOLAZIONE GIOVANILE

OGGETTO SERVIZI	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	MODALITÀ ATTUATIVE CONFERITE DAL CONTRATTO DI SERVIZIO	ONERE ECONOMICO/FINANZIARIO DEL SERVIZIO
Servizi socio-educativi per giovani: progetto POLO, partecipare la città	Cooperazioni e co-progettazioni con le scuole secondarie di secondo grado, con associazioni del territorio e con singoli giovani protagonisti per la promozione di una cultura della cittadinanza attiva e della legalità. Co-progettazioni con le scuole e i servizi sociali per progetti di contrasto alla dispersione scolastica anche attraverso l'organizzazione di stage educativi in aziende o piccole imprese artigianali reperite ad hoc	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con procedura ad evidenza pubblica	FCR
Servizi socio-educativi territoriali per bambini, adolescenti e giovani	Servizi socio-educativi svolti negli istituti scolastici e in altre sedi della città con modalità laboratoriali rivolti a gruppi di bambini, adolescenti e giovani. Le proposte possono prevedere interventi anche in classe durante l'orario scolastico in co-gestione con gli insegnanti (Orizzonti Educativi).	Committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale con gara	FCR

AMBITO TRASVERSALE: SISTEMA INFORMATIVO E FLUSSI INFORMATIVI

Gestione del sistema informativo comune

Il sistema informativo è un tema trasversale che attraversa le organizzazioni qui coinvolte e l'Azienda USL (e per l'ambito anziani anche tutti i fornitori di servizi accreditati e le Unioni del distretto) e tutti gli ambiti di lavoro. Ogni organizzazione individua al proprio interno i referenti dell'implementazione graduale del sistema informativo (principalmente GARSIA per i Servizi Sociali) secondo le linee di sviluppo individuate via via dal Comune in base alle necessità emergenti e alle risorse a disposizione. FCR e ASP sono tenute a fornire la massima e puntuale collaborazione allo sviluppo dei sistemi informativi comunale e distrettuale e a fornire i dati e i supporti via via necessari per le azioni di sviluppo e per il soddisfacimento di bisogni informativi sia statistici che per rendicontazioni dovute ad altri Enti (in particolare Regione Emilia-Romagna).

Tutti i soggetti coinvolti (Comune di Reggio Emilia, Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, ASP Reggio Emilia Città delle Persone) concordano quindi sulla necessità di analizzare gli esiti della sperimentazione effettuata negli ultimi tre anni, per definire, di comune intesa, un sistema di raccolta dei dati coerente con le esigenze di corretta e compatibile programmazione degli interventi e costante monitoraggio sull'attività dei servizi erogati, sia in termini di dati di utenza e attività, sia in termini di dati economici relativi. Sulla base di tale analisi sono da calibrare e definire gli obiettivi per ciascun ambito:

- **Anziani:** ,
 - proseguire il processo di implementazione di GARSIA, mantenendo l'obiettivo di far progressivamente confluire nel sistema gli strumenti attualmente in uso (fogli excel, piattaforme o altri sistemi);
 - accompagnare i gestori ad un utilizzo condiviso e monitorare l'inserimento dei dati da parte degli stessi, per far sì che non siano solo i firmatari dell'accordo, ma

che siano co-attori nella costruzione e tenuta dei processi (attività e spesa) e degli strumenti utilizzati, con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e aumentarne l'efficacia analitica condivisa.

- **Disabili:** prosecuzione del percorso di rilevazione dati di attività tramite GARSIA e analisi e avvio del percorso “contabile” sui servizi accreditati, con l’obiettivo di implementarlo affinché in esso confluiscono tutti i servizi afferenti al sistema socio integrato.
- **Minorenni:** è stato raggiunto l’obiettivo di definire modalità, tempistica e reportistica per la condivisione del monitoraggio della spesa e dei dati di attività utilizzando e implementando il sistema già messo a punto da FCR; occorre oggi individuare una funzione centrale in capo al servizio di programmazione del welfare per l’analisi e il monitoraggio dei dati prodotti da FCR e analizzare l’utilizzo di GARSIA nelle possibili implementazioni future.
- **Officina Educativa:** definire ruoli e modalità rispetto a monitoraggio, controllo, liquidazione, rendicontazione e reportistica al fine di rendere la tenuta dati maggiormente coerente con le prassi definite per l’ambito sociale tra FCR e Comune.

