Comune di Padova

Via del Carmine 13 35137 Padova
Codice Fiscale 00644060287

ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE PER LA PRESA IN CARICO, DI SEGRETARIATO SOCIALE E ATTIVITÀ A SUPPORTO.

RELAZIONE DI PROGETTO AI SENSI DELL'ART. 41 DEL D. LGS. 36/2023

Ai sensi dell'art. 128 del D. Lgs. n. 112/1998 per "Servizi Sociali si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia".

La successiva L. n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" assegna ai Comuni un ruolo di regia in materia di servizi sociali, con compiti, in particolare, di programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale degli interventi sociali a rete e l'erogazione dei servizi e delle prestazioni economiche.

La medesima L. n. 328/2000, inoltre, attribuisce al Terzo Settore un ruolo fondamentale nella progettazione ed erogazione degli interventi e dei servizi sociali per la costruzione di un sistema attivo di protezione sociale generale, in un contesto sempre più di "welfare mix" in cui cittadini, singoli e associati, istituzioni pubbliche e soggetti privati sono parte di una rete di solidarietà e supporto per le persone fragili e in situazioni di bisogno.

Nello specifico, l'art. 22 della L. n. 328/2000 inserisce tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali l'informazione e la consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto.

Questo obiettivo, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, viene perseguito attraverso il "Servizio Sociale professionale e Segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari" con l'attivazione dello Sportello di accesso al Servizio Sociale comunale come risposta istituzionale al diritto dei cittadini a ricevere informazioni esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative e sulle opportunità inclusive e di partecipazione che la comunità locale esprime, svolgendo allo stesso tempo funzioni di monitoraggio dei bisogni e delle risorse del territorio.

I servizi essenziali da garantire su tutto il territorio nazionale, richiamato quanto sopra indicato, vengono declinati nel Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi sociali 2021-2023 e definiscono i Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) come: rafforzamento del servizio sociale, valutazione multidimensionale e progetto individualizzato, presa in carico sociale e lavorativa, azione di segretariato sociale con la definizione dei punti unici di accesso.

Inoltre, nel quadro delineato dalla sopra richiamata L. n. 328/2000 e nel perseguimento dei suoi fini statutari, il Comune di Padova ha avviato da tempo numerose iniziative per elevare la qualità della vita delle persone nella comunità, sviluppando un efficiente servizio di sostegno sociale, tutelando in particolare i minori, gli anziani, le persone con disabilità e coloro che si trovano in condizioni di disagio, emarginazione e povertà, per assicurare ad essi protezione, assistenza e condizioni di autosufficienza.

Nello specifico, nel Comune di Padova è attivo dal 2016 un servizio di Sportello per l'accesso al Servizio Sociale comunale per far fronte alle varie esigenze del Comune. Si tratta di un servizio, volto a dare ascolto e informazioni per orientare il cittadino, presente in tutte le sedi del Settore Servizi Sociali,

comprese quelle decentrate così da favorire l'accessibilità e la capillarità dell'offerta informativa, facilitare l'instaurarsi della relazione sociale, anche con quelle persone che a volte sono restie a rivolgersi ai Servizi Sociali, in difficoltà nell'esprimere il loro stesso bisogno.

Tale servizio di Sportello, negli anni, ha dovuto rispondere a diverse esigenze, tra cui:

- crescenti e diffuse difficoltà socio–economiche e conseguente aumento nel numero di nuclei bisognosi;
- emergenze sempre più complesse (pandemia da Covid 19, emergenza Ucraina, etc.);
- aumento di progettualità specifiche finanziate da altri enti o istituzioni private che si sono tradotte in opportunità a sostegno delle persone (RIA di sostegno e RIA di inserimento, Povertà educativa, contributi a favore delle famiglie…).

