

Il Progetto Inclusionione

Un percorso, tante possibilità



Ambito territoriale 13



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Indice

Uno sguardo ampio.....	4
Le misure di contrasto alla povertà in Italia.....	6
Il Progetto PON Inclusione ATS 13.....	10
L'equipe PON Inclusione nel territorio.....	12
L'equipe PON nel territorio: strumenti e strategie.....	20
I beneficiari REI: adulti e famiglie nei progetti socio-educativi.....	32
La storia di Annalisa.....	26
Esperienze di rete nel territorio ATS 13: sfide e prospettive future.....	42

UNO SGUARDO AMPIO

Proteggere e sostenere le persone che vivono in condizioni di povertà: è a questo obiettivo di politica sociale dell'Unione Europea che l'Italia, in qualità di Stato membro, ha assunto l'impegno di contribuire. Con il decreto legislativo n. 147 del 2017, il nostro paese ha assunto un piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà, sostenuto da strumenti come il SIA (Sostegno per l'Inclusione Attiva) e il REI (Reddito d'Inclusione).

Ormai cinque milioni di italiani vivono in condizioni di povertà assoluta: questo è il dato preoccupante che emerge dallo studio dell'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) sul 2018.

Stipendi bassi, precarietà e perdita del lavoro, difficoltà di risparmio: sempre più italiani faticano a gestire le spese impreviste senza richiedere aiuti esterni a familiari e conoscenti, oppure a servizi di prestito o ancora ai servizi sociali. Aumentano le famiglie che faticano a garantire ai figli tutte quelle opportunità che consentano loro di apprendere e formarsi, di sviluppare capacità e competenze, di coltivare interessi extrascolastici e di praticare attività sportiva.

La povertà non è però solo economica e materiale, ha molteplici volti. La povertà è anche relazionale e sociale e ciò avviene quando le persone iniziano a sentirsi più sole, quando non credono nelle loro capacità di superare le difficoltà che affliggono la loro vita, quando si chiudono in loro stesse e si isolano dal resto della comunità locale in cui vivono.

Per questo nasce il Programma Operativo Nazionale PON Inclusione: i fondi strutturali europei sono usati per la lotta contro la povertà e per favorire l'inclusione sociale. Con tale finanziamento diventa davvero possibile aiutare le persone a riprendere in mano la loro vita attraverso mirati modelli di intervento.

Come? Creando a loro favore percorsi personalizzati di inserimento socio-lavorativo su misura. È solo a partire da un'analisi individualizzata dei bisogni e delle potenzialità di ogni cittadino che è possibile costruire i sostegni necessari a guidarlo verso l'uscita dalla trappola della povertà.

È in questa sfida che si sviluppa il Progetto “*PON Inclusione ATS 13*” attivato nei Comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Salzano, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Vigonovo. Un progetto ambizioso che richiede agli amministratori degli enti locali, ai dirigenti e ai dipendenti dei servizi pubblici (Servizi Sociali Comunali, Centri per l'Impiego Servizi Socio-Sanitari dell'Azienda ULSS), agli operatori del terzo settore e alle forze produttive dei territori Miranese e Mirese di collaborare insieme per raggiungere il medesimo scopo: lo sviluppo di una comunità locale unita nella lotta contro la povertà e l'esclusione sociale. Una comunità impegnata a proteggere e sostenere i propri cittadini nelle difficoltà che incontrano lungo i loro percorsi di vita.

L'interesse istituzionale nei confronti dei cittadini e delle loro esigenze permette di ricercare e costruire interventi e servizi su misura, che possano incontrare i loro desideri, le loro aspettative e preferenze. Solo grazie a quest'attenzione e cura, persone e comunità locali possono diventare i veri protagonisti di un percorso di cambiamento che abbatte ostacoli e plasma nuovi livelli di benessere.

LE MISURE DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ IN ITALIA

Servizi sociali, Reddito di Inclusione, progetto personalizzato, cammino verso il cambiamento: sono questi i punti essenziali che tracciano il percorso di cittadini che, come Annalisa, possono beneficiare di una misura di contrasto alla povertà.

Grazie all'istituzione del "*Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale*" prende forma in via sperimentale il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA), una misura "ponte" introdotta con il decreto interministeriale del 26 maggio 2016. Rivolto alle famiglie in situazione di povertà in possesso di alcuni requisiti (di residenza, economici e familiari), il SIA prevede l'erogazione di un beneficio economico attraverso una *card*. Oltre al possesso dei requisiti, un nucleo familiare per beneficiare del SIA deve aderire ad un progetto personalizzato di presa in carico, concordato con i servizi sociali del Comune di residenza.

Nel mese di luglio 2017 i requisiti di accesso sono stati modificati ed ampliati: aumentando i potenziali beneficiari è stato possibile coinvolgere un maggior numero di cittadini in percorsi di reinserimento lavorativo e sociale.

Con l'approvazione del decreto legislativo n. 147 del 2017 la sperimentazione SIA giunge al termine per lasciare spazio alla nuova misura del Reddito di Inclusione (REI).

Alla misura di contrasto alla povertà REI viene conferito il titolo di livello essenziale delle prestazioni (LEP), in tutto il territorio italiano.

La norma che disciplina la misura REI prevede che i Comuni rivestano un ruolo centrale nella realizzazione del sistema degli interventi e dei servizi a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale presenti nelle loro comunità territoriali coordinandosi a livello di Ambito Territoriale.

L'Ambito rappresenta una modalità di gestione condivisa attraverso la quale i Comuni possono superare la visione limitata ai propri confini territoriali,

riuscendo a programmare e a utilizzare, con maggiore efficacia ed efficienza, risorse e finanziamenti.

La norma che disciplina la misura REI prevede inoltre che i Comuni, a livello di Ambito Territoriale, attivino specifiche prestazioni, anch'esse classificate come livello essenziale, che devono essere garantite in tutto il territorio italiano. Queste prestazioni sono il servizio di segretariato sociale, il servizio sociale professionale, le equipe multidisciplinari, gli interventi per l'inclusione socio-lavorativa e gli accordi di collaborazione con gli attori del territorio. Si tratta di prestazioni di cui si occupano in genere i servizi sociali.

In particolare il legislatore prevede che i servizi sociali svolgano la funzione di "punto di accesso" per i cittadini che intendono richiedere il REI. Il servizio di segretariato sociale offre le informazioni necessarie per la presentazione delle domande di accesso alla misura. Una volta raccolte, le domande vengono inoltrate all'INPS, l'Ente che eroga il sussidio. La norma inoltre affida ai servizi sociali ulteriori adempimenti, fra i quali la comunicazione all'INPS dell'avvenuta adesione dei nuclei familiari beneficiari REI ai progetti *personalizzati* di presa in carico. I progetti sono *personalizzati* proprio perché costruiti su misura per ogni persona e famiglia: ogni individuo è unico ed irripetibile, ogni storia di vita è diversa da un'altra.

Le Linee Guida SIA stabiliscono che questi progetti si costruiscano attraverso uno schema, un "procedimento metodologico", che prevede una sequenza di cinque fasi:

1. Analisi;
2. Valutazione;
3. Progettazione;
4. Realizzazione;
5. Conclusione.

Ma cosa sono i progetti? E cosa significa per i beneficiari REI aderire a progetti di presa in carico?

I progetti rappresentano il mezzo necessario per accompagnare i soggetti che ne fanno parte, cioè i protagonisti, verso il raggiungimento del possibile obiettivo.

Spesso le difficoltà che si presentano nella vita di tutti i giorni impediscono alle persone di muovere i primi passi per raggiungere un traguardo, oppure quando le difficoltà diventano insormontabili, gli impediscono persino di capire quale sia la loro meta. Altre volte è persino complicato capire quale possa essere il giusto punto di partenza. Il progetto rappresenta l'occasione per fermarsi a pensare, per ascoltare le proprie necessità ed i propri desideri; diventa l'opportunità per richiedere la guida di un professionista esperto con il quale organizzare e percorrere alcuni tratti del viaggio. La strada che dovrà essere percorsa dai protagonisti non sarà scelta dall'esperto, proprio perché l'esperto non può sostituirsi alle loro decisioni. È con il dialogo ed il confronto che protagonisti ed esperto individuano e pianificano assieme la meta. Confrontandosi insieme si possono definire gli impegni reciproci e ricercare i sostegni e le strategie necessari per facilitare il raggiungimento del traguardo. Per le persone meno allenate l'esperto non suggerirà mai percorsi troppo lunghi e faticosi, proporrà invece delle tappe e delle soste, momenti in cui esperto e persona si possano confrontare, spazi nei quali la persona possa percepire la gratificazione di avercela fatta a raggiungere un risultato, un obiettivo. Inoltre, le persone impegnate nei percorsi verranno sempre seguite e, quando necessario, l'esperto sarà pronto a motivarle, ad affiancarle e a tendere loro una mano. Se esse dovessero inciampare oppure rallentare senza riuscire a proseguire, l'esperto si impegnerà con loro per cercare una strada più facile da percorrere o richiederà eventualmente il supporto di uno specialista che sappia come affrontare ostacoli più impegnativi.

Assistente sociale e beneficiario REI quindi costruiscono insieme il progetto: individuano qual'è l'obiettivo da raggiungere e in quanto tempo, definiscono le azioni necessarie per realizzarlo, stabiliscono gli impegni che ognuno è

disposto ad assumersi e concordano gli incontri di confronto per monitorare l'evoluzione del progetto nel corso del tempo.

È attraverso questo confronto che i servizi sociali possono analizzare i bisogni specifici delle persone e dei nuclei familiari, per poi attivare percorsi personalizzati di inserimento socio-lavorativo e per poterli accompagnare verso l'autonomia e il raggiungimento di nuovi livelli di benessere. È solo grazie al contributo economico REI che i nuclei familiari e le persone che vivono sole possono trovare sollievo dall'onnipresente pensiero delle spese per concentrarsi su *“cosa posso fare per me stesso, per la mia famiglia, per la comunità in cui vivo”*.

