

# DOCUMENTO PROGETTUALE

## # PREMESSA

Sperimentare una rete di welfare aziendale con una visione più ampia, risultava essere da tempo una esigenza dei due Enti gestori della parte sociale del territorio dell'ASL CN2.

Quando la Fondazione Cassa Risparmio Cuneo ha aperto il Bando "Cantiere nuovo Welfare 2015", per poter partecipare alla candidatura, è stato ideato e implementato il progetto dal titolo "Talenti Latenti".

L'azione preliminare è stata l'analisi economica/sociale dettagliata del territorio: a tal fine sono stati confrontati i dati dei bilanci sociali dei due Enti coinvolti, i dati del Centro per l'Impiego Alba-Bra, quelli del rapporto del Mercato del Lavoro della Provincia di Cuneo, quelli del rapporto IRES e del rapporto Caritas riguardanti una popolazione pari a 171.865 residenti al 31/12/2014 spalmati su 76 comuni di cui 24 con meno di 1000 abitanti ed una popolazione attiva di circa 60.000 unità.

Si può immaginare come tale condizione di maggiore vulnerabilità, che ha colpito ampi strati sociali della popolazione, associato all'impoverimento economico e relazionale, rischiava di mettere in crisi il Sistema Famiglia minandone la sua tenuta nonché la stessa coesione sociale. Nel corso degli anni, differenti sono state le forme di sostegno per affrontare il processo di impoverimento e in particolare la povertà materiale e le difficoltà relazionali: assistenza economica, inserimenti lavorativi/educativi/socializzanti, mensa sociale, accoglienza abitativa, borse alimentari, attività di supporto familiare, prese in carico psico-sociali e psicologiche, collaborazioni e convenzioni con il volontariato locale. Nel corso di questi ultimi anni è stato perseguito un investimento per rafforzare il lavoro di rete. Lavoro che ha prodotto la condivisione dei Piani di Zona, i quali però hanno avuto limiti sul piano dell'innovazione e nella partecipazione di soggetti non attigui al sociale e a mobilitare nuove risorse.

L'idea che ha stimolato i diversi partner locali è stata quella di condividere un nuovo sistema di welfare locale partecipato, promuovendo cambiamenti nella riorganizzazione dei servizi e la mobilitazione delle risorse presenti e attivabili.

Pertanto l'idea è stata quella di ridurre l'approccio prestazionale (ad es. l'erogazione di un mero sostegno economico come intervento nell'ambito dei bisogni) sviluppando una modalità di sostegno diversa da quella assistenziale.

Senza sottovalutare il fatto che la complessità e la multiproblematicità della domanda richiedono interventi di accompagnamento, responsabilizzazione e ricerca delle soluzioni, mobilitando tutte le risorse necessarie da parte delle persone e, di conseguenza, della comunità che rimane coinvolta in maniera attiva nel progetto.

Al fine di rispondere al bisogno evidenziato si è cercato di favorire lo sviluppo di un sistema di welfare aziendale in stretta relazione e integrazione con il welfare pubblico, per ridurre la pressione sul sistema attuale e migliorare le condizioni di vita dei lavoratori e delle loro famiglie, oltre che del territorio su cui insistono le aziende stesse.

La rete attivata sul territorio ha svolto inizialmente attività di ricerca e progettazione di comportamenti aziendali socialmente responsabili in materia di Welfare ed Educazione. Lo scopo è stato quello di raggiungere virtuose sinergie per migliorare il clima aziendale e il benessere dei lavoratori e delle loro famiglie. La condivisione tra le aziende partner di obiettivi

comuni di welfare permette di raggiungere quella “massa critica” necessaria per rendere l’investimento possibile a tutte le aziende, indipendentemente dalla dimensione e l’implementazione di welfare aziendale efficiente/efficace in termini di distribuzione delle risorse, che offra servizi integrati a quelli pubblici.

In tal modo, secondo esperienze già realizzate, si crea ricchezza: per le aziende (produttività, senso di appartenenza), per i dipendenti (riduzione del disagio, servizi al minor costo), per il contesto territoriale (sussidiarietà con il pubblico, assunzione di responsabilità tra soggetti differenti). La partnership aiuta le aziende a guardare al welfare aziendale come un percorso “win-win-win”: tutti - lavoratore, impresa e territorio - traggono vantaggi.

