

NOVA ONLUS | CONSORZIO NAZIONALE PER L'INNOVAZIONE SOCIALE

B- ALLEGATO 2

PROPOSTA PROGETTUALE

di cui alla procedura

**Manifestazione di interesse per la selezione di un partner
privato per la co-progettazione e la presentazione di un progetto
a valere sull'avviso Fondo FAMI 2014-2020 – OS2
Integrazione/Migrazione legale- ON2 Integrazione – Piani
d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi
terzi-Azione 02 "Promozione dell'accesso ai servizi per
l'integrazione"**

Modello di presentazione della proposta progettuale
Azione 02 – Promozione dell'accesso ai servizi per l'integrazione

1.1 Corrispondenza tra proposta progettuale e fabbisogni del settore di riferimento

In Campania si è assistito, negli ultimi anni, ad un progressivo aumento dello stock di popolazione straniera regolarmente residente, sebbene la sua consistenza numerica sia molto più contenuta rispetto ad altre aree italiane. Al contempo, nel territorio regionale, è cresciuto il numero di migranti "temporaneamente presenti", smistati dopo lo sbarco nelle varie strutture di accoglienza. Ciò comporta la necessità di un'offerta di servizi differenziata, in grado da un lato di favorire la piena integrazione dei cittadini stranieri stabilmente residenti (sostenendo la fruizione dei servizi, promuovendo la partecipazione attiva alla vita di comunità, sostenendo l'inserimento lavorativo, la formazione professionale, ...), dall'altro di promuovere la presa in carico dei titolari di protezione che si trovano sul territorio regionale.

Gli obiettivi e l'architettura della proposta progettuale sono stati elaborati sulla base dei bisogni rilevati nei diversi contesti territoriali identificati, a seguito del lavoro già avviato di stretta e proficua collaborazione con il partenariato tra alcune regioni del Sud (Campania, Calabria, Puglia, Sicilia), promosso e sviluppato nell'ambito del precedente Bando *FEI 2007-2013 – AP 2013 – azione 9 capacity building*, con il progetto "COM.IN. 2.0 – Competenze per l'integrazione", grazie al quale è stato possibile sperimentare l'applicazione dell'approccio e del modello COMIN® al tema della capacity building in ambito tematico "politiche di integrazione di cittadini di paesi terzi e ruolo delle regioni".

La partecipazione al presente avviso di co-progettazione rappresenta quindi l'opportunità di valorizzare le esperienze maturate, trasferendo le soluzioni ed i modelli condivi, dal livello della capacità istituzionale a quello della concreta operatività dei servizi territoriali.

In particolare il focus progettuale vuole recepire le istanze espresse dalla rete integrata degli operatori, che evidenziano l'esigenza di migliorare il coordinamento tra le diverse aree di policy, per concorrere in maniera coordinata all'effettiva e sostenibile integrazione dei cittadini di Paesi Terzi. La proposta mira quindi a sviluppare soluzioni evolute di social innovation, attraverso lo sviluppo di modelli di intervento che consentano di affermare concretamente il principio europeo del "fare di più e meglio con meno".

La questione prioritaria emersa è infatti riconducibile al rischio di una progressiva inadeguatezza e di una rapida obsolescenza dei modelli di sviluppo sociale oggi adottati, indotta dalle crescenti e sempre più complesse dinamiche dei flussi migratori. Con riferimento ai processi di integrazione, le principali criticità riscontrate fanno riferimento a:

- estrema frammentazione e frequente autoreferenzialità dei diversi servizi competenti con

riferimento ad aree di intervento complementari;

- significative barriere di accesso, prevalentemente riconducibili alla carenza di informazioni strutturate e pluri-lingua, nonché ai cosiddetti "cultural boundaries" che richiedono specifici interventi di mediazione linguistica e culturale per essere superati;
- alla carenza di metodologie di lavoro multidisciplinari fondate su approcci di case management, che consentono di integrare professionalità e prestazioni sulla base di specifici percorsi individualizzati;

L'emergere di nuovi bisogni, la maggiore complessità degli stessi, la diversa articolazione territoriale della domanda, unitamente al suo spostamento verso specifiche tipologie di prestazioni richiedono quindi di ripensare i modelli di governance per la programmazione e la gestione dei servizi.

Tutti questi aspetti rivestono un'importanza fondamentale per disegnare un sistema territoriale in grado di rispondere non solo ai bisogni di oggi, ma di anticipare e gestire in maniera attiva anche le sfide di domani.

Le comunità territoriali si sono infatti trasformate e oggi appaiono come un insieme nuovo, inedito fino a pochi anni fa, con una forte presenza internazionale e molto eterogeneo al suo interno nei codici culturali e nei rapporti con il territorio, la sua rappresentazione, le sue istituzioni.

