

Allegato A

AGGIORNAMENTO LINEE GUIDA SPERIMENTAZIONE CENTRI PER LA FAMIGLIA APPROVATE CON D.G.R. 5955/2022

Sommario

1. Strumenti di indirizzo europei e nazionali
2. Stato di attuazione della fase sperimentale avviata con D.G.R. 5922/2022
- 2.1 Il modello gestionale, i servizi offerti e l'utenza accolta
3. Evoluzione del modello lombardo dei Centri per la Famiglia
- 3.1 Assetto organizzativo
- 3.2 Assetto gestionale e servizi offerti
- 3.3 Caratteristiche delle sedi e azioni di comunicazione
4. Modalità attuative

1. Strumenti di indirizzo europei e nazionali

L'azione dei Centri a livello nazionale e regionale si sviluppa in un contesto in cui pare fondamentale costruire servizi per le famiglie rafforzando a livello territoriale luoghi, spazi e reti di prossimità che vedano direttamente protagonisti le persone (giovani, adulti, anziani, nuclei familiari) e gli attori (enti pubblici, enti del terzo settore associazioni e aziende profit) nell'ottica di migliorare la capacità di rilevazione e lettura del bisogno e di anticipare e ridurre i tempi di intervento.

Il Progetto *“Supporto per lo sviluppo dei Centri della Famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione ed inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate”*, realizzato dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia – Presidenza del Consiglio dei Ministri in collaborazione con Studiare Sviluppo, quale soggetto attuatore, nell'ambito del Programma Operativo Nazionale “Inclusione” FSE 2014-2020 – obiettivo specifico 9.1 “Riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale”, realizza un rete di Centri per la famiglia sul territorio nazionale caratterizzandoli quali punti di prossimità che favoriscono sia interventi di prevenzione socioeducativa sia di protagonismo per le famiglie e i minori.

Il Programma Operativo Nazionale “Inclusione” sostiene la definizione di modelli di intervento comuni in materia di contrasto alla povertà e promuove, attraverso azioni di sistema e progetti pilota, modelli innovativi di intervento sociale e di integrazione delle comunità e delle persone a rischio di emarginazione, quali i Centri per le famiglie. Nello specifico, coerentemente con le direttrici dell'Asse 3 del PON, “Sistemi e modelli di intervento sociale”, il progetto promuove la diffusione e il consolidamento di Centri per la famiglia sul territorio nazionale a supporto delle famiglie multiproblematiche.

Nell'ambito del **Piano Nazionale di attuazione della Child Guarantee – PANGI** (sistema di garanzia a favore dei minorenni vulnerabili volto a garantire misure specifiche per minorenni a rischio di povertà o esclusione sociale) si conferma il ruolo dei Centri per la famiglia quali soggetti in grado di intercettare minori a rischio di povertà e di esclusione sociale.

In particolare, nell'ambito della fase pilota della Garanzia Infanzia, si è sviluppata, presso i Centri per la famiglia finanziati con il PON Inclusione, un modello di affiancamento familiare tra pari (peer support) per le famiglie vulnerabili, con un focus sulle famiglie con bambine e bambini con disabilità. Il progetto punta alla valorizzazione del ruolo della famiglia e delle competenze genitoriali di cure e accudimento, soprattutto grazie a dispositivi di affiancamento alla pari, nei quali sono le famiglie stesse che si sostengono, si informano e si orientano reciprocamente, nell'ambito di spazi e tempi dedicati.

Nell'ambito del **5° Piano di azione e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva**, finalizzato a ricomporre in un sistema organico le politiche rivolte all'infanzia e all'adolescenza ed a garantire l'accesso effettivo e sostenibile ai servizi con particolare riferimento alle aree «educazione, equità, empowerment», i Centri per la famiglia contribuiscono all'attuazione delle azioni relative alla promozione del benessere psicologico e fisico delle persone di minore età nei servizi educativi e nelle scuole di ogni ordine e grado attraverso l'implementazione di programmi centrati sulle life skills e al contrasto della povertà educativa.

Relativamente al **Piano Nazionale per la famiglia** approvato nel 2022, si prevede il potenziamento dei Centri per la famiglia al fine di favorire la diffusione di luoghi dove le famiglie possano essere accolte e supportate nelle dinamiche familiari e contemporaneamente valorizzate come risorse per la comunità. I Centri contribuiscono al raggiungimento di tutti gli obiettivi del Piano. I Centri, in quanto strutture diffuse sul territorio a cui possono accedere famiglie e minori, intercettano le situazioni di fragilità, povertà educativa e di violenza domestica e, pertanto, svolgono un'importante azione di prevenzione delle situazioni di rischio oltre ad azioni di sensibilizzazione e formazione rivolte a tutta la cittadinanza, come previsto dal Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2021 – 2023). Rappresentano dei presidi territoriali che, in rete con tutti gli altri soggetti, favoriscono il riconoscimento e la prevenzione delle situazioni di rischio.

Al fine di favorire i percorsi di inclusione dei minori a rischio di povertà educativa e di bullismo e/o cyberbullismo o altri fenomeni di devianza, all'art. 14 del decreto-legge 123/2023 "Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale" è previsto che i Centri per la famiglia offrano consulenza e servizi in merito alla alfabetizzazione mediatica e digitale dei minori, con particolare attenzione alla loro tutela rispetto all'esposizione a contenuti pornografici e violenti.

