



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

MODELLO CONDIVISO DI CENTRO PER LE FAMIGLIE



**Dipartimento
per le politiche della famiglia**
Presidenza del Consiglio dei ministri

PROGETTO

"SUPPORTO PER LO SVILUPPO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA
E IL COORDINAMENTO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI
DI PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE PER NUCLEI FAMILIARI
MULTIPROBLEMATICI E/O PERSONE PARTICOLARMENTE SVANTAGGIATE"
FINANZIATO NELL'AMBITO DEL PON INCLUSIONE CON IL CONTRIBUTO
DEL FONDO SOCIALE EUROPEO 2014-2020

AZIONE 9.1.2.

LINEA DI INTERVENTO 1 "SVILUPPO
E CONSOLIDAMENTO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA"

Sommario

PREMESSA.....	3
1. INTRODUZIONE AL MODELLO.....	5
2. IL CENTRO PER LE FAMIGLIE: DEFINIZIONE E OBIETTIVI.....	7
3. STRUTTURA DEL MODELLO DI CENTRO PER LE FAMIGLIE.....	11
A) I SERVIZI OFFERTI.....	11
B) ASPETTI GESTIONALI.....	15
C) ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	17
D) INFORMAZIONI SUI BISOGNI DELL'UTENZA.....	20
E) STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.....	21
F) STRUMENTI DI COORDINAMENTO.....	22
G) STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	23
H) INTEGRAZIONE DEI SERVIZI.....	24
I) FORMAZIONE OPERATORI.....	25

PREMESSA

Il potenziamento del sistema di servizi e politiche rivolti alle famiglie impatta positivamente sulle grandi sfide di sviluppo del nostro Paese. Bisogna continuare ad investire sulle famiglie per dare piena attuazione al complesso organico di misure previste dal Family Act.

I Centri per la famiglia, quali luoghi fisici aperti sul territorio e al territorio, assicurano una funzione di importante intercettazione dei diversi bisogni delle famiglie a livello locale, fornendo risposte concrete e flessibili. Rendere i Centri maggiormente diffusi, efficienti e rispondenti alle esigenze sempre più complesse delle famiglie è una prova sfidante alla quale il Dipartimento per le politiche della famiglia risponde attraverso la sinergia sia di risorse nazionali (solo per citarne alcuni, il Family Act e il Fondo Famiglia) sia di livello comunitario.

Grazie al finanziamento del Programma Operativo Nazionale Inclusione 2014-2020, infatti, è stato promosso ed attuato dal Dipartimento per le politiche della famiglia (di seguito Dipartimento) il Progetto “Supporto per lo sviluppo dei Centri per la famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione e inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate” (di seguito “Progetto”). Si tratta di un’iniziativa di accompagnamento allo sviluppo dei Centri per la famiglia, che ha un respiro nazionale e che ha raggiunto dei risultati importanti sul fronte del miglioramento dei servizi per le famiglie, con il coinvolgimento attivo delle Regioni e delle Province autonome italiane.

In particolare, nell’ambito di suddetto Progetto, si inserisce il “**modello di Centro**” definito dal Dipartimento in virtù del suo ruolo istituzionale per l’elaborazione e il coordinamento delle politiche nazionali, regionali e locali della famiglia, finalizzato a favorire la diffusione e il consolidamento di Centri per la famiglia sul territorio nazionale.

La definizione del modello deriva dalle finalità generali del Progetto, che tra le altre prevede l’obiettivo di favorire “... *una standardizzazione e diffusione delle migliori esperienze, costituite anche da progetti pilota, rivolti ai nuclei familiari multiproblematici, con la definizione di modelli e strumenti in grado di facilitare l’accesso ai servizi socio-educativi e socio-assistenziali, ovvero alla messa in rete dei centri territoriali per la famiglia*”.

In tale contesto, il modello si propone di promuovere la diffusione di standard nazionali a favore dell’inclusione e dell’integrazione sociale delle famiglie per ridurre l’eterogeneità territoriale e sostenere le Amministrazioni regionali e locali nel rispondere ai diversi bisogni delle famiglie incluse le famiglie multiproblematiche e le famiglie affidatarie di vittime di violenza assistita e di orfane/i di crimini domestici.

Le numerose occasioni di confronto con le Regioni e le Province autonome del territorio nazionale e il monitoraggio condotto dal Dipartimento per fotografare le realtà regionali in materia di Centri e servizi per le famiglie, hanno confermato l’assunto di base del Progetto, ovvero la significativa disomogeneità in termini di distribuzione territoriale, di configurazione e di *governance* dei Centri per la famiglia.

I Centri, diffusi in quasi tutte le Regioni e Province autonome, si presentano con differenze

evidenti su diversi aspetti che possono, in linea generale, derivare dal livello di eterogeneità con riferimento alle politiche per la famiglia sviluppatesi nel tempo a livello territoriale; questo può sicuramente aver determinato la differenza nella quantità e qualità dei servizi offerti oltre che nel modello di organizzazione ed erogazione degli stessi servizi.

È stato possibile tuttavia, ai fini della definizione del modello nazionale di riferimento per i Centri, trarre spunti significativi dalle principali esperienze regionali esaminate, ovvero quelle che si caratterizzano per innovazione, maturità e capillarità territoriale.