IL PROGETTO PON INCLUSIONE ATS 13

Il Comune di Spinea, in qualità di Comune Capofila dell'Ambito ATS 13 “*Ex Conferenza dei Sindaci Azienda ULSS 13*” – composto dai Comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Santa Maria di Sala, Salzano, Scorzè, Spinea, Stra e Vigonovo – ha partecipato all'Avviso pubblico 3/2016 adottato dalla Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali, costituita presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. L'Avviso 3/2016, per la realizzazione di interventi di attuazione del SIA, richiede ai Comuni Capofila degli Ambiti Territoriali la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Programma Operativo Nazionale (PON) “*Inclusione*” 2014-2020, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo. Le proposte di intervento presentate dai Comuni Capofila, in riferimento alle Linee Guida SIA, possono essere articolate in tre tipologie di azioni ammissibili.

AZIONE A) Rafforzamento dei servizi sociali

AZIONE B) Interventi socio-educativi e di attivazione lavorativa

AZIONE C) Promozione di accordi di collaborazione in rete

Il Progetto “*PON Inclusione ATS 13*” presentato dal Comune di Spinea si colloca nell'Azione “*A – Rafforzamento dei Servizi Sociali*”. Nel Progetto sono state individuate le seguenti tipologie di intervento:

A.1.b Apporto di assistenti sociali, educatori professionali e parzialmente di un amministrativo per le attività di supporto e organizzazione, all'équipe multidisciplinare al fine di rafforzare la presa in carico

A.1.c.1 Creazione di un'équipe che fornisce un idoneo aiuto per valorizzare i percorsi di autonomia e di capacitazione delle persone e dei nuclei che hanno accesso al SIA; favorisce il generale processo di affrancamento dei beneficiari dai Servizi Sociali in relazione al crescere delle competenze,

autonomie sociali e abilità nel gestire la propria vita relazionale e quotidiana; facilita la creazione di significati a fronte di progetti integrati personalizzati per garantire durata all'esperienza di autonomia

A.1.d Formazione rivolta agli operatori (e aperta agli operatori dei Centri per l'Impiego) necessaria per la comprensione e l'applicazione del quadro teorico, modelli di riferimento per l'analisi dei bisogni e la valutazione, secondo l'approccio ecologico previsto nelle Linee Guida SIA

A.2.b Dotazione informatica e strumentale per operare in modo fattivo e concreto in un territorio ampio, spostandosi all'interno delle varie sedi dei servizi sociali e negli ambiti di vita dei beneficiari

A.1.c.2 Elaborazione e applicazione di uno strumento di valutazione dell'occupabilità nello svantaggio, su modello dell'esperienza della provincia di Pordenone

A.2.a Svolgimento di un'importante azione di sistema per sensibilizzare i destinatari intermedi (operatori economici, cooperative sociali, Centri per l'Impiego), per attivare percorsi di work-experience

Il Progetto "PON Inclusione ATS 13" ha ottenuto per la triennalità 2017-2019 un finanziamento complessivo di € 623.511,00.

Il presente opuscolo intende offrirne una presentazione.

L'EQUIPE PON INCLUSIONE NEL TERRITORIO

Nel mese di marzo 2017 sono state avviate dal Comune Capofila tre procedure di selezione a tempo determinato per assumere le figure professionali necessarie per la costituzione di un'equipe, operativa a livello sovra-comunale, a rafforzamento dei servizi sociali dell'Ambito ATS 13.

Nel mese di febbraio 2018 l'equipe "*PON Inclusione*" ha avviato le attività del Progetto ATS 13. Composta da due assistenti sociali, quattro istruttori direttivi socio-educativi e un istruttore direttivo amministrativo contabile, è coordinata dal Responsabile del "Settore Servizi Sociali" del Comune Capofila, che svolge il ruolo di Responsabile di Progetto.

Dove collocare un nuovo servizio sovra-comunale?

Con il Progetto ATS 13 si intende realizzare un'importante azione di rafforzamento dei Servizi Sociali dell'Ambito. Tale azione si traduce in particolar modo nell'opportunità, per gli assistenti sociali dei Comuni (i *case manager*), di attivare percorsi di presa in carico dei cittadini beneficiari REI in collaborazione con gli operatori dell'equipe PON, un gruppo di lavoro sperimentale che opera a livello sovra-comunale.

Il modello organizzativo previsto dal Progetto ATS 13 definisce un flusso di lavoro (*workflow*) che colloca il coinvolgimento degli operatori PON nelle fasi di progettazione, monitoraggio e verifica dei percorsi di presa in carico.

Rimangono invece in capo ai singoli Comuni dell'Ambito gli adempimenti necessari ed antecedenti a tali fasi. Infatti, in seguito al riconoscimento della misura REI da parte dell'INPS ed al ricevimento della Carta REI, ogni cittadino beneficiario è convocato dai *case manager* del proprio Comune di residenza per la definizione dei progetti personalizzati di presa in carico.

L'opportunità di attivare tali percorsi deriva dagli esiti della valutazione professionale svolta dagli assistenti sociali, o *case manager*. Ad essi è

attribuito il compito di analizzare le situazioni personali, familiari e sociali di ogni destinatario della misura, avvalendosi di uno strumento di valutazione (chiamato Analisi Preliminare) che, una volta compilato in tutte le sue sezioni, restituisce al professionista e al nucleo familiare il percorso da seguire.

Nel caso in cui i bisogni e le condizioni di difficoltà dei nuclei beneficiari REI siano causati solo da una situazione di precarietà lavorativa o di disoccupazione, i componenti adulti sono inviati ai Centri per l'impiego (CPI) per sottoscrivere un Patto di Servizio. Il Patto di Servizio, ai sensi del d.lgs. n. 150 del 2015, è lo strumento utilizzato dal CPI per formalizzare l'accordo con i cittadini che accedono ai loro servizi ed è finalizzato all'inserimento lavorativo e alla partecipazione ai percorsi di politica attiva per il lavoro e la formazione.

Se invece l'esito della valutazione professionale prevede l'attivazione di percorsi di competenza dei servizi sociali, il *case manager* predispone un piano individualizzato (PAI).

Gli elementi essenziali che costituiscono il PAI sono gli obiettivi da raggiungere, i risultati attesi, le azioni, gli impegni, i sostegni e i tempi necessari per realizzarli. Al fine di facilitare l'esito positivo del PAI il *case manager* può avviare l'attivazione dell'equipe PON, che in questo modo diventa sostegno e supporto da proporre al nucleo beneficiario. Nasce così la stretta collaborazione tra *case manager* ed operatore dell'equipe PON che assieme affiancano ed accompagnano i beneficiari REI in percorsi socio-educativi.

L'équipe PON e i percorsi socio-educativi

Sulla base delle evidenze rilevate con l'applicazione dello strumento sperimentale OPPA (del quale, nel successivo capitolo, si proporrà un approfondimento), gli operatori dell'equipe PON progettano percorsi personalizzati di inclusione sociale e lavorativa. La determinazione degli

obiettivi di ogni percorso è elaborata insieme alla persona sulla base della sua motivazione, del suo impegno e della sua volontà di uscire dalle situazioni individuate come più o meno problematiche.

Una volta definiti gli obiettivi del percorso insieme a tutti gli attori in gioco (beneficiario REI e *case manager*) l'operatore PON ne pianifica lo svolgimento attraverso la stesura di uno specifico progetto di intervento.

I progetti attivati dall'équipe PON si strutturano con l'obiettivo generale di promuovere l'autonomia della persona nelle diverse aree individuate, per poi articolarsi nei diversi obiettivi specifici ed interventi pianificati. Ogni progetto ha una durata massima stimata di sei mesi, che può essere anche ridotta a seconda del livello di autonomia e bisogno della persona.

La presenza di due profili professionali all'interno dell'equipe PON, assistenti sociali ed educatori, differenzia i percorsi di intervento da loro attivati a favore dei beneficiari REI. Gli assistenti sociali PON elaborano progetti che possono essere considerati un'articolazione più specifica dei PAI dei *case manager*: Tali progetti prevedono una maggiore autonomia da parte del beneficiario REI nello svolgimento delle azioni concordate e richiedono colloqui di monitoraggio a cadenza regolare. Gli educatori invece elaborano il Progetto Educativo Individualizzato (PEI). Ogni obiettivo inserito nel PEI è costituito dalle singole azioni individuate per raggiungerlo. Le azioni sono le attività concrete pensate per il beneficiario e per ognuna di esse viene specificata la tipologia di intervento e il tempo necessario a realizzarla.

Ci saranno persone che dimostrano un alto livello di indipendenza ed in questi casi l'intervento dell'operatore si limiterà ad una attività di monitoraggio dell'andamento del progetto. Ci saranno invece beneficiari con un grado di problematicità e difficoltà maggiore, allora in questi casi si dovrà optare per un affiancamento più presente e che faciliti, passo dopo passo, gradualmente il raggiungimento di un minimo livello di autonomia.

Un aspetto importante delle progettualità attivate dall'equipe PON riguarda la particolare attenzione rivolta alla definizione delle tempistiche di lavoro con i beneficiari REI. Sono regolarmente previsti spazi di confronto tra operatore e beneficiario: tale modalità operativa permette di monitorare e valutare l'andamento dei percorsi individualizzati e di intervenire in modo tempestivo laddove emerga la necessità di una rivalutazione del livello di indipendenza o di una rimodulazione dei tempi necessari al beneficiario per portare a termine le azioni in autonomia.

Inoltre alla fine di ogni progetto è prevista una fase di valutazione da parte dell'operatore PON, in condivisione con il *case manager* e il beneficiario REI, durante la quale si analizzano l'andamento del percorso, il rispetto degli impegni, il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati e l'eventuale necessità di altri tipi di intervento.