2. Stato di attuazione della fase sperimentale avviata con D.G.R. 5922/2022

Regione Lombardia, a seguito dell'approvazione della D.G.R. n. 5955/2022 e in coerenza con le indicazioni nazionali, ha avviato un'ulteriore fase di sperimentazione relativa alla diffusione di un modello omogeneo di Centro per le Famiglie sul territorio lombardo prevedendone l'estensione a tutto il territorio regionale.

La regia degli interventi è stata affidata alle ATS che, a seguito di un avviso pubblico, hanno selezionato 48 progettualità così distribuite:

ATS Pavia: 3;

ATS Bergamo: 6;

ATS Brescia: 8;

ATS Insubria: 7;

ATS Brianza: 3;

ATS Valpadana: 5;

ATS Milano: 10;

ATS Montagna: 6.

Sono stati investiti complessivamente euro 4.144.756,04 di cui euro 3.506.157,54 del Fondo Famiglia Nazionale annualità 2021 e 2022 ed euro 638.598,5 di risorse sociali già nelle disponibilità dei bilanci delle ATS, che si aggiungono ad euro 800.000,00 previsti per la prima fase sperimentale avviata nel 2019 e conclusa nel 2022 (che ha visto il coinvolgimento di ATS Insubria, ATS Brianza, ATS Pavia e Valpadana).

In tutte le fasi della sperimentazione, la logica degli interventi è stata caratterizzata dal lavoro in rete e dall'integrazione con i servizi socioeducativi, sociali, sanitari, sociosanitari,

con le organizzazioni formali e informali (soggetti del terzo settore, parrocchie, associazioni, reti di famiglie, ecc.) presenti sul territorio e in alcuni casi con istituzioni quali scuole e Tribunali.

I Centri sono luoghi in cui i diversi attori istituzionali e non, convergono per costruire insieme interventi volti a promuovere il benessere e lo sviluppo della famiglia, a sostenere la genitorialità, in particolare, a fronte degli eventi critici inaspettati che colpiscono le famiglie. In coerenza con le indicazioni del Piano nazionale Famiglia del 2012, i Centri sono stati concepiti come luoghi aperti al territorio, gestiti e progettati con le reti del terzo settore e dell'associazionismo familiare, al fine di potenziarne la reale capacità di intercettare i diversi bisogni delle famiglie e offrire una risposta flessibile e articolata erogando servizi che vanno dai gruppi di sostegno alla genitorialità, ai gruppi di auto-mutuo aiuto, dalle banche del tempo, al sostegno allo studio, agli sportelli informativi, di orientamento e di consulenza, alle opportunità ludiche e di socializzazione.

Gli enti gestori delle progettualità per la realizzazione delle attività previste, hanno, infatti, individuato **una rete di soggetti con la quale strutturare protocolli operativi di collaborazione** che definiscano il percorso di accesso e di intervento per le famiglie che si rivolgono ai Centri stessi.

Inoltre, al fine di costruire i percorsi per le famiglie è stata prevista l'eventuale individuazione di procedure operative anche con enti non appartenenti alla rete.

Le progettualità hanno definito una **rete di partner** con cui viene co-gestito il progetto che costituiscono i punti di accesso e orientamento delle famiglie.

Complessivamente, infatti, le 48 progettualità sono articolate in una rete che comprende 148 soggetti che costituiscono punti di accesso e prossimità per le famiglie.

La logica di rete è risultata vincente in quanto permette l'intersectorialità degli interventi, l'intercettazione dei bisogni delle famiglie e la possibilità di fornire risposte flessibili e concrete.

I Centri, come previsto dalle Linee guida approvate con D.G.R. n. 5955/2022, hanno svolto un'importante azione di informazione, orientamento, ascolto e decodifica dei bisogni delle famiglie e, contemporaneamente, hanno favorito il protagonismo delle famiglie, della comunità e la solidarietà sociale.

L'azione dei Centri si è rivolta alle famiglie nella loro universalità, non necessariamente caratterizzate da fragilità, con la finalità di valorizzarne le competenze, promuoverne il protagonismo e il confronto fra pari quale importante risorsa per acquisire e implementare le risorse necessarie allo svolgimento del ruolo genitoriale-educativo e di caregiver familiare. Inoltre, gli interventi sono stati rivolti anche ai minori offrendo spazi di socializzazione, di ascolto (anche tempestivo), di aiuto compiti e ludici. Sono stati svolti interventi di supporto di famiglie con congiunti fragili offrendo orientamento ai servizi e condivisione di esperienze con altre famiglie.

Il modello "a rete" definito attraverso protocolli operativi ha permesso di costruire interventi personalizzati sia per le famiglie non caratterizzate da fragilità sia per le famiglie portatrici di disagi a vari livelli. Da un lato, infatti, si sono attivate reti di famiglie e "famiglie che aiutano famiglie" favorendo la messa in comune di risorse in ottica solidaristica e la promozione di esperienze di confronto attivo e di scambio, dall'altro famiglie portatrici di disagi e difficoltà sono state supportate nella fase di crisi e accompagnate verso servizi più appropriati.