Una delle principali sfide politiche ed istituzionali è quindi quella di riuscire ad assicurare reali processi di integrazione per i cittadini extracomunitari, affinché i fenomeni migratori possano divenire una risorsa potenziale per il territorio, un'opportunità trasformativa di sviluppo che, se non colta, rischia di trasformarsi in un mero costo sociale.

1.2 Descrizione degli obiettivi del progetto

La proposta si pone l'obiettivo generale di facilitare e qualificare i percorsi di integrazione dei cittadini extracomunitari, attraverso l'innovazione delle modalità organizzative e degli standard procedurali del sistema dei servizi territoriali, nell'intento di agevolare un accesso unificato alle prestazioni afferenti diverse aree di policy.

In questa prospettiva, si intende quindi valorizzare il sistema dei PUA regionali (le cui linee operative sono state disciplinate dalla DGR n. 790 del 21 dicembre 2012) contribuendo a:

- a. migliorare le modalità di presa in carico unitaria della stessa,
- b. assicurare una più adeguata personalizzazione delle prestazioni,
- c. promuovere la multidisciplinarietà delle stesse in una logica di case management,
- d. eliminare o semplificare i numerosi passaggi che la persona e i suoi familiari devono compiere.

Il progetto mira a far dialogare ed integrare, per i bisogni rappresentati dal cittadino straniero, i sistemi di accesso ai servizi, determinando una progettualità coordinata e la presa in carico unitaria, valorizzando al contempo le peculiarità delle competenze, specializzazioni e missioni di tutti i soggetti

chiamati a intervenire nella specifica situazione di bisogno. In questa prospettiva il collegamento tra i diversi servizi coinvolti deve essere sistematico e integrato nell'ambito del PUA, partendo da una programmazione condivisa.

Nell'ambito dell'obiettivo generale, riteniamo importante sottolineare il ruolo centrale del modello dei PUA per affermare il carattere universalistico dei servizi di integrazione, rafforzando il diritto di cittadinanza e riconoscendo ai destinatari il diritto alla certezza di prestazioni appropriate, attraverso l'accoglienza e la conoscenza del bisogno, la sua valutazione multidisciplinare, la redazione del progetto personalizzato e l'erogazione delle prestazioni relative.

A fronte di questo obiettivo generale, possono essere identificate le seguenti finalità specifiche

1. Favorire l'attivazione di reti in grado di sviluppare/consolidare i rapporti collaborativi tra servizi pubblici, privati e del privato sociale, integrando prestazioni primarie e specialistiche nell'intento di accrescerne adeguatezza, accessibilità ed efficacia. Si intende in questo senso sviluppare una governance multilivello e multistakeholders, in grado di sviluppare capitale sociale territoriale e promuovere l'inclusività dei contesti locali identificati
2. Rafforzare le competenze del sistema degli operatori, adeguandole al più articolato sistema dei destinatari e dei bisogni territoriali e creando i presupposti per favorire una effettiva innovazione nel sistema dei servizi territoriali. A tal fine si prevede in particolare l'attivazione di una comunità di competenza regionale, che coinvolga tutti i diversi attori, favorendo l'adozione di approcci innovativi ed multidisciplinari ai percorsi di cura
3. Promuovere l'adozione di più evoluti modelli organizzativi del sistema dei servizi territoriali, centrati sulla struttura dei Punti Unici di Accesso, che consentano di accrescerne accessibilità, impatto, personalizzazione e sostenibilità attraverso una migliore integrazione:
 - tra le diverse tipologie di prestazioni offerte (sociali, sanitarie, abitative, educative, del lavoro..), sulla base dei bisogni dei singoli destinatari
 - tra le eterogenee risorse pubbliche e private disponibili
 - tra gli interventi attuati dagli operatori e le potenzialità di empowerment dei destinatari.
4. Realizzare efficaci percorsi di presa in carico dei cittadini extracomunitari, promuovendone percorsi di integrazione sostenibili, attraverso lo sviluppo di progetti individualizzati condivisi e partecipati tra destinatario ed operatori del sistema integrato dei servizi

1.3 Descrizione delle attività progettuali

Come precedentemente esplicitato, la Regione Campania ha già provveduto, con Delibera di Giunta n. 790 del 21 dicembre 2012 ad approvare le "Linee Operative per l'Accesso Unitario ai Servizi Socio-Sanitari Porta Unica di Accesso -P.U.A." Il modello proposto nell'ambito del progetto non si pone quindi quale azione autoreferenziale rispetto al sistema dei servizi territoriali, ma intende

accompagnare il superamento della frammentarietà e parcellizzazione ancora oggi troppo spesso riscontrabile negli interventi a sostegno dei processi di integrazione dei cittadini extracomunitari. In questa prospettiva, le azioni che saranno di seguito illustrate intendono interagire su specifici fattori di innovazione/specializzazione, che fanno riferimento:

- al superamento dei "cultural boundaries" nell'accesso ai servizi e nell'analisi dei bisogni, attraverso dispositivi in grado di assicurare una maggiore e più immediata fruibilità delle informazioni e mediante la messa a disposizione di servizi di mediazione linguistica e culturale;
- alla capacità dei servizi di divenire "culturalmente competenti", in grado cioè di cogliere le peculiarità dei bisogni, delle aspettative, ma anche delle risorse di cui sono portatori i destinatari dell'intervento;
- al superamento dell'attuale modello di integrazione socio-sanitaria, per orientare il sistema verso una più compiuta multidisciplinarietà dei servizi e degli interventi. L'esigenza di garantire processi di presa in carico globale hanno orientato la proposta verso l'integrazione con prestazioni che fanno riferimento agli ambiti della cultura, dell'istruzione, della formazione, del lavoro e dell'alloggio.
- alla strutturazione di sistemi di supervisione e di monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori, per utilizzare al meglio le risorse e garantire la tempestività degli interventi, l'appropriatezza e la continuità delle prestazioni;

Attività:

1. NETWORKING ED INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI TERRITORIALI

Gli interventi che verranno condotti prevedono:

1.a Creazione/consolidamento delle reti territoriali

Questa azione promuove lo sviluppo di un modello condiviso di lavoro in rete finalizzato a:

- attivare metodologie, processi e dispositivi di sostegno alla popolazione immigrata
- creare strumenti atti a individuare ed elaborare un'identità comune;
- contribuire a creare un ambiente culturale che permetta un sano sviluppo dell'identità;
- creare spazi e percorsi di partecipazione attiva alla vita di comunità per gli immigrati che mirino ad agevolare un senso di appartenenza al territorio

Partendo dalla convinzione che processi sostenibili di integrazione sociale della popolazione immigrata presuppongono un qualificato e più agevole accesso al sistema dei servizi territoriali (sociali, sanitari, abitativi, del lavoro..), questa azione mira alla costituzione di reti multidisciplinari, su base locale, in grado di coordinare la pluralità di soggetti che interagiscono con soggetti immigrati.

1.b Messa in rete dell'offerta di prestazioni disponibili su base territoriale ed engagement coordinato dei diversi attori, agevolando metodologie di intervento integrate in grado di rispondere

tempestivamente alle diverse situazioni di bisogno (migliore accessibilità, tempestività ed adeguatezza) e di adottare logiche orientate al case management (maggiore personalizzazione, multidisciplinarietà ed efficacia delle prestazioni). Questa attività mira a capitalizzare la rete precedentemente istituita, qualificandone l'operatività e sostenendo. Al fine di qualificare l'operatività delle diverse reti, il progetto sosterrà l'elaborazione di un Piano Coordinato di Interventi per l'integrazione nei diversi territori che verrà formalizzato attraverso la sottoscrizione di specifici protocolli di intesa. Gli stessi consentiranno di giungere alla elaborazione di obiettivi comuni, alla programmazione di azioni condivise ed alla gestione di iniziative partecipate, coordinando il sistema degli interventi e dei servizi territoriali in una logica multistakeholders e multilivello.

1c Seminari territoriali di formazione alla multidisciplinarietà. Si prevede l'organizzazione di 4 seminari territoriali della durata di 5 ore, che coinvolgeranno operatori dell'accoglienza, dei servizi assistenziali, sociali, sanitari, del lavoro ed abitativi del territorio. Attraverso la presentazione di contenuti frontali e l'organizzazione di gruppi di lavoro, si intende contribuire a: migliorare la conoscenza delle più opportune modalità di integrazione del sistema degli interventi e delle prestazioni territoriali; approfondire le dinamiche di interazione tra le figure professionali che compongono un'équipe multidisciplinare.

2. QUALIFICAZIONE DEI PUNTI UNICI DI ACCESSO PER LA PRESA IN CARICO E L'EROGAZIONE DI SERVIZI MULTIDISCIPLINARI

Nell'intento di rispondere alle specificità del territorio regionale e dei complessi bisogni di integrazione che emergono dai destinatari, il progetto prevede la sperimentazione di un articolato sistema di servizi complementari, la cui implementazione nei PUA consentirà di promuovere significativi processi di cambiamento evolutivo nelle pratiche e nell'organizzazione degli stessi.