Attraverso questa modalità di lavoro l'operatore aiuta il nucleo familiare ad uscire dalla propria condizione di vulnerabilità o di marginalità: il professionista elabora ogni proposta di intervento nell'ottica di promozione dei livelli di autonomia personale, attiva le competenze e le abilità dei componenti la famiglia e delle persone presenti nella rete di relazioni di riferimento (amicizie, vicinato, comunità), attiva le risorse dei servizi del territorio. In questo modo si sostiene e si motiva la persona e si lavora in rete con la comunità per rendere gli attori in gioco partecipi e reali protagonisti del cambiamento.

L'organizzazione operativa dell'equipe PON nel territorio

Il modello organizzativo definito dal Progetto ATS 13 prevede, come si è visto, un flusso di lavoro che stabilisce il ruolo degli operatori PON nei percorsi di presa in carico. Tale modello disciplina inoltre l'organizzazione operativa dei professionisti che compongono l'equipe: è prevista la presenza stabile dell'istruttore amministrativo presso la sede del Comune Capofila e

l'assegnazione degli assistenti sociali e degli educatori ad una specifica “Zona” dell'Ambito ATS 13.

Per ottimizzare la presenza degli operatori nel territorio è stata rispettata la storica suddivisione del territorio in due macro-aree: da una parte l'area miranese (Area Nord) e dall'altra quella mirese (Area Sud). Ciascuna area è stata a sua volta ripartita in due: il territorio dell'Ambito ATS 13 è stato organizzato quindi in quattro Zone.

Piano organizzativo degli operatori sociali

AREA SUD	ZONA 1	Campagna Lupia, Camponogara, Campolongo Maggiore, Fossò, Vigonovo	1 Assistente Sociale F.T. 1 Educatore F.T.
	ZONA 2	Dolo, Mira, Fiesso d'Artico, Stra, Pianiga	1 Assistente Sociale F.T.
AREA NORD	ZONA 3	Scorzè, Noale, Salzano, Martellago	1 Educatore F.T. 1 Educatore P.T.
	ZONA 4	Spinea, Mirano, Santa Maria di Sala	1 Educatore P.T. 1 Educatore P.T.

LEGENDA: F.T. full time - P.T. part time

La dimensione organizzativa di Zona richiede ai Comuni di collaborare tra loro a livello inter-istituzionale. Tale modalità facilita il lavoro del personale PON nelle sedi operative di Zona ed in particolare l'organizzazione dei loro spostamenti nei diversi territori. Assistenti sociali ed educatori possono così investire del tempo per conoscere la realtà territoriale in cui prestano servizio e tessere relazioni con gli attori e le istituzioni che vi operano. Tale attività rappresenta, generalmente per il settore dei servizi sociali e nello specifico per il Progetto ATS 13, la prima premessa necessaria per poter realizzare interventi efficaci e di qualità. Per raggiungere gli obiettivi del Progetto ci sono due ulteriori fondamentali premesse che devono accompagnare il lavoro degli operatori sociali: si tratta della formazione e della costruzione dell'identità di gruppo.

La formazione è un'azione necessaria per mantenersi aggiornati e per creare uno stretto legame tra il sapere teorico e il “saper fare”: come si vedrà in seguito, l'opportunità di partecipare a momenti di studio e di esercitazione in gruppo favorisce il confronto con realtà diverse. La conoscenza di nuovi mondi possibili e la ricerca di modalità innovative possono permettere di riorganizzare le pratiche quotidiane.

La costruzione di un'identità di gruppo invece è un processo necessario per permettere un'organizzazione ottimale del lavoro: consente di assegnare compiti e ruoli in modo agevole, di creare linguaggi e significati condivisi, di generare un clima di fiducia. L'equipe PON è il luogo che ne permette lo sviluppo: tutti gli operatori infatti sono presenti presso la sede centrale del Comune Capofila almeno una volta a settimana. Tale strategia prevede che si riuniscano con regolarità, coordinati dal Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune di Spinea, per pianificare, valutare e monitorare le azioni del Progetto ATS 13.

Il ruolo operativo dell'equipe è sostenuto in particolare dalla figura dell'istruttore direttivo amministrativo contabile. Per la riuscita positiva del Progetto è di fondamentale importanza che un membro del gruppo si occupi di tutte le attività amministrative, organizzative e di supporto ai Comuni dell'Ambito. Tra queste azioni riveste particolare importanza la gestione delle fasi della rendicontazione e del monitoraggio ministeriali che consistono in un lavoro di raccolta e di rielaborazione dei dati da inviare ogni tre mesi al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Senza questo adempimento infatti il Progetto non potrebbe ottenere i finanziamenti necessari alla sua realizzazione.

L'ÉQUIPE PON NEL TERRITORIO: STRUMENTI E STRATEGIE

Le azioni di pianificazione, valutazione e monitoraggio dei percorsi di presa in carico richiedono, come si è visto, l'utilizzo di specifici strumenti. Con il Progetto ATS 13 sono stati realizzati strumenti che hanno supportato l'operatività degli assistenti sociali e degli educatori nella definizione delle tappe necessarie per accompagnare i beneficiari REI verso il raggiungimento di nuovi livelli di benessere. Tra questi riveste particolare importanza lo strumento "*Orientamento Progettuale per la Promozione delle Autonomie*" (OPPA), del quale si propone un approfondimento.

Valutare l'occupabilità nello svantaggio: l'esperienza pordenonese

Le Linee Guida SIA citano l'esperienza della provincia di Pordenone quale modello ideale da sviluppare a livello nazionale. Nel territorio pordenonese è stato sperimentato un Servizio destinato ai cittadini adulti *vulnerabili* che vivono situazioni di precarietà, in particolar modo economica ed occupazionale.

Per accompagnare operatori e cittadini nella ricerca del percorso progettuale personalizzato migliore per ogni specifica situazione personale e familiare, sono stati costruiti due strumenti di valutazione, due griglie funzionali all'analisi dei bisogni e delle risorse degli adulti: ITO (*Indice Teorico di Occupabilità*) e ASFeO (*Autonomie Socio Formative e Occupabilità*).

È grazie alla rivelazione ITO (che permette di raccogliere dati oggettivi importanti quali età, livello di istruzione, abilità personali) e al successivo approfondimento ASFeO (che indaga gli aspetti che caratterizzano il funzionamento della persona adulta dal punto di vista psico-sociale e comportamentale) che è possibile elaborare profili di "*occupabilità nello svantaggio*". In questo modo gli operatori riescono a individuare le caratteristiche dello svantaggio sociale collegate alle possibilità di

occupazione delle persone. Possono quindi attivare gli interventi più adatti, garantendo così maggiori possibilità di successo dei percorsi personalizzati.

Negli ultimi anni ITO e ASFeO sono stati aggiornati e sostituiti dalle griglie informatizzate ASSO (*Attivazione Sociale Sostenibile Occupabilità*) e ISA (*Indicatori Sviluppo Autonomie*). È stata creata, inoltre, una Piattaforma con l'intento di renderla disponibile su scala nazionale: in questo modo gli operatori sociali di altri territori possono elaborare i profili di occupabilità delle persone adulte vulnerabili destinatarie di percorsi presso i loro servizi.

Nel 2018 il Comune di Pordenone ha offerto la possibilità agli Enti interessati di accedere alla sperimentazione di tale Piattaforma. Il Comune di Spinea, in qualità di Capofila dell'Ambito ATS 13, ha deciso di aderirvi. La candidatura è stata valutata positivamente: l'equipe PON ha potuto partecipare al seminario formativo preposto all'approfondimento dell'applicazione degli strumenti ASSO e ISA e, nel mese di luglio 2019, è stata abilitata all'utilizzo di un *software* di elaborazione dei profili di occupabilità nello svantaggio.

Orientamento Progettuale per la Promozione delle autonomie (OPPA)

Come si è visto, tra le azioni del Progetto ATS 13 è prevista l'elaborazione e l'applicazione di uno strumento di valutazione dell'occupabilità nello svantaggio, su modello dell'esperienza pordenonese.

Innanzitutto gli operatori PON hanno cercato di identificare le aree che riguardano la sfera personale, familiare e sociale che possono rappresentare al tempo stesso per l'operatore argomento di indagine e per la persona elemento di autoanalisi. In questo modo è possibile raggiungere un duplice obiettivo: da una parte favorire lo svolgimento di una valutazione approfondita da parte dell'operatore e dall'altra permettere alla persona di arrivare a riconoscere le proprie risorse e i propri bisogni e a condividere le proposte di cambiamento ipotizzate dall'operatore.

Inizialmente l'equipe ha elaborato due tipologie di analisi, e quindi di strumenti, una a compilazione diretta della persona e una con l'aiuto dell'operatore. Dopo un primo periodo di sperimentazione con le persone beneficiarie REI è stato definito l'utilizzo della scheda di analisi da compilare insieme all'operatore. La somministrazione dello strumento avviene tramite un colloquio della durata da una a due ore, con l'eventuale possibilità di suddividerlo in più incontri. In tale occasione sono oggetto di approfondimento aspetti della sfera personale, familiare e sociale.

Il risultato che l'operatore PON ottiene mediante la sua applicazione è l'identificazione delle caratteristiche, delle risorse e dei limiti della persona. Attraverso l'analisi di queste sfere, l'adulto viene guidato in un percorso di consapevolezza, durante il quale, ad essere importante è proprio il suo processo di maturazione, che gli permette di acquisire una maggiore certezza delle proprie capacità ed aspirazioni.

In seguito a periodici aggiornamenti e perfezionamenti di tale scheda, l'équipe PON ha elaborato lo strumento "*Orientamento Progettuale per la Promozione delle Autonomie*" (OPPA), uno strumento di orientamento per la costruzione di progetti volti alla promozione dell'autonomia dei beneficiari REI nei diversi ambiti di vita.

Quando l'operatore PON incontra il beneficiario REI per la somministrazione dell'OPPA dedica la prima parte del colloquio alla raccolta dei dati personali: età, composizione del nucleo familiare ed eventuali interventi pregressi con i Servizi del territorio. Le domande successive indagano le seguenti cinque aree principali.

- La prima area, quella dell'istruzione, rileva il possesso di titoli di studio, esperienze di formazione extrascolastica, conoscenza informatica e di lingue straniere.