2.1 Il modello gestionale, i servizi offerti e l'utenza accolta

Come previsto dalle Linee Guida Regionali, l'azione dei Centri si è concentrata su alcune macro aree:

- Informazione e orientamento delle famiglie;
- Spazi di socializzazione informale per le famiglie;
- Spazi di ascolto per famiglie;
- Spazi di ascolto anche "tempestivo" per minori preadolescenti e adolescenti e loro genitori, anche in raccordo con altri interventi già presenti sui territori;
- Potenziamento delle competenze genitoriali;
- Promozione di attività ludico/culturali finalizzate a favorire la socializzazione delle famiglie;
- Gruppi di mutuo aiuto e/o solidarietà tra famiglie;
- Incontri intergenerazionali;
- Azioni di formazione agli operatori.

Dal punto di vista gestionale i Centri sono gestiti da:

- a) Enti gestori (pubblici, Enti privato non profit, compresi gli Enti del Terzo settore) di servizi/interventi per le famiglie (es. Consultori Familiari, Centri di Aiuto alla Vita, Associazioni di Solidarietà Familiare, etc.).
- b) Ambiti territoriali – enti capofila dell'accordo di programma oppure, in subordine, Comuni singoli, Unioni di Comuni, Comunità Montane.

Gli enti gestori, per la realizzazione delle attività previste dalla proposta progettuale, hanno individuato una rete di enti con la quale strutturare protocolli operativi di collaborazione che definiscano il percorso di accesso e tutti gli interventi per le famiglie che si rivolgono ai centri stessi. Inoltre, al fine di costruire i percorsi hanno previsto l'eventuale individuazione di procedure operative anche con enti non appartenenti alla rete.

La **governance multilivello** diventa l'elemento caratterizzante l'azione dei Centri.

In linea con le Linee guida approvate, nelle progettualità in corso sono state impiegate principalmente le seguenti figure professionali:

- assistenti sociali (dedicate in particolare alla funzione di informazione, orientamento e decodifica del bisogno e di creazione di interconnessioni con gli altri servizi);
- psicologi;
- educatori e pedagogisti;
- mediatori culturali e familiari;

- altre figure individuate per specifiche attività (ostetriche, insegnanti, artisti, educatori professionali e socio-educativi, operatori ludici e sportivi, etc...).

Tutte le figure professionali coinvolte agiscono secondo la logica della intersectorialità. Ad esempio, lo psicologo non è stato dedicato a percorsi clinico terapeutici individuali e/o di gruppo ma, secondo la logica dello sviluppo di comunità, di empowerment personale e dei gruppi sociali coinvolti.

I Centri per la Famiglia si avvalgono inoltre di altre figure a titolo volontario per lo svolgimento di specifiche attività e per l'organizzazione/promozione del Centro stesso.

Le reti attivate dai Centri per la famiglia presenti sul territorio sono gestite come sotto declinato:

ATS Bergamo: 6 progetti a gestione di 3 Ambiti, 3 soggetti del Terzo Settore di cui un Consultorio provato accreditato;

ATS Brescia: 8 progetti a gestione di 2 Ambiti, 2 ASST, 4 Terzo settore tutti gestori anche di consultori familiari privati accreditati;

ATS Brianza: 3 progetti a gestione di 2 Ambiti e 1 Terzo settore che gestisce diverse tipologie di servizi per la famiglia;

ATS Insubria: 7 Progetti a gestione di 4 Ambiti, 1 ASST, 2 soggetti del terzo settore di cui uno è anche Consultorio familiare accreditato;

ATS Milano: 10 progetti a gestione di 2 Ambiti, 1ASST, 7 soggetti del terzo settore gestori anche di consultori familiari accreditati;

ATS Montagna: 6 progetti a gestione di 2 ASST (che gestiscono 6 progettualità diverse), 1 ambito

ATS Pavia: 3 progetti a gestione di 2 soggetti del terzo settore e 1 Ambito;

ATS Valpadana: 5 progetti a gestione di 1 Ambiti, 3 Comuni, 1 terzo settore.

Gli aderenti alle reti attivate dai soggetti gestori sono principalmente: soggetti del terzo settore che gestiscono anche servizi per le famiglie, per gli anziani e per i disabili, enti pubblici, istituzioni scolastiche ed enti ecclesiastici, associazioni di volontariato.

Inoltre, i 48 gestori hanno costruito una filiera di interventi con i propri partner che vede l'attivazione di 148 punti di accesso distribuiti sul territorio che coinvolgono Ambiti, soggetti del terzo settore, scuole, oratori, tribunali, Unità di offerta sociale e sociosanitarie, ASST anche attraverso le Case della comunità e i Consultori familiari.

Rispetto all'utenza raggiunta si evidenzia che:

- oltre 9.000 persone si sono recate fisicamente ai Centri o ad uno degli sportelli presenti sul territorio e di queste oltre 5.000 hanno aderito agli interventi proposti di cui circa 500 sono state inviate a servizi specialistici e altre 500 sono state seguite in modo integrato.

Sono stati organizzati oltre 1000 incontri/attività socioeducative.

Complessivamente sono stati raggiunti (accessi fisici, mail, telefonate, contatti su social) oltre 27.000 persone. Tra le persone raggiunte oltre 300 hanno evidenziato fragilità particolari.

Sono stati messi a disposizione alcuni strumenti operativi condivisi con le ATS che tutti i Centri stanno utilizzando:

- schema di protocollo operativo per favorire la cogestione degli interventi (che verrà aggiornato alle presenti linee guida);
- una scheda di rilevazione costituita da una serie di indicatori che misurano sia elementi quantitativi che qualitativi degli interventi.

