

PISU

Piano Integrato di Sviluppo Urbano

"LILIBEO"

OPERAZIONE N° 11

*CID - Centro di informazione territoriale e sulla
disabilità*



Progetto definitivo

DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione Coalizione territoriale:	Coalizione n° 2 – Orizzonte Mediterraneo
Denominazione PISU	Lilibeo
Dati del soggetto proponente	Comune di Marsala (TP) Via Garibaldi , 1 Tel.: 0923-993111 Fax : 0923-953402 Email : sindaco@comune.marsala.tp.it
Titolo operazione:	CID – Centro di informazione territoriale sulla disabilità
Numero operazione	11
Localizzazione operazione:	Distretto Socio-Sanitario D52 – Marsala - Petrosino
Tipologia dell'operazione:	Acquisizione di beni e servizi
Linea d'Intervento:	6.1.4.1
Dipartimento Regionale responsabile dell'attuazione:	Dipartimento Regionale Famiglia, Politiche Sociali
Dati del RUP	Dott.ssa Antonia Maria Zerilli - Dirigente dei Servizi al Cittadino Settore servizi sociali Tel. +390923993111 –FAX 390923993786 +390923953612 zerilli.antonio@comune.marsala.tp.it
Importo	€ 385.000,00

CONTESTO

Dall'analisi ISTAT sulla disabilità in Italia ed in particolare sulle condizioni di salute, l'esperienza lavorativa, le relazioni familiari e, più in generale, il livello di partecipazione sociale delle persone con disabilità nel nostro Paese, emerge un quadro contrastante.

Da un lato, sono infatti evidenti i progressi che le politiche hanno introdotto in un'ottica di inclusione delle persone con disabilità e la legge 104 del 1992 ne costituisce il principale esempio. Altri interventi normativi importanti sono quelli relativi alla legge 68 del 1999 in materia di inserimento lavorativo e alla Legge 328 del 2000 in tema di integrazione socio sanitaria. Se questi interventi normativi pongono l'Italia all'avanguardia tra i Paesi europei in materia di politiche sulla disabilità, tuttavia permangono numerosi problemi, dovuti probabilmente alla lentezza delle amministrazioni nel recepimento delle norme e alla scarsità di risorse finanziarie a disposizione dei governi locali competenti in materia sociale.

Una delle conseguenze di questo stato di cose è che nel nostro Paese il principale strumento di supporto alle persone con disabilità e alle loro famiglie è rappresentato dal sistema dei trasferimenti monetari, sia di tipo pensionistico sia assistenziale.

Perdura inoltre la carenza di servizi informativi e assistenza formale da parte del sistema sociale e questo deficit ricade inevitabilmente sulle famiglie, che continuano a farsi carico della maggior parte delle attività di cura e di aiuto ai loro componenti in condizione di disabilità.

A livello locale, inoltre, si riscontra una carenza di informazioni, di dati sulla disabilità territoriale che comporta dei limiti alla programmazione dei servizi. Le informazioni, infatti, sono detenute da diversi soggetti, spesso non dialoganti (ASP, servizi sociali, scuole, AIAS, Terzo settore ecc.).

Il programma che l'Amministrazione comunale intende attuare si inserisce nel quadro di quei principi sanciti dalla convenzione ONU del 2006 che riguardano i diritti delle persone disabili.

OBIETTIVI

Il Centro di Informazione territoriale per la popolazione diversamente abile, denominato CID, nasce con l'obiettivo di superare le barriere di accesso all'informazione ed a monitorare il fenomeno della disabilità territoriale attraverso la sistematizzazione ed elaborazione dei dati disponibili utili alla attività di programmazione dei diversi servizi.

L'informazione ed il suo reperimento, l'informazione come condivisione del sapere e delle conoscenze acquisite, trasferendola quotidianamente all'utenza, per favorire una cultura del diritto e l'effettivo utilizzo dei servizi e delle risorse disponibili, sono gli obbiettivi perseguiti dal C.I.D

Il progetto vuole essere di sostegno e di aiuto ai cittadini diversamente abili e alle loro famiglie, facilitando i percorsi di scelta e di accesso a un qualsiasi tipo di servizio. Il Centro Servizi Informativi per le Disabilità vuole essere, dunque, un luogo che mette al centro la partecipazione, le risorse, i bisogni e la circolarità delle informazioni

Esso si configura come azione di rafforzamento delle politiche sociali già poste in essere dall'Amministrazione Comunale nell'ambito sia del Piano di Zona che dell'ordinaria programmazione dei Servizi Sociali e Sanitari ed è finalizzata a raggiungere un target di utenza rappresentato dai soggetti che, a secondo il grado e la tipologia di disabilità, corrono il grave rischio dell'isolamento e della marginalità sociale, compromettendo gravemente il proprio benessere e la qualità di vita.

Il CID si pone l'obiettivo di migliorare e potenziare la fruibilità e l'accesso da parte dei cittadini diversamente abili a tutti i servizi e risorse disponibili sul territorio oltre che contribuire a meglio qualificarne l'offerta. Ciò al fine sia di favorire processi efficaci di cittadinanza attiva e di integrazione sociale che di contrastare fenomeni di emarginazione ed isolamento sociale.

In particolare si ritiene che l'intervento, nel suo complesso, consenta di realizzare una maggiore e più approfondita conoscenza del fenomeno della disabilità e dei bisogni maggiormente emergenti, espressi e inespressi, in quanto promuove e gestisce flussi di informazioni, di conoscenze e di dati, specifici e pertinenti l'area di intervento trattata che, consentendo il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti interessati (cittadini, portatori del problema, enti, istituzioni etc.) favorisce l'implementazione di un sistema di pianificazione-programmazione degli interventi più partecipato e congruo alle realtà esistenti.

L'azione, quindi, genera un valore aggiunto nell'offerta già esistente in quanto si pone come strumento efficace sia per l'utenza target, la quale potrà in modo costante e continuativo fruire di un servizio pertinente alle specifiche problematiche e necessità, sia per i sistemi organizzativi istituzionali deputati alla pianificazione e programmazione delle politiche sociali territoriali, i quali potranno fruire di conoscenze, informazioni e dati più attendibili e utili per progettare ed erogare servizi sempre più efficaci e rispondenti alle reali e specifiche esigenze dei soggetti target.