Di fondamentale importanza è stata pertanto la condivisione, in un quadro di **“governance partecipata”** con le Regioni e le Autonomie locali, del processo di definizione dei contenuti e del perimetro concettuale del modello, a partire dal lavoro realizzato nel corso degli anni dalle Regioni che possiedono una significativa expertise sui temi in oggetto.

Ne è derivato quindi quello che può essere definito il **“modello condiviso”** sulla base di modalità di confronto realizzate nei diversi momenti di attuazione del Progetto.

In tal senso, come di seguito descritto, di particolare rilievo è stato il lavoro di condivisione del documento **“Linee Guida per la definizione di un modello condiviso di Centro per le Famiglie”** (d’ora in poi “Linee Guida”). Ai fini dell’elaborazione delle “Linee Guida”, il Dipartimento ha costituito – con decreto del 1 marzo 2021 – un Gruppo di lavoro ristretto composto da propri referenti istituzionali, da esperti tematici incaricati dell’attuazione progettuale e da referenti delle Regioni Emilia-Romagna, Piemonte e Puglia, che hanno maturato un’esperienza consolidata in tema di gestione e organizzazione dei servizi per le famiglie sui propri territori.

La notizia sulla costituzione di tale Gruppo è stata comunicata al Coordinamento tecnico della VII Commissione Politiche sociali della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome. Tale Coordinamento è periodicamente informato sulle attività e sugli obiettivi del progetto del Dipartimento sin dalla prima audizione avvenuta nel marzo 2019.

Le citate “Linee Guida”, finalizzate dal Dipartimento nel marzo 2022, sono state oggetto di condivisione con il suddetto Coordinamento tecnico in occasione dell’audizione tenutasi il 6 giugno 2022. A tale audizione ha preso parte, su richiesta del Dipartimento, anche ANCI – tenuto conto delle ricadute del progetto anche a livello locale e dell’attuale modello di *governance* che vede in molte realtà la gestione dei Centri in capo ai Comuni – che ha fornito utili suggerimenti integrativi al documento.

Le “Linee Guida” costituiscono il riferimento alla base del modello, in quanto sono state condivise, fin dalla loro impostazione iniziale, con l’ottica di poter offrire contributi utili a:

- definire modelli e strumenti di intervento dei Centri per la famiglia, riducendo l’eterogeneità territoriale;
- favorire la risposta a nuovi bisogni in particolare di famiglie multiproblematiche;
- consentire la diffusione e il consolidamento dei Centri, specie dove meno presenti;
- favorire e sviluppare le competenze specialistiche all’interno dei Centri per la famiglia;
- promuovere modelli di collaborazione con gli altri servizi territoriali interessati.

In coerenza con l’approccio di condivisione e in considerazione del proprio ruolo istituzionale, il Dipartimento intende svolgere una funzione di coordinamento nella diffusione ed attuazione del

modello di Centro, assicurando una piena complementarità e sinergia con le attività, i progetti e gli indirizzi posti in essere dalle singole Regioni e Province Autonome.

Pertanto, nel rispetto del principio di leale collaborazione, per la condivisione e la definizione degli aspetti caratterizzanti il modello potranno essere favoriti ulteriori e successivi momenti e sedi di confronto con le Regioni e le Province Autonome e le Autonomie Locali, al fine di favorire la massima ricaduta territoriale, garantendo un effettivo e paritario coinvolgimento degli interlocutori su obiettivi e strumenti convergenti.

1. INTRODUZIONE AL MODELLO

Il quadro sociale complessivo del Paese evidenzia, anche in ragione della pandemiada Covid 19, un aumento della fragilità delle famiglie dal punto di vista materiale e socio-relazionale, un numero non ancora adeguato di spazi aggregativi per minori e genitori dove sperimentare forme di socializzazione e condivisione, un crescente isolamento sociale delle famiglie che vivono una situazione di disagio economico, abitativo e socioculturale.

Tali evidenze richiedono una nuova modalità di intervento che faccia leva sul rafforzamento e potenziamento dei legami e delle risorse familiari.

In ragione di tale quadro di contesto, è emersa come prioritaria l'esigenza di promuovere un potenziamento dei Centri per la famiglia, rivedendo l'operatività delle strutture di coordinamento e di impulso alla loro qualificazione, in una **logica intersettoriale, di governance multilivello e di effettiva sussidiarietà**.

Per facilitare tale evoluzione, individuare soluzioni più rispondenti ai fabbisogni emersi e ridurre la disomogeneità rilevata, il Dipartimento ha, come già evidenziato, avviato la definizione di un **modello condiviso – concettuale, organizzativo e funzionale** – di Centro per le famiglie, attraverso la predisposizione di apposite “Linee Guida”.

Tale modello, coerentemente con le priorità del nuovo Piano nazionale per la famiglia del 2022 (nonché con gli obiettivi del precedente Piano nazionale del 2012) è immaginato come uno strumento volto a rafforzare il sistema dei Centri quali punti di riferimento per le famiglie. In particolare si tratta di uno strumento altamente flessibile per adattarsi ai diversi bisogni territoriali, ma, al contempo, in grado di fornire indicazioni comuni a livello nazionale per favorire il necessario raccordo fra i diversi territori, aumentare la coerenza e la sistematicità delle azioni da porre in essere, anche in una logica sinergica.