Inoltre, i Centri si sono dotati di una scheda progettuale per le famiglie che, come indicato al paragrafo 2 delle Linee guida approvate con D.G.R. n. 5955/2022, viene utilizzata per ogni famiglia che accede al Centro per la Famiglia nella quale sono indicati il motivo dell'accesso, i bisogni principali e gli interventi a cui la famiglia aderirà e gli altri enti coinvolti nello svolgimento degli interventi stessi. La scheda progettuale per ogni famiglia, nella logica della ricomposizione dei bisogni e degli interventi, armonizza le risorse dedicate a quella famiglia e favorisce la personalizzazione degli interventi.

Dai moduli di customer satisfaction somministrati e pervenuti a Regione da parte di 5 ATS, si evince che il 64% è molto soddisfatto e il 36% è soddisfatto. Inoltre, la metà degli utenti ha partecipato ad attività di gruppo.

In sinergia con le ATS verrà costruito un modello unitario di customer al fine di poter raccogliere dati omogenei e confrontabili.

3. Evoluzione del modello lombardo dei Centri per la Famiglia

Il modello attivato in Regione ha permesso di costruire reti multilivello nelle quali si realizza l'integrazione, la complementarità dei servizi e, contemporaneamente, la promozione delle risorse delle famiglie e delle comunità secondo una logica di effettiva sussidiarietà.

Data la funzione strategia svolta dai Centri, nel 2023 ne è stata prevista l'introduzione all'interno della revisione della l.r. 23/99 "Politiche per la famiglia" prevedendone all'art. 4 bis l'istituzione e le caratteristiche organizzative prioritarie.

Il Piano Nazionale per la Famiglia approvato nel 2022 ha previsto che *"i servizi per le famiglie siano facilmente accessibili, sostenibili, ben distribuiti su tutto il territorio italiano e possano guardare alla moltitudine dei fabbisogni delle famiglie in modo efficace e tempestivo. Per rispondere a tale esigenza è richiesto con forza il sostegno all'istituzione dei Centri per la famiglia e al potenziamento di quelli esistenti, quali luoghi dove le famiglie possono trovare assistenza su diversi fabbisogni espressi e dove è possibile amplificare la partecipazione e la cittadinanza attiva, nella prospettiva di promuovere pratiche solidali e inclusive"*. Secondo questa logica sono state approvate Linee Guida "Modello condiviso di centro per le famiglie" che definiscono caratteristiche e requisiti necessari per i Centri per la famiglia. Il modello, pur lasciando la possibilità di personalizzazione da parte delle Regioni, definisce alcuni elementi essenziali a cui risulta necessario ricondurre l'azione dei Centri presenti in Regione Lombardia.

In particolare, in coerenza con il modello nazionale, i Centri per la famiglia si caratterizzano come:

- luoghi di partecipazione e di costruzione e rinforzo dei legami sociali orientati alla solidarietà e all'inclusione, dove i cittadini e le famiglie diventano interlocutori delle istituzioni, non solo nella fase di co-progettazione dei servizi, ma anche successivamente, nella gestione di attività complementari e integrate con i servizi socio-assistenziali territoriali;
- luoghi in grado di rispondere ai bisogni della persona soprattutto in termini relazionali, supportando l'individuo nel contesto delle relazioni familiari, sociali e lavorative, ed in una logica sussidiaria e di empowerment che faciliti lo sviluppo delle risorse personali e di rete;
- luoghi dove è possibile intercettare situazioni di fragilità e/o di povertà anche educativa e di violenza domestica ed inviarle, accompagnandole, ai servizi più appropriati;
- luoghi dove, in collaborazione con i CAV, è possibile effettuare azioni di mentoring, coaching e di sensibilizzazione in merito al contrasto alla violenza contro le donne.

I Centri, inoltre:

- rappresentano uno **spazio sociale** per le famiglie, dove si stimola la partecipazione e la cittadinanza attiva, e un luogo dove si rafforzano i legami e le reti sociali;
- permettono di uscire da un approccio meramente assistenziale nei confronti delle famiglie, come destinatari passivi degli interventi, e di fare innovazione sociale;
- svolgono una **funzione preventiva in termini socioeducativa e promozionale** rispetto ad altre funzioni prevalentemente orientate verso la cura, il trattamento e l'assistenza, di competenza di altri soggetti della rete dei servizi territoriali localmente presenti.

Sono luoghi facilmente accessibili, gratuiti dove è possibile:

- svolgere attività nelle quali le famiglie sono protagoniste e promotrici di iniziative, in una logica di partecipazione attiva alla vita della comunità;
- promuovere la creazione di reti con enti, istituzioni, associazioni di volontariato, singoli cittadini al fine di costruire progetti e programmi rivolti al vivere quotidiano delle famiglie.

I Centri sono spazi destrutturati di incontro, confronto e crescita reciproca, dove scambiare esperienze e offrire momenti di condivisione e sono adatti anche ad attività ludico-ricreative, per trascorrere del tempo insieme, nell'ottica della promozione del benessere personale e familiare, e creare occasioni positive di scambi.