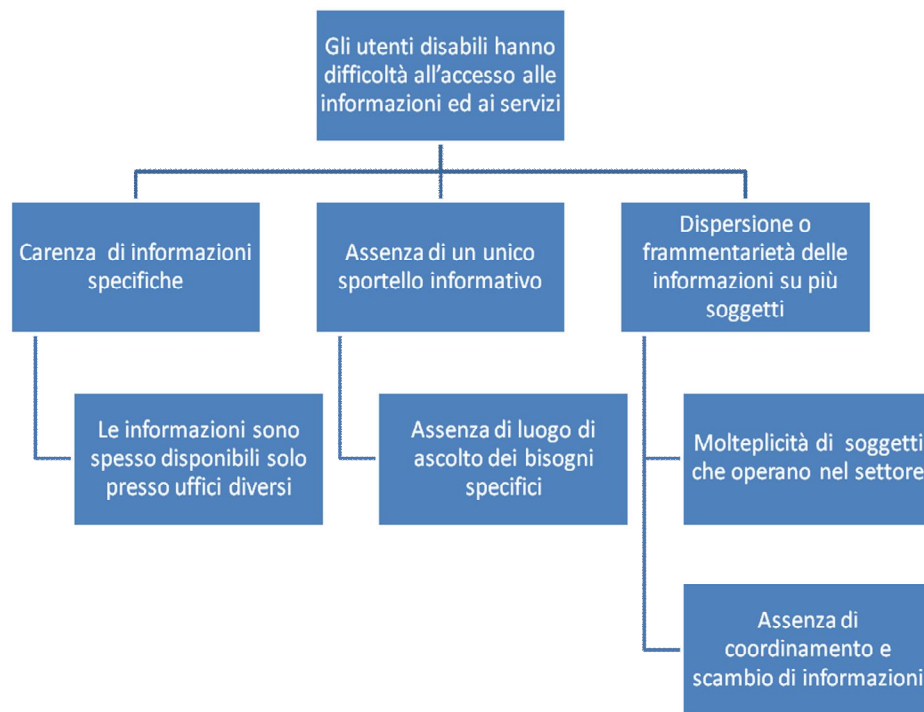
L'azione, in particolar modo, consentirà di realizzare degli strumenti organici, sistematici e permanenti nel tempo per la raccolta e sistematizzazione di dati significativi che, suddivisi per tipologia, target, fonti, problematicità specifica, etc... , consentiranno di poter attuare una programmazione dei Piani di Zona distrettuale più coerente con i bisogni sociali territoriali.

La redazione dei Piani di Zona implica una fase importantissima che è quella dell'analisi e della ricerca sociale territoriale mirata all'individuazione dei fabbisogni sociali . In questa fase, così come è richiesto nell'indice ragionato per la stesura dei Piani di Zona, è necessario raccogliere dati, sia qualitativi che quantitativi, utili alla redazione della relazione sociale per l'identificazione della domanda e dell'offerta sociale. Fino ad oggi la gestione del reperimento dei dati è stata molto complessa in quanto, non sussistendo un centro di raccolta unico dei dati, la ricerca svolta ha prodotto dati sempre molto frammentati, generici e mai esaustivi di quanto era necessario.

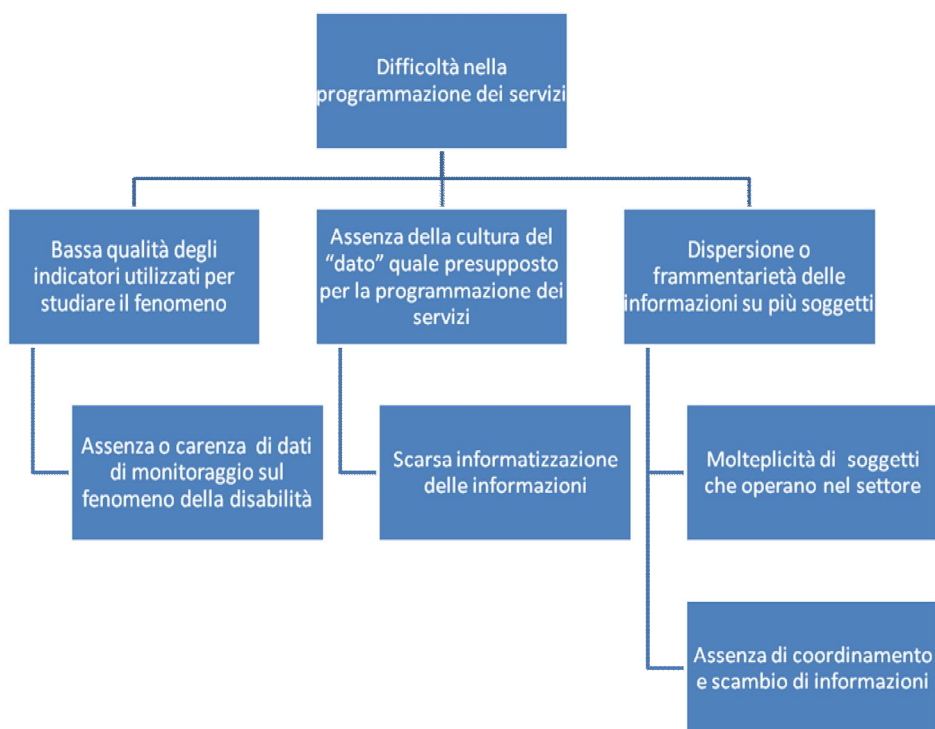
L'azione progettuale consente di colmare questa carenza, costituendo una banca dati specifica l'area d'intervento.