- La seconda area, inerente la parte occupazionale, analizza la situazione lavorativa attuale e pregressa, prestando particolare attenzione alle eventuali

cause di interruzione dei rapporti di lavoro, alle strategie di ricerca di un'occupazione utilizzate e alla disponibilità che dimostra la persona all'impegno lavorativo.

- La terza area, riguardante le attività extra-occupazionali e la socializzazione, evidenzia la presenza di hobby, passioni sportive, attività di volontariato e le informazioni che aiutano a comprendere la capacità di utilizzo del tempo libero e il livello di inserimento nel tessuto della comunità.

- La quarta area approfondisce le condizioni di salute, rilevando eventuali situazioni certificate di invalidità e/o di disabilità.

- La quinta, ed ultima area, rileva l'operare della persona nel quotidiano, a partire dal livello di autonomia negli spostamenti e il possesso della patente di guida, fino ad arrivare alle capacità di organizzazione familiare, gestione del budget e presenza di carichi di cura.

Lo strumento OPPA presenta inoltre una sezione dedicata all'autovalutazione generale delle competenze trasversali, organizzative, sociali, manuali, creative, dei valori e delle aspirazioni che la persona ritiene di possedere o meno.

La compilazione di OPPA, a cura dell'operatore PON, prevede il completamento sia di alcune sezioni descrittive sia di una serie di voci alle cui risposte corrisponde un punteggio. Il risultato finale produce un quadro riassuntivo del livello di autonomia della persona nelle diverse dimensioni di vita.

La progettazione degli interventi socio-educativi parte dalla restituzione degli esiti dell'OPPA la quale consiste in un processo di condivisione tra operatore PON, *case manager* e beneficiario REI: a partire dalle aree individuate come carenti si costruisce e si attiva un percorso di cambiamento a cui il beneficiario possa riconoscere un valore.

OPPA non è solamente uno strumento che accompagna gli operatori nelle fasi di conoscenza e valutazione dei beneficiari REI residenti nel territorio

dell'Ambito ATS 13, ma costituisce già di per sé un intervento professionale attivato dagli operatori PON per ogni percorso di presa in carico.

Strumenti di monitoraggio

Al fine di monitorare gli obiettivi e le azioni del Progetto ATS 13 sono stati elaborati ed utilizzati appositi strumenti per osservarne l'andamento complessivo, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

Da una parte è previsto l'utilizzo di tabelle orarie (*timesheet*) utili al procedimento di rendicontazione che, come si è visto, deve essere definito con cadenza trimestrale.

Grazie all'utilizzo dello strumento *timesheet* è possibile rilevare ogni mese il totale delle ore lavorate di ciascun operatore PON e di classificarle in base alle specifiche attività ed azioni richieste dal Progetto ATS 13. Attraverso la compilazione mensile di questo strumento è possibile elaborare via via delle riflessioni sulle diverse tipologie di intervento che impegnano l'operatività dell'equipe PON. Lo strumento *timesheet* rileva dodici aree di azione.

Le aree timesheet

<i>Formazione</i>
<i>Equipe PON</i>
<i>Equipe case manager</i>
<i>Equipe multiprofessionale</i>
<i>OPPA</i>
<i>Progettazione PAI/PEI</i>
<i>Colloquio</i>
<i>Visita domiciliare</i>
<i>Accompagnamento beneficiari</i>
<i>Back office</i>
<i>Ricerca opportunità</i>
<i>Promozione di reti territoriali e di cittadinanza attiva</i>

Dall'altra parte per monitorare l'andamento dei singoli progetti individualizzati, da un punto di vista quantitativo, è stata prodotta una griglia di raccolta dati.

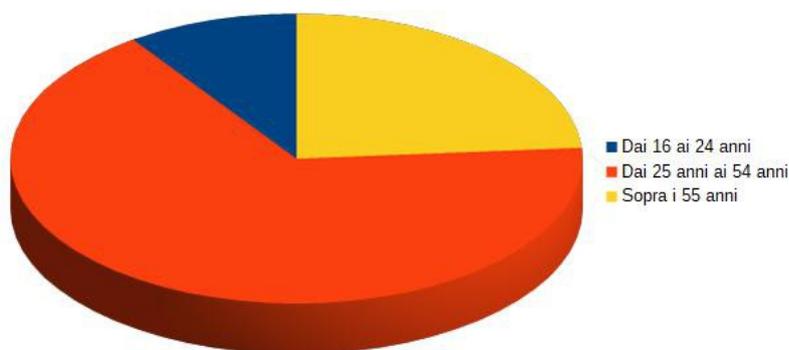
In questo modo è possibile, per ogni Comune, prendere nota del numero di nuclei familiari presi in carico dall'equipe PON e degli individui che beneficiano di un progetto personalizzato all'interno dello stesso nucleo. Sono rilevati i dati anagrafici, i titoli di studio posseduti e le condizioni lavorative attuali.

Si registra anche la durata media di ogni progetto e l'eventuale presa in carico integrata con altri Servizi del territorio. Inoltre viene specificato l'ammontare del contributo REI, comprese eventuali sue variazioni, sospensioni o revoche.

Questo tipo di lavoro di rilevazione dati, periodicamente aggiornato, ha reso possibile la redazione di *report* di Progetto, a cadenza trimestrale, al fine di produrre osservazioni sul lavoro svolto e sulla possibilità di eventuali rimodulazioni o modifiche.

I BENEFICIARI REI: ADULTI E FAMIGLIE NEI PROGETTI SOCIO-EDUCATIVI

Come si è visto, l'introduzione del REI, quale misura nazionale di contrasto alla povertà, ha dato forma a un sistema nel quale, i beneficiari ricevono un contributo mensile e si impegnano in un percorso personalizzato: quest'ultimo, a seconda della peculiarità di ogni singola situazione di difficoltà, è progettato presso i Centri per l'Impiego di Dolo e di Mirano oppure presso i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito ATS 13. Tra questi, il numero dei nuclei beneficiari REI che hanno sottoscritto un PAI presso i Servizi Sociali e che sono stati poi presi in carico dall'equipe PON, al 31 marzo 2019, è di 170. Inoltre, poiché la norma prevede la possibilità che in ogni nucleo possano essere coinvolti allo stesso tempo più componenti maggiorenni, risultano n. 227 gli adulti che hanno aderito a progetti socio-educativi personalizzati.

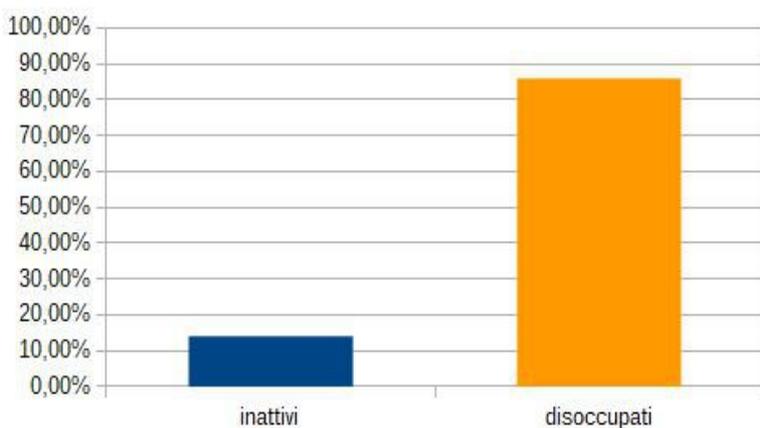


Chi sono i 227 adulti che hanno partecipato ai percorsi attivati dagli operatori PON Inclusion?

I dati anagrafici, raccolti attraverso lo strumento del monitoraggio, dimostrano che la maggior parte di essi ha un'età compresa tra i 25 e i 54 anni (66,52%). I destinatari over 55 rappresentano il 23,79%, mentre i giovani di età compresa tra i 16 e i 24 anni sono il 9,69%.

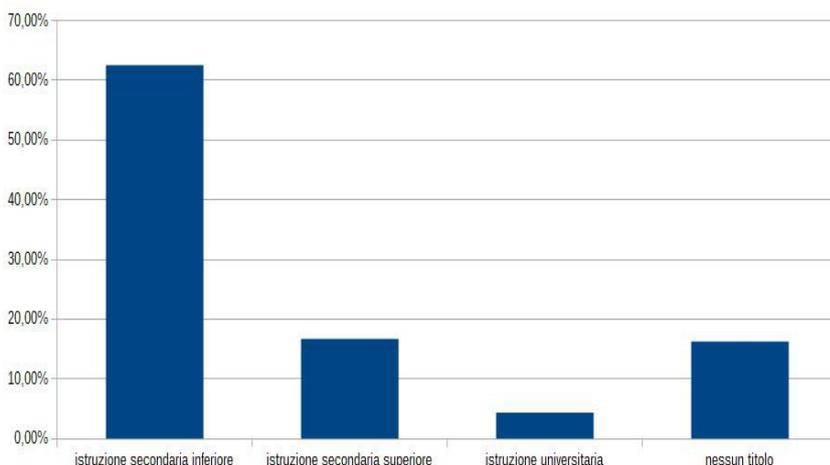
Durante i primi colloqui conoscitivi con gli operatori PON i beneficiari REI hanno manifestato espressamente la richiesta di essere supportati nella ricerca di un lavoro. L'analisi dello *status* occupazionale, rilevato al primo accesso, permette di evidenziare che l'85,90% è disoccupato. Secondo la normativa attuale, è considerato disoccupato un individuo che, privo di

impiego, dichiara la propria immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa e alla partecipazione a misure di politica attiva del lavoro promosse dai competenti Centri per l'Impiego. A ciò si aggiunge la definizione, introdotta dalla normativa che istituisce il REI, che considera in stato di disoccupazione anche i cosiddetti “*working poor*”, quei lavoratori il cui reddito da lavoro corrisponde a una soglia di reddito annuo lordo pari a € 8.000 per i lavoratori dipendenti e di € 4.800 per i lavoratori autonomi. Il restante 14,10% è rappresentato invece da adulti “inattivi”, che non sono quindi alla ricerca di un'occupazione (ad esempio, gli studenti frequentanti un regolare corso di studio o di formazione professionale).