2.a Implementazione di approcci integrati di case management

Si prevede di integrare, all'interno del sistema dei servizi territoriali, uno specifico profilo di "case manager" finalizzato a svolgere una funzione di raccordo e coordinamento tra gli stessi ed i potenziali destinatari. Il Case Management rappresenterà in questa prospettiva un processo integrato volto ad individuare i bisogni unici di ciascun individuo ed a soddisfarli nella maniera più adeguata coordinando le diverse risorse disponibili. L'approccio adottato enfatizza la necessità che siano i servizi ad adattarsi ai bisogni e non il contrario, evitando situazioni non ottimali (ridondanza, frammentazione, discontinuità, lacune, mancanza di coordinamento e di una chiara ripartizione delle responsabilità).

L'inserimento della figura professionale del Case Manager costituirà un importante fattore di cambiamento, facilitando il rapporto dell'utente con la complessità delle strutture e dei servizi di integrazione. L'azione del CM sarà integrata ed armonizzata nel contesto territoriale specifico in cui

opera, instaurando una virtuosa connessione fra le risorse pubbliche e private. In quanto figura centrale di riferimento, il CM, svolgerà un'azione cruciale di facilitatore nel coordinamento delle procedure e delle necessità degli altri operatori, fornendo un riscontro della loro attività e mettendoli in grado di agire più efficacemente.

2.b Implementazione di un intervento diffuso di lavoro "nella comunità", organizzato come one stop shop dinamico ed accessibile fuori dalle istituzioni e dai servizi strutturati. Le attività saranno organizzate per raggiungere i destinatari a più bassa soglia (out reaching) o per intervenire nei luoghi dove più elevata è la concentrazione di potenziali utenti. Si prevede la creazione di una équipe multidisciplinare, capace di operare all'interno della rete dei servizi territoriali con la finalità di predisporre percorsi di presa in carico personalizzati ed efficaci. Gli utenti verranno posti al centro un percorso spiccatamente multidisciplinare volto ad assicurare loro un immediato accesso ai servizi più adeguati nel momento in cui essi sono necessari (logica just in time) superando la disomogeneità di risposte frammentarie. Le attività condotte si concentreranno sulle figure più vulnerabili ed esposte a rischio di marginalità, di esclusione e di disagio. L'équipe potrà assumere composizioni anche diverse ed originali, coinvolgendo personale di riferimento dei servizi pubblici, ma anche di associazioni ed enti privati che si coordineranno nella realizzazione degli interventi. Tale opzioni amplierà considerevolmente le opportunità messe a disposizione dei beneficiari, attivando anche spazi di mutuo-apprendimento e specializzazione. Particolare importanza verrà prestata a coinvolgere il sistema di accoglienza del territorio regionale in tutte le fasi del processo, nell'intento di assicurare il coordinamento delle diverse professionalità coinvolte e sviluppare sinergie tra le diverse aree di integrazione. La definizione del percorso di presa in carico avverrà attraverso l'individuazione di obiettivi condivisi, pertinenti e concretamente raggiungibili, misurabili attraverso criteri di verifica e tappe intermedie. Il modello ideato consentirà quindi organizzare una rete territoriale di servizi "antropologicamente competenti", in grado di erogare direttamente o di accompagnare la fruizione di prestazioni che risultino adeguate rispetto alle esigenze dei destinatari.

2.c Servizi di mediazione linguistica culturale

L'efficacia e l'adeguatezza degli interventi di presa in carico risulta fortemente condizionata dalla presenza di mediatori linguistici e culturali che possono incidere in maniera determinante sulla corretta lettura dei bisogni e sul setting erogativo dei servizi. Al fine di qualificare il sistema delle prestazioni territoriali, si prevede dunque di integrare nell'ambito dei PUA un servizio di mediazione interculturale, che potrà essere fruito seguendo modalità complementari: a) interventi di osservazione partecipante nell'ambito del sistema nazionale di accoglienza ove si trovano i titolari di protezione internazionale; b) la loro presenza nei principali punti di accesso alle prestazioni; c) l'attivazione on-demand per accompagnare situazioni specifiche. Il loro profilo risulterà determinante nell'affiancare il Case manager e, nelle due azioni pilota, sarà pienamente integrato

nell'ambito delle équipe multidisciplinari.

2.d Gender assessment dei servizi per l'integrazione

Un approccio di genere all'intero sistema di integrazione e ai diritti ad esso connessi si rende sempre più urgente e necessario. Come evidenziato dall' UNHCR, le donne risultano infatti più vulnerabili e sono esposte a maggiori rischi traumatici: violenza sessuale, fisica, emotiva, psicologica socio-economica, unitamente a pratiche tradizionali dannose. Al fine di tener conto delle specificità di genere, le attività prevedono dunque: l'adozione di modelli di gender assessment; un maggior coordinamento con i servizi di ginecologia; prestazioni specialistiche di consulenza psico-sessuologica, utili a lavorare in situazioni di stratificazione traumatica; prestazioni di counselling di genere, capaci di cogliere le specificità culturali e la sensibilità di questo target.

3. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLE AZIONI IMPLEMENTATE

Questa azione intende rispondere ad una duplice finalità: supportare il sistema degli operatori coinvolti al fine di sviare il rischio di approcci fuorvianti o di burn out; validare i modelli di intervento implementati per renderli trasferibili nell'intero territorio campano..

A tal fine si prevede:

- a. Una funzione sistematica di supervisione nella duplice forma di supervisione dei casi presi in carico e delle équipe. L'intento è quello di fornire un accompagnamento specialistico che consenta di evitare situazioni di stress, di esaurimento emozionale e di depersonalizzazione nel sistema degli operatori. Le strategie che verranno implementate per prevenire tali circostanze prevedono: monitoraggio dell'organizzazione e delle condizioni ambientali; confronto e condivisione delle esperienze; supporto psicologico ed accompagnamento alla soluzione dei conflitti/criticità.
- b. Supervisione valutativa delle azioni realizzate, strumentali a validare il contributo dalle stesse offerto nel miglioramento degli standard organizzativi, di efficacia, efficienza, accessibilità e qualità delle prestazioni. Attraverso modelli di assessment controfattuale, si procederà quindi a verificare l'impatto delle azioni progettuali in termini di: tempestività, accessibilità, adeguatezza, risultati prodotti e sostenibilità degli impatti generati.

Entrambe le azioni verranno realizzate da uno staff interdisciplinare, che opererà in stretto raccordo con la funzione di coordinamento.

4. DIFFUSIONE E MAINSTREAMING

Nell'intento di promuovere la disseminazione e la condivisione dei modelli di intervento sperimentati e dei risultati conseguiti, si prevede:

- 4.a La realizzazione di una e-pubblicazione strutturata come story-board delle lezioni apprese dalla

presa in carico dei casi più significativi;

4.b Un handbook operativo, utile a sostenere il trasferimento delle soluzioni validate in termini di competenze, profili, modelli organizzativi, processi e sistemi di assessment

4.c L'organizzazione di un seminario di divulgazione delle esperienze apprese, organizzato a Napoli.

1.4 Destinatari

I destinatari dell'intervento progettuale possono essere opportunamente distinti in:

1. Destinatari diretti: Cittadini di paesi terzi regolarmente presenti in Italia, ivi compresi i titolari di protezione internazionale.

Il progetto prevede di raggiungere un numero di destinatari diretti compreso tra 550 (corrispondente al 70% dell'obiettivo di risultato affidato dall'Autorità Delegata alla Regione Campania) e 780. La quantificazione puntuale potrà essere condivisa nell'ambito del processo di concertazione attivato a seguito dell'eventuale selezione della candidatura.

2. Destinatari indiretti, identificabili nel più ampio sistema degli attori pubblici e privati che beneficeranno delle azioni e degli apprendimenti sviluppati nell'ambito delle diverse azioni. Nel dettaglio, riteniamo possano essere ricondotti in questa categoria di destinatari:

- Gli operatori della rete regionale dei servizi, che beneficeranno di una maggiore integrazione e di migliori collegamenti organizzativi e funzionali
- I responsabili delle organizzazioni aderenti ai network territoriali che saranno attivati nei contesti di realizzazione delle attività
- I decisori politici, che potranno sviluppare adeguate azioni di mainstreaming verticale sulla base dei risultati delle azioni condotte.

1.5 Risultati attesi

Nell'articolare il sistema degli indicatori di risultato e di realizzazione programmati nell'ambito della proposta progettuale, si è ritenuto utile far riferimento all'allegato 4 dell'avviso, nel quale gli stessi sono puntualmente identificati. Si è inoltre proceduto ad identificare alcuni elementi integrativi che consentono di mettere in evidenza le azioni specificatamente programmate e gli obiettivi definiti dalla proposta.

Indicatori di realizzazione	Unità di Misura	Valore atteso
Cittadini di Paesi Terzi che usufruiscono dei servizi integrati attraverso i punti unici di accesso creati nell'ambito dell'Azione 02	n.	550/780
Reti Territoriali attivate	n.	4
Soggetti coinvolti nelle reti	n.	80
Punti unici di accesso ai servizi creati	n.	6/8
Materiali informativi e/o di comunicazione diffusi per facilitare l'accesso ai servizi attivi sul territorio	n.	2.000
Ore di mediazione linguistica culturale e/o di orientamento effettivamente erogate	ore	800/1000
Destinatari che hanno partecipato agli interventi complementari a quelli finanziati con l'Azione 02	n.	200/300
Piano coordinato di interventi per l'integrazione	n.	1
Incontri di cooperative learning finalizzati a sviluppare competenze, capacità ed attitudini alla multidisciplinarietà	n.	4
Incontri delle équipes multidisciplinari (sanità, sociale, assistenza, lavoro, ...) realizzate per la programmazione ed il follow up delle prese in carico	n.	8
Indicatori di Risultato	Unità di Misura	Valore atteso
Livello di gradimento dei servizi integrati erogati tramite i punti unici di accesso (rating da 0 a 10)	n.	7-8 su 10
Incremento nell'accesso ai servizi da parte dei destinatari	%	12/20%
Valutazione del valore aggiunto dell'esperienza, espresso dal sistema degli operatori coinvolti (rating da 0 a 10)	n.	7,8
PPAA regionali coinvolte nella trasferibilità delle azioni implementate	n.	40/60