Come già previsto dalle linee guida regionali di cui alla D.G.R. n.5955/2021, le linee guida nazionali ribadiscono che *l'integrazione dei Centri per le famiglie con altri servizi territoriali è elemento centrale nel potenziamento/differenziazione dei servizi per le famiglie.*

Si ribadisce, pertanto, la necessità che i Centri per le famiglie operino con modalità di rete coordinandosi con gli altri servizi che intercettano la stessa tipologia di utenza senza

sovrapporsi o svolgere attività di competenza di altri soggetti (ad esempio attività garantite dai consultori, dalla tutela dei minori o dai Centri Antiviolenza).

I Centri, infatti, non possono svolgere interventi legati alla cura, al trattamento, alla tutela e alla assistenza delle famiglie in quanto ricoprono una funzione preventiva, promozionale e di welfare di iniziativa.

Possono svolgere il ruolo di presidi territoriali che, se intercettano famiglie fragili o vittime di violenza le inviano a servizi specialistici con i quali definiranno una collaborazione strutturata e formalizzata.

Al fine di costruire un modello regionale strutturato secondo gli obiettivi e le finalità sopraelencate e per rispondere alle differenti esigenze territoriali, alla capillarità e prossimità, mantenendo la forte governance multilivello che ha caratterizzato l'azione dei Centri, si conferma l'organizzazione a rete dei Centri strutturandola secondo un modello Hub e Spoke anche al fine di garantire la copertura territoriale o come Hub o come Spoke in ogni ambito/distretto.

In particolare, il capofila ricoprirà il ruolo di Hub mentre i partner di Spoke.

Nell'Hub si riconducono i servizi di base e il coordinamento gestionale e amministrativo di tutte le attività e la possibilità di svolgere anche i servizi integrativi; nello Spoke si realizzano i servizi integrativi e altri servizi corrispondenti ai bisogni delle famiglie del territorio di riferimento (sarà possibile anche realizzare i servizi di base legati all'ascolto/orientamento/accoglienza).

Di seguito si dettaglia l'assetto organizzativo a seguito dei *requisiti necessari* previsti dalle Linee guida nazionali.

3.1 Assetto organizzativo

Come anticipato al precedente paragrafo, le reti attivate ai sensi della D.G.R. n. 5955/2022 dovranno prevedere una organizzazione secondo un modello di *Hub* e *Spoke* dove il capofila dovrà ricoprire il ruolo di Hub mentre i partner della rete quello di Spoke.

In questo modo il Centro manterrà la sua organizzazione a rete e sarà articolato in più sedi: sede principale sarà il Capofila con ruolo di Hub mentre le sedi territoriali (che svolgono anche il ruolo di sportello/punto di accesso) saranno i partner con ruolo di Spoke.

Le reti, quindi, dovranno aggiornare protocolli operativi e procedure definendo chiaramente, ruoli, funzioni, competenze e livelli di collaborazione tra i soggetti partner di progetto prevedendo anche eventuali nuovi partner.

Sarà possibile, in base alle necessità di copertura del singolo territorio di ATS, incrementare la diffusione degli Spoke al fine di garantire l'accesso a tutte le famiglie del territorio.

L'unità territoriale di riferimento per la distribuzione degli Spoke sarà l'Ambito o il Distretto mentre quella del capofila, comprendendo più Spoke, potrebbe estendersi su più ambiti/distretti.

L'obiettivo della diffusione capillare dei Centri è quello di favorire l'accesso a tutte le famiglie agli interventi promossi dai Centri e, contestualmente, il protagonismo delle famiglie.

ATS potrà valutare l'individuazione di nuove progettualità identificando nuovi Hub a seguito di una nuova manifestazione di interesse qualora il territorio non sia sufficientemente coperto o vi sia la necessità di modificare i capifila esistenti.

3.2 Assetto gestionale e servizi offerti

I Centri per la famiglia, seppur ad oggi gestiti da soggetti pubblici o da gestori di Unità di Offerta sociali o sociosanitarie o da altri servizi già esistenti, dovranno garantirne l'autonomia gestionale e organizzativa integrando i servizi già offerti secondo una logica di filiera e di complementarità. Dovranno essere garantiti spazi dedicati e ben riconoscibili dalle famiglie seppur ad uso non esclusivo del Centro. Dovranno essere definiti i giorni e gli orari per l'utilizzo degli spazi in modo da informare la cittadinanza.

Ad esempio, qualora il gestore sia una ASST dovranno essere garantiti spazi e personale dedicato che, attraverso una rete di soggetti e protocolli operativi di collaborazione anche tra i servizi della stessa ASST, favoriranno la realizzazione di interventi finalizzati al benessere delle famiglie.

In particolare, dovrà essere previsto personale esclusivamente dedicato al Centro a cui si potrà aggiungere personale dedicato solo per alcune ore e/o interventi.

Per la realizzazione degli interventi, si confermano i profili professionali già previsti dalla D.G.R. n. 5955/2021 dando rilievo alla costituzione di equipe multiprofessionali dove vengono integrate le diverse competenze e si favorisce il lavoro in rete tra gli operatori e le famiglie.

In particolare, si evidenzia che le figure essenziali sono le seguenti:

- Assistenti sociali dedicate alla decodifica del bisogno e all'orientamento;
- Psicologi che non dovranno svolgere un'azione clinico terapeutica ma di empowerment e sviluppo di comunità, di formazione e facilitazione dei processi e di costruzione di interventi psicosociali di tipo partecipativo; qualora vi fosse necessità di un'azione clinico specialistica dovrà prevedere modalità di invio a servizi dedicati quali i consultori familiari;
- Pedagogisti;
- Mediatori familiari che non dovranno effettuare la presa in carico ma fornire orientamento e supporto e, nel caso, invio ai servizi dedicati;
- Educatori professionali.