I continui processi di trasformazione della società e, in particolar modo, del mercato del lavoro, richiedono all'adulto una grande capacità di riadattamento, soprattutto in termini di acquisizione e di

aggiornamento di competenze specifiche (tecnico-professionali, relazionali, trasversali, organizzative, ecc.). Un fattore che facilita lo sviluppo di questa capacità è rappresentato dal *background* formativo dell'adulto e, quindi, dal suo livello di istruzione.



Rispetto a tale fattore, si osserva che la maggior parte dei destinatari dei progetti PON Inclusion, il 62,56%, è in possesso del diploma di istruzione secondaria inferiore

(licenza media); il 16,74% di essi ha conseguito il diploma di istruzione secondaria superiore, il 4,40% è in possesso di titoli di istruzione di livello universitario e post-universitario, mentre il 16,30% rimanente non ha conseguito nessun titolo di studio.

Il possesso di un basso livello di istruzione rappresenta un fattore che rallenta lo sviluppo delle numerose, e sempre più elevate, competenze richieste dall'attuale mercato del lavoro.

Lo sviluppo delle competenze in età adulta è inoltre ostacolato dalla presenza di molteplici fattori di vulnerabilità, personali e di contesto, con differenti livelli di gravità, e tra loro strettamente interconnessi.

Tra i più significativi, per esempio, si evidenziano difficoltà cognitive ed intellettive non certificabili, fenomeni di frequenza scolastica irregolare o di abbandono, analfabetismo informatico, esclusione sociale, carichi di cura familiare. Tra i più complessi invece emergono situazioni di dipendenza da sostanze stupefacenti e patologie sanitarie che limitano lo svolgimento delle attività quotidiane. La presenza di fattori di vulnerabilità comporta per la persona adulta, e per il suo nucleo familiare, una situazione di “svantaggio sociale”.

I Servizi Sociali hanno rilevato una preoccupante espansione del fenomeno dello svantaggio sociale che, assumendo nuove e molteplici sfumature, sollecita sempre di più i professionisti nella ricerca di nuove risposte da offrire alla cittadinanza in difficoltà. Tale fenomeno inoltre richiede alle organizzazioni istituzionali non solo l'individuazione di nuove risorse, ma anche l'attivazione di innovative strategie.

Tale esercizio di ripensamento delle pratiche, supportato da percorsi di formazione mirata, ha portato all'elaborazione e alla conseguente sperimentazione di uno schema procedurale: tale schema, sulla base delle evidenze elaborate dallo strumento OPPA, supporta l'operatore PON nella rilettura delle dimensioni di “bisogno” e “risorsa” di ogni individuo nei

corrispettivi termini di una prospettiva di cambiamento possibile. La definizione di tale prospettiva permette l'individuazione di codificati obiettivi generali che, come una bussola, orientano professionista e beneficiario nella realizzazione del progetto personalizzato.

Lo schema operativo è costituito da cinque livelli, ordinati in base alla consistenza dello svantaggio sociale rilevato da OPPA.

Obiettivo generale	Sostegno
<i>1. Affrancamento dai servizi sociali</i>	<i>Colloqui di orientamento</i>
<i>2. Autonomia</i>	<i>Sostegno psicosociale</i>
<i>3. Sviluppo di nuove competenze</i>	<i>Intervento socio-educativo</i>
<i>4. Riduzione del disagio</i>	<i>Percorso di accompagnamento</i>
<i>5. Inclusione sociale</i>	<i>Percorso di accompagnamento integrato</i>

Ciascun livello fornisce agli operatori tre tipologie di informazione per la definizione delle progettualità: l'obiettivo generale, il corrispettivo sostegno che ne favorisce il raggiungimento e le aree di intervento progettuale (oggetto di approfondimento nel successivo paragrafo).

Lo svantaggio sociale, come si è visto, è dato da diversi fattori di vulnerabilità. Più il suo grado è elevato, più l'obiettivo dell'intervento progettuale sarà orientato verso la riduzione del disagio e dell'esclusione sociale.

Da una parte, i percorsi di inclusione sociale, attivati nel 19,38% dei casi, hanno supportato adulti fragili in situazione di grave svantaggio attraverso intense azioni di accompagnamento finalizzate al raggiungimento di un sufficiente livello di benessere e al contrasto della marginalità. Dall'altra parte, i percorsi finalizzati alla riduzione del disagio (31,72%) hanno previsto l'accompagnamento degli adulti fragili con bisogni sociosanitari complessi all'accesso e alla fruizione dei servizi del territorio.

Il raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo di nuove competenze (20,71%), realizzabile in situazioni di svantaggio sociale lieve e non complesso, richiede l'attivazione di interventi socio-educativi rivolti ad adulti che non sono

consapevoli delle proprie potenzialità ed abilità, con bassa autostima e scarsa capacità di organizzazione (ad esempio, programmazione degli impegni o del bilancio familiare). In queste occasioni, gli operatori hanno affiancato i destinatari nell'iscrizione e nella partecipazione a brevi percorsi formativi per l'acquisizione di nuove competenze.

L'obiettivo dell'autonomia, perseguito nel 17,62% dei casi, ha caratterizzato percorsi di sostegno psicosociale rivolti agli adulti che, in possesso di buone risorse e competenze, necessitano di essere indirizzati all'accesso di opportunità offerte dai servizi per l'occupabilità, come l'orientamento professionale breve o la partecipazione a percorsi di tirocinio, *work-experience*, ecc.

Infine, si rilevano situazioni nelle quali l'adulto, che si è trovato ad affrontare un evento traumatico ed improvviso (ad esempio perdita imprevista del lavoro, lutto, malattia di un familiare), attraversa una fase di difficoltà transitoria, che non necessita di un percorso di presa in carico da parte dei servizi sociali.

In simili situazioni, che rappresentano il 10,57% dei progetti attivati, il sostegno professionale garantisce un supporto di consulenza e di orientamento per un breve periodo di tempo.

Ad oggi i 227 progetti seguiti dall'equipe PON stanno attraversando differenti fasi evolutive e, per tale ragione, non è stato possibile presentare delle considerazioni specifiche rispetto ai risultati raggiunti.

Tuttavia, si può comunque affermare che in tutte le situazioni, a prescindere dalla gravità della condizione di svantaggio sociale rilevata, sono stati osservati margini di sviluppo. Ciò conferma che nessuna situazione, per quanto compromessa, può rimanere ancorata nella sua staticità e che un cambiamento possibile possa sempre essere un traguardo raggiungibile, se sostenuto però da interventi personalizzati, condivisi con la persona e non imposti dall'alto.

Un approfondimento sui progetti: le aree di promozione delle autonomie

Come già illustrato in precedenza, le aree di intervento che caratterizzano i percorsi socio-educativi sono individuate sulla base della valutazione della situazione di ogni persona, considerata come unica ed irripetibile, e sulla base di un processo di costruzione partecipata del progetto personalizzato, che non viene mai calato dall'alto dal professionista bensì costruito insieme al beneficiario in considerazione dei suoi desideri, aspettative e preferenze.

Questo processo partecipato viene inoltre sostenuto ed orientato dal modello operativo, presentato nel paragrafo precedente, che coniuga svantaggio sociale, obiettivo generale e sostegno.

Per quanto riguarda le aree di intervento, esse sono analiticamente suddivisibili nelle seguenti cinque macro-categorie.

1. Lavoro e occupazione

2. Benessere, salute e funzionamenti

3. Organizzazione familiare, finanziaria e esigibilità dei diritti

4. Educazione, istruzione e formazione

5. Socializzazione ed inclusione sociale

Rispetto alle aree di intervento grazie alle evidenze elaborate attraverso lo strumento di monitoraggio dei progetti attivati dagli operatori PON, è stato possibile elaborare alcune osservazioni.

A livello teorico, i progetti socio-educativi possono prevedere una sola area di intervento oppure svilupparne molteplici. Nel caso dei percorsi di presa in carico seguiti dall'equipe PON emerge in particolar modo il carattere di multi-dimensionalità dei progetti attivati.

Infatti, solo il 23,35% dei progetti ha visto l'attivazione di interventi in un'unica macro-categoria: si tratta perlopiù di situazioni di svantaggio non complesso per le quali è stato sviluppato un supporto operativo nell'area di autonomia lavorativa ed occupazionale.

<i>Una sola area di intervento</i>	23,35%
<i>Due aree di intervento</i>	37,44%
<i>Tre aree di intervento</i>	21,59%
<i>Quattro aree di intervento</i>	11,45%
<i>Tutte le aree di intervento</i>	6,17%

Si rileva inoltre che, l'area di intervento che ha impegnato maggiormente l'operatività dell'equipe PON è la macro-categoria lavorativa ed occupazionale: 162 progetti hanno attivato interventi orientati allo sviluppo delle autonomie e all'acquisizione delle competenze necessarie per il mondo del lavoro, dei quali 125 hanno previsto la contestuale frequentazione di percorsi formativi volti al conseguimento di titoli di qualifica professionale.

<i>Lavoro e occupazione</i>	162	71,37%
<i>Benessere, salute e funzionamenti</i>	97	42,73%
<i>Organizzazione familiare, finanziaria e esigibilità dei diritti</i>	83	36,56%
<i>Educazione, istruzione e formazione</i>	115	50,66%
<i>Socializzazione ed inclusione sociale</i>	87	38,33%

I progetti socio-educativi hanno richiesto quindi integrazione e coordinamento tra gli interventi appartenenti all'area delle politiche sociali (di titolarità dei servizi sociali e socio-sanitari) e gli interventi di politica attiva per il lavoro, di competenza dei Centri per l'Impiego e degli Enti accreditati presso la Regione Veneto. Il punto di incontro tra questi settori, storicamente divisi e sconnessi, ha la potenzialità di promuovere e favorire lo sviluppo dell'occupabilità, quale fattore di prevenzione e protezione atto a contrastare la disoccupazione di lungo periodo, la povertà e l'esclusione sociale. Di conseguenza, la creazione di occasioni di lavoro sinergico e di rete tra attori operanti nei servizi sociali e nei servizi per il lavoro e la formazione, rappresenta un potenziale punto di partenza per la definizione di questo obiettivo di sistema. Costituisce inoltre un'azione richiesta dalla legge istitutiva del REI e, come si è già anticipato, una priorità di intervento del Progetto ATS 13.