Le “Linee Guida” hanno configurato il modello condiviso, basato sull'individuazione di un set minimo di aspetti operativi a cui, a livello nazionale, i Centri per le famiglie potranno ispirarsi, nonché una serie di requisiti flessibili che permettano la necessaria adattabilità del modello stesso.

Il modello si pone quindi come presupposto essenziale, a livello nazionale, per la creazione, lo sviluppo e il consolidamento dei Centri per le famiglie.

In tale ottica, il modello favorisce la diffusione di standard nazionali d'inclusione ed integrazione sociale per ridurre l'eterogeneità territoriale e sostenere le Amministrazioni regionali e locali nel rispondere ai diversi bisogni delle famiglie, ponendo attenzione ai nuclei più vulnerabili.

L'uniformità della *governance* dei Centri per la famiglia e dei servizi da essi erogati

contribuiscono alla promozione della coesione sociale anche tramite la piena inclusione delle famiglie con particolare riferimento ai nuclei con fragilità, coerentemente con gli indirizzi enunciati nell'ambito del recente 5° Piano nazionale di azione infanzia e adolescenza (adottato con decreto del Presidente della Repubblica il 25 gennaio 2022) finalizzato – principalmente – 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”.

Con riferimento ai nuclei che vivono in condizioni di deprivazione anche materiale, infine, il modello si ispira altresì all'*European Child Guarantee*, il sistema di garanzia europea a favore dei minorenni vulnerabili volto ad assicurare misure specifiche per minorenni a rischio di povertà o esclusione sociale, anche tenuto conto dell'impatto economico e sociale della pandemia da Covid-19.

I contenuti del modello di Centro, rappresentano pertanto uno strumento per diffondere ulteriormente, nei diversi contesti territoriali, la presenza di Centri rivolti alle famiglie, nell'ottica di migliorare la loro capacità di rispondere alle molteplici esigenze delle comunità di riferimento, valorizzando al tempo stesso le modalità operative di coordinamento che possano rivelarsi più efficaci e, al contempo, il *know-how* delle amministrazioni coinvolte, favorendo il confronto e lo scambio continuo di esperienze e buone prassi.

Il modello definito è basato sui seguenti criteri:

- A. SERVIZI OFFERTI
- B. ASPETTI GESTIONALI
- C. ASPETTI ORGANIZZATIVI
- D. INFORMAZIONI SUI BISOGNI DELL'UTENZA
- E. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
- F. STRUMENTI DI COORDINAMENTO
- G. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
- H. INTEGRAZIONE DEI SERVIZI
- I. FORMAZIONE OPERATORI

Nella definizione delle proposte relative ai su indicati criteri, sono oggetto di interesse tutti i nuclei familiari, con attenzione alle opportunità di crescita e potenziamento per le famiglie vulnerabili e di orientamento per quelle più fragili.

Particolare attenzione è rivolta anche alle iniziative formative dedicate agli operatori dei Centri perché possano sviluppare competenze e capacità di lavoro integrato e interdisciplinare – utili nel raccordo operativo con i diversi servizi, generali e specialistici – e intercettare precocemente eventuali situazioni di disagio e/o di violenza così da orientare l'utenza verso i servizi preposti.

A tal fine si sottolinea l'importanza di individuare le migliori modalità di integrazione tra le attività del Centro e le funzioni di enti e organizzazioni più impegnati a far fronte alle relative problematiche. Tale metodologia consentirà di tracciare, in prospettiva, una migliore capacità di risposta dell'intero sistema territoriale.

2. IL CENTRO PER LE FAMIGLIE: DEFINIZIONE E OBIETTIVI

Nel 2012, il Piano nazionale per la famiglia, quadro conoscitivo, promozionale e orientativo degli interventi relativi all'attuazione dei diritti della famiglia, definisce il Centro per la famiglia come un *“luogo fisico aperto sul territorio e al territorio, gestito e progettato con le reti dell'associazionismo familiare, in modo da essere realmente in grado di intercettare i diversi bisogni presenti sul territorio, offrendo una risposta flessibile ed articolata. [...]”*.

Nel 2022, il nuovo Piano nazionale per la famiglia (agosto 2022), frutto di un articolato ed ampio processo partecipativo, ha raccolto i contributi e le indicazioni emersi nell'ambito della consultazione pubblica *“Verso il nuovo Piano nazionale per la famiglia”* e della IV Conferenza Nazionale sulla Famiglia, di preparazione e confronto sui contributi che confluiranno nel nuovo Piano. Nello specifico in esito ai lavori della citata Conferenza è emersa la necessità di assicurare 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.

In linea generale, gli assi portanti del nuovo Piano nazionale per la famiglia derivano dal lavoro dei gruppi dell'Osservatorio nazionale per la Famiglia preparatori al Piano stesso e sono rappresentati da quattro aree tematiche per le importanti sfide del Paese:

- la *questione demografica*, che pone in evidenza l'urgenza di ripensare, nell'ambito delle politiche per la famiglia, i servizi a favore dei giovani, le modalità per promuovere pari opportunità di accesso al lavoro e facilitare la conciliazione tra vita personale e vita lavorativa;
- il *rapporto tra generi e generazioni*, che nell'analizzare le due principali relazioni familiari – di coppia e tra generazioni – pone l'esigenza di valorizzare il ruolo delle istituzioni locali, ed in particolare dei Centri per le famiglie e la scuola;
- il *tema della disuguaglianza*, che sollecita l'attenzione all'inclusività e alle modalità di coinvolgimento e partecipazione del mondo associativo e delle famiglie nella realizzazione di servizi e attività di supporto alle famiglie;
- il *tema del lavoro in un'ottica di parità di genere*, che richiama l'importanza della funzione di assistenza all'infanzia e ai familiari non autosufficienti, della condivisione dei carichi di cura, dello sviluppo di percorsi culturali di contrasto agli stereotipi di genere.