Qualora, inoltre, il Centro si configuri come articolazione di servizi già esistenti (es. Consultorio familiare), **l'ente gestore** dovrà provvedere a distinguere i servizi al fine di garantire al Centro per la Famiglia una propria autonomia e, pertanto, la non sovrapposizione delle attività e delle equipe. In tale modo, ad esempio il Centro e il Consultorio agiranno secondo **una filiera intersettoriale** in cui uno completa e integra l'azione dell'altro e potranno definire collaborazioni strutturate per rispondere ai bisogni delle famiglie. In tal senso se le collaborazioni saranno attivate con una unità di offerta

sociosanitaria accreditata a contratto (come i Consultori familiari), non potranno in alcun modo essere riconosciuti interventi/prestazioni eseguiti e rendicontati nell'ambito del regime di accreditamento/contrattualizzazione in essere.

Ciascun Centro, tenendo conto delle specificità territoriali nel quale è inserito e degli obiettivi e degli interventi programmati, si dota di profili con competenze e strumenti specifici, educativi e professionali, che, attraverso azioni di accoglienza e comprensione dei bisogni, realizzano un modello di intervento con specifica attenzione al benessere relazionale della famiglia in tutto il ciclo di vita favorendo la partecipazione e il protagonismo della famiglia stessa.

L'equipe dedicata composta da operatori specializzati tra le figure professionali sopra indicate, dovrà garantire un monte ore complessivo sufficiente a garantire un'apertura continua e flessibile, tale da rendere il Centro (o come Hub o come Spoke) un punto di riferimento costante e sempre accogliente.

I Centri, infatti,

- si collocano nel sistema dei servizi territoriali in modo flessibile integrando e completando la rete di interventi offerti alle famiglie dai servizi sociali, socio-sanitari, educativi, nonché da enti del Terzo settore o da altre forme associative;
- svolgono una funzione preventiva rispetto ad altre funzioni prevalentemente orientate verso la cura, il trattamento e l'assistenza, di competenza di altri soggetti della rete dei servizi con i quali interagiscono con protocolli operativi al fine di creare una filiera degli interventi per le famiglie.

Inoltre, sviluppano la propria attività in luoghi destrutturati, non connotati come luoghi di cura al fine di coinvolgere tutte le famiglie per favorirne il protagonismo.

I protocolli operativi sono lo strumento che permette la cogestione e l'integrazione degli interventi.

Il target degli interventi sono tutte le famiglie e qualora nell'analisi dei bisogni si riscontrassero situazioni di fragilità dovrà essere garantito l'invio ad un servizio specialistico. Ad esempio, qualora il Centro venisse a contatto con situazioni di violenza intrafamiliare le stesse dovranno essere orientate verso i servizi specializzati antiviolenza (CAV) con i quali sarà possibile strutturare protocolli operativi dedicati.

Allo stesso modo il Centro, pur occupandosi di sviluppo di competenze genitoriali, non dovrà occuparsi di situazioni di competenza dei servizi tutela minori dei Comuni né sviluppare gli interventi previsti da progettualità già strutturate. Sarà possibile invece creare un raccordo con tutte le reti esistenti, quali ad esempio le reti di famiglie affidatarie.

I Centri, proprio nella logica della filiera, saranno organizzati in Hub e Spoke e il capofila della rete nell'ambito del ruolo di Hub dovrà garantire:

- i servizi di base che afferiscono alle seguenti aree:
 - dell'informazione e orientamento attraverso cui le famiglie si sentano accolte e ascoltate;

- del sostegno alla famiglia e alle competenze genitoriali con particolare attenzione alle fasi di transizione anche attraverso gruppi di confronto tra famiglie;
 - dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie.
- il coordinamento gestionale, per il corretto funzionamento del Centro e la programmazione delle attività, l'organizzazione degli operatori, l'integrazione con gli altri soggetti e servizi territoriali, il raccordo con il livello regionale;
 - la gestione amministrativa, relativa agli aspetti procedurali connessi al rapporto con il personale che opera nel servizio e alle attività in esso realizzate;
 - le attività di formazione e aggiornamento rivolte a tutti gli operatori della rete.

L'Hub potrà inoltre garantire anche i servizi integrativi qualora lo richieda il fabbisogno territoriale.

Al fine di giungere ad una ricomposizione di tutte le misure di welfare a sostegno della famiglia, ad oggi frammentate, per orientare il cittadino e facilitarne la fruizione i servizi di base dovranno prevedere, oltre a quelli già indicati al paragrafo 2 della D.G.R. n.5955/22, anche l'attività di supporto all'accesso alle misure vigenti di sostegno alle famiglie promosse da Regione Lombardia e la valorizzazione del lavoro di cura e del ruolo del caregiver.

