



Comune di Bassano del Grappa
Assessorato al Sociale e Famiglie

Allegato "A"

MODELLO ORGANIZZATIVO

Centro per le Relazioni e le Famiglie

Viale Asiago 22/C, Bassano del Grappa



- ❖ Introduzione
- ❖ Modalità di accesso al Centro
- ❖ Modalità di assegnazione dei casi tra i professionisti accreditati e presenti nella lista
- ❖ Utilizzo dell'agenda condivisa
- ❖ Accompagnamento e conclusione della presa in carico
- ❖ Costi della prestazione professionale erogata all'interno del Centro
- ❖ Modalità di presentazione di proposte progettuali da parte dei professionisti
- ❖ Durata accreditamento professionisti all'interno della lista e aggiornamento cv
- ❖ Promozione e pubblicità del professionista accreditato e operante presso il Centro

INTRODUZIONE

Il Centro per le Relazioni e le Famiglie, avviato ufficialmente il 15 aprile 2019, nasce con l'intento di rappresentare un punto di riferimento territoriale per tutte le famiglie che, residenti nel Comune di Bassano del Grappa, si trovano ad affrontare difficoltà legate alla sfera individuale, di coppia o genitoriale. Un luogo in cui ricevere supporto e consulenza da parte di diverse figure professionali (arteterapeuti, counselors, educatori professionali, mediatori familiari, pedagogisti, psicologi e psicoterapeuti) in un'ottica di prevenzione e promozione del benessere.

All'interno del Centro sono, inoltre, attivi:

- lo “***Sportello Famiglia***” per fornire orientamento e informazioni sui servizi pubblici e privati presenti nel territorio;
- lo “***Sportello per il Cittadino***” per offrire alla cittadinanza una prima consulenza legale gratuita. Si tratta di un servizio di informazione e orientamento di tipo legale, reso da un gruppo di avvocati afferenti all'Ordine degli Avvocati di Vicenza;
- lo “***Sportello per l'assistenza familiare***” si propone di offrire alle famiglie e alle persone che necessitano di un supporto assistenziale, servizi di informazione, orientamento e supporto alla persona fragile e/o alla sua famiglia nell'individuazione di un'assistente familiare sulla base dei bisogni espressi.
- il servizio “***D'ora in poi: prendersi cura di chi si prende cura***”, servizio dedicato ai familiari e operatori di persone con disabilità. Consulenza e supporto psicologico.

Orari di accesso al Centro

La segreteria del Centro è aperta al pubblico con il seguente orario:

LUNEDI': 14.00 – 19.00

MARTEDI': 9.30 – 13.00

MERCOLEDI': 9.30 – 13.00 e 14.00 – 19.00

GIOVEDI': 9.30 – 13.00 e 14.00 – 19.00

VENERDI': 14.00 – 19.00.

Contatti Centro per le Relazioni e le Famiglie

Numero di telefono: 334-6059521

Indirizzo mail: lafamigliaalcentro@comune.bassano.vi.it

Sito: <https://lafamigliaalcentro.it/>
Pagina Fb: Bassano Famiglia
Pagina Instagram: bassano_famiglia
Canale YouTube: La Famiglia al Centro

Il presente documento contiene le linee guida e le buone prassi relative l'uso e il funzionamento del Centro per le Relazioni e le Famiglie.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

La persona/famiglia può accedere al Centro per le Relazioni e le Famiglie attraverso:

- a) il contatto telefonico o l'accesso diretto alla segreteria del Centro;
- b) il contatto diretto di un professionista;
- c) l'invio da parte dell'Assistente Sociale – dei Servizi Sociali afferenti al Comune di Bassano del Grappa.

Specificatamente:

a) Nel caso in cui la persona/famiglia si rivolga al Centro tramite contatto telefonico o accesso diretto alla segreteria del Centro:

l'operatore accoglie la persona/famiglia, effettua un primo colloquio conoscitivo e registra la domanda attraverso l'apposita modulistica →

- ❖ se la persona ha già precedentemente individuato un professionista tra quelli inseriti nella lista breve: l'operatore informa il professionista scelto e organizza il primo incontro tra il professionista e l'utente (i successivi appuntamenti saranno, invece, concordati direttamente dal professionista e la persona). L'operatore segnerà l'appuntamento fissato nell'agenda condivisa.
- ❖ Se la persona/famiglia non ha già individuato e scelto un professionista tra quelli presenti nella lista breve:
 1. In base alle caratteristiche della domanda espressa (target e tipologia di richiesta), l'operatore individua i professionisti che possiedono competenze specifiche in quel determinato ambito;
 2. L'operatore, quindi, contatta tramite sms i professionisti precedentemente individuati per proporre la presa in carico. Nel messaggio verranno indicati target e tipologia di richiesta espressa. Il caso viene assegnato al primo

professionista che darà la propria disponibilità. L'operatore informa, quindi, il professionista dell'assegnazione e organizza il primo appuntamento (i successivi appuntamenti saranno, invece, concordati direttamente dal professionista e la persona).