Di conseguenza gli indirizzi delle politiche nazionali di sostegno alle famiglie per i prossimi anni si pongono obiettivi, molto sfidanti, ispirati al corso di vita delle famiglie e, in particolare, alle seguenti fasi: *“Adulti in crescita”* (interventi a supporto della transizione alla vita adulta); *“Generatività e genitorialità”* (interventi di welfare idonei a sostenere i nuovi genitori); *“Dinamiche familiari”* (azioni di supporto alla stabilità della relazione, alla gestione dei conflitti e alla conciliazione vita-lavoro); *“La componente anziana della famiglia”* (interventi per promuovere l'invecchiamento attivo e la positiva interazione tra le generazioni).

Da tale quadro complessivo emerge che i Centri, nella loro evoluzione nel tempo, sono individuati 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 stabili delle istituzioni pubbliche, 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.

Coerentemente con tali indirizzi, l'orientamento assunto a partire dalle citate "Linee Guida" è quello di guidare i Centri verso un modello 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.

Inoltre, ispirandosi ad una prospettiva di più ampia inclusività alla luce dei nuovi indirizzi nazionali, si suggerisce per i Centri la denominazione di "**Centri per le famiglie**", quale positiva evoluzione della precedente dicitura.

Coerentemente con i principi fin qui richiamati, i Centri per le famiglie:

- fondano la propria operatività sullo sviluppo di politiche e di servizi innovativi per tutte le tipologie di famiglie, in ogni stadio del loro ciclo di vita e a sostegno della genitorialità;
- sono collocati nel sistema dei servizi territoriali e integrano la rete di interventi offerti alle famiglie dai servizi sociali, sanitari ed educativi e del privato sociale;
-
- promuovono prioritariamente il ruolo attivo delle famiglie nella società, permettendo alle stesse, attraverso le loro rappresentanze, di diventare interlocutori delle istituzioni e promotori della rete territoriale dei servizi;
- 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 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.

I Centri per le famiglie si connotano dunque per essere un luogo:

- di facile accessibilità e gratuito, in cui operano professionisti con specifiche competenze per offrire risposte adeguate ai diversi bisogni dell'utenza;
- dove svolgere attività nelle quali le famiglie sono protagoniste e promotrici di iniziative, in una logica di partecipazione attiva alla vita della comunità;
- dove 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;
- di incontro, confronto e crescita reciproca, dove scambiare esperienze e offrire momenti di condivisione;
- adatto ad attività ludico-ricreative, per trascorrere del tempo insieme, nell'ottica della promozione del benessere personale e familiare, e creare occasioni positive di scambi

socialie culturali.

Con riferimento agli obiettivi che caratterizzano i Centri per le famiglie, il modello distingue in obiettivi di base (comuni a tutti i Centri) e avanzati, di seguito elencati.

a. Obiettivi di base:

- i. promuovere la genitorialità e il ruolo sociale, educativo e di cura delle famiglie;
- ii. sostenere e accompagnare il benessere delle relazioni familiari di fronte ai piccoli e grandi passaggi critici ed evolutivi della vita, con un'attenzione particolare alla gestione della conflittualità familiare;
- iii. sostenere e rafforzare il ruolo e le competenze educative dei genitori e di coloro che accompagnano il processo di crescita e di autonomia dei minori;
- iv. favorire e promuovere un maggiore protagonismo delle famiglie e delle associazioni (e.g. tramite la creazione di reti sociali sul territorio e la cittadinanza attiva).

b. Obiettivi avanzati:

- i. promuovere una cultura orientata a sostenere l'infanzia e le famiglie, in una logica di accoglienza, di solidarietà e di risposta all'emergenza educativa;
- ii. promuovere e rafforzare le alleanze territoriali tra famiglie, associazioni, operatori della scuola, istituzioni e comunità locale di riferimento;
- iii. offrire opportunità di qualificazione del tempo libero per l'intera famiglia (adulti, giovani e minori);
- iv. migliorare la fruizione del complesso dei servizi a sostegno della genitorialità e delle famiglie;
- v. rispondere a peculiari bisogni del territorio di riferimento;
- vi. contribuire al raggiungimento – a livello territoriale – degli obiettivi prefissati nel 5° Piano nazionale di azione infanzia e adolescenza con riferimento alle seguenti aree: educazione, equità, *empowerment*;
- vii. contribuire all'implementazione – a livello territoriale – del Sistema di garanzia europeo per i bambini vulnerabili (*European Child Guarantee*) promuovendo la conoscenza e la migliore accessibilità alle misure specifiche definite a livello nazionale in favore dei minorenni a rischio di povertà o esclusione sociale per permettere ai minori di età bisognosi di accedere gratuitamente ed efficacemente ai servizi essenziali.