Un approfondimento sul contesto territoriale: servizi, attori e risorse

È importante considerare l'individuo nel suo contesto di vita proprio perché quest'ultimo influenza i suoi comportamenti e le sue possibilità. Lo psicologo statunitense Urie Bronfenbrenner, attraverso lo sviluppo di un approccio ecologico, stabilisce la centralità del contesto in cui si pone la persona definendolo risorsa fondamentale da attivare e potenziare. Secondo questa visione l'attivazione e la cura dei rapporti con i servizi e gli enti presenti sul territorio rappresentano un adempimento fondamentale del lavoro sociale.

La rete per i progetti personalizzati PON Inclusionione

<i>Aree di intervento</i>	<i>Servizi coinvolti</i>
<i>Lavoro e occupazione</i>	<i>Servizi per il Lavoro</i>
<i>Benessere, salute e funzionamenti</i>	<i>Servizi Specialistici</i>
<i>Socializzazione ed inclusione sociale</i>	<i>Associazioni e Volontariato</i>
<i>Esigibilità dei diritti</i>	<i>Il "territorio"</i>

I progetti personalizzati infatti riguardano potenzialmente tutte le sfere di vita dell'individuo, con un *focus* centrale sull'acquisizione di autonomia, rendendo necessari e preziosi rapporti e collaborazioni con diversi enti, come associazioni di volontariato, servizi specialistici, agenzie per il lavoro, enti formativi ed altri ancora.

Come si è visto, la maggior parte dei progetti personalizzati attivati dagli operatori PON ha individuato tra gli obiettivi principali quello dell'occupabilità. A questo scopo l'equipe si è interfacciata fin da subito con diversi servizi, sia pubblici che privati, specializzati a diversi livelli nelle politiche per il lavoro e l'occupazione. In particolare, nel rispetto delle indicazioni fornite dalle Linee Guida SIA, sono stati attivati contatti con i Centri dell'Impiego di Dolo e di Mirano con l'obiettivo di definire, a livello formale, un accordo di collaborazione.

Molto preziosi si sono rivelati i rapporti con le Agenzie per il Lavoro e con gli Enti Formativi, attori principali delle azioni previste nei progetti di ricerca

lavoro e partecipazione a corsi di formazione. Altrettanto significativi ed utili sono stati i contatti con gli Sportelli Lavoro attivati da alcuni Comuni dell'Ambito, sia per una collaborazione nella stesura dei *curriculum* e nella ricerca lavoro, sia per la condivisione di possibilità e risorse presenti nel territorio.

Alcuni dei progetti più complessi hanno richiesto il coinvolgimento di alcuni servizi specialistici sia in termini di cooperazione e condivisione sia per un semplice monitoraggio.

Per questo sono state avviate collaborazioni con i professionisti dell'Azienda ULSS 3 "*Serenissima*" (operativi presso il Centro di Salute Mentale, i Servizi per le Dipendenze, i Consultori ed il Servizio Integrazione Lavorativa), con i medici di medicina generale e con altri professionisti, coinvolti via via nelle azioni volte a tutelare la salute dei beneficiari REI. Oltre ai confronti intercorsi in merito ai singoli casi, sono state previste ulteriori occasioni di dialogo con i servizi specialistici. Sono stati organizzati infatti alcuni incontri nei quali i professionisti ULSS hanno avuto modo di esplicitare gli ambiti di intervento con i pazienti, i servizi attivabili, le modalità di scambio di informazioni e di invio. Questi incontri si sono rivelati estremamente preziosi non solo per il lavoro circoscritto dell'equipe PON nell'ambito dei progetti REI, ma anche per consolidare i rapporti tra servizi diversi ma operanti nel medesimo Distretto Socio-Sanitario.

Per realizzare obiettivi di socializzazione ed attivazione, gli operatori PON sono entrati in contatto con diverse realtà di associazionismo e volontariato del territorio. Le associazioni coinvolte non hanno rappresentato solo un luogo dove i beneficiari potessero ricevere un aiuto e supporto nelle fragilità ma soprattutto un luogo in cui rimettersi in gioco, attivarsi, creare relazioni. Gli operatori hanno rilevato il miglioramento del senso di auto-efficacia, dell'autostima e delle autonomie, condizioni fondamentali queste per l'inserimento nel tessuto sociale e comunitario.

Si rileva infine che, per alcuni progetti personalizzati, è stato fondamentale sviluppare contatti con ulteriori servizi, quali i Distretti, le Poste, le Biblioteche o l'INPS. Lo scopo di questa azione è supportare i beneficiari REI nella conoscenza dei servizi e delle risorse del territorio per agevolarne l'accesso e la fruizione. Spesso, infatti, entrare in contatto con tali servizi è considerato scontato e semplice per tutti, mentre in realtà anche solo una telefonata ad un numero verde richiede l'impiego di risorse, competenze sociali e di adattamento. Fornire contatti e nominativi di operatori, indirizzare le persone ad uno sportello piuttosto che ad un altro, svolgere funzioni di mediazione, offrire supporto nella comprensione delle informazioni, sono solo alcune delle azioni che si possono compiere per agevolare l'acquisizione delle corrette informazioni e l'avvio delle procedure richieste, sempre in un'ottica di aumento dell'autonomia e di affrancamento dal servizio sociale.

LA STORIA DI ANNALISA

Annalisa ha oggi 56 anni e vive in un Comune dell'Ambito Territoriale Sociale n. 13. Sin dalla nascita, è costretta ad affrontare sfide importanti e superare grandi ostacoli. Nei primi mesi di vita, i medici le diagnosticano una patologia congenita dell'apparato visivo, gravemente compromesso, che riduce la visione del mondo che la circonda ad uno stralcio della realtà.

A quattro anni, un intervento chirurgico le restituisce parte della vista, ma non è in grado di guarirla del tutto. I suoi genitori, Bruno e Maria, la vedono solo nella sua fragilità, per la maggior parte del tempo la tengono chiusa in casa. I fratelli maggiori, Carlo e Luigi, non le dedicano mai del tempo, non giocano con lei, la allontanano da loro. Annalisa viene cresciuta dalla madre casalinga, mentre il padre Bruno lavora come operaio in un calzaturificio.

Quando Annalisa inizia a frequentare la scuola elementare la protezione dei genitori limita lo sviluppo delle sue autonomie. Non le permettono né di imparare ad andare in bicicletta né di frequentare il parco giochi dietro casa senza la continua supervisione di un adulto. Annalisa cresce sentendo la madre ripetere, ad amici e parenti: *“non è una bambina come tutte le altre”*. A tredici anni la Commissione Sanitaria Provinciale per gli Invalidi Civili le riconosce l'80% di invalidità e il diritto alla pensione di invalidità.

Una volta terminate le scuole medie, animata dal desiderio di raggiungere l'indipendenza dei suoi coetanei e dal bisogno di poter stare il più possibile lontana da casa, Annalisa inizia un tirocinio in un laboratorio tessile.

Scopre di possedere buone competenze manuali ed una spiccata creatività: entusiasta, supera positivamente il periodo di tirocinio, ed accetta la proposta del proprietario del laboratorio che decide di assumerla.

Pochi mesi dopo aver firmato il contratto, Bruno obbliga la figlia a lasciare il posto di lavoro per assistere la madre, ormai costretta a letto da una grave patologia neuro-degenerativa.

Annalisa accetta la situazione suo malgrado e si dedica alle cure della casa e della madre malata sino alla sua morte, che avviene quindici anni dopo. Annalisa perde l'unica persona che le voleva bene, la sola che aveva una parola di conforto o un consiglio quando ne aveva bisogno. Si sente abbandonata e per nulla preparata ad affrontare questa difficile situazione. Bruno non potrà mai sostituire la presenza di Maria, lui si preoccupa per lei solo quando vengono programmati dei controlli medici, e Annalisa lo sa: la priorità, le ripete spesso, è continuare a percepire la pensione di invalidità, che rappresenta e rappresenterà l'unica fonte di reddito per una persona come lei: *“nata e cresciuta nelle disgrazie”*.

Annalisa ha trentatré anni quando si lascia convincere da Lucia, vicina di casa che frequentava la sua stessa scuola, ad andare in discoteca con lei. Frequentare luoghi così caotici non le piace eppure decide di provare a divertirsi, cercando di immaginare come avrebbe potuto essere la sua adolescenza se avesse avuto maggiori libertà. In discoteca conosce Pietro. Nonostante il parere contrario del padre e dei fratelli, Annalisa inizia ad uscire con lui e, dopo qualche mese, accetta di sposarlo.

Ben presto la vita coniugale non si rivela essere un'alternativa migliore all'ambiente familiare in cui è cresciuta. Annalisa è costretta ad accettare la convivenza con la suocera e la cognata che la trattano con disprezzo e le dicono sempre cosa deve fare, come se fosse ancora una bambina; accetta anche l'assenza del marito che non torna mai a casa da lavoro senza essersi prima fermato con gli amici al bar del quartiere per qualche ora.

Trascorre appena il primo anniversario di matrimonio quando Pietro e Annalisa iniziano a litigare regolarmente.

Quella sera di agosto Annalisa la ricorda molto bene: Pietro rientra più tardi del solito, ubriaco, discutono animatamente e per la prima volta, le mette le mani addosso. Le umiliazioni, gli schiaffi e i pugni subiti la convincono a scappare. Per la prima volta chiede aiuto al padre che la riaccoglie nella casa

di famiglia. Non esita a depositare istanza di separazione e Pietro non fa nulla per opporsi alla sua decisione.