L'ALBERO DEI PROBLEMI

1) Difficoltà di accesso alle informazioni ed ai servizi da parte degli utenti

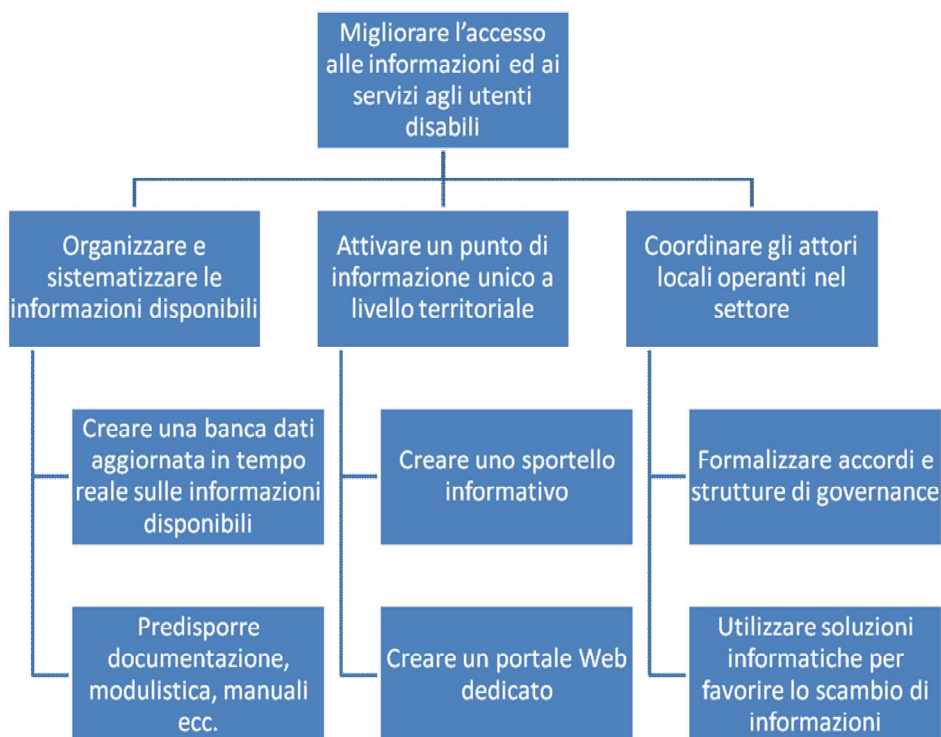


2) Difficoltà nella programmazione dei servizi da parte della PA

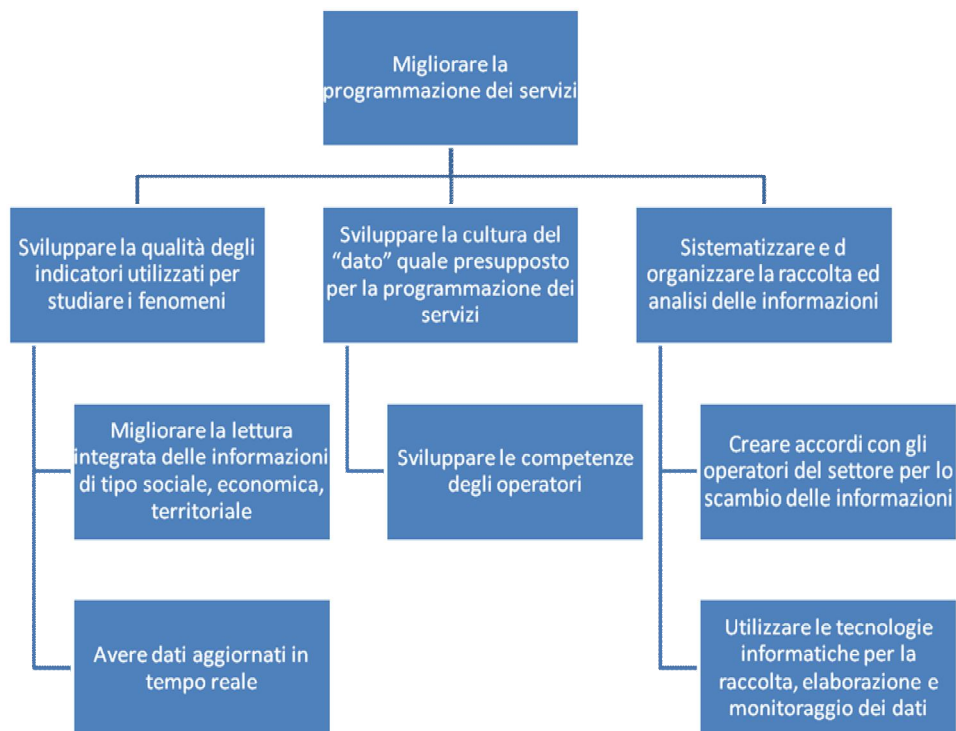


L'ALBERO DEGLI OBIETTIVI

1) Migliorare l'accesso alle informazioni ed ai servizi agli utenti



1) Migliorare la capacità programmatica dei servizi da parte della PA



DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'operazione prevede l'attivazione, presso la sede del Distretto Socio-Sanitario N. 52, di un Centro di informazione rivolto alla popolazione diversamente abile, denominato CID.

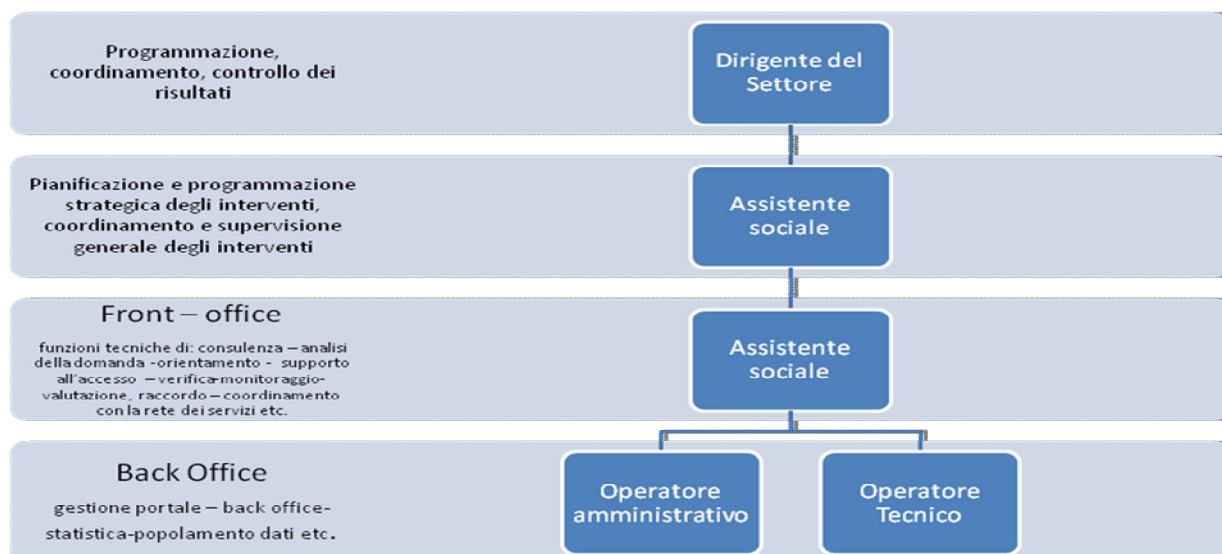
Il Servizio CID costituirà un significativo potenziamento dei servizi già erogati nell'ambito del Piano di Zona del Distretto D52 e nell'ambito dei servizi erogati dal segretariato sociale del Comune di Marsala.