3. STRUTTURA DEL MODELLO DI CENTRO PER LE FAMIGLIE

Il modello condiviso di Centro per le famiglie si basa su un set di criteri caratterizzanti, che le Regioni, anche in accordo con le Autonomie locali, possono interpretare ed adattare in base alle specificità dei propri indirizzi strategici in materia di servizi rivolti alle famiglie.

Di seguito si illustrano, pertanto, **le caratteristiche e i requisiti ritenuti elementi essenziali del Centro per le famiglie.**

A) I SERVIZI OFFERTI

Le attività svolte dai Centri sono orientate a favorire la stretta integrazione tra servizi sociali, educativi, psico-pedagogici e sanitari. Possono essere realizzate in collaborazione con gli altri soggetti del territorio a seconda delle specifiche competenze richieste, e si distinguono in:

- attività fondamentali, che devono essere assicurate da tutti i Centri per garantire omogeneità ed eguali condizioni di accesso per le famiglie (**Servizi di base**), e riconducibili alle aree:
 - o *dell'informazione;*
 - o *del sostegno alla genitorialità anche attraverso azioni di orientamento e consulenza;*
 - o *dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie.*
- attività ulteriori, più specificamente rivolte a rispondere a esigenze peculiari di ciascun contestoterritoriale (**Servizi integrativi**).

1. Servizi di base

Area dell'informazione

L'informazione, quale elemento strategico per facilitare l'accesso delle famiglie ai servizi, rappresenta una parte fondamentale dell'attività dei Centri, caratterizzati come luoghi aperti ed accessibili a tutte le famiglie, in grado di orientare su:

- servizi, risorse e opportunità istituzionali e informali (educative, sociali, sanitarie, scolastiche e del tempo libero) del territorio, per l'organizzazione della vita quotidiana delle famiglie;
- iniziative attivate dalla comunità locale e dal Terzo Settore – espresse anche attraverso le diverse forme di collaborazione a favore delle famiglie (tempo libero, dimensione ludica, culturale, sportiva ed educativa);
- opportunità ed iniziative di approfondimento su tematiche di interesse;
- servizi dedicati per famiglie di nuova immigrazione;
- centri di documentazione per la rilevazione dei fabbisogni delle famiglie del territorio;
- sportello informativo sulle misure di sostegno alle famiglie vigenti.

Tale categoria di servizi informativi richiede uno sportello territoriale gestito dal Centro per le famiglie, di libero accesso da parte della cittadinanza.

La comunicazione esterna del Centro è parte integrante del servizio informativo ed è finalizzata a raggiungere la platea più ampia di famiglie (sul tema si rimanda al punto E).

Una diffusione capillare dell'informazione richiede la possibilità di utilizzo di più canali e strumenti, tra cui:

- strumenti informatici e *web*, quali il sito *internet*, le *newsletter*, i *social network*;
- materiale mirato (e.g. opuscoli) su tematiche specifiche;
- attivazione di una rete informativa di collegamento con gli altri servizi territoriali (e.g. servizi sanitari, servizi sociali, servizi educativi e scolastici, servizi culturali, servizi giuridici);
- campagne di sensibilizzazione su alcune tematiche di interesse per le famiglie (e.g. preparazione e sensibilizzazione alla genitorialità, regole e stili di accudimento ed educativi, gestione dell'affettività per giovani e adolescenti, promozione dell'affidamento familiare e delle diverse forme di accoglienza, promozione della lettura infantile, appropriato utilizzo delle nuove tecnologie).

Area di orientamento e consulenza

I Centri per le famiglie svolgono una funzione di orientamento e consulenza nell'utilizzo di servizi e prestazioni disponibili a sostegno delle competenze relazionali e genitoriali.

L'area di orientamento e consulenza si articola in:

- attività di ascolto dei fabbisogni familiari attraverso spazi dedicati di colloquio e consulenza educativa;
- interventi mirati sui temi delle relazioni familiari e della genitorialità, con particolare attenzione alle fasi critiche della vita di coppia, alla gestione dei conflitti e delle crisi, alle situazioni di separazione/divorzio e alla presenza di familiari fragili, anziani, con disabilità;
- orientamento e creazione del contatto per l'accesso ai servizi socio-educativi, sanitari e socio-sanitari del territorio;
- orientamento su tematiche legali e fiscali di interesse per le famiglie, come su problematiche abitative e collegate all'occupazione;
- orientamento e consulenza sui servizi per affido ed adozioni e per le diverse forme di affiancamento/sostegno anche nella fase successiva all'inserimento del minore nella famiglia, in collaborazione con i servizi preposti;
- *counseling* di coppia, genitoriale, individuale;
- mediazione familiare e gruppi di parola per minori figli di genitori in via di separazione o separati o per genitori;
- attività laboratoriali ed eventi finalizzati a sostenere la relazione adulto-bambino e la valorizzazione e cura dei legami.

I Centri per le famiglie, pur non erogando prestazioni di mediazione familiare né altre consulenze specialistiche rivolte alla coppia genitoriale in presenza di violenza intra-familiare, sospetta o conclamata, sono tenuti ad orientare verso i servizi specializzati antiviolenza (centri antiviolenza e centri per autori di violenza, servizi sociali/equipe integrate multidisciplinari per i minori).

Area dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie

Quest'area ha l'obiettivo di promuovere il protagonismo delle famiglie, favorendo l'attivazione delle risorse personali e familiari in una logica di solidarietà, accoglienza e partecipazione alla vita sociale, di supporto ai cambiamenti e ai momenti critici della vita.