In particolare, l'attività di Sportello per l'accesso al Servizio Sociale comunale si è concretizzata in:

- attività di supporto degli uffici informazioni del Settore Servizi Sociali (presso la sede centrale e presso le sedi dei Centri di Servizi Territoriali) al fine di sostenere e orientare gli utenti accogliendoli di persona, per via telefonica o via email, valutando l'urgenza della richiesta e producendo una prima analisi della richiesta/bisogno, rilevando la situazione sociale (nucleo famigliare, rete di sostegno prossimale o distale), cercando di recuperare eventuali ulteriori informazioni utili alla successiva attività dell'assistente sociale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le richieste pervenute ai Servizi Sociali hanno riguardato:
  - informazioni e modalità di contatto dei Centri di Servizio Territoriali competenti per zona;
  - informazioni relative ai servizi di base per indigenti (servizio docce, pasti, vestiario, fermo posta, asilo notturno…);
  - modalità di accesso alla consegna a domicilio di pasti, borse spesa e beni quali ad esempio i farmaci;
  - servizi offerti a titolo gratuito dal privato sociale;
  - contributi e agevolazioni per le utenze domestiche;
  - contributi, agevolazioni, iniziative e opportunità per i nuclei familiari (assegni per maternità, assegni nuclei, contributi Famiglie fragili e Fattore famiglia, sostegno all'iscrizione dei centri estivi e alle attività dei Centri di animazione Territoriale…);
  - contributi e agevolazioni per il pagamento dell'affitto, contrastare la morosità incolpevole e informazioni di base per accedere alla sospensione del mutuo;
  - orientamento all'accesso ai contributi messi a disposizione a livello nazionale (NASpI, CIGs, contributi una tantum per lavoratori autonomi, misura di contrasto alla povertà Assegno di Inclusione – ADI, misure di olitica attiva Supporto per la Formazione e il Lavoro - SFL);
- attività specifiche rivolte alle persone anziane (laboratori creativi, soggiorni climatici, attività sportiva, Telefonata amica…);
- informazioni relative al Progetto "Liberi di andare" per il trasporto di persone disabili verso le strutture sanitarie;
- informazioni relative al servizio di trasporto per persone maggiorenni con disabilità e ridotta autonomia personale;
- attività di supporto al sistema di pronta risposta, anche in caso di emergenze sociali, mediante l'attivazione e l'integrazione dei servizi e delle risorse territoriali esistenti;
- servizio di call center che ha garantito, durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19, sostegno ai cittadini, informazioni puntuali e disponibilità all'ascolto di bisogni e paure manifestati dall'utenza (informazioni in merito all'aggiornamento della situazione e delle prescrizioni richieste via via dalla normativa nazionale, risorse a disposizione da attivare per situazioni specifiche...). Servizio che è proseguito andando a fornire successivamente informazioni e sostegno ai cittadini durante la crisi in Ucraina nonchè alle molte richieste pervenute in corrispondenza dell'attivazione di bandi per agevolazioni e contributi specifici (buoni viaggio, buoni spesa, bando per l'Edilizia Residenziale Pubblica…) a favore dell'utenza.

Gli accessi registrati al servizio di Sportello per l'accesso al Servizio Sociale del Comune di Padova sono stati negli anni:

- 2021: n. 43.172 contatti
- 2022: n. 45.922 contatti
- 2023: n. 48.497 contatti
- 2024: n. 51.709 contatti

Inoltre, negli anni, a fianco allo Sportello per l'accesso al Servizio Sociale comunale, il Comune ha attivato uno specifico servizio a sostegno dell'autonomia di movimento delle persone con disabilità ovvero un servizio di trasporto da casa verso i centri sanitari e di cura presenti nel territorio dell'ex Azienda ULSS n. 16: il Progetto "Liberi di andare", gestito da soggetti del privato sociale in collaborazione con il Settore Servizi Sociali. Tale servizio ha richiesto l'organizzazione di un servizio di call center/centralino dedicato per gestire in via esclusiva le richieste di trasporto poi realizzate dai vari soggetti fornitori convenzionati. Questa la dimensione del servizio negli anni:

- 2021: n. 292 gli utenti che hanno avuto accesso al servizio per un totale di 4.914 tratte realizzate;
- 2022: n. 270 gli utenti che hanno avuto accesso al servizio per un totale di 5.428 tratte realizzate;
- 2023: n. 305 gli utenti che hanno avuto accesso al servizio per un totale di 7.273 tratte realizzate;
- 2024: n. 330 gli utenti che hanno avuto accesso al servizio per un totale di 7.139 tratte realizzate;

Negli ultimi tempi, poi, si è assistito a un rapido aumento di finanziamenti europei, statali, regionali, di fondazioni private, ecc. che ha comportato l'attivazione di un processo di implementazione di servizi e azioni e l'avvio di nuove attività e progettualità a favore dei cittadini. Una parte considerevole dei finanziamenti (es. PON/POC inclusione, POC-DOM; Prins, Pais, Fondo Povertà, finanziamenti RIA, NGEU PNRR Missione 5 Componente 2, ecc.) prevedeva e prevede che le risorse siano destinate non solo al Comune di Padova, ma a tutto l'Ambito VEN 16 (29 comuni dell'ex ULSS 16) di cui il Comune di Padova è il Comune capofila.