Pertanto si è ritenuto importante implementare:

- processi generativi capaci di trasformare gli attuali costi in investimenti
- azioni combinate di welfare aziendale e promozione della salute per migliorare il benessere del lavoratore con conseguente ricaduta sulla comunità
- azioni previste dal PRP/PLP intersecando quelle previste per il setting ambiente di lavoro con quelle previste per il setting comunità
- la costruzione di reti solidali le cui maglie siano costituite da diversi e nuovi attori del territorio affinché tutti si sentano responsabili del welfare locale come bene comune della propria comunità

## # DESTINATARI E SETTING

Il progetto è rivolto sia ai lavoratori delle aziende che aderiscono al progetto sia a tutta la popolazione residente (comunità) in quanto gli interventi di formazione vengono offerti in maniera indistinta a tutti.

L’offerta proposta si rende urgente per ridurre la potenziale domanda che rischia di arrivare ai servizi sociali e sanitari in quanto gli interventi preventivi rappresentano la cura possibile che può contrastare i processi descritti.

Pertanto come target sono stati individuati circa 30.000 soggetti che rispondono alle seguenti tipologie:

- i lavoratori delle aziende partner (3548 soggetti) insieme alle loro famiglie per un totale di circa 12224 persone stimate;
- i lavoratori delle cooperative partner, anch’essi a rischio di vulnerabilità per burn out;
- la popolazione più fragile del territorio e le persone in carico ai Servizi Sociali che al 31/12/2014 risultava essere di circa 14.454 soggetti su un totale di 171.865 residenti

Quindi il setting individuato risulta essere sia quello lavorativo sia quello di comunità.

## # ENTE PROMOTORE E PARTNER

Le risorse necessarie sono descritte nel documento “Budget di progetto” allegato alla determina n° 478/000/DIG/16/0004 del 07/04/2016 ASLCN2

### Enti promotori

ASL CN2 e Servizi Sociali di Bra in alternanza come ente capofila  
Consorzio socio assistenziale Alba Langhe e Roero

### Partner

- Consorzio Sinergie Sociali (CSS)
- Consorzio Iniziative Sociali (CIS)
- Cooperativa Progetto Emmaus
- Cooperativa Valdocco
- Cooperativa Insieme
- Cooperativa Socialcoop

per le Associazioni di volontariato:

- La Bottega del Possibile
- La Cordata
- Caritas sezione di Alba e di Bra
- Associazione Libera sezione di Cuneo

E tutte le associazioni coinvolgibili nell'attivazione delle progettualità come la LILT

per il Profit:

- Dimar SPA
- Sebaste Golosità dal 1885
- Associazione Slow Food
- Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo

## # ANALISI DI CONTESTO E DEI BISOGNI

Come esplicitato in Premessa, gli Enti gestori dei Servizi sociali del territorio avevano già percepito, come grossa criticità, un impoverimento progressivo del tessuto sociale conseguente all'aumento del tasso di disoccupazione associato alla diminuzione del reddito disponibile dei nuclei delle diverse fasce sociali.

### #ANALISI DI CONTESTO

Dall'analisi effettuata è emerso un innalzamento del tasso di disoccupazione, che risulta raddoppiato dal 2009, e una diminuzione del reddito disponibile dei nuclei familiari delle diverse fasce sociali. In particolare:

- Il numero degli iscritti nelle liste di mobilità è risultato pari a 16258 con una percentuale del 21,9 % nel 2015, un incremento del +6% rispetto al 2014 e del +23% rispetto al 2013 (dati CPI Alba-Bra);
- I dati di analisi delle richieste di sostegno presentate ai comuni di Alba e Bra ci hanno presentato un aumento delle richieste per il bonus Gas/Luce rispetto alle 1374 nel 2010, alle 1782 nel 2012 (+30%) per arrivare alle 1985 nel 2014 (+45%);
- Le richieste di riduzione per la mensa scolastica sono passate da 979 nel 2010 a 1318 nel 2012 (+35%) e 1464 nel 2014 (+50%);

- Le richieste per il rilascio dell'ISEE al comune di Bra sono passate da 867 nel 2010 a 893 nel 2012 (+3%) a 900 nel 2014 (+4%);
- Anche il dato relativo alle richieste di sostegno alla locazione è risultato in crescita: da 130 richieste nel 2011 a 186 nel 2013 (+39%) per arrivare a 306 nel 2014 (+129%)
- L'occupazione e la sottoccupazione permangono nodi critici ed aumentano i casi di indebitamento risultando anche aumentate le richieste di cessione del quinto e anticipo sul TFR . Nello specifico, nel 2014 queste richieste economiche sono aumentate del +43% rispetto al 2013 nella popolazione target dei dipendenti delle aziende partner (dato fornito dalle aziende incluse nel progetto)