Tale area risulta particolarmente efficace anche per sostenere ed integrare le famiglie in situazioni di particolare vulnerabilità e/o fragilità conclamata con la comunità di appartenenza.

I Centri per le famiglie sono impegnati nel promuovere e realizzare direttamente o nel sostenere gli altri attori locali per:

- promuovere attività laboratoriali, *focus group*, o eventi per rafforzare le risorse e le competenze delle famiglie, il valore del lavoro di cura e il ruolo del *caregiver*; attivare gruppi di famiglie-risorsa e reti di famiglie;
- promuovere esperienze di scambio e socializzazione, ponendo attenzione anche alla dimensione multiculturale, alla promozione di azioni che favoriscano i rapporti intergenerazionali e tra i generi, all'armonizzazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, anche attraverso l'istituzione di banche del tempo o il riconoscimento di crediti sociali (cd. Borsellino elettronico della famiglia);
- realizzare e sostenere azioni di animazione territoriale o eventi finalizzati a promuovere l'iniziativa e il protagonismo delle famiglie, in una logica di partecipazione attiva alla vita della comunità;
- sostenere le famiglie e le giovani generazioni quale investimento per il benessere e la qualità della vita presente e futura della comunità;
- promuovere e sostenere progetti di affiancamento tra famiglie vulnerabili e percorsi di vicinanza e reciprocità tra famiglie per consolidare e potenziare il sistema-famiglia e creare le condizioni per sostenere genitori, coppie, nuclei familiari e nuclei monogenitoriali, nella possibilità concreta di sviluppare capacità genitoriali positive e accompagnare i minori nella crescita e nel percorso di vita verso l'età adulta;
- incoraggiare e sostenere le esperienze aggregative anche al fine di contenere e prevenire fenomeni di isolamento e disagio sociale.

2. Servizi integrativi

L'organizzazione e l'operatività del Centro è per sua natura aperta e flessibile: di anno in anno si modula a partire dalle attività e dalle proposte di servizi che possono emergere anche dal confronto con le famiglie e con le associazioni e i servizi territoriali (sul tema si veda anche il punto D).

Di seguito, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono riportati alcuni dei servizi che possono integrare i servizi di base, in funzione del livello di sviluppo e dell'esperienza del singolo Centro, sulla base di indirizzi specificamente definiti da parte della Regione, anche in accordo con le Autonomie locali, o di specifici fabbisogni dei *target* di riferimento, da realizzare, laddove opportuno, anche in collaborazione con altri soggetti o servizi territoriali:

- a) attività di animazione per bambini e adulti;
- b) centro documentazione territoriale per le politiche per le famiglie;

- c) sostegno allo studio;
- d) attività ludiche: spazio gioco, punti gioco, ludoteche per bambini e genitori, ludobus, corsi di massaggio infantile, laboratori di gioco genitori-bambini;
- e) laboratori di lettura e altre attività espressive: gruppi di narrazione, gruppi di parola per adulti, gruppi di parola per bambini e adolescenti, gruppi di genitori con figli disabili;
- f) attività di supporto per le adozioni nazionali e internazionali, in collaborazione con gli enti preposti;
- g) attività di sensibilizzazione della comunità locale su tematiche e problematiche che riguardano adolescenti e ragazzi, anche di contrasto a situazioni di povertà educativa;
- h) supporto all'avvio di forme sperimentali dell'affido in situazioni di emergenza, e di accoglienza e solidarietà tra famiglie, in collaborazione con gli enti preposti;
- i) attività di formazione e iniziative di sensibilizzazione nelle scuole (rivolte a docenti e/o studenti e/o famiglie) anche con riferimento alla opportunità di ospitare o realizzare iniziative di alternanza scuola-lavoro;
- j) creazione di gruppi per attività di famiglie affiancanti ad altre famiglie o a ragazzi ospiti in strutture residenziali, gruppi di sostegno a famiglie affidatarie ed adottive;
- k) promozione di gruppi di auto/mutuo aiuto (e.g. gruppi di acquisto collettivo e solidale) favorendo la prossimità di famiglie con potenzialità di vulnerabilità e risorse diverse, anche in una prospettiva solidaristica;
- l) iniziative e servizi mirati a sostegno dei processi di integrazione per famiglie di nuova immigrazione e favorire l'inclusione sociale di famiglie immigrate (es. corsi di alfabetizzazione per stranieri.);
- m) attività di potenziamento familiare per favorire le reti di famiglie e l'inclusione sociale: educare alla gestione del budget familiare; educare alla sana gestione dei consumi domestici; educare alla gestione della raccolta differenziata dei rifiuti domestici; gruppi di acquisto solidale e di educazione al consumo; gruppi per genitori in attesa; gruppi per neo genitori;
- n) promozione di iniziative di aggregazione per la celebrazione di feste, ricorrenze, eventi sul territorio e attività di sensibilizzazione e di promozione per il rafforzamento della comunità educante e la definizione di patti di comunità;
- o) messa a disposizione dei propri spazi per attività di competenza dei servizi sociali e sanitari del territorio: diritto di visita e di relazione, gruppi di sostegno alla genitorialità fragile, gruppi con famiglie affiancanti, gruppi di confronto e sostegno per famiglie affidatarie e adottive.