Lista dei professionisti accreditati consultabile al sito www.comune.bassano.vi.it al seguente link:

<http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Servizi-on-line/Bandi-di-gara-e-indagini-di-mercato/Manifestazioni-di-interesse/AVVISO-PUBBLICO-BANDO-PER-LA-FORMAZIONE-DI-UNA-LISTA-BREVE-DI-PROFESSIONISTI-OPERANTI-SUL-TERRITORIO-DELLA-CITTA-DI-BASSANO-DEL-GRAPPA-CHE-SVOLGONO-LA-PROPRIA-ATTIVITA-A-SUPPORTO-DELLA-PERSONA-E-O-DELLA-FAMIGLIA2>

b) Nel caso in cui la persona/famiglia contatti direttamente un professionista:

il professionista invia alla segreteria del Centro una comunicazione relativa la richiesta pervenutagli direttamente dall'utente e concorda con la persona/famiglia giorno e ora dell'appuntamento. La data così fissata viene registrata dal professionista nell'agenda condivisa. I moduli di raccolta della domanda e di trattamento dei dati vengono compilati dallo stesso professionista il quale provvederà, successivamente, ad inoltrarlo alla segreteria del Centro.

(**IMPORTANTE:** il professionista, contattato direttamente dalla persona/famiglia, può procedere con la presa in carico del caso all'interno del Centro, solo se si tratta di un nuovo utente, con il quale cioè NON abbia già iniziato ed intrapreso un percorso in contesto/studio privato).

c) Nel caso in cui la persona/famiglia venga inviata al Centro dall'Assistente Sociale/ dai Servizi Sociali che hanno in carico il caso:

l'Assistente Sociale compila l'apposita modulistica e la trasmette via mail alla segreteria del Centro. L'operatore del Centro, quindi, sulla base delle caratteristiche della domanda espressa (target e tipologia di richiesta), individua i professionisti che possiedono competenze specifiche in quel determinato ambito e invia loro un sms per proporre la presa in carico del caso. Il caso viene assegnato al primo professionista che darà la propria disponibilità. Si procede, quindi, come nella situazione a).

→ **Importante:** sarà premura del singolo professionista provvedere a far compilare all'utente, in un secondo momento, la modulistica specifica afferente alla propria categoria professionale/al proprio ordine (ad esempio, il consenso informato, il modulo sulla privacy, il contratto stipulato, ecc...).

N.B.

- Non è possibile incontrare presso il Centro persone con cui si è già iniziato un percorso nel proprio studio privato
- Se il percorso è iniziato all'interno del Centro, deve proseguire al suo interno (il professionista non potrà incontrare la persona nel proprio studio privato).
- Se un professionista appartenente alla lista accreditata ritiene necessario inviare una persona/famiglia presso il Centro (nel caso in cui il professionista stesso non possa prendere in carico la situazione): il professionista chiede alla persona/famiglia di rivolgersi al Centro per presentare la sua richiesta.

UTILIZZO DELL'AGENDA CONDIVISA

E' necessario che il professionista segni l'appuntamento nell'agenda condivisa, un'"agenda virtuale" visibile a tutti, modificabile ed attivabile tramite un account Gmail (il professionista accede al proprio **account Gmail** → **drive: cartella drive condivisa** → "Agenda condivisa").

Il professionista dovrà fissare i propri appuntamenti di settimana in settimana, evitando di prenotare anticipatamente la stanza per tutto il mese e/o i mesi successivi.

I professionisti hanno la possibilità di scegliere tre stanze ed un laboratorio al piano inferiore:

- stanza A: Stanza con scrivania e due postazioni utenti;
- stanza B: Stanza con scrivania e due postazioni utenti, due poltrone e piccola area ideale per interventi con minori/età evolutiva;
- stanza C: Stanza con scrivania a muro, postazione divano e poltrona per il professionista;
- laboratorio: Stanza con ampi spazi, ideale per lavori di gruppo.

È importante che nell'agenda condivisa venga inserito nella data concordata per l'appuntamento, non solo il nome del professionista, ma anche il **codice identificativo dell'utente**, creato secondo la seguente modalità: **cognome nome**

professionista + iniziali del cognome e del nome dell'utente + data inizio del percorso/data del primo incontro (ad esempio: ROSSI MARIO AB05042019).

Per motivi organizzativi, è importante sempre segnare in agenda l'appuntamento fissato e cancellarlo nel caso venga annullato (informare l'operatore presente al Centro), al fine di garantire lo spazio a tutti i professionisti operanti.