Per l'analisi di contesto, sono stati inoltre utilizzati i dati elaborati per l'analisi dei profili di salute della popolazione 18-69 anni residente nell'ASLCN2; il sistema di sorveglianza PASSI (dati 2013-2016) consente di analizzare nella popolazione di riferimento alcune caratteristiche socio demografiche tra cui le difficoltà economiche (percepiti), lo stato lavorativo, il livello di istruzione. I dati elaborati e contestualizzati sono raccolti annualmente nel "Bollettino Epidemiologico" pubblicato sia sui seguenti siti:

[www.aslcn2.it](http://www.aslcn2.it)

[www.epicentro.iss.it/territorio/piemonte.asp](http://www.epicentro.iss.it/territorio/piemonte.asp)

Pertanto, quando è stato pubblicato il Bando dalla CRC si è provato a concretizzare un progetto che potesse intervenire su queste fragilità, offrendo un sostegno non più di tipo assistenziale per migliorare la qualità della vita, ma di tipo partecipativo e di empowerment.

### #ANALISI DEI BISOGNI

Alcuni bisogni, pur non approdando ai servizi, riescono a condizionare il sistema produttivo che deve non solo affrontare la crisi, ma anche le difficoltà economiche e relazionali dei dipendenti.

Dal confronto con le Aziende partner, emergono principalmente bisogni di tipo assistenziale/sanitario sia a carico dei lavoratori sia delle loro famiglie, situazioni di difficoltà non facilmente palesabili ai Servizi Sociali. Il Pubblico vuole creare un cambiamento con la riorganizzazione di servizi e competenze, sviluppando una collaborazione tra comunità e servizi non assistenziali, per intercettare le vulnerabilità e contrastare le povertà, e programmando interventi condivisi a sostegno di soggetti in difficoltà, dei lavoratori in condizioni di disagio.

Pertanto l'idea è stata quella di affiancare una modalità di sostegno diversa da quella assistenziale, ma la complessità della domanda richiede interventi di accompagnamento, di responsabilizzazione, di ricerca della soluzione mobilitando le risorse delle persone e della comunità.

Per pianificare al meglio le strategie operative si è pensato di sondare i bisogni dei lavoratori delle aziende partner somministrando loro un questionario ad hoc; tale strumento è stato elaborato ed analizzato da personale qualificato in collaborazione con l'Università di Psicologia di Torino.

I risultati dell'indagine sono consultabili nei documenti di analisi e monitoraggio allegati al progetto.

## # APPROCCI TEORICI, PROVE DI EFFICACIA, BUONE PRATICHE

La progettazione sociale è un processo condiviso all'interno di un lavoro di squadra e di comunità che, pur definendo azioni ed obiettivi dettati dalle esigenze del territorio, si modifica nel corso della stesura e della realizzazione del progetto stesso, risultando spesso difficilmente misurabili gli obiettivi a lungo termine (benessere soggettivo e sociale, miglioramento degli stili di vita, ecc ) identificati come obiettivi generali del progetto

Lo scopo del progetto è quello di migliorare la qualità della vita e di contrastare le disuguaglianze (in un'ottica di empowerment di comunità).

Il modello di progettazione più appropriato a cui far riferimento è quello di Green Kreuter 1999 "Precede-Proceed"

Relativamente ai modelli/prove di efficacia, si è fatto riferimento alle seguenti pubblicazioni:

- Ministero della Salute: "Guadagnare in salute-Rendere facili le scelte salutari, 2006"
- Regione Lombardia, Progetto "Valutazione di efficacia e definizione di modello integrato di promozione della salute" Motivazioni, obiettivi e criteri motivazionali e obiettivo finale" Raccomandazioni per gli operatori

Per la stesura di Talenti Latenti sono stati inoltre consultati materiali e documenti di esperienze già attive sul territorio nazionale che hanno incluso quelli pubblicati sui seguenti siti di interesse:

- [www.secondowelfare.it](http://www.secondowelfare.it) per gli spunti e le informazioni relative ad esperienze di welfare
- [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it) per essere informati sulla normativa vigente al riguardo
- [www.welfarenet.it](http://www.welfarenet.it) come esempio concreto di un progetto che "mira a valorizzare il ruolo del Welfare Aziendale, Territoriale e Contrattuale, creando una rete di servizi di welfare e di conciliazione vita-lavoro, mettendo in luce contemporaneamente le esperienze e i servizi di Welfare già presenti sul territorio, facilitando la creazione di nuovi servizi, strutturandoli e rendendoli accessibili ai cittadini e ai lavoratori attraverso una piattaforma informatica. WelfareNet è un progetto nato in Veneto e promosso da diversi importanti enti ed organizzazioni, denominati Partner WelfareNet, il cui elenco è visualizzabile nel sito: <http://welfarenet.it/chi-siamo>"
- Centro Studi Fondazione CRC per la strutturazione del progetto in conformità con il bando
- [www.retegiunca.it](http://www.retegiunca.it) come esempio di un'esperienza lombarda pionieristica di rete sul territorio "nata a Varese nel 2012, nel pieno della crisi economica, GIUNCA è stata la prima rete formalizzata fra imprese con l'obiettivo di mettere in comune misure di welfare a vantaggio dei dipendenti delle aziende aderenti."
- [www.promozionesalute.regione.lombardia.it](http://www.promozionesalute.regione.lombardia.it) per le esperienze già in atto sul territorio lombardo che vedono come protagoniste anche le aziende sanitarie
- [www.dors.it](http://www.dors.it) per la consultazione della banca dati nazionale ed del materiale informativo relativo alla promozione della salute ed ai relativi modelli/prove di efficacia

# #OBIETTIVI

## OBIETTIVO GENERALE

**Sostegno, promozione e implementazione di un welfare di comunità integrando azioni di welfare aziendale con quelle di welfare pubblico al fine di:**

1. migliorare la qualità della vita dei lavoratori favorendo l'acquisizione di un bagaglio di conoscenze "accreditate" che possano incoraggiare l'empowerment;
2. diminuire le disuguaglianze creando "ricchezza" per le aziende (produttività, senso di appartenenza), per i dipendenti (riduzione del disagio, aumento delle competenze, servizi al minor costo), per il contesto territoriale (sussidiarietà con il pubblico, assunzione di responsabilità tra soggetti differenti).

## OBIETTIVI SPECIFICI e relativi indicatori

### Strutturali/organizzativi:

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
creare e mantenere una "rete" sul territorio in cui risultino coinvolti pubblico e privato	Almeno tre aziende partecipanti	4 aziende private coinvolte nel progetto	Delibera iniziale

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
prevedere una governance, un coordinamento/gestione/monitoraggio della partnership	Istituzione del gruppo di Governance	Attività di governance	Delibera istitutiva e verbale delle riunioni

### Educativo/formativi

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
favorire/aumentare la consapevolezza delle parti datoriali sull'importanza delle azioni di welfare aziendale e di promozione della salute	Almeno una azione di welfare/promozione della salute effettuata all'interno di due aziende	N° due aziende che hanno messo in campo azioni di welfare/promozione della salute	Comunicate durante i seminari 2 Interventi di formazione sulla promozione della salute erogate durante l'orario lavorativo

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
aumentare/sviluppare nel cittadino/lavoratore le conoscenze tramite incontri di formazione tenuti da esperti:	#Almeno un percorso rivolto alle neo mamme rispetto alle opportunità presenti sul territorio (conciliazione tempi vita-lavoro) e alle strategie di gestione dello stress #Almeno un incontro rivolto ai genitori di figli preadolescenti e adolescenti per la gestione	Attivazione e realizzazione dei percorsi di empowerment	Foglio partecipanti – Questionari di gradimento Locandine eventi e corsi

	dei conflitti; #Almeno un incontro su economia finanziaria al fine di facilitare comportamenti di consumo critico e consapevole # almeno un incontro su corretti stili di vita, con particolare attenzione ad una sana alimentazione ed al movimento fisico;		
--	--	--	--

### Informativi/comunicativi:

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
monitorare i risultati intermedi e gli obiettivi raggiunti dal progetto	un report annuale	Report annuale	Foglio firme partecipanti convegno annuale