In particolare, nell'ambito dello sviluppo dei servizi base si evidenzia la necessità di sostenere la famiglia nei compiti di cura anche attraverso il sostegno al ruolo del caregiver familiare ai sensi della l.r. 23/22. L'idea, infatti, è di "sostenere chi sostiene", cioè di prendersi cura dei caregiver familiari e professionali affinché, opportunamente ascoltati, accompagnati, sostenuti e connessi alla rete dei servizi, possano continuare ad assolvere il proprio compito di cura dei parenti e delle persone in condizioni di fragilità, favorendo così il mantenimento della domiciliarità della persona assistita e il benessere del caregiver. Al fine di sostenere il caregiver sarà possibile fornire informazioni/orientare sulla rete dei servizi e formare adeguatamente il personale, inoltre laddove possibile attivare gruppi di famiglia-risorsa e reti di famiglie.

Nell'ambito delle azioni di informazione, inoltre, si evidenzia la necessità di ricondurre o creare modalità organizzative stabili finalizzate ad attuare quanto previsto dalla l.r. n. 15/2015 "Interventi a favore del lavoro di assistenza e cura svolto dagli assistenti familiari", anche tramite informazioni e/o supporto nella raccolta documentale per accedere alla misura.

Gli Hub per garantire le funzioni di coordinamento si dovranno dotare della figura di un coordinatore e del responsabile della funzione amministrativa.

In particolare, il coordinatore è una figura professionale qualificata, possibilmente con esperienza consolidata almeno triennale nella gestione di servizi rivolti alle famiglie e con una laurea almeno triennale, preferibilmente nelle discipline sociali, psicologiche, educative.

Il coordinatore si occupa, inoltre, della programmazione delle attività e dei servizi di tutta la rete in raccordo con la programmazione territoriale. Il coordinatore dovrà prevedere una carta dei servizi del Centro in cui dare evidenza di tutta l'organizzazione della rete e degli interventi promossi.

Il responsabile della funzione amministrativa si occupa di gestione amministrativa di tutte le attività della rete compresa la gestione dei finanziamenti a valere su varie fonti, del personale (inclusi volontari e tirocinanti).

Gli Spoke garantiranno:

- i servizi di base come declinati sopra;
- i servizi integrativi che qualificano l'azione dei Centri per la famiglia e sono modulati in base ai fabbisogni del territorio;
- attività ulteriori, più specificamente rivolte a rispondere a esigenze peculiari di ciascun contesto territoriale (es. sportelli/attività dedicate a tematiche e/o target specifici).

Gli Spoke non potranno svolgere attività relative al coordinamento gestionale, alla gestione amministrativa che sono di competenza esclusiva dell'Hub. Potranno, invece, effettuare l'attività di formazione e orientamento, sostituendosi alle competenze dell'HUB solo se rivolta a tutti gli operatori della rete.

I servizi integrativi afferiscono alle seguenti aree di intervento:

- Attività laboratoriali/educative/ludiche e/o di socializzazione per adulti e bambini;
- Attività di sensibilizzazione rivolta alla comunità (coinvolgendo anche le scuole);
- Attività di conciliazione famiglia lavoro e di supporto ai carichi di cura;
- Attività di supporto alle competenze genitoriali con particolare attenzione alle fasi di transizione del ciclo di vita familiare (adolescenza dei figli, malattie, separazioni e lutti);
- Attività rivolte ai minori al fine di contrastare la povertà educativa e l'esclusione sociale con particolare attenzione alla tutela dall'esposizione a contenuti violenti. In questa area sarà necessario creare un raccordo stabile con gli enti che si occupano di prevenzione di comportamenti a rischio (comprese e con le azioni realizzate dal Piano disagio minori ai sensi della D.G.R. n. 7499/2022 e con i servizi psico pedagogici presenti nelle scuole ai sensi della l.r. 16/2021 e gli altri interventi presenti sui territori.
- Attività rivolte agli anziani per la promozione del loro benessere e dell'invecchiamento attivo raccordandosi con progettualità già presenti sul territorio.

Tutti gli interventi realizzati non dovranno sovrapporsi a quanto già presente sul territorio ma potranno svilupparsi in una logica di complementarietà. Ad esempio, le azioni di orientamento e ascolto previste nell'ambito dei servizi di base, non dovranno sovrapporsi a quelle già previste dal segretariato sociale dei comuni e dai Consultori familiari ma svolgeranno una azione di completamento e integrazione delle stesse.

Come già evidenziato, gli interventi dovranno essere attuati in raccordo/integrazione con quanto già promosso sul territorio tra cui, ad esempio, le Reti di Scuole che Promuovono salute e l'iniziativa Nati per Leggere.

Si conferma anche la possibilità di attivare spazi di "ascolto tempestivo" per minori e famiglie ad accesso libero che potranno esitare nell'invio a servizi specialistici.

Gli interventi e le attività promosse dai Centri dovranno essere realizzate in sinergia con la programmazione sociale territoriale degli Ambiti – Piani di Zona, al fine di rendere coerenti ed integrabili le azioni promosse in favore delle famiglie e dei minori dagli Ambiti territoriali.

3.3 Caratteristiche delle sedi e azioni di comunicazione

Le sedi dei Centri per le famiglie dovranno essere luoghi accoglienti, riconoscibili e distinti da altri servizi pubblici territoriali e dotati di idonei accorgimenti per favorire l'accesso a persone con disabilità.

È possibile che le attività si svolgano presso servizi già esistenti e, in tal caso, sarà necessario garantire momenti dedicati all'attività del centro.

Qualora i servizi di base si realizzino all'interno delle case di comunità è importante che l'azione del Centri sia riconoscibile (attraverso cartelli e/o depliant).