Un'accurata e puntuale compilazione dell'agenda rappresenta un'importante prassi che ciascun professionista è chiamato a rispettare, in quanto essa può costituire un buon strumento di osservazione dell'andamento interno del Centro (numero di accessi al Centro, tipologia e numero di professionisti coinvolti, collaborazioni attivate, ecc...).

Utilizzo del Centro oltre l'orario di apertura: si caldeggia l'uso dello spazio negli orari di apertura stabiliti; tuttavia qualora il professionista necessiti di sostare all'interno del Centro oltre la sua apertura, è importante che ne dia comunicazione all'operatore. Al professionista verrà fatto compilare il **modulo di "Dichiarazione di responsabilità"** fornito dalla segreteria.

ACCOMPAGNAMENTO E CONCLUSIONE DELLA PRESA IN CARICO

I professionisti sono tenuti ad informare la segreteria del Centro in merito ad ogni inizio percorso e sue modificazioni nel tempo (ad esempio, conclusione della presa in carico, drop out, ecc), specie se si tratta di una presa in carico in cui vi è il contributo del Comune.

Oltre ad avvalersi dell'agenda condivisa, si chiede a ciascun professionista, una volta conclusosi il rapporto con la persona/famiglia presa in carico, di compilare un breve **modulo** nel quale riportare data di inizio e fine del percorso ed eventuali collaborazioni intercorse con altre e diverse figure professionali facenti parte della lista breve.

(→ qualora il professionista riconosca la necessità di richiedere la collaborazione di una figura professionale non presente all'interno del Centro, come ad esempio il pediatra, il ginecologo, ecc,..., è tenuto ad informare la segreteria del Centro).

Nel caso in cui la persona/famiglia sia stata inviata al professionista da un operatore dei Servizi Sociali, sarà l'assistente sociale di riferimento che manterrà i contatti

diretti con il professionista che ha preso in carico il caso. Diversamente, sarà la segreteria del Centro a contattare/telefonare periodicamente il professionista per meglio comprendere l'andamento del percorso, specie se complesso e particolarmente delicato.

Al fine di mantenere costanti i contatti con tutti i professionisti accreditati, verrà creato un gruppo whatsapp attraverso il quale fornire comunicazioni e informazioni rapide.

Ogni comunicazione verrà effettuata dalla Segreteria; per qualsiasi necessità il professionista dovrà provvedere a prendere accordi con il Centro.

COSTI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE EROGATA ALL'INTERNO DEL CENTRO

Per i cittadini residenti nel comune di Bassano del Grappa è prevista un'agevolazione del 20% sulla tariffa base definita da ciascun professionista. Per i cittadini di altri Comuni, invece, la prestazione manterrà il costo intero così come previsto da tariffario del singolo professionista.

Per situazioni di particolare indigenza economica (situazione valida per i soli cittadini del Comune di Bassano del Grappa) è possibile inviare la persona presso i Servizi Sociali per valutare l'eventuale possibilità di ottenere un ulteriore contributo economico che possa andare a coprire totalmente o in parte il restante 80% del costo della prestazione (→ la persona/famiglia deve presentare ai Servizi Sociali l'attestazione Isee completa).

Il tariffario indicato dal professionista avrà validità un anno e sarà previsto un aggiornamento annuale in base agli indici Istat.

Pagamento della seduta in caso di annullamento dell'appuntamento:

- Se la persona annulla l'appuntamento (o non si presenta all'incontro) e non avvisa 24 ore prima: paga comunque la seduta (il professionista è libero di applicare o meno questa regola e si fa carico di recuperare il pagamento);
- Casi in cui vi è il contributo da parte del Comune: se la persona annulla l'appuntamento (o non si presenta all'incontro) e non avvisa entro 24 ore, sarà la persona stessa a pagare quella seduta (il costo della seduta mancata non è a

carico del Comune). Tale comunicazione sarà debitamente trasmessa dal professionista alla persona con cui sta svolgendo il percorso.

Pagamento della prestazione:

La persona/famiglia paga direttamente il professionista secondo le modalità accordate e condivise tra loro (tenendo presente l'agevolazione del 20% sulla tariffa ordinaria per i residenti bassanesi).

→ **Nel caso in cui vi è il contributo da parte del Comune:** il professionista compila una fattura semplice cartacea (NO elettronica) intestata alla persona destinataria della prestazione, nella quale viene riportato l'importo complessivo della prestazione e il codice Iban del professionista → è importante che il professionista si interfacci con gli operatori della segreteria del Centro per meglio comprendere i termini del contributo stesso e le procedure specifiche.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI PROPOSTE PROGETTUALI DA PARTE DEI PROFESSIONISTI

Ogni professionista accreditato ha la possibilità di proporre laboratori tematici, incontri formativi, incontri di gruppo e progetti, compilando un apposito modulo inoltrato dalla segreteria del Centro. Il modulo dovrà essere trasmesso all'indirizzo mail lafamigliaalcentro@comune.bassano.vi.it.