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
comunicare e diffondere i risultati	Implementazione piattaforma dedicata Pagina Facebook del progetto	Un seminario annuale Newsletter periodica	Numero iscritti alla newsletter Numero contatti e accessi al sito Numero iscritti alla pagina facebook

obiettivo	indicatore	Valore osservato	output
comunicare e diffondere le strategie e le azioni della rete	Un seminario annuale Pagina Facebook del progetto	Un seminario annuale Newsletter periodica	Foglio firme partecipanti convegno annuale Questionari di gradimento

## # AZIONI E RELATIVO CRONOPROGRAMMA

Tale sezione è ampiamente dettagliata nell'Allegato 1 della Determina n° 478/000/DIG/16/0004 del 7 aprile del 2016 A

Un'attenzione particolare meritano le azioni concentrate sui seguenti ambiti di intervento:

1. *Costituzione del gruppo di progetto*: Il gruppo di progetto è stato definito come "Cabina di Regia" e ha rivestito il ruolo di cuore pulsante della rete stessa: è costituita dai rappresentanti di tutte le tipologie di attori presenti. Si riunirà periodicamente, prima ogni 2 mesi, poi ogni 3 per arrivare a riunirsi 1 volta a quadrimestre.

La CdR riveste i seguenti ruoli:

-registra delle azioni di attivazione delle strategie individuate in co-progettazione;

-garante della qualità in termini di efficacia/efficienza/economicità e controller dei risultati;  
-promotore di un modello di governance per rafforzare la rete di welfare di comunità, per incidere sull'integrazione tra le diverse politiche, promuovendo una programmazione sistemica;

-sostegno di un modello di sussidiarietà circolare facilitante la cooperazione e gestione del sistema dei servizi e delle rispettive responsabilità condivise.

La CdR svolge le seguenti azioni:

- individuare il Team Operativo (TO), costituito da un ristretto numero di componenti in base a ruoli e competenze che avranno il compito di gestire le attività individuate e le relative modalità operative;

- individuare un Capoprogetto cui verrà affidato il compito di svolgere azione di raccordo tra la Cabina di regia ed il Team operativo, partecipando a entrambi i gruppi;

- operare secondo criteri di analisi condivisa, linguaggio comune, impegno a co-costruire il modello di welfare aziendale, ricerca di soluzioni possibili ai problemi individuati

- organizzare convegni per diffondere buone prassi e sviluppo di servizi di welfare aziendale coinvolgendo esperti, aziende, testimoni diretti, per diffondere i risultati del progetto al fine di stimolare il territorio ed effettuare una riflessione sull'idea di Fondazione di Comunità;

- incoraggiare la ricerca volta a raccogliere informazioni sul benessere dei dipendenti e le loro famiglie;

- analizzare il contesto aziendale coinvolto nel progetto cercando di reperire informazioni sulla popolazione target da diversi punti di vista: demografico, socio-sanitario, psicologico, economico

*2. Politiche per la Salute:* Le ricerche individuano legami tra condizioni economiche e stato di salute psicofisica. Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei fondi sanitari integrativi (FSI) quale strumento a supporto degli interventi sanitari in integrazione con le prestazioni del SSN, per le aziende in cui i FSI sono già attivi, promuovendo modalità e vantaggi dell'attivazione per le altre aziende. Istituire percorsi di educazione alla salute e attività fisica: formazione specifica e istituzione di gruppi di cammino, prevenzione e screening.

Sono state coinvolte gli Istituti Scolastici Superiori di Alba e Bra in ambito grafico con l'occasione di un supporto nella creazione del logo del progetto, attraverso un concorso di idee, si è provveduto a diffondere la conoscenza del progetto e le sue strategie di salute.

*3. Sostegno al consumo sano e consapevole:* la crisi va ad incidere anche sulla qualità della spesa e stili di vita. In tempo di crisi, le condizioni sanitarie si possono deteriorare anche per la rinuncia a seguire percorsi di cura o per il peggioramento quali-quantitativo nella scelta e nella preparazione del cibo. Stimolazione alla creazione di gruppi di acquisto di produzioni agricole locali, educazione al consumo responsabile con Slow Food e USG promozione di percorsi di informazione/formazione sui sani stili di vita, alimentazione corretta, spesa possibile e intelligente

*4. Benessere personale, sociale, aziendale:* per l'OMS la salute è "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattia o infermità." Per questo risulta importante intervenire anche come sostegno e prevenzione all'impoverimento, responsabilizzando il lavoratore/cittadino in ambito economico finanziario (accompagnamento, bilancio familiare, economia domestica), educandolo alla gestione oculata e realizzando un percorso educativo indirizzato al lavoratore/famiglie per rivedere i consumi e promuovere stili di vita mirati al vivere meglio; sono state attivate numerose iniziative di coinvolgimento di persone over 65 nei paesi di Langa e Roero con gruppi di cammino e serate dedicate alla diffusione di un invecchiamento sano e attivo.