Eventuali interventi di “spazio neutro”, prescritti dall’Autorità giudiziaria in presenza di violenza intra familiare conclamata o sospetta e/o altre forme di violenza a danno dei minori, potranno essere erogati solo nell’ambito di un progetto complessivo predisposto e coordinato dai servizi competenti preposti alla tutela minori e che garantisca in ogni caso in primis la sicurezza fisica ed emotiva dei minori e di chi li accompagna.

B) ASPETTI GESTIONALI

Nella organizzazione e gestione dei Centri per le famiglie dovranno essere curati i seguenti aspetti:

1. le scelte localizzative;
2. le caratteristiche fisiche della sede e le modalità di accesso;
3. la governance.

1. Le scelte localizzative

La sede dei Centri per le famiglie – sia dal punto di vista localizzativo che con riferimento alle caratteristiche fisiche della struttura di accoglienza – rappresenta un elemento di fondamentale importanza in fase di progettazione.

I Centri per le famiglie sono posizionati sulla base delle esigenze territoriali e di organizzazione del sistema dei servizi, presso ciascuna Regione e Provincia Autonoma, anche in accordo con le Autonomie locali.

Le caratteristiche territoriali, demografiche e socio-economiche possono portare in alcune aree ad una maggiore concentrazione di Centri o all'attivazione di Centri articolati in più sedi.

In ogni caso, il Centro deve localizzarsi in modo da rispondere a criteri di accessibilità e prossimità per la popolazione servita, e da essere funzionale alla programmazione integrata con il sistema dei servizi socio assistenziali, coerentemente con la programmazione territoriale di riferimento.

Si suggerisce di utilizzare, quale possibile unità territoriale di riferimento per la distribuzione di tali servizi, l'Ambito Territoriale Sociale o il Distretto, a seconda dei modelli definiti a livello di Regione o Provincia Autonoma.

È opportuno inoltre tenere in considerazione eventuali specificità o situazioni particolari, come il caso delle Città di grandi dimensioni o l'alta concentrazione di particolari problematiche familiari o educative emerse da appropriati indicatori di contesto.

2. Le caratteristiche fisiche delle sedi e le modalità di accesso

Le sedi dei Centri per le famiglie dovranno essere:

- luoghi accoglienti, riconoscibili e distinti da altri servizi pubblici territoriali;
- di facile accesso e raggiungibilità nonché agibili a persone con disabilità;
- strutturati per favorire il benessere delle persone che vi sostano, per risultare confortevoli e offrire un'accoglienza personalizzata ad adulti e minori, con assenza di barriere architettoniche.

Dal punto di vista della logistica, la sede principale del Centro, deve poter disporre almeno dei seguenti spazi:

- uno *spazio dedicato all'accoglienza*, che offra 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), spazi adeguati per l'allattamento e cambio pannolino;
- uno *spazio dedicato a sportello di informazione, di orientamento e di segreteria* – che

possa garantire una adeguata *privacy* alle persone che vi accedono e un adeguato ascolto;

- uno *spazio riservato, dedicato ai colloqui individuali, di coppia o di famiglia* – un ambiente piacevole e confortevole in grado di garantire la necessaria riservatezza;
- uno *spazio interno polivalente* dove realizzare le attività di gruppo per grandi e piccini, le riunioni, le conferenze, le feste;
- preferibilmente *spazi esterni* di condivisione e socializzazione.

Il Centro può prevedere una articolazione in più sedi, localizzate in punti diversi del Comune o dell'ambito territoriale di riferimento, e modalità di intervento flessibili che tengano conto dei differenti fabbisogni territoriali. In tal caso, le sedi periferiche dovranno garantire le caratteristiche minime, definite dalle singole Regioni, in termini di spazi dedicati all'erogazione dei servizi principali.

Famiglie e beneficiari dei servizi possono accedere al Centro direttamente o su invito (nel caso di segnalazioni in raccordo con i servizi territoriali di riferimento)¹.

I servizi realizzati in rete con altri soggetti possono essere erogati anche presso altri luoghi (e.g. scuole, spazi comunali, sedi di altri enti, parchi e giardini) se espressamente previsto a livellodi Regione (nelle attività di programmazione e coordinamento) e dai soggetti titolari (e.g. Comuni).

I Centri svolgono un'attività prevalentemente diurna. L'apertura dei singoli Centri sarà definita dalle singole Regioni/PA sulla base delle specifiche scelte e coperture finanziarie disponibili; si ritiene che uno standard minimo di operatività debba essere di 18 ore settimanali.

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.

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

3. *La governance*

La *governance* dei Centri si incardina all'interno della funzione pubblica, resa in modo partecipato. In base alle scelte definite dalle singole Amministrazioni, le attività e i servizi forniti all'utenza possono essere garantiti da personale dell'ente titolare del servizio (e.g. Comune, Unione di Comuni o Distretto/Ambito) oppure esternalizzati secondo le forme consentite.

La programmazione strategica delle attività e dei servizi svolti dai Centri deve essere realizzata in stretta connessione con la programmazione sociale territoriale (distretto/ambito/zona), al fine di rendere coerenti ed integrabili le azioni promosse in favore delle famiglie e dei minori.