Gli strumenti individuati

I sistemi individuati sono **GARSIA** e **Alfresco** (con relativi strumenti di reportistica), da utilizzare al massimo delle proprie potenzialità, a partire dall’analisi degli esiti delle sperimentazioni attuate negli ultimi 3 anni.

AMBITO TRASVERSALE: SPORTELLO SOCIALE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA

Inquadramento

Come dispositivo di ambito trasversale, si è deciso di dedicare un approfondimento al Servizio dello Sportello Sociale del Comune di Reggio Emilia, luogo dedicato all'ascolto del cittadino e, in quanto tale, elemento centrale del Sistema Accoglienza del Servizio Sociale territoriale, nel suo fungere da veicolo di contatti e relazioni tra individualità e sistema, tra comunità e servizio. Nello specifico, nell'esercizio della **funzione accoglienza**, lo sportello sociale è impegnato:

- nell'incontro e nell'ascolto dei cittadini e delle necessità, delle risorse, delle visioni di sé e del contesto che questi portano al servizio, alla ricerca di un supporto nell'affrontare le difficoltà più o meno emergenti che vivono quotidianamente;
- nella costruzione e interpretazione dei dati raccolti nell'incontro con il cittadino, attraverso strumenti ad hoc (scheda Garsia) e un momento di confronto con il Sottogruppo Accoglienza, dedicato alla definizione di letture condivise delle dimensioni problematiche e di valore portate dal cittadino, al fine di individuare possibili percorsi di supporto/sostegno, all'interno o all'esterno del servizio;
- nella definizione di ipotesi di lavoro nel Sottogruppo Accoglienza da proporre al cittadino, in un'ottica di co-costruzione e condivisione da trasferire poi anche agli operatori della presa in carico, nel caso si valuti opportuna la realizzazione di un progetto interno al servizio e/o con i soggetti esterni ai quali il cittadino potrà essere indirizzato.

Funzioni

A LIVELLO STRATEGICO, la funzione principale in capo allo Sportello Sociale è l'**accoglienza e l'ascolto dei cittadini**, spazio con una dignità a sé, tempo e luogo dedicato al cittadino, che trova già nella possibilità certa di essere ascoltato e accolto, una prima risposta ai suoi bisogni. La cura nella conduzione di tale momento è tesa a fare in modo che il primo incontro tra cittadino e servizio sia per entrambi

“un’esperienza di qualità”, in termini di ascolto attivo ed empatico, di offerta di informazioni, consulenza, orientamento; un’esperienza di relazione positiva che veicoli e orienti la relazione futura del cittadino nel percorso di accompagnamento del singolo/nucleo con il Servizio Sociale Professionale, così come verso il territorio e i presidi di altri attori, partner esterni del servizio. L’ascolto, che viene attuato in un setting d’ufficio, è volto inoltre alla raccolta informatizzata d’informazione tramite colloqui approfonditi e personalizzati che hanno come obiettivo l’articolazione della situazione del singolo/nucleo per consentire allo Sportello di pre-allestire la costruzione del problema da trattare successivamente con i colleghi del sottogruppo accoglienza.

Per contribuire alla costruzione di un welfare d’accesso di qualità, lo Sportello Sociale declina la propria funzione anche in azioni di supporto all’organizzazione interna del “sistema-polo”, e ad azioni di “facilitatore” di incontri e comunicazioni con soggetti esterni. In tale contesto, operativo si inserisce il ruolo di **segretariato sociale**, con l’accesso telefonico dedicato, la realizzazione di attività amministrativo-documentali, legate sia a prestazioni temporanee che a dispositivi ciclici e servizi leggeri. Funzioni che consentono di diventare spesso “connettore” e riferimento per procedure che richiedono il coinvolgimento di soggetti altri, e di contribuire alla costruzione di reti collaborative.

A LIVELLO GESTIONALE, l’attività di Sportello Sociale si traduce in:

- **una presenza costante presso i 4 Poli Territoriali**, con una scansione definita di spazi di accesso libero e accoglienza dei cittadini, accesso su appuntamento e telefonico, momenti di riunione con il sottogruppo accoglienza, attività di back office;
- **un presidio dedicato alle famiglie con procedimento di sfratto in corso presso il Tribunale di Reggio Emilia**, che vede la presenza di un’operatrice ogni giovedì mattina in concomitanza con la trattazione delle udienze di convalida. L’operatrice accoglie e ascolta i cittadini che si rivolgono spontaneamente o su invio dell’Autorità Giudiziaria. Qualora si tratti di persone già conosciute e in carico ai Servizi Sociali, la funzione principale dello Sportello, oltre a quella informativa, si sostanzia nella connessione e il raccordo con l’assistente sociale di riferimento, che può così disporre di notizie certe e tempestive, utili ai fini della valutazione e dell’aggiornamento del progetto assistenziale in corso. Qualora, invece, si presentino persone non conosciute dal Servizio Sociale, lo

