

# **CO-PROGETTAZIONE PER LA REALIZZAZIONE DI PUNTI DI ACCOGLIENZA E INFORMATIVI DIFFUSI SUI COMUNI DELLA VALDINIEVOLE PER L'ACCESSO UNITARIO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI**

## **INTEGRAZIONE E APPROFONDIMENTO DEL PROGETTO**

### **PREMESSA**

Con l'intento di perseguire quanto condiviso negli incontri tenuti, i soggetti ammessi alla co-progettazione, si impegnano ad integrare nei propri obiettivi del progetto unico quanto riportato nei verbali dei tavoli (Verbale del 23/04/2024; Verbale del 10/05/2024; Verbale del 21/05/2024; Verbale del 11/06/2024;)

### **PIANO ORARIO DEI PUNTI**

Condividiamo il **piano orario settimanale** degli sportelli per il primo anno (11 mesi) , nelle modalità, postazioni e orario proposti. E' previsto un orario complessivo settimanale di 173 ore, di cui 152 di front office e 21 di back office. Suddivisi su 17 sportelli alternati in tutti i comuni delle Valdinievole distribuito su 22 sedi diverse.

I punti nel dettaglio sono: 3 sedi istituzionali (Ponte Buggianese, Larciano, Usl Monsummano), 4 sedi di soggetti esterni (Chiesina, Montecatini, Circolo di Vellano e Camper SPI-CGIL) e 11 sedi di soggetti facente parte della CO-Progettazione (Lamporecchio, Pa Monsummano, Auser Pieve, Pa Buggiano, Pa Pescia, Misericordia Uzzano, Misericordia di Castelvecchio, i Circoli Arci San Quirico, Nievole, Colle di Buggiano, Margine, Pontito) .

Il piano orario si sviluppa su 48 settimane di attività e 4 settimane di chiusura degli sportelli. Indicativamente le chiusure saranno così ripartite nell'anno solare: 1 settimana feriale nel periodo delle festività di Natale, 1 settimana nella primavera e 2 settimane nel mese di agosto.

### **INTEGRAZIONI/APPROFONDIMENTI**

Rispetto a quanto condiviso nel piano economico dettagliamo e precisiamo in maniera schematica e motivata quanto segue:

- **Richiesta di integrazione delle risorse a 23.000€ destinate agli sportelli**, in quanto i 21.000€ richiesti nella prima proposta si riferivano ai 14 sportelli. Sono stati dunque integrati ulteriori sportelli portando il totale a 22 sedi e sono stati aumentati gli sportelli di soggetti esterni a discapito di una sede istituzionale (Usl San Marco Montecatini Terme ). Tali rapporti con soggetti non facenti parte della co-progettazione si possono configurare come rapporti tra privati di natura commerciale. Inoltre in tali casi gli adempimenti obbligatori sono più rilevanti (piano di sicurezza, privacy, oneri assicurativi, ecc).

- **Richiesta di integrazione a € 1.450,08 (12 ore annue su 6 operatori) nella voce messa a disposizione della formazione specifica.** Questa richiesta aggiuntiva è da ricondurre alla necessità, durante l'attività annuale, di informare, aggiornare e formare gli operatori degli sportelli sulle attività istituzionali dell' SDS, così come emerso dagli incontri preparatori alla progettazione. Inoltre si rendono necessari incontri di staff tra gli operatori e il personale afferente ai servizi sociali territoriali e alle amministrazioni comunali. Tale formazione sarà più intensa nei primi mesi di attività. La richiesta di orario aggiuntivo è accessoria e da integrare, durante l'anno di attività, alle ore di avvio degli sportelli che dovranno essere necessarie anche nell'organizzare logistica delle postazioni e delle attrezzature informatiche.
- **Richiesta di integrazione a € 23.750,00 per le ore di coordinamento passando dalle 800 ore proposte alle 950 ore,** calcolate riducendo di un dodicesimo, rispetto al progetto presentato, come le altre voci riguardanti il personale. Le ore sono congrue per le attività di avvio, gestione e monitoraggio dei 22 sportelli e per i rapporti da tenere, soprattutto nei primi periodi, con i soggetti pubblici e divulgazione dei servizi.
- **Piano della comunicazione;** che prevede la realizzazione, con soggetti interni ed esterni la realizzazione dei seguenti obiettivi:
  - Realizzazione di un logo e di un brand riconducibile agli sportelli (Da realizzare prima dell'avvio);
  - Realizzazione di materiale cartaceo, digitale e cartellonistica per pubblicizzare e individuare tutti gli sportelli. Il materiale realizzato avrà una versione generale utile per tutta la Valdinievole e versioni personalizzate per ciascuno dei 22 sportelli e dei 11 comuni (es. roll up, manifesti per affissioni, volantini A5, targhe, post per social, grafica per siti, e informative, ecc (da realizzare prima dell'avvio) ;
  - Realizzazione e acquisto di spazi pubblicitari sui principali quotidiani locali (minimo 50 uscite da realizzare entro i primi sei mesi dall'avvio);
  - Realizzazione di uno spot pubblicitario e acquisto di passaggi televisivi su reti locali (da realizzare entro i primi sei mesi dall'avvio) ;
  - Conferenza stampa (primi giorni dall'avvio degli sportelli);
  - Testo e materiale per invio a mailing list di comuni e Società della Salute per presentare il servizio (primi periodi dall'avvio degli sportelli);
  - Incontri con gruppi di interesse (es. medici di medicina generale, Uffici sociale e amministratori dei comuni, forze dell'ordine, ecc) da organizzare durante l'operatività degli sportelli.
  - Individuazione del personale referente e dedicato per la gestione della presente comunicazione.
  - Organizzazione di volantinaggio mirato sulle zone collinari e decentrate ove sono presenti gli sportelli (es. Svizzera Pesciatina, Colle di Buggiano , Nievole, ecc).