Il Comune di Marsala, all'interno del settore dei servizi sociali eroga un servizio permanente di segretariato sociale , inoltre il Piano di Zona 2010-2012 ,approvato dall'Assessorato Regionale con parere di congruità n. 11 del 10.03.2010 prevede l'attuazione di un progetto denominato 'Sportello unico di accesso per la famiglia ed equipe tutela minori e famiglia.

I servizi\progetti sopra menzionati di fatto erogano prestazioni di sportello informativo su tutte le prestazioni socio-assistenziali erogabili a tutti i cittadini. Il CID si configura come un sportello, specialistico e specifico per l'area della disabilità, dentro uno sportello che eroga prestazioni di tipo più generalizzato .

Il CID, quindi , oggetto del presente progetto, sarà interamente gestito da personale già in carico al Settore Servizi Sociali e del Distretto Socio-Sanitario n. 52, adeguatamente formato ed accompagnato, secondo il modello organizzativo descritto qui di seguito:

Struttura organizzativa del CID a regime



Il **front-office**, svolgerà le seguenti funzioni:

- accoglienza del bisogno di informazione ;
- analisi del bisogno,
- reperimento, approfondimento, ricerca ed elaborazione delle informazioni di riscontro;
- consulenza e orientamento;
- supporto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi sociali- e socio-sanitari ed accompagnamento\facilitazione verso la fruizione degli stessi.

Il **Back office**, svolgerà le seguenti funzioni

- reperimento e organizzazione di documentazione, risorse ed informazioni;
- elaborazione strumenti di informazione e divulgazione;
- attività di comunicazione e promozione del servizio e dei risultati;
- statistica degli accessi quotidiani al centro, per numero, target d'utenza e bisogno espresso, al fine di consentire una mappatura costante del flusso e della domanda ;
- analisi e monitoraggio costante del funzionamento delle risorse e della rete dei servizi in termini di rispondenza ai bisogni espressi e di efficienza-efficacia in termini di qualità della risposta;
- analisi e monitoraggio del livello di rispondenza domanda-offerta;
- popolamento, aggiornamento ed elaborazione dati dell'anagrafe della disabilità
- elaborazioni statistiche e georeferenziati sul fenomeno della disabilità.

Il CID gestirà, inoltre, uno specifico **sito internet** che costituirà il principale strumento di comunicazione e di restituzione alla collettività delle informazioni che riguarderanno in particolare:

- Legislazione e normativa;
- Risorse, attività e servizi esistenti sul territorio in tema: scolastico, sanitario, socio-assistenziale, di lavoro, di istruzione, di auto-mutuo-aiuto, di cultura, di previdenza, di turismo, di sport e di tempo libero;
- Siti Internet, banche dati e biblioteche virtuali.
- Barriere architettoniche;
- Agevolazioni fiscali;
- Agevolazioni sul posto di lavoro

- Ausili - Tecnologie - Comunicazione
- Diritti e disabilità
- Modulistica
- Provvidenze economiche e accertamenti sanitari
- Terzo settore
- Trasporti

Il Sito internet consentirà l'accesso diretto, da parte di tutti i soggetti interessati, a tutte le informazioni disponibili in ordine all'area d'intervento della disabilità, costituendo un'interfaccia comunicativa e relazionale importante fra l'Amministrazione comunale, i cittadini e gli altri soggetti attivi nel settore, i quali potranno partecipare attivamente nel miglioramento e potenziamento dei servizi e delle risorse di cui necessitano per il fronteggiamento e la rimozione di quei disagi e di quegli ostacoli che compromettono il benessere di vita e la partecipazione alla vita sociale e civile del proprio territorio.

Il **database** su una piattaforma WebGis consentirà l'incameramento di dati funzionali alla quantificazione e qualificazione del fenomeno della disabilità, utile per effettuare una programmazione dei servizi più rispondente e coerente con la realtà presente nel territorio comunale e distrettuale. I dati saranno elaborati e consentiranno l'analisi e la valutazione dei bisogni, inoltre, la registrazione dei dati distinti per tipologia di disabilità, età, genere, residenza etc., consentirà anche una georeferenziazione del fenomeno, che costituirà un utile ausilio nella programmazione dei servizi comunali in modo ancora più rispondente ed efficiente (es. definizione dei percorsi specifici per il trasporto urbano, per le ambulanze di soccorso, per i servizi domiciliari, per la programmazione degli interventi di eliminazione delle barriere architettoniche etc.).