Sportello si connota maggiormente come punto di accoglienza diffuso sul territorio, in grado di favorire l'accesso ai servizi da parte di cittadini che non si riconoscono od immaginano come potenziali utenti. In questo caso, oltre alla funzione informativa ed orientativa, lo Sportello si caratterizza come porta di accesso al Servizio, svolgendo una funzione di accompagnamento e supporto ai cittadini verso il servizio competente a valutare e sostenere situazioni di bisogno;

- **un presidio presso la UOC Coordinamento Progettazione Sociale** con referenza su situazioni di persone non residenti e minori stranieri non accompagnati. Le funzioni di Sportello, che sono comunque volte a garantire momenti di ascolto, supporto e accoglienza a tutte le persone, assumono qui declinazioni specifiche rispetto alla tipologia di utenza che tratta la UOC, connotata, di frequente, da persone già conosciute da servizi di accoglienza a bassa soglia del territorio, rispetto a cui lo Sportello assume più un ruolo di secondo livello, nel connettere relazioni, aiuti e apporti dei diversi attori per ricostruire un quadro d'insieme della persona e della sua storia;
- **la raccolta, cura, manutenzione e analisi dei dati di accesso**, funzione che viene utilizzata in alcune fasi di sviluppo del ruolo di Sportello, ovvero con riferimento a problematiche specifiche (ambito crisi-lavoro, nuovi accessi rispetto alla riorganizzazione sui 4 Poli ecc.), ma che potrebbe essere maggiormente sviluppata come accompagnamento costante al lavoro dei sottogruppi;
- l'accompagnamento e la gestione delle pratiche relative ai **beneficiari del Reddito di cittadinanza**, tramite l'elaborazione dell'analisi preliminare per i cittadini non conosciuti dal Servizio, la manutenzione dei dati nella Piattaforma dedicata e le comunicazioni con gli altri operatori del Servizio impegnati nella gestione della misura a livello centrale. È prevista, inoltre, la partecipazione degli operatori di Sportello alla formazione di ambito distrettuale dedicata al tema Reddito di Cittadinanza.

A FCR viene affidata sia la funzione di committenza che la funzione di gestione dello Sportello Sociale, in funzionale integrazione con gli obiettivi strategici e gestionali del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Reggio Emilia.

Nei dieci anni di realizzazione dell'esperienza degli Sportelli Sociali e del sistema accoglienza si è assistito ad una significativa evoluzione organizzativa dell'area, tramite

sperimentazioni specifiche, la costituzione del gruppo interpoli, con una forte attenzione al tema della “territorialità”, promotore di un approccio innovativo che tenta di riconnettere in modo strettamente operativo, oltre che teorico, il lavoro sui singoli casi e il lavoro progettuale di comunità.

In virtù di ciò, è stata condivisa la necessità di individuare una funzione-dedicata, nel gruppo di lavoro per l’elaborazione e la ri-costruzione di una identità condivisa di ruolo, riattraversando il lavoro realizzato negli anni e definendo, nel gruppo e con il gruppo, gli scenari evolutivi possibili del ruolo dello Sportello Sociale, nel sistema più ampio del welfare d’accesso.

Tale funzione prevede momenti di affiancamento presso le sedi degli sportelli, confronto ad hoc tra operatori e incontri calendarizzati di equipe, volti a:

1. favorire un riallineamento operativo tra gli operatori preposti, in termini strettamente tecnici e procedurali, nella gestione del complesso sistema informatico-comunicativo-gestionale connesso al lavoro di sportello, in relazione sia al sistema-polo, sia agli altri uffici del Comune che svolgono funzioni segretariali e amministrativi nel Servizio Sociale;
2. ridefinire e ri-condividere la *mission* del servizio di Sportello Sociale nel più vasto sistema accoglienza del welfare d’accesso, attraverso la costruzione di letture, condivisione di contenuti, rivisitazione di metodi che recuperino e riaffermino l’approccio relazionale, proprio del servizio sociale nell’incontro con i cittadini, la comunità, il territorio;
3. lo studio, la scoperta e la sperimentazione di forme innovative e/o inedite di accoglienza e ascolto per e con i cittadini, riattraversando le esperienze promosse nel territorio, anche in connessione ad altre progettazioni dell’Area Sociale di FCR (quali, ad esempio, gli Esperti per Esperienza).