A fronte di questi indicatori di realizzazione e di risultato, gli impatti attesi dalla realizzazione del progetto sul sistema territoriale (servizi, istituzioni, società civile, collettività e destinatari) di riferimento possono essere ricondotti ai seguenti elementi:

- capacità dei servizi territoriali di "fare di più e meglio con meno" nella gestione dei bisogni del target di riferimento, affermando così nella prassi il principio europeo della social innovation;
- implementazione di un rigenerato rapporto collaborativo tra il settore pubblico e quello del privato sociale, sviluppando modelli evoluti di Public-Private Partnership per l'offerta di servizi orientati all'integrazione dei cittadini extracomunitari
- più adeguata personalizzazione del sistema di presa in carico, attraverso la costruzione di percorsi individualizzati e multidisciplinari in grado di rispondere alle molteplici ed eterogenee esigenze dei destinatari
- più efficiente integrazione del vasto ed articolato sistema dei servizi pubblici e privati del

territorio, conseguibile mediante l'adozione di modelli multidisciplinari e lo sviluppo di partnership qualificate

- accrescimento della percezione di "tutela dei diritti" da parte dei destinatari, grazie alla strutturazione di servizi organici e mirati, in grado di farsi carico fattivamente delle diverse situazioni di disagio
- migliore capacità di apprendere dall'esperienza, non limitandosi a fornire servizi e prestazioni, ma ricercando, sperimentando e trasferendo pratiche innovative e replicabili
- innovazione nelle politiche territoriali di integrazione, attraverso la valutazione ed implementazione di soluzioni ancora oggi poco percorse ma che, attraverso lo sviluppo di competenze etnografiche, possono contribuire a qualificare l'integrazione dei destinatari, mettendo a disposizione soluzioni mirate

1.6 Metodologia

LOPZIONI METODOLOGICHE DI FONDO

L'estrema articolazione e complessità rilevate nel sistema dei bisogni dei potenziali destinatari presuppongono l'attivazione di risposte multidisciplinari, in grado di valorizzarne le potenzialità, mettendole al centro dell'intervento quali parte attiva di un processo di empowerment e di sviluppo dell'autonomia individuale. Con tale consapevolezza, il Consorzio Nova ha dunque identificato alcune opzioni metodologiche di fondo che, sulla base delle esperienze maturate a livello nazionale, consentono di assicurare l'efficacia e l'impatto dei servizi:

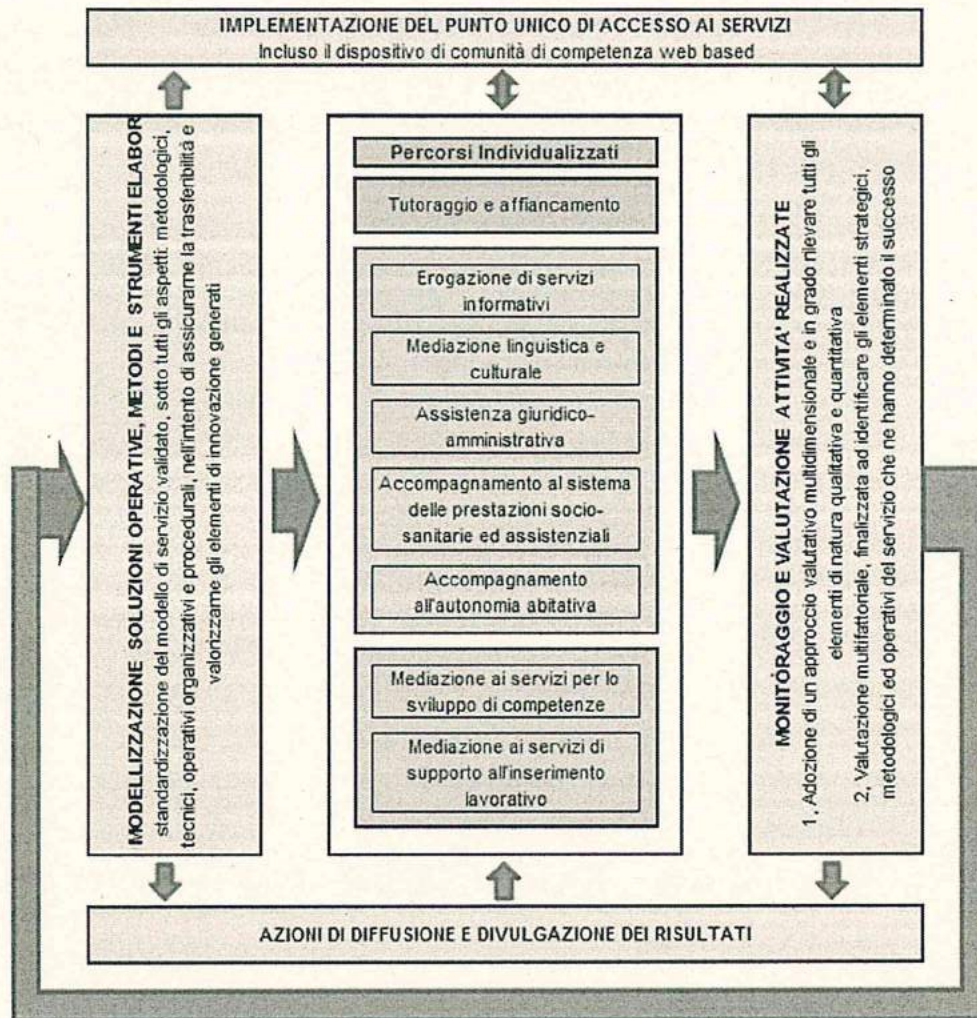
- Progettazione individualizzata: attraverso la costruzione di Percorsi individualizzati di supporto all'autonomia ed all'integrazione, condivisi tra tutors e destinatari, si orienta il sistema delle prestazioni, identificando il percorso ottimale per il singolo soggetto ed i diritti, doveri e responsabilità dei diversi attori in gioco. Il Piano di intervento personalizzato fissa gli obiettivi reciproci dei diversi attori coinvolti, vincolando l'operatore ad erogare i servizi individuati e il soggetto beneficiario a rispettare il percorso in una logica proattiva.
- Centralità della persona: sono i servizi e le risorse coinvolte nell'erogazione delle prestazioni che devono adattarsi alle differenti esigenze dei destinatari e non viceversa;
- Empowerment: il design di servizio ed il Percorso individualizzato mirano a valorizzare le potenzialità endogene ed esogene dei destinatari, costruendo percorsi condivisi e partecipati che consentono di mobilitare le loro risorse, puntando sul conferire protagonismo e stimolare la partecipazione attiva
- Presenza in carico globale. Con tale termine, il Consorzio Nova intende un processo integrato e continuativo attraverso cui deve essere garantito il governo coordinato dell'insieme degli interventi sulle condizioni che ostacolano l'autonomia e l'inserimento (sociale, culturale,

relazionale, lavorativo, abitativo, ...) dei destinatari. Tale approccio presuppone tre metodologie di lavoro, che contraddistinguono la progettualità proposta:

- Multidisciplinarietà degli interventi (case management). È un tentativo di risposta alla complessità e alla multifattorialità dei bisogni rilevati nei destinatari e prevede un'équipe di lavoro dove siano presenti diverse professionalità, in grado di strutturare risposte multidisciplinari, attraverso metodologie di lavoro integrate di *case management*
- Coordinamento univoco e punto unico di accesso ai servizi. Tale presupposto verrà assicurato dalla funzione di tutorship che, affiancando sistematicamente i singoli destinatari, dovrà garantire la coerenza delle prestazioni fruite rispetto agli obiettivi di cambiamento attesi e la revisione del progetto individualizzato sulla base di modifiche riscontrabili on going.
- Networking e approccio multistakeholders. Tale opzione consente di qualificare la rete delle competenze dei diversi operatori attivi a livello territoriale, anche mobilitando tutti gli attori pubblici e privati che possono, a vario titolo, contribuire al perseguimento degli obiettivi definiti (sviluppo di *Capitale Sociale*).
- Cooperative learning, per la gestione dei seminari territoriali di formazione alla multidisciplinarietà. Si tratta di una metodologia didattica che consente di far lavorare i partecipanti del gruppo facilitando nel contempo l'acquisizione di abilità sociali unitamente alla strutturazione di una rete di relazioni significative e stabili. Quindi, un sistema che permette di apprendere sia contenuti disciplinari che comportamenti sociali di collaborazione e cooperazione, determinanti per la buona riuscita di policies complesse e su temi socialmente sentiti. È un metodo di insegnamento a mediazione sociale di tipo orizzontale
- Pianificazione strategica delle Politiche Pubbliche. Disciplina connessa alla Planning Theory, fondata su un approccio di medio-lungo respiro alle politiche territoriali di sicurezza e di inclusione. Si intende ricondurre le attività dell'azione a ipotesi più generali di pianificazione, che riguardano la costruzione partecipata di azioni pluriennali di integrazione. Un progetto come quello proposto deve essere ricondotto a ipotesi più generali di Pianificazione, che riguardano nel nostro caso la costruzione partecipata di azioni pluriennali di integrazione e inclusione. È necessario produrre dei processi che vadano in quattro direzioni:
 - un'analisi effettiva delle domande sociali della cittadinanza e delle relative priorità (universalismo selettivo);
 - la messa in atto di pratiche reali di concertazione e di mediazione tra attori istituzionali e non;
 - una capacità elaborativa alta;
 - la costruzione di un'architettura di piano