Nella fase di start-up, il CID, svolgerà una intensa attività di comunicazione, animazione e coinvolgimento della popolazione anche mediante specifiche indagini e analisi del fenomeno al fine di definire meglio la struttura dei servizi da offrire sul livello di gradimento-soddisfacimento dei soggetti interessati in ordine al sistema dei servizi offerti. Successivamente, una volta entrato a regime, il CID effettuerà periodiche analisi del gradimento dei servizi offerti e ciò al fine di implementare un processo costante e partecipato di analisi e monitoraggio del sistema di erogazione

Verranno, inoltre, svolti:

- l'organizzazione di periodiche conferenze tecniche fra tutti i servizi operanti sul territorio e sull'area della disabilità (Comune, Asp, scuole, enti del terzo settore etc.);

- interventi di ricerca-analisi-monitoraggio specifici riguardo alla rispondenza fra la domanda e l'offerta proposta dal sistema dei servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari.
- focus group, somministrazione di questionari e interviste su un campione di potenziali utenti target (soggetti portatori del problema, Enti del Privato Sociale, Familiari, Scuole, ASP etc...);
- Elaborazione di materiali divulgativi, guide ai servizi territoriali;

Il progetto , mediante lo svolgimento di tutte le seguenti fasi, attua lo svolgimento di funzioni di start-up , necessarie per implementare gli strumenti di supporto e tutto il processo di contorno e di supplemento allo svolgimento dei compiti degli operatori del CID.

FASI DEL PROGETTO

Come sopra specificato, il progetto riguarda l'azione di "Start-up" del servizio CID. Esso riguarda, in particolare tutte le azioni necessarie a garantire, al termine della attività progettuali, l'attivazione di un servizio pienamente efficiente e funzionante, la cui gestione sarà interamente curata con risorse interne all'amministrazione comunale. Per la realizzazione del progetto si prevede di realizzare le seguenti fasi di lavoro:

- Fase preliminare: programmazione di dettaglio attivazione procedure amministrative per l'acquisizione dei beni e dei servizi;
- Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali che operano in città. Formalizzazione della rete di partenariato;
- Fase 2 – Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target;
- Fase 3 – Attivazione del Portale Internet del CID;
- Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale
- Azione trasversale A: Governance del Progetto: Coordinamento e monitoraggio;
- Azione trasversale B: Comunicazione e partecipazione;
- Azione trasversale C: Assistenza tecnica e rafforzamento delle competenze degli operatori;

Fase preliminare: programmazione di dettaglio attivazione procedure amministrative per l'acquisizione dei beni e dei servizi

Considerata la complessità delle attività previste la prima fase di lavoro sarà dedicata alla programmazione operativa di dettaglio del processo ed alla condivisione delle modalità di coordinamento e gestione dell'intero processo. In particolare, in tale fase si procederà alla costituzione del gruppo di lavoro interno all'amministrazione e alla definizione delle procedure amministrative per l'acquisizione dei beni e dei servizi necessari alla realizzazione del progetto.

Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali che operano in città. Formalizzazione della rete di partenariato;

Tale fase sarà dedicata alla realizzazione di un'analisi del contesto territoriale con particolare riferimento al tema della disabilità ed in particolare alla raccolta di dati ed informazioni circa il funzionamento del sistema e della sua capacità di offerta in relazione ai bisogni espressi dal territorio. L'analisi dovrà essere condotta sia con riferimento ai dati statistici disponibili sia attraverso interviste, questionari, *focus group* ed altri strumenti utili a rappresentare il fenomeno della disabilità nel territorio di riferimento. L'analisi dovrà essere condotta in modo da intercettare e coinvolgere gli attori strategici ossia dei soggetti che a vario titolo entrano in relazione con il mondo della disabilità e dovrà mapparne ruoli e competenze. Parallelamente alle attività di analisi dovranno essere realizzate attività di animazione territoriale e di coinvolgimento della rete di attori locali precedentemente mappati al fine di pervenire alla formalizzazione di una rete sociale territoriale in grado di supportare le fasi successive di svolgimento del progetto. Le attività di animazione territoriale rivolta agli utenti disabili ed alle famiglie sarà finalizzata anche alla acquisizione di utili indicazioni per la strutturazione dei servizi informativi del CID.

Fase 2 – Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target

Tale fase sarà finalizzata alla creazione dei contenuti informativi del portale. In particolare l'attività sarà dedicata alla raccolta, sistematizzazione tematica, per utenti destinatari e per tipologia di servizio del materiale disponibile presso il CID (manuali, guide ed audio guide, video, modulistica, linkografia ecc.) da mettere a disposizione degli utenti. Nell'ambito del progetto si procederà ad

elaborare delle guide e dei manuali per gli utenti. Tutto il materiale elaborato sarà messo a disposizione degli utenti sia in formato cartaceo che informatico. Per gli utenti non vedenti saranno messi a disposizione testi in braille o audio libri.

Fase 3 – Attivazione del Portale Internet del CID;

Tale fase sarà dedicata alla progettazione ed implementazione del portale del CID ed al caricamento delle informazioni precedentemente elaborate. La progettazione dovrà riguardare sia gli aspetti grafici che dei contenuti tecnici. Il portale dovrà rispettare tutti i requisiti di accessibilità previste dalla normativa vigente. Una sezione del portale, accessibile esclusivamente ad utenti riservati, consentirà l'accesso alla banca dati dell'anagrafe sulla disabilità e consentirà la visualizzazione dei dati georeferenziati o la elaborazione di informazioni statistiche.

Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale

Tale fase sarà dedicata alla progettazione e realizzazione della banca dati relativa all'anagrafe sulla disabilità ed il disagio territoriale. In particolare sarà prevista la progettazione, realizzazione ed implementazione di un'applicazione server-based che metta a disposizione dell'utente funzionalità evolute di visualizzazione e analisi delle informazioni geografiche; al fine di sfruttare i dati in maniera molto più efficiente, condividendoli tramite applicazioni personalizzate focalizzate al WEBGIS, pur mantenendo centralizzate sia la gestione del dato sia l'applicazione stessa.

L'applicazione WEBGIS per l'implementazione delle applicazioni GIS tradizionali su web server consentendo l'interazione attraverso internet con la cartografia e con i dati ad essa associati; consentirà di avere una localizzazione cartografica georeferenziata della disabilità e del disagio sociale con la possibilità di selezionare per tipologia, per grado di disabilità, per sesso, per età, per luogo geografico, ect. L'applicazione WebGIS sarà utilizzabile attraverso i browser internet, con l'impiego di specifici plugin, oppure per mezzo di software distinti come nel caso del popolare Google earth.