Questa funzione, richiedendo un investimento dedicato, sarà oggetto di valutazione e monitoraggio nel gruppo di regia del presente accordo.

AMBITO TRASVERSALE: REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE

Premesso che:

- nell'ambito del DUP, è prevista l'azione “Città senza Barriere”, all'obiettivo “Salute e Benessere” dell'indirizzo strategico “Progetto di Comunità: la città solidale, educante e interculturale”;
- la città di Reggio Emilia ha da sempre un'attenzione particolare ai temi della disabilità e fin dalla fine degli anni '80, con l'avvio del Progetto Handicap, ha compiuto lo sforzo di elaborare una visione complessiva della disabilità, identificando strategie di intervento e azioni che offrirono un supporto alle persone disabili e alle loro famiglie, allestendo i servizi e promuovendo iniziative per la sensibilizzazione della comunità locale;
- nel tempo, si sono potenziate le occasioni di confronto sui bisogni della popolazione disabile fra i servizi del sistema sociosanitario e le persone stesse, le loro famiglie, le associazioni e i gestori dei servizi, dando vita a innovative e condivise progettazioni;
- il ricchissimo patrimonio di esperienze, sguardi, confronti è però rimasto depositato nell'ambito degli addetti al lavoro, molto spesso con una visione frammentata delle questioni in gioco, e difficilmente il confronto ha potuto allargarsi considerando complessivamente il “progetto di vita” delle persone con disabilità interrogando la città nel suo complesso rispetto al tema dell'inclusione sociale;
- il progetto operativo elaborato per corrispondere al programma di mandato 2015 - 2019 ha visto inizialmente l'attivazione di 9 tavoli di lavoro con la partecipazione di oltre 200 persone/organizzazioni coinvolte nella progettazione di interventi di miglioramento in diversi ambiti (dalle barriere architettoniche ai percorsi nascita, dalle tematiche legate all'educazione a quelle legate al lavoro, ecc.) e, soprattutto, di rivitalizzazione di dibattiti intorno alle questioni cruciali relative ai progetti di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, orientando verso un cambio del paradigma culturale verso il pieno diritto

all'autodeterminazione delle persone con disabilità, sperimentando contesti e situazioni innovative, mantenendo una costante sollecitazione al coinvolgimento di tutti gli attori interessati in occasioni periodiche di confronto;

- nel programma di mandato del Comune 2019-2024 il progetto “Reggio Emilia Città Senza Barriere“ approfondisce quanto sviluppato nel primo periodo in relazione alle persone con disabilità (contribuire a superare ogni tipo di barriera, culturale, mentale e fisica che impedisce la piena inclusione delle persone con disabilità) e allarga il proprio orizzonte alla piena inclusione delle persone fragili, perseguendo l'obiettivo di accompagnare la città ad attivarsi per rendersi più inclusiva.

Il Progetto *Reggio Emilia Città Senza Barriere* esprime la volontà dell'Amministrazione Comunale di pensare e rendere il Comune esperienza pilota a livello nazionale nell'accogliere le diversità, rendendole risorsa culturale ed etica; è un nuovo approccio alla fragilità che viene assunta come punto di riflessione privilegiato per osservare, agire e innovare la comunità. È perciò proprio a partire dalla comunità locale che, attraverso il dialogo con l'Amministrazione, nasce e si sviluppa il Progetto, dando vita, come da tradizione reggiana, a sedi di lavoro e pensiero congiunte pubblico-privato-cittadini, da cui si dipanano interventi progettuali specifici, che hanno lo scopo di abbattere le barriere architettoniche e culturali del e nel territorio, mediante processi inclusivi.

Comune e FCR intendono sviluppare il progetto Reggio Emilia Città Senza Barriere mediante una collaborazione sempre più sinergica che consenta loro una interazione in ordine alle priorità strategiche di intervento. Con successiva scheda tecnica da approvare con atto amministrativo verranno definite e specificate le modalità di collaborazione. Si dà atto che nella predisposizione delle schede saranno valutate proposte progettuali di riorganizzazione e di innovazione di alcuni servizi considerate congrue anche dal punto di vista economico dai diversi soggetti contraenti nel rispetto degli stanziamenti di bilancio definiti ai sensi di quanto previsto all'art. 10 del Contratto di servizio (Allegato A).