Schema di articolazione del servizio

Lo schema riportato illustra il design delle azioni proposte, articolato seguendo l'approccio del Project Cycle Management e finalizzato a garantire non solo elevati standard di qualità nelle prestazioni, ma anche processi di revisione sistematici che consentono di migliorarne con continuità gli standard organizzativi, erogativi e di prestazione.



1.7 Strumenti

I principali strumenti che verranno adottati nell'ambito della realizzazione delle attività progettuali sono:

- Protocollo di intesa, inteso quale strumento in grado di formalizzare il coinvolgimento della rete

territoriale, definendo ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori coinvolti in ragione del perseguimento di obiettivi condivisi

- Le Porte Uniche di Accesso (PUA) alle prestazioni socio-sanitarie della Campania, che verranno valorizzate quali infrastruttura territoriale per l'accesso al più ampio sistema integrato dei servizi territoriali sviluppato nell'ambito della proposta progettuale.
- LDI (Local Development Initiatives), quale dispositivo validato dalla Commissione Europea per la gestione di interventi di progettazione partecipata multistakeholders, utile alla elaborazione del "Piano coordinato di interventi per l'integrazione"
- Piano di intervento Individualizzato, inteso quale strumento di programmazione e monitoraggio del percorso di integrazione concertato con il destinatario, nonché strumento di coordinamento del vasto sistema di interventi e prestazioni che sullo stesso intervengono in una prospettiva multidisciplinare
- Sistemi IT per la messa in rete dei flussi informativi. Il progetto intende valorizzare le molteplici potenzialità offerte dalle più recenti tecnologie di informazione, per strutturare un sistema di comunicazione efficace e tempestivo tra i diversi attori coinvolti, in grado di supportare lo scambio di esperienze, conoscenze, attivando così una vera e propria comunità di competenze.
- Sistema di Monitoraggio e Valutazione, inteso quale documento metodologico finalizzato ad identificare approcci, strumenti e processi utili ad assicurare un accompagnamento valutativo di tutte le azioni. Questo strumento risponde alla logica di Project Cycle Management con la quale è stata ideata la proposta progettuale e consente garantire non solo l'affidabilità del sistema di Reporting all'Autorità Delegata (Ministero del lavoro e delle politiche sociali), ma anche la valutazione controfattuale degli esiti conseguiti, per sostenere la trasferibilità delle attività e dei modelli di intervento realizzati.

1.8 Durata

Nel rispetto del timing definito dall'avviso, il progetto si stima possa prendere avvio nel mese di novembre 2016 e si concluderà entro il 31.03.2018 (Art. 5 comma 6 dell'avviso). L'articolazione delle attività si svilupperà secondo il gantt di seguito esplicitato

ATTIVITA'	2016		2017												2018		
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1. NETWORKING ED INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI TERRITORIALI	[Shaded]																
1.a Creazione e consolidamento delle reti territoriali																	
1.b Messa in rete dell'offerta delle prestazioni disponibili																	
1.c Seminari territoriali di formazione alla multidisciplinarietà																	
2. QUALIFICAZIONE DEI PUNTI UNICI DI ACCESSO PER LA PRESA IN CARICO MULTIDISCIPLINARE	[Shaded]																
2.a Implementazione di approcci integrati di case management																	
2.b Implementazione di un intervento diffuso di "lavoro nella"																	
2.c Servizi di mediazione linguistica e culturale																	
2.d Gender assessment dei servizi per l'integrazione																	
3. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLE AZIONI IMPLEMENTATE	[Shaded]																
3.a Supervisione delle équipe e dei percorsi individualizzati																	
3.b Monitoraggio e valutazione del progetto																	
4. DIFFUSIONE E MAINSTREAMING																	
4.a Realizzazione StoryBoard delle lezioni apprese																	
4.b Elaborazione Handbook operativo di sostegno alla trasferibilità																	
4.c Seminario conclusivo di mainstreaming																	

Trani, 13 giugno 2016

Firma del Legale Rappresentante



Gianpietro Losapio