Annalisa vorrebbe provare a riprendere in mano la sua vita, ma i bisogni del padre anziano, non più autosufficiente, le richiedono dedizione e cure quotidiane. Accetta di dedicargli quelle attenzioni che lui non è mai riuscito a dedicarle quando era una bambina ed aveva bisogno di lui.

Alla morte del padre, i fratelli di Annalisa ricompaiono nella sua vita, pretendono che la casa in cui risiede venga messa in vendita in breve tempo e che lei se ne vada.

Disperata e sola, Annalisa si presenta alla porta dei Servizi Sociali del Comune per chiedere aiuto. Durante il primo colloquio con l'assistente sociale fatica a contenere le lacrime, la sua voce trema, è confusa e spaventata. Negli incontri successivi, con molta esitazione, comincia a fidarsi dell'operatrice che l'ascolta. Le racconta la propria storia di vita, parla della malattia, della sua prigionia e del non sentirsi amata da nessuno. Pian piano riesce a mettere in discussione quell'identità che la famiglia le aveva cucito addosso, a far tacere quella voce che le aveva sempre sussurrato: *“tu non puoi lavorare, non sei come gli altri”*.

Senza casa, viene aiutata a presentare domanda per un alloggio di residenzialità pubblica. Il trasloco presso il nuovo appartamento, che avviene dopo qualche anno, rappresenta simbolicamente l'inizio del suo cammino verso l'autonomia. Annalisa però sa che il percorso non sarà semplice, i soldi non ci sono.

La pensione di invalidità e i saltuari contributi economici del Comune non bastano a coprire le spese dell'affitto, delle utenze domestiche e delle rate dell'acquisto dei mobili.

Su consiglio dell'assistente sociale Annalisa presenta domanda di Reddito di Inclusione. Ottiene il contributo mensile e riesce a programmare il pagamento degli arretrati delle rate e di alcune mensilità dell'affitto.

L'assistente sociale la informa che, insieme al contributo, è prevista la definizione di un progetto personalizzato che la aiuterà a sviluppare le proprie autonomie e a ritrovare una nuova serenità. In questo percorso Annalisa non sarà lasciata sola e sarà accompagnata da un educatore professionale, Manuela, che la affiancherà settimanalmente. Da quando conosce l'educatrice accetta di impegnarsi in un nuovo cammino verso il cambiamento e la crescita personale. Annalisa riesce a prendere coscienza e ad accettare i propri limiti, si stupisce quando riscopre risorse e capacità che non aveva mai immaginato di avere. Con Manuela riesce a fare chiarezza, a pianificare le priorità, a rimettere un po' di ordine.

Mancando famiglia e amici, la solitudine di chi non ha nessuno a cui chiedere aiuto le impedisce di andare in ospedale per i controlli periodici che avrebbe dovuto svolgere regolarmente nel corso degli anni, di parlare con i medici, di capire il significato dei documenti da compilare, di fissare gli appuntamenti e di affrontare le conseguenze di un intervento chirurgico.

Non sa nemmeno di aver diritto all'iscrizione alle "categorie protette". È grazie a Manuela che riesce a richiedere, e ad ottenere, l'aggiornamento del verbale di invalidità, il riconoscimento di nuovi diritti e l'accesso a nuovi servizi, tra i quali il Collocamento Mirato del Centro per l'Impiego.

Questo percorso però richiede del tempo e, nell'attesa del suo compimento, le viene proposto di mettere alla prova le sue capacità nell'asilo comunale. Occuparsi delle pulizie dei locali dell'asilo la spaventa, perché nessuno le ha mai offerto un'occasione simile, nessuno l'ha mai considerata una persona degna di fiducia.

Ora Annalisa si sente importante, ha ottenuto l'opportunità di mettersi in gioco, di sperimentare le sue capacità e comprendere le sue potenzialità, di riuscire a relazionarsi con gli altri senza averne paura. È più serena, esce tutti i giorni per andare all'asilo, è meno sola. Alcune volte la spaventa partire da casa con la pioggia, ma c'è sempre Manuela che la sprona comunque ad

uscire con l'ombrello in mano oppure ad accettare un passaggio in macchina dall'insegnante dell'asilo che abita nello stesso quartiere.

A 56 anni Annalisa ha conosciuto molte persone, ma poche l'hanno aiutata veramente. Non ha familiari con cui trascorrere le festività, non ha ancora pagato tutte le bollette che erano rimaste nel cassetto della credenza, ma vuole credere che, con le opportunità offerte dal Reddito d'Inclusione, gli ostacoli, che prima vedeva come insormontabili, si possano superare.

ESPERIENZE DI RETE NEL TERRITORIO ATS 13: SFIDE E PROSPETTIVE FUTURE

Il presente paragrafo conclusivo intende descrivere le esperienze che hanno permesso all'equipe PON di creare occasioni di lavoro sinergico di rete con gli attori che operano nei servizi sociali dei Comuni, nei servizi per il lavoro e per la formazione e con le realtà dell'associazionismo e del volontariato attivi nel territorio dell'Ambito ATS 13. Queste occasioni oggi stanno attraversando una fase di evoluzione e di adattamento ad un nuovo sistema di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale che è stato introdotto a livello nazionale a partire dal mese di gennaio 2019 (trattasi del Reddito di Cittadinanza, introdotto con il decreto legge 4/2019).

L'accordo operativo con Veneto Lavoro

A fronte della multi-dimensionalità del fenomeno della povertà, i progetti rivolti ai beneficiari REI in età attiva ed abili al lavoro richiedono importanti interconnessioni, a livello locale, tra le politiche sociali, le politiche del lavoro e della formazione. Per favorire questa sinergia è necessario che i servizi sociali dell'Ambito Territoriale collaborino con le Agenzie per il Lavoro e gli Enti di formazione, accreditati presso la Regione Veneto, e con i Centri per l'Impiego di Dolo (territorialmente competente per i Comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Mira, Pianiga, Strà e Vigonovo) e di Mirano (territorialmente competente per i Comuni di Martellago, Mirano, Noale, Salzano, Santa Maria di Sala, Scorzè e Spinea).

Per tali ragioni, nel mese di dicembre 2018, il Comune Capofila dell'Ambito e Veneto Lavoro, Ente strumentale della Regione Veneto referente dei Centri per l'Impiego, hanno sottoscritto un Accordo operativo per definire le modalità di collaborazione. In particolare, l'Accordo intende rafforzare i percorsi di

attivazione dei beneficiari REI e le reti per la presa in carico delle famiglie e delle persone vulnerabili coinvolte in un percorso di integrazione sociale e lavorativa, in una logica di impegni reciproci.

Al fine di raggiungere questo obiettivo è stata istituita un'équipe multidisciplinare (EM) tra operatori PON e tra operatori CPI così come previsto dalle Linee Guida SIA e dalla normativa REI. Grazie all'Accordo è stato possibile definire con precisione gli operatori coinvolti e la definizione dei ruoli ad essi assegnati, le procedure di attivazione dell'EM e le caratteristiche dei beneficiari REI per i quali si richiede una valutazione multidisciplinare da parte dell'EM.

A partire dal mese di febbraio 2019 sono iniziati gli incontri dell'EM tra i referenti PON e gli operatori CPI. Il luogo di convocazione dell'EM viene fissato alternativamente presso la sede del CPI di Dolo e quella di Mirano per poter favorire la presenza regolare degli operatori di ambedue i Servizi.

L'Equipe multidisciplinare è convocata a cadenza mensile.

Composizione dell'equipe multidisciplinare EM

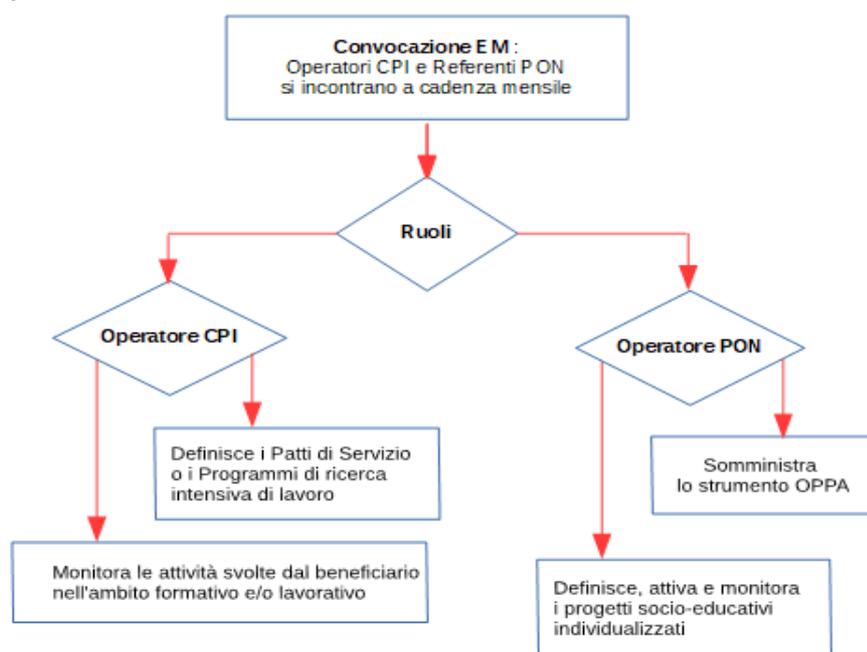
<i>Partecipanti PON</i>	<i>Due operatori PON hanno assunto il ruolo stabile di "referenti"</i>
<i>Partecipanti CPI</i>	<i>Gli operatori CPI variano a seconda del luogo di convocazione dell'EM</i>

Lo svolgimento dell'incontro è preceduto da una comunicazione, inviata dai referenti PON agli operatori CPI, contenente i nominativi dei beneficiari REI per i quali l'EM rappresenta occasione di riflessione progettuale tra i servizi: sono infatti portate all'attenzione dell'EM unicamente le situazioni dei beneficiari REI che necessitano di interventi nell'area lavorativa ed occupazionale. Nello specifico possono essere segnalati agli operatori CPI i beneficiari REI in età attiva (15-64 anni), che siano abili al lavoro e non occupati oppure che siano iscritti presso il Servizio di Collocamento Mirato del CPI.