L'accesso al centro può avvenire o rivolgendosi direttamente al Hub o ad uno Spoke.

Ogni Hub dovrà garantire, nel rispetto delle indicazioni di privacy e sicurezza, uno spazio dedicato all'accoglienza (a titolo di esempio, offrire la possibilità ai genitori di accedere al centro anche con i loro figli, e sostarvi nei momenti di attesa quindi con aree attrezzate di gioco per i bambini), uno dedicato allo sportello informativo/di orientamento e di segreteria, uno spazio dedicato ai colloqui individuali, di coppia o di famiglia, uno spazio interno polivalente.

Ogni Spoke, dovrà configurare i propri spazi in base alla tipologia dell'ente e alle attività che svolgerà garantendo riconoscibilità, accoglienza e privacy.

I servizi possono essere erogati e garantiti anche presso altri luoghi messi a disposizione dal territorio (es. scuole, spazi comunali, sedi di altri enti, parchi e giardini).

I Centri svolgono un'attività prevalentemente diurna (minimo 18 ore settimanali che potrebbero essere coperte a livello di rete, attraverso le aperture sia delle sedi Hub che delle sedi Spoke).

Gli orari e le modalità di accesso o utilizzo degli spazi, come i giorni di chiusura, dovranno essere oggetto di adeguata campagna di comunicazione.

Per rispondere a specifiche esigenze rilevate, nel rispetto delle specificità dei singoli gestori, il Centro valuta se svolgere attività anche nei giorni festivi o anche in luoghi diversi dalla sede del Centro.

Dovrà essere garantita una azione di comunicazione diffusa su tutto il territorio di azione del Centro.

Potranno essere utilizzati tutti gli strumenti di comunicazione (locandine, volantini, pieghevoli e brochure e internet, WhatsApp).

Tutti i prodotti di promozione/comunicazione del progetto, come volantini, manifesti, promozione di eventi, locandine, siti web, pagine social media devono riportare il logo dell'ATS e la frase «Finanziato da Regione Lombardia con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri».

L'ufficio competente delle ATS verifica la corretta applicazione di quanto previsto.

Regione Lombardia definirà strumenti grafici unitari che permetteranno la riconoscibilità sul territorio.

4. Modalità attuative

Il finanziamento relativo al Fondo per la Famiglia pari a euro 4.245.000,00 a cui si aggiungono euro 290.000,00 relative al fondo di cui alla l.r. 23/2022 ed euro 1.997.000,00 di ulteriori risorse regionali verrà ripartito alle ATS lombarde per il 30% sulla base della popolazione residente (dati Istat 01 gennaio 2023) e restante 70% ripartito in parti uguali. A questo finanziamento si aggiungono gli eventuali residui derivanti da quote di Fondo famiglia 2021 e 2022 non assegnate e i residui delle assegnazioni del Fondo Famiglia delle annualità precedenti previa verifica con Regione Lombardia.

Le ATS dovranno provvedere ad una analisi della copertura territoriale e dell'assetto assunto dalle progettualità presenti sul proprio tenendo conto delle indicazioni contenute al punto 2.1 del presente provvedimento e potranno utilizzare le risorse assegnate:

- per una rimodulazione delle progettualità già approvate finalizzata a favorire l'implementazione e il consolidamento degli interventi previsti nella logica del presente documento. Al fine di garantire la copertura da parte degli sportelli di accesso potranno prevedere l'incremento degli interventi e dei partner di progetto;
- per individuare nuove progettualità a seguito di un nuovo avviso.

L'attività di implementazione come sopra descritta dovrà essere condivisa con la Cabina di Regia ATS/Ambiti territoriali al fine di effettuare una lettura comune della copertura territoriale, dell'analisi dei bisogni e la conseguente condivisione degli interventi.

Il contributo regionale riconoscibile per ogni progettualità (sia già attiva che nuova) sarà pari a massimo euro 70.000,00 per 12 mesi a partire dall'accettazione del contributo eventualmente prorogabili. Le risorse dovranno essere utilizzate per le progettualità già attive e per eventuali nuovi progetti nel limite del budget assegnato.

Le ATS potranno modulare l'entità del contributo entro il limite previsto attraverso la definizione di ulteriori criteri – ad es. numero aderenti alla rete/n. popolazione residente/ampiezza Ambito o territorio di riferimento - da concordare con Regione Lombardia.

Le risorse che residuano dalla rimodulazione o dall'assegnazione a nuovi soggetti potranno essere utilizzate per la realizzazione di azioni di sistema, tra cui attività di formazione e diffusione sul territorio.

In ogni caso dovrà essere garantito l'allineamento degli interventi alle presenti indicazioni e dovrà essere prevista una azione dedicata al supporto al caregiver secondo la logica della l.r. 22/2023.

Con successivo provvedimento del Dirigente competente della Direzione Generale Famiglia, Solidarietà Sociale, Disabilità e Pari Opportunità saranno dettagliate le indicazioni per le modalità operative di gestione e di rendicontazione dei progetti.

Regione Lombardia, al fine di garantire il confronto e il raccordo tra i Centri presenti sul territorio e l'integrazione tra tutti i servizi che si occupano di programmazione di interventi per le famiglie istituirà un Coordinamento Regionale di cui faranno parte le ATS e i rappresentanti dei Centri attivi sul territorio.