L'applicazione WEBGIS risiederà presso i server del nodo SITR del comune di Marsala e sarà gestito da personale addetto alla gestione del SIT comunale.

La soluzione sarà coerente alla Direttiva Europea Inspire in materia di dati geografici ed ambientali che si traduce nell'assunzione dei principi fondanti della direttiva stessa:

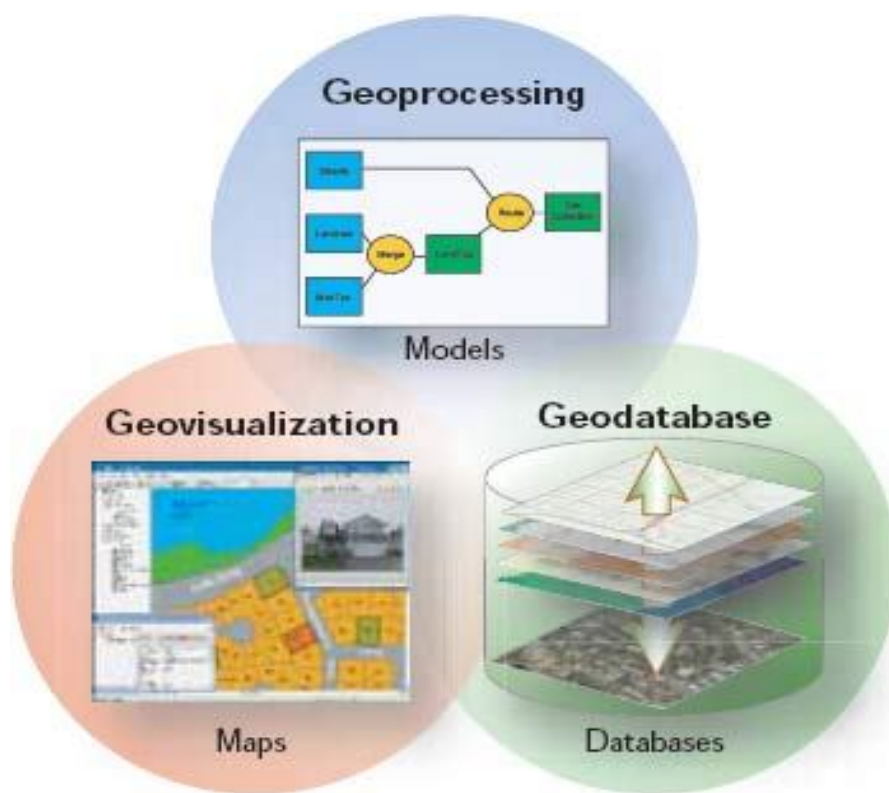
- raccogliere i dati una sola volta e gestirli con efficienza nel rispetto del Principio di sussidiarietà tra Pubbliche Amministrazioni;
- combinare i dati provenienti dalle diverse fonti e condividerli tra più utenti e applicazioni;
- condividere in rete le informazioni raccolte a differenti livelli;
- produrre, aggiornare e rendere ampiamente accessibile l'informazione geografica necessaria per il buon governo del territorio;
- facilitare la ricerca delle informazioni geografiche disponibili per permettere di valutarne l'utilità per i propri scopi e le condizioni secondo cui è possibile ottenerle ed usarle;
- facilitare la comprensione e la interpretazione, tramite tools di visualizzazione, dei dati geografici.

La soluzione ha come principale obiettivo il disegno di una Base Dati che si concentri sulle entità che descrivono il fenomeno per garantire la capacità di integrazione delle funzioni, la capacità di reperimento e correlazione delle informazioni e la capacità di navigazione facilitata all'interno del Sistema. Sfruttando le proprietà dei più diffusi RDBMS si può strutturare un modello multibase per associare entità logico/descrittive ad entità geografiche e, viceversa, di risalire da un'entità geografica agli elementi descrittivi associati, attraverso chiavi alfanumeriche di indirizzamento diretto e/o indiretto.

ARCHITETTURA DEL GIS

Il GIS, che è acronimo di Geographic Information Systems ed è traducibile in Sistema Informativo Geografico (o Territoriale), è un sistema per la gestione, l'analisi e la visualizzazione di informazioni con contenuto geografico/spaziale.

Un Sistema Informativo Geografico consente di interagire con l'informazione geografica secondo diversi punti di vista (fonte ESRI):