In tal modo, gli operatori CPI possono verificare all'interno della propria banca dati se le persone hanno effettuato un accesso presso il loro Servizio nel corso degli ultimi sei mesi per offrire la propria disponibilità a svolgere attività lavorativa o ad intraprendere un percorso di formazione di riqualificazione professionale.

In sede di incontro è possibile approfondire i profili di occupabilità di ciascuno dei nominativi REI segnalati: la visione e la consegna delle copie della “*Scheda Anagrafica e Professionale*”, elaborata dal *database* utilizzato dagli operatori CPI, diviene un supporto valido per ipotizzare proposte di intervento efficaci nell'area di attivazione lavorativa prevista all'interno dei progetti personalizzati REI.

Inoltre, lo svolgimento a cadenza regolare dell'EM permette lo scambio e l'aggiornamento di informazioni riguardanti le misure regionali rivolte alle persone in cerca di occupazione delle quali i beneficiari REI sono dei potenziali destinatari. Tra tali misure emergono Garanzia Giovani e l'Assegno per il Lavoro, interventi di politica attiva che garantiscono ai disoccupati percorsi di formazione e tirocinio.



Azioni di sensibilizzazione: la Rete Solidale per l'inclusione e l'occupabilità

Uno degli obiettivi del Progetto ATS 13 è predisporre azioni di informazione e sensibilizzazione rivolte

a enti formativi, enti accreditati, aziende, agenzie per il lavoro e cooperative

sociali, che a diversi livelli si interfacciano ogni giorno con politiche pensate per promuovere l'occupabilità e l'inclusione sociale.

Il fine è quello di incentivare la promozione di interventi sinergici di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, basati sull'inclusione attiva (sociale e lavorativa), rafforzando le reti di servizi per la presa in carico di famiglie e di persone vulnerabili.

Per raggiungere questo obiettivo, l'equipe PON ha contattato in particolar modo Enti Accreditati per i Servizi al Lavoro della Regione Veneto. Sono stati selezionati i soggetti attivi nel territorio delle Province di Venezia e Padova prediligendo Agenzie per il lavoro ed Enti formativi presenti nell'Ambito territoriale.

A questi si sono aggiunti cooperative sociali ed altri soggetti attivi nel mondo del lavoro, dell'occupabilità e dell'inclusione sociale.

Durante gli incontri conoscitivi svolti, si è creata la possibilità di condividere esperienze ed approfondire la conoscenza degli interventi che tali soggetti offrono nel campo lavorativo e formativo, nonché le disponibilità e le risorse per attuali e future collaborazioni.

Dagli incontri è emersa una grande necessità da parte dei soggetti del terzo settore di creare una rete sinergica che coinvolga privato e pubblico e che metta in contatto domanda e offerta negli ambiti dell'occupabilità e dell'inclusione sociale. Sempre più soggetti si stanno dotando di servizi di Politiche Attive, cercando di dare risposta ai bisogni emergenti del territorio. Si sente la necessità di attivare servizi "su misura", che partano dalle esigenze e dalle caratteristiche della popolazione del territorio e che si sviluppino sulla base del mercato locale: corsi di formazione e *work-experience* organizzati a partire dalle necessità occupazionali locali e sulla base delle competenze e conoscenze delle persone. A seguito di tali tavoli di confronto sono state raccolte dall'équipe PON le adesioni di 24 enti: Agenzie per il Lavoro, Enti formativi, cooperative sociali ed altri soggetti hanno

accettato di partecipare alla costruzione di una *Rete Solidale per l'Occupabilità e l'Inclusione*. In questo senso, il Progetto PON si pone come un catalizzatore di energie, un promotore della creazione di una rete solidale, un insieme di enti ed attori sensibili ed attivi nel territorio che accettano la sfida di collaborare con i Comuni per promuovere il benessere e la crescita dei cittadini più vulnerabili.



Rete per l'inclusione e l'occupabilità

Ad oggi l'équipe PON sta progettando la realizzazione di un tavolo di lavoro che, coinvolgendo gli attori che hanno sottoscritto l'adesione, si possa riunire annualmente per discutere sulle tematiche dell'inclusione e

dell'occupabilità, per approfondire l'analisi delle difficoltà e dei punti di forza che il territorio ed i servizi riscontrano nel loro lavoro quotidiano e per creare uno spazio di ascolto reciproco e di definizione di proposte di intervento condivise.

Un gruppo in formazione, la formazione di un gruppo

La scelta di individuare l'area della formazione tra le sei priorità di intervento del Progetto ATS 13 ha comportato la pianificazione di un programma formativo rivolto a tutti i professionisti del territorio operanti nell'Ambito.

La scelta delle tematiche del programma formativo è stata definita a partire dalle richieste e dalle necessità rilevate da alcuni Funzionari Responsabili dei Servizi Sociali dei 17 Comuni e dal Coordinamento degli Assistenti Sociali.

Quest'ultimo rappresenta un tavolo di lavoro che, riconosciuto a livello istituzionale e politico, si riunisce a cadenza mensile permettendo agli operatori che vi partecipano di agire in qualità di un'unica comunità professionale che opera nel territorio dell'Ambito.

Tematiche e moduli formativi

Le misure di inclusione sociale nei cambiamenti dei sistemi di welfare: l'occasione di ripensamento complessivo dell'organizzazione dei servizi dell'ATS 13

La comunicazione e la relazione con gli utenti: l'ascolto e la capacità di lettura del bisogno nel colloquio breve

La progettazione personalizzata, il lavoro per obiettivi e la necessità di un approccio integrato tra servizi nella presa in carico della persona

La supervisione

L'obiettivo generale perseguito dal percorso di formazione è offrire un supporto al lavoro degli operatori dei servizi sociali quotidianamente impegnati nel contesto dei cambiamenti introdotti nella società italiana e, di riflesso, nel sistema di *welfare* locale.

La definizione di differenti moduli nel corso del biennio 2018-2019 ha permesso di supportare il personale nelle molteplici fasi del lavoro, quali l'avvio e l'implementazione delle misure di contrasto alla povertà, la progettazione personalizzata con i beneficiari REI, l'adozione di metodologie di lavoro condivise ed omogenee in tutto il territorio, la promozione del lavoro di rete tra servizi e l'aggiornamento delle competenze professionali.

Agli incontri di formazione, oltre all'equipe PON, hanno partecipato principalmente gli assistenti sociali dei Comuni. Sono stati invitati anche altri soggetti: operatori CPI, operatori dei punti di accesso, operatori dell'equipe PON, Dirigenti e Funzionari comunali, educatori, operatori dell'ULSS 3 *Serenissima* ed altri professionisti operanti nel settore.

In particolare, alcuni moduli formativi sono stati destinati prioritariamente ad alcuni professionisti, in ragione del ruolo specifico che sono chiamati a

ricoprire nell'ambito del nuovo sistema delle misure di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Innanzitutto è importante sottolineare come si sia fortemente voluto che alla formazione partecipasse anche il personale dei punti di accesso che, nella maggior parte dei casi, ricopre un ruolo amministrativo nell'Ente di appartenenza. I dipendenti dei punti d'accesso rappresentano infatti il biglietto da visita del servizio sociale, e compiono il lavoro fondamentale di raccogliere e filtrare la domanda di chi si rivolge al servizio. Appare indispensabile perciò che queste figure partecipino a momenti formativi dedicati proprio alle tecniche comunicative e relazionali da utilizzare nel primo approccio con la persona ed anche alle occasioni dedicate allo scambio di idee, informazioni e vissuti con i colleghi di altri territori.

È stato inoltre organizzato un modulo formativo interamente dedicato alla supervisione, un percorso in più incontri che, guidato da psicoterapeuti, permette agli assistenti sociali e agli educatori di portare all'attenzione del gruppo di partecipanti alcune storie di vita personali e familiari particolarmente complesse. Lo scopo è giungere alla definizione condivisa, grazie alla mediazione dello psicoterapeuta, di ipotesi di intervento future. Il professionista che conduce il gruppo inoltre stimola la riflessione ed il confronto tra i professionisti partecipanti.

L'equipe PON ha avuto la possibilità di ricevere una formazione specifica sugli strumenti professionali che, come si è visto in precedenza, sono elementi fondamentali per lo svolgimento quotidiano del lavoro operativo. Ad esempio l'equipe si avvale periodicamente del supporto di un formatore con il quale è stato avviato un procedimento di informatizzazione dello strumento OPPA e dei relativi aggiornamenti che gradualmente divengono necessari.

La formazione sugli strumenti ha favorito inoltre la definizione, da parte dell'equipe PON, di uno strumento di monitoraggio interno, focalizzato sui

beneficiari REI e sui progetti personalizzati attivati, che ha agevolato la raccolta dati per il monitoraggio ministeriale.

I momenti formativi sono stati un'occasione preziosa di crescita professionale e di scambio tra realtà territoriali e professionisti diversi. Gli operatori hanno avuto l'opportunità di confrontarsi su prassi, problematiche e risorse, formando un gruppo coeso di condivisione e di aiuto, che si potrebbe quasi definire una vera e propria “*comunità di pratiche e di apprendimento*”.

Equipe PON Inclusione

Dott.ssa Stefania Rossini - *Responsabile del Progetto ATS 13*

Dott.ssa Elena Busolin - *Istruttore direttivo amministrativo contabile*

Dott.ssa Stefania Carta - *Assistente Sociale*

Dott.ssa Marika Marchioro - *Istruttore direttivo socio-educativo*

Dott.ssa Chiara Pasqualato - *Istruttore direttivo socio-educativo*

Dott.ssa Elena Piva - *Assistente Sociale*

Dott.ssa Martina Rigo - *Istruttore direttivo socio-educativo*

Dott.ssa Letizia Saccon - *Istruttore direttivo socio-educativo*