Rimane inteso che tutto il materiale di cui sopra, prima della realizzazione e pubblicazione, sarà tutto condiviso con l' SDS Valdinievole e Amministrazioni Comunali sia nella forma che nei contenuti.

- **Riduzione del budget destinato allo sviluppo del gestionale informatico.** Tale modifica si ravvia in quanto il nostro gestionale, così come proposto nei nostri progetti veniva offerto ad € 2.000 per il primo anno e € 1.000 per gli anni successivi.
- **Richiesta di integrazione delle spese amministrative del primo anno.** Si richiede un'integrazione per il primo anno rispetto all'importo previsto in misura inferiore, da allineare alle annualità successive, necessaria sia per la costituzione del soggetto raggruppato, sia per l'attivazione degli sportelli da destinare, anche, alla realizzazione di protocolli e piani obbligatori (es. adeguamenti dei piani della privacy, sicurezza del lavoro, rapporti contabile e formali, ecc).
- Per quanto riguarda il **progetto per l'operatore telefonico unico**, servizio richiesto dal soggetto committente in fase di co-progettazione e trovata la disponibilità di attivazione da parte della Misericordia di Uzzano, necessita di un budget di spesa di € 9.700, 00 per i servizi così dettagliati:
  - Acquisto di una licenza di centralino telefonico digitale in voip con numerazione telefonica dedicata con n° 5 linee in entrata e risponditore automatico;
  - Servizio di risponditore automatico (registrazione professionale dei messaggi) sulle 24h/giorno per 365 giorni con messaggio diversificato sulle fasce orarie (diurno/notturno e festivo/feriale);
  - Gestione del centralino telefonico con operatore con formazione base del servizio per 6 giorni su 7 (escluso i festivi) fino a 12 ore settimanali (6 giorni per 2 ore in fasce orarie da definire) da considerare 48 settimane/anno;
  - Formazione generale per l'operatore dipendente e per operatori volontari 20 h/anno per ciascun soggetto;
  - Attivazione fino a 15 interni (postazioni/operatori) personalizzati da fornire ai servizi sociali territoriali per contatti diretti;
  - Monitoraggio delle chiamate e profilazione delle richieste;
  - Reperibilità, tramite il centralino telefonico, di un responsabile coordinatore del progetto in concomitanza delle ore di attivazione degli sportelli, sia contatti con gli utenti che con gli operatori (SDS, comuni e sportelli) per la gestione di segnalazione e URP.
  - Materiale informatico, personale formato, postazione locali e rimborso spese generali del centralino.

## **COMPARTICIPAZIONE ENTI ETS AMMESSI**

I soggetti ammessi alla co-progettazione, una volta definito quanto sopra, nelle quote parte previste e nelle voci dei progetti presentati, condivideranno l'apporto del terzo settore che

prevederà il valore aggiunto del progetto con almeno **il 20,5 %** delle risorse, rendicontate e attestate, nelle seguenti voci:

- Quota parte costi generali, amministrativi, locali, utenze, attrezzature informatiche, arredi, locazioni, bolli e tasse;
- Apporto di personale volontario (DM Lavoro 72/2021)
- Quota parte di personale Dipendente (CCNL ANPAS e cooperazione sociale)
- Quota parte Assicurazioni (RCA, RCT, RCO, Infortuni)
- Utenze
- Assicurazioni altre parti
- Costi quantificabili delle dotazioni e servizi concessi a titolo gratuito (es. spazi per eventi, strumentazioni, promozione e comunicazione);
- Rendicontazione dell'Impatto sociale della Rete associativa territoriale e radicamento nella comunità servita come valore moltiplicativo dell'obbiettivi del progetto.

Le attività di compartecipazione riguardanti il personale volontariato e del personale dipendente, riguarderanno in via prevalente l'integrazione, il sostegno e i servizi collaterali alle attività degli sportelli informativi (es. compresenza sulla attività di sportello per gestione attese, divulgazione e informazioni degli sportelli fuori dalle aperture (con formazione di base di alcuni volontari/dipendenti per le prime informazioni) , trasporto di persone per accedere agli sportelli, ecc.).

Si allega piano economico rivisto con i dettagli di cui sopra e lo schema dell'orario settimanale.