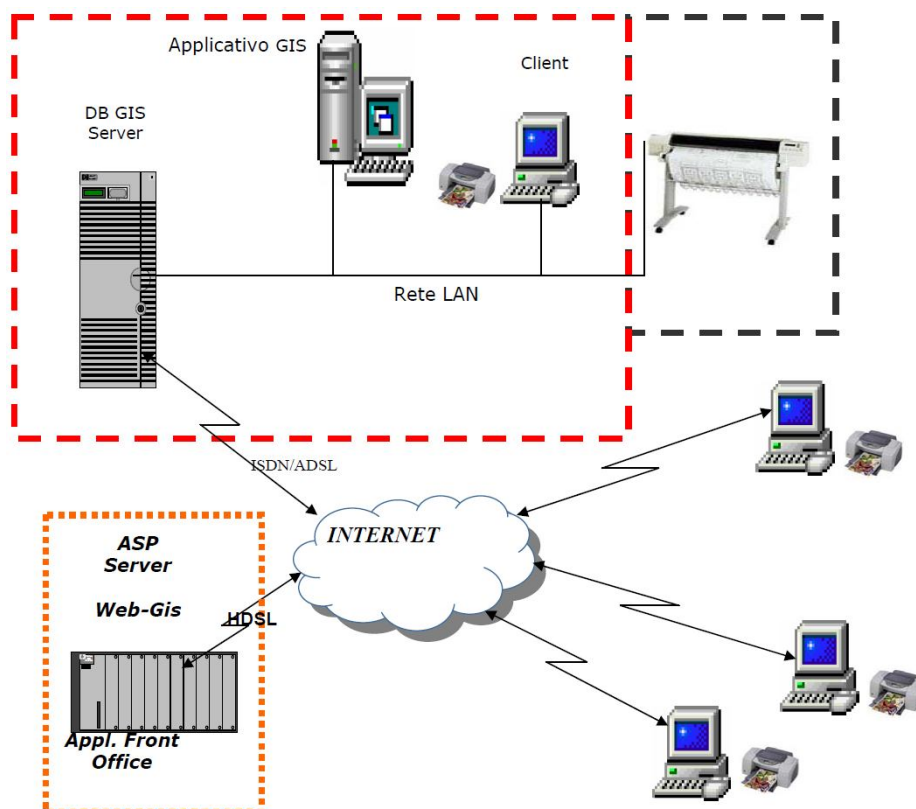
Le tre viste di un GIS

- 1) L'approccio del **Geodatabase**: un GIS è un database spaziale, ossia un database contenente dataset che comprendono l'informazione geografica. Tramite un modello di dati specializzato consente la gestione di elementi vettoriali (features), immagini raster, topologie, reti e così via.
- 2) L'approccio della **Geovisualizzazione**: un GIS consente di costruire rappresentazioni geografiche complete e complesse (mappe) in cui vengono visualizzati gli elementi (features) e le loro relazioni spaziali sulla superficie terrestre. Si possono costruire sia mappe di base che mappe "avanzate", utilizzando le informazioni geografiche associate ai dati. Tali mappe possono essere archiviate e riutilizzate per supportare l'interrogazione, l'analisi e l'editing dei dati.
- 3) L'approccio del **Geoprocessing**: un GIS è un insieme di strumenti operativi per l'analisi geografica e l'elaborazione dell'informazione. Le funzioni di Geoprocessing, a partire da dataset geografici esistenti, consentono di applicare ad essi delle funzioni analitiche e memorizzare i risultati in nuovi dataset.

L'architettura ipotizzata prevede due macro aree:

- quella del back-office che riguarda la messa a punto della Banca Dati Territoriale che mette a disposizione dei servizi sociali una base dati aggiornata e ne consente una gestione ottimizzata;
- lo sviluppo di un applicativo WEBGIS, con tecnologia Open Source (MapServer) per la navigazione dei tematismi presenti nel GIS.

Nello schema allegato si fornisce una esemplificazione dell'architettura.



Azione trasversale A: Governance del Progetto, Coordinamento e monitoraggio;

La gestione del Centro Informativo sulla disabilità, a regime, sarà affidata al settore servizi sociali del Comune di Marsala e sarà svolta presso la sede del Distretto Socio-Sanitario N. 52.

La complessità delle attività e la necessità di governare il processo di attuazione del progetto richiede un'azione di coordinamento e di monitoraggio progettuale per lo Start-up del Servizio. Dovranno essere utilizzate le tecniche di project management per garantire il raggiungimento degli obiettivi progettuali nei tempi stabiliti. Tale

azione dovrà garantire anche il necessario coinvolgimento degli attori strategici del progetto. In particolare si prevede di utilizzare specifiche expertise in materia di gestione coordinamento di progetti complessi per lo svolgimento delle seguenti azioni:

- azioni di direzione, conduzione e gestione strategica dei processi di attuazione del progetto ;
- azione di supervisione e assistenza tecnica al sistema organizzativo e alle risorse umane professionali operanti per l'attuazione del progetto
- azioni di verifica, monitoraggio e valutazione dei risultati raggiunti e delle criticità riscontrate, sia nel sistema organizzativo che nel sistema utenti-fruitori.

Il monitoraggio riguarderà i seguenti ambiti:

- il processo di gestione strategico dell'operazione;
- il processo di gestione operativo e attuativo del programma degli interventi;
- la partecipazione e coinvolgimento dei soggetti target e degli altri soggetti coinvolti nell'attuazione dell'operazione
- i risultati specifici in ordine ai singoli ambiti d'intervento intercettati dall'operazione
- la gestione della comunicazione e della pubblicizzazione

Le modalità di realizzazione del monitoraggio si avvarranno di strumenti di misurazione sia di tipo quantitativo che qualitativo, mediante l'utilizzo di riunioni di coordinamento, questionari, interviste, redazioni di report descrittivi e propositivi, conferenze di servizi etc.

Azione trasversale B: Comunicazione e partecipazione

Il processo per la costruzione, organizzazione e avvio del CID è un processo complesso che impone la creazione di canali di comunicazione e di scambio di informazioni costante e trasparente. Si tratta di una comunicazione interna fra gli operatori a vario titolo interessati, ma anche una comunicazione esterna rivolta agli utenti. Durante le fasi di realizzazione del progetto e prima dell'avvio dei servizi, tali azioni di comunicazione avranno l'obiettivo non solo di comunicare quello che si sta facendo, gli obiettivi, ma soprattutto coinvolgere gli operatori ed i destinatari finali nella condivisione delle finalità del progetto e nell'acquisizione di utili informazioni per meglio tarare l'offerta dei servizi rispetto ai reali bisogni dell'utenza e degli operatori.

Le azioni di comunicazione interna verranno effettuate mediante incontri tecnici, conferenze di servizio, incontri di coordinamento, workshop, che dovranno accompagnare l'intero periodo di realizzazione del progetto.

Risulta di fondamentale importanza che il progetto preveda forme di comunicazione e di informazione tra gli attori che partecipano al processo. In tal senso, tutte le attività di progettazione del CID saranno accompagnate dalle seguenti azioni di promozione e comunicazione:

- **definizione dell'identità visiva del CID:** studio ed elaborazione di un logo, di uno slogan e di un'immagine coordinata delle iniziative di comunicazione;
- **progettazione e stampa del materiale di comunicazione** da predisporre in occasione degli eventi pubblici (Lettera invito, cartolina elettronica, cartellina porta documenti, manifesti stradali, ecc.) da realizzare in occasione della promozione di tutti gli eventi pubblici previsti dal progetto;
- **ideazione lay-out grafico, impaginazione e stampa dei documenti e del materiale informativo;**

Le azioni di comunicazione esterna dovranno essere contenute in un piano della comunicazione che dovrà essere appositamente sviluppato

Azione trasversale C: Assistenza tecnica e rafforzamento delle competenze degli operatori