1. *Formazione* previste macro-azioni che rispondono all'esigenza di fornire aiuto e supporto in momenti delicati: Formazione al rientro dalla maternità, per il re-inserimento lavorativo; Formazione alla prevenzione e contrasto alle dipendenze (tabagismo, consumo di alcool, ludopatia); Formazione all'adozione di stili di vita salutari; Formazione alla genitorialità: un aiuto pratico/psicologico col supporto del Consultorio e Centro famiglie

#### 6. *Conciliazione famiglia, cura e lavoro.*

Si sono studiate diverse azioni:

- Creazione di un Welfare Contact Point per orientare relativamente alle asimmetrie informative rispetto alla cura per persone con particolari patologie, fornitura di servizi domiciliari/di sollievo, promozione di info circa le opportunità per i dipendenti, in ordine ai servizi educativi/assistenziali/sanitari, con analisi della fornitura attuale dei servizi a sportello degli Enti Gestori e ASL e implementazione volta a migliorare la loro fruibilità e flessibilità. Per sviluppare il Welfare Point si è implementata una piattaforma che permette di favorire lo scambio di esperienze, la condivisione di conoscenze e strumenti utili, ma soprattutto cerca di avvicinare i servizi all'utenza utilizzando approcci semplici e facilmente comprensibili, a partire dal linguaggio utilizzato. Il welfare point ha anche un numero telefonico dedicato e uno sviluppo in presenza con uno sportello attivo settimanalmente nelle due principali città del territorio: Alba e Bra.
- Potenziamento della ricerca di strumenti per finanziare la formazione attraverso l'utilizzo dei Fondi Interprofessionali.

7. *Contrasto alle vulnerabilità sociali:* situazioni di incertezza, con fattori ostacolanti l'accesso ai beni principali, tra cui condizione abitativa, situazione finanziaria, salute, condizione lavorativa, relazioni sociali ed affettive. Si è cercato di individuare forme di integrazione tra i servizi e sistemi di welfare aziendale attivati, in forma osmotica di scambio e reciproco arricchimento rappresentando il processo di un'iniziale trasformazione del rapporto Enti Gestori - utenza: da destinatari passivi di interventi assistenziali, in particolare economici, ad attori di un patto che li vede in uno scambio reciproco di risorse/competenze/responsabilità, per sviluppare empowerment. Entrambi gli enti gestori hanno investito risorse per incrementare l'utilizzo dello "strumento voucher", efficace per il conseguimento delle finalità sociali ( "titoli sociali sostitutivi delle prestazioni economiche" (L.328/2000)) come meccanismo di sostegno che garantisce trasparenza.

8. *Promozione del volontariato:* si è lavorato per sviluppare nelle aziende il tema volontariato, diffondendo le sue attività possibili, concentrandosi verso quei lavoratori prossimi alla pensione utilizzando questionari per l'analisi della conoscenza e delle disponibilità, per promuovere poi azioni mirate. Tra le azioni divulgate in particolare il progetto si è concentrato sulla figura del Tutor Civico di Sostegno, che si differenzia dall'Amministratore di Sostegno ruolo più complesso e di maggiore responsabilità, oltrechè di formale istituzionalizzazione. I momenti informativi e conoscitivi della figura del Tutor Civico di Sostegno svolti sono stati centrati sulla conoscenza di questa figura volontaria che viene formata e individuata dai servizi per supportare, accompagnare, orientare persone fragili e in difficoltà.

## **# PIANO DI VALUTAZIONE E RELATIVO CRONOPROGRAMMA**

Tale sezione è dettagliata nell'Allegato 1 della Determina n° 478/000/DIG/16/0004 del 7 aprile del 2016 A

## **# PIANO DI COMUNICAZIONE E RELATIVO CRONOPROGRAMMA**

Tale sezione è dettagliata nell'Allegato 1 della Determina n° 478/000/DIG/16/0004 del 7 aprile del 2016 A