In tali progetti il Servizio Sociale del Comune di Padova è responsabile del coordinamento generale e della gestione di tutti i suddetti finanziamenti dal punto di vista tecnico, amministrativo, contabile e rendicontativo.

In particolare, si è registrato un aumento di finanziamenti per progettualità specifiche quali:

- interventi regionali finalizzati all'inclusione, al reinserimento sociale e/o lavorativo, a percorsi di sostegno all'autonomia come il Reddito di Inclusione Attiva (RIA di sostegno, RIA di inserimento), Sostegno all'Abitare (SOA), Povertà Educativa, Fondo Nuove Vulnerabilità, ecc.;
- interventi regionali per il sostegno alle famiglie (Fattore famiglia, Famiglie fragili, Sportello famiglia…);
- rafforzamento dei servizi di accompagnamento dei nuclei familiari beneficiari del Reddito di cittadinanza ora Assegno di Inclusione nel percorso verso l'autonomia con risorse afferenti al Fondo Povertà (nel tempo Quota Servizi Fondo Povertà per le tre annualità 2021 - 2022 - 2023, quota relativa alla Povertà Estrema 2021 - 2022 - 2023, Contributo relativo alle assunzioni di assistenti sociali).

In tale contesto si è inserito il nuovo "Assetto organizzativo e pianificatorio degli interventi e dei Servizi Sociali" delineato dalla L.R. n. 9/2024 con cui la Regione del Veneto ha istituito gli Ambiti Territoriali Sociali (ATS), quali strutture intercomunali deputate alla gestione associata della funzione socio-assistenziale. Gli ATS sono gli strumenti chiave per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, equità e coesione sociale delineati nell'agenda di riforma regionale, al fine di garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali, nella prospettiva di un riassetto complessivo del sistema integrato degli interventi e servizi sociali e socio-sanitari regionali.

Gli ATS e i Comuni che li costituiscono sono investiti di un ruolo fondamentale nel sistema di Welfare regionale, diventando sede primaria della gestione delle risorse (finanziarie, umane, organizzative e di know-how), in sinergia con tutti gli attori del sistema socio-assistenziale, per una presa in carico della persona quanto più possibile completa, multidisciplinare e allineata alle esigenze del territorio.

Attualmente si è ancora nella fase transitoria dagli Ambiti "allargati", costituiti dai Comuni appartenenti ai territori delle Aziende ULSS ante riforma di cui alla L.R. n. 19/2016; entro i prossimi anni verranno delineati i nuovi Ambiti Territoriali Sociali costituiti con L.R. n. 9/2024 che prevederanno per l'Ambito di Padova una ripartizione dell'attuale Ambito in 3 Ambiti, con una diversa composizione e un differente numero di comuni appartenenti.

Attuale fornitore

L'attuale fornitore del servizio è la Cooperativa Sociale Terr.A.

2. QUADRO ECONOMICO (importi IVA esclusa)

Importo di gara per 24 mesi	**€ 2.514.718,20**
Clausola di opzione: modifica in corso di esecuzione ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a), da applicarsi sui singoli contratti attuativi	€ 500.000,00
Clausola di opzione ai sensi dell'art. 120, comma 9, da applicarsi sui singoli contratti attuativi	€ 502.943,64
Clausola di opzione di proroga ai sensi dell'art. 120, comma 10	€ 2.514.718,20
Clausola di opzione: modifica in corso di esecuzione dell'accordo quadro prorogato ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a), da applicarsi sui singoli contratti attuativi	€ 500.000,00
Clausola di opzione (accordo quadro prorogato) ai sensi dell'art. 120, comma 9, da applicarsi sui singoli contratti attuativi	€ 502.943,64
Valore complessivo dell'accordo quadro	**€ 7.035.323,68**

La Capo Settore Servizi Sociali
dott.ssa Sara Bertoldo
firmat

SARA
BERTOLDO
Comune di
Padova
11.09.2025
15:59:19
GMT+01:00