Tutte le fasi previste per l'avvio del CID saranno accompagnate da azioni di accompagnamento on the job e di formazione. Tali azioni rivolte agli operatori del CID ed agli attori del rete di partner riguarderanno in particolare:

- gli aspetti organizzativi per la gestione ordinaria del servizio: la gestione del front-office e del back-office
- la comunicazione interpersonale ed i rapporti con l'utenza;
- le tecniche e le metodologie per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e l'analisi della domanda;
- l'uso e l'aggiornamento del portale web;
- l'uso e l'aggiornamento del data base, il popolamento dei dati e le tecniche di elaborazione e restituzione delle informazioni;

INTEGRAZIONE E COERENZA

Fra i servizi che saranno attivati all'interno del CID particolare attenzione sarà rivolta ai servizi per l'infanzia e per gli anziani disabili. In particolare, si prevede che vengano attivati specifici servizi integrativi e innovativi per tali utenti, contribuendo in tal modo al raggiungimento degli obiettivi di servizio riguardanti i servizi di cura per l'infanzia e per gli anziani.

Il progetto per l'attivazione del CID, inoltre, risponde alla strategia delineata dal PIST "orizzonte mediterraneo" e dal PISU "lilibeo" finalizzata a conseguire:

- un riequilibrio tra le funzioni ed i servizi sociali concentrate sul centro urbano e quelle presenti nel sistema delle borgate distribuite sul territorio comunale;
- il potenziamento e la qualificazione delle attrezzature che erogano servizi pubblici e sociali a carattere territoriale.

Ciò al fine di creare le condizioni per il contrasto delle situazioni di disagio e marginalità sociale, anche attraverso la creazione di luoghi e strutture di socializzazione, in una ottica di incremento della coesione e dell'integrazione sociale.

In tal senso, il progetto si integra ed è complementare all'intervento n° 25 presentato nell'ambito del PIST e relativo alla linea di intervento 4.2.2.3. dal titolo **"Nella vita e nella casa"- Programma integrato per la realizzazione di interventi per il miglioramento del grado di autonomia nella vita domestica delle persone diversamente abili**, che si propone di realizzare circa 25 progetti individuali a favore di persone con disabilità al fine di migliorarne le condizioni di vita all'interno delle proprie abitazioni attraverso interventi diretti alla realizzazione di sistemi complessi di automazione caratterizzati dall'integrazione di funzioni e applicazioni per il controllo e la gestione di impianti e automazioni, volti a favorire la permanenza nel proprio domicilio delle persone con disabilità e non autosufficienti e a migliorarne l'autonomia nello svolgimento delle attività domestiche e lavorative.

PARTNER PROGETTUALI

La realizzazione del Progetto richiederà la stretta collaborazione con tutti i soggetti aderenti al Distretto Socio-Sanitario. In particolare si prevede uno stretto raccordo con l'ASP per il popolamento e la gestione dell'Anagrafe territoriale della disabilità e con i soggetti del terzo settore del territorio.

L'ASP è parte integrante del Distretto Socio-Sanitario territoriale ed è firmatario di specifici accordi di programma per l'attuazione dei Piani di Zona distrettuali che hanno previsto e prevedono progetti specifici per l'avvio di servizi per l'informazione, l'orientamento e l'accesso ai servizi di ordine generale sia comunali che di rango distrettuale.

All'atto dell'avvio dell'operazione si provvederà a sottoscrivere protocolli operativi specifici con tutti i soggetti potenzialmente interessati funzionali a disciplinare le rispettive funzioni e le reciproche collaborazioni.

MODALITA' REALIZZATIVE

Per la realizzazione del progetto si procederà ad affidamento a soggetti esterni o all'acquisizione di beni secondo le norme di legge (D.Lgs 163/2006 e ss.mm.i).

In particolare, ai soggetti esterni aggiudicatari dei servizi, sarà richiesto la costituzione di un gruppo di lavoro interdisciplinare formato almeno da 5 figure professionali esperti (senior e junior) nelle seguenti tematiche:

- Esperti nel settore della disabilità;
- Esperti in gestione e conduzione di progetti complessi;
- Esperti in processi di partecipazione ed ascolto;
- Esperti in analisi statistica;
- Esperti in analisi sociale ed economica
- Esperti in pianificazione e programmazione di servizi;
- Esperti informatici e programmatori data base;
- Esperti in comunicazione sociale

RISULTATI ATTESI

Centro di informazione territoriale sulla disabilità	Indicatore	Stima Valore attuale	Risultato atteso
Servizio di Front -Office	Numero di utenti fruitori	0	100
	Numero servizi attivati	0	10
Servizio di Back -Office	Qualità percepita del servizio	0	Alta
Governance territoriale	Numero di soggetti coinvolti nella gestione del servizio	0	5
Analisi e monitoraggio del livello di rispondenza domanda-offerta	Numero di analisi	0	2
Attivazione di un portale internet	Numero accessi al portale	0	1000
	Numero richieste di servizi	0	100
Creazione anagrafe della disabilità e georeferenziazione territoriale.	Numero elaborazioni statistiche sul fenomeno	0	10
	Tempo di aggiornamento dei dati e delle informazioni	0	In tempo reale

CRONOPROGRAMMA*

fasi-attività \ mese	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase preliminare: programmazione di dettaglio attivazione procedure amministrative per l'acquisizione dei beni e dei servizi;																																																
Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali che operano in città. Formalizzazione della																																																
Fase 2 – Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target;																																																
Fase 3 – Attivazione del Portale Internet del CID;																																																
Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale																																																
Azione trasversale A: Governance del Progetto: Coordinamento e monitoraggio;																																																
Azione trasversale B: Comunicazione e partecipazione;																																																
Azione trasversale C: Assistenza tecnica e rafforzamento delle competenze degli operatori;																																																

* N. B.: per mero refuso nella scheda allegato 3.3. al punto F “cronoprogramma” è stata indicata una tempistica pari a mesi 6. La tempistica è pari a 12 mesi in quanto la fase di acquisizione dei servizi è da intendersi pari a 8 mesi e non 2 mesi come erroneamente riportato .