Costi del progetto. La percentuale di agevolazione (20%) sulla tariffa ordinaria è relativa solo ai costi della prestazione realizzata all'interno del Centro, ossia alle consulenze professionali erogate dai professionisti, mentre NON viene applicata per la partecipazione ad iniziative/proposte progettuali (anche se il cittadino che vi partecipa è residente nel Comune di Bassano del Grappa).

Costi del materiale pubblicitario: se la titolarità del progetto è del professionista che l'ha presentato, è lo stesso professionista che si accolla i costi di stampa del materiale pubblicitario (e di eventuali altri materiali utilizzati).

Costi del timbro comunale da apporre alla locandina: se vi è il patrocinio del Comune nella realizzazione del progetto, i costi del timbro sono sempre a carico del Comune (chiaramente per le sole locandine affisse nel territorio bassanese).

Spazi utilizzati. Il professionista può realizzare la propria proposta presso il Centro per le Relazioni e le Famiglie, le sale comunali pubbliche, le sedi di quartiere, i luoghi privati o le aule magne (da specificare nel modulo di presentazione progetti)

Accorgimenti particolari legati all'emergenza sanitaria:

- ✓ Numero ridotto di persone per attività di gruppo in presenza
- ✓ Possibilità di svolgimento da remoto;
- ✓ Rispetto delle attuali normative covid19 (utilizzo della mascherina, igienizzazione, distanza di almeno 1,5 metri tra una persona e l'altra, compilazione modulo autodichiarazione all'ingresso, misurazione della febbre, pre-iscrizione dei partecipanti).

Limite durata temporale realizzazione di un progetto all'interno del Centro. La proposta progettuale potrà essere realizzata all'interno del Centro per le Relazioni e le Famiglie per un periodo massimo di 6 mesi al fine di consentire a tutti coloro che hanno avanzato delle proposte, di poterle svolgere presso il Centro stesso. Nel caso l'iniziativa prevedesse una durata superiore al limite temporale indicato, sarà possibile proseguire in altri contesti decentralizzati nel territorio bassanese (ad esempio, presso i comitati di quartiere). Il fatto di poter arricchire il territorio ed utilizzare le sue risorse rappresenta un plusvalore del Centro. Le iniziative potranno essere avviate in sicurezza per poi divenire sempre più autonome ed arricchire, pertanto, il territorio.

Progetti simili per tematica. È possibile che due o più professionisti presentino progetti simili per tematica affrontata. Il Comune di Bassano del Grappa intende, tuttavia, sostenere un'unica proposta riguardante uno specifico tema. Viene, pertanto, sostenuta la collaborazione tra professionisti, anche di ambiti differenti → chiedere ai rispettivi professionisti la disponibilità a collaborare e a rimodulare eventualmente il progetto.

DURATA ACCREDITAMENTO PROFESSIONISTI ALL'INTERNO DELLA LISTA e AGGIORNAMENTO CV

L'accreditamento alla lista durerà 2 anni. La qualifica professionale rimane quella indicata originariamente nella domanda di adesione alla lista breve.

Se il professionista vuole ritirarsi dalla lista, deve darne comunicazione ufficiale all'indirizzo mail: lafamigliaalcentro@comune.bassano.vi.it.

PROMOZIONE E PUBBLICITÀ DEL PROFESSIONISTA ACCREDITATO E OPERANTE PRESSO IL CENTRO

Il singolo professionista potrà nominare il Centro per le Relazioni e le Famiglie a fini pubblicitari e inserirlo, quindi, nei propri canali promozionali, esplicitando che si tratta di una collaborazione con il medesimo Centro (ad esempio: *“Il professionista Mario Rossi esercita in collaborazione con il Centro per le Relazioni e le Famiglie”*). Il professionista operante all'interno del Centro potrà, inoltre, essere inserito nel sito specificatamente dedicato al progetto “La Famiglia al Centro”: www.lafamigliaalcentro.it. Nel sito sono presentate ed inserite le azioni/iniziative costitutive il progetto stesso e le proposte future. Una sezione è dedicata in particolare al Centro per le Relazioni e le Famiglie, compresi i professionisti che vi operano al suo interno.

Le pagine social Facebook e Instagram *Bassano Famiglia* sono state realizzate allo scopo di diffondere e promuovere le iniziative del progetto “La Famiglia al Centro” e tutto ciò che viene promosso dal Comune di Bassano del Grappa a sostegno delle famiglie.