E' a tal fine opportuno garantire il raccordo e l'integrazione tra i vari Centri della rete regionale di appartenenza attraverso l'istituzione di un Coordinamento regionale, con la funzione di promozione di scambi, monitoraggio periodico delle attività, attivazione di formazioni congiunte (sul tema siveda anche il punto F).

¹ Ai fini del monitoraggio dei fabbisogni e dell'utenza coinvolta, il Centro dovrebbe prevedere all'ingresso un'apposita modulistica che registri se si tratta di accesso libero o di invito/segnalazione da parte dei servizi sociali, oppure di invio da altri servizi (es. tribunale minori, istituti scolastici, aziende sanitarie locali).

La partecipazione attiva delle organizzazioni del Terzo Settore rappresenta un valore aggiunto per il Centro per le famiglie in quanto costituisce un modo innovativo di costruire risposte di *welfare* di comunità.

C) ASPETTI ORGANIZZATIVI

La presenza di personale stabile, adeguatamente formato ed organizzato, rappresenta un elemento qualificante per l'efficacia dell'azione del Centro e un punto di forza per l'utenza di riferimento.

L'organizzazione dei Centri deve garantire le seguenti funzioni:

- 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;
- la *realizzazione delle attività e l'erogazione dei servizi specialistici*, previsti nella programmazione e rivolti alle famiglie, agli operatori degli altri servizi del territorio e alla comunità.

Le tipologie professionali di base, suggerite come standard per tutti i Centri per le famiglie, si riferiscono alle funzioni di:

1. Coordinatore;
2. Responsabile della funzione amministrativa;
3. Operatori specializzati.

Al fine di garantire un adeguato funzionamento del Centro, per tutte le tipologie professionali devono essere previste almeno annualmente attività di aggiornamento periodico, di monitoraggio e verifica dell'operato e di raggiungimento degli obiettivi, fermo restando il valore aggiunto che si crea grazie alla stabilità dei ruoli nella relazione con le famiglie.

Tutto il personale deve essere indirizzato ad operare in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali, per garantire adeguata e necessaria presa in carico dei nuclei familiari, in particolare quelli con specifiche fragilità.

1) *Coordinatore*

È una figura professionale qualificata, possibilmente con esperienza consolidata nella gestione di servizi rivolti alle famiglie.

Il profilo richiede il possesso di requisiti di professionalità e competenza adeguati all'attività di direzione, definizione e supervisione dei contenuti dei servizi promossi dal Centro, come la laurea almeno triennale, preferibilmente nelle discipline sociali, psicologiche, educative, e un'esperienza di lavoro almeno triennale nel coordinamento di servizi in ambito sociale, psicologico o educativo.

La funzione di coordinatore può essere attribuita direttamente ad una risorsa professionale

dell'Ente titolare del Centro (es. Comune, Distretto, Ambito) o del soggetto privato che lo gestisce in regime di convenzione. Tale funzione si traduce nelle seguenti attività:

- programmazione strategica delle attività e dei servizi svolti, in stretta connessione con la programmazione territoriale;
- cura delle reti territoriali e raccordo programmatico con associazioni del territorio, enti educativi e di assistenza, enti pubblici, volontariato, e gli altri soggetti a vario titolo coinvolti nell'attuazione delle politiche per le famiglie;
- supervisione professionale e verifica dell'attività dell'*equipe* di professionisti attivati dal Centro;
- cura dello svolgimento delle riunioni di programmazione delle attività, di monitoraggio ed verifica dei servizi, con i referenti del Comune, del Distretto-Ambito e con la Regione;
- cura della comunicazione verso enti e persone dei servizi offerti o promossi dal Centro, anche attraverso l'uso dei social media.

2) Responsabile della funzione amministrativa

Anche la funzione amministrativa può essere espletata con risorse professionali dell'amministrazione dell'ente titolare del servizio (e.g. Comune, Distretto, Ambito) dedicate all'attività del Centro per alcune ore settimanali. In casi di gestione mista o privata, la funzione può essere garantita dal soggetto gestore.

L'attività svolta dal responsabile della funzione amministrativa e l'impegno in termini di ore dedicate possono variare a seconda delle esigenze, della numerosità e della complessità dei servizi erogati.

Il responsabile amministrativo si occupa di gestione:

- amministrativa del Centro;
- dei finanziamenti a valere su varie fonti;
- del personale (compresi volontari e tirocinanti);
- della logistica della sede e degli spazi del Centro;
- ove previsto, delle attività di convenzionamento per la gestione dello stesso Centro;
- e con gli eventuali soggetti del territorio coinvolti nella programmazione delle attività.

3) Operatori specializzati

Ciascun Centro, tenendo conto delle specificità territoriali nel quale è inserito e degli obiettivi di servizio programmati, è dotato di profili con competenze e strumenti specifici, educativi e professionali, che, attraverso azioni di accoglienza e comprensione dei bisogni, realizzano un modello di servizio di sostegno con specifica attenzione alla tutela del minore e al benessere relazionale della famiglia.

In base alla programmazione strategica, le attività dei Centri vengono realizzate con il supporto di figure professionali specialistiche, in alcuni casi già presenti negli Enti gestori oriconducibili ai soggetti privati e del privato sociale che operano in convenzione, o riconducibili ai servizi sociosanitari territoriali, quali ad esempio:

- psicologi, *counselor*;
- pedagogisti, educatori;
- assistenti sociali;
- animatori socio-educativi;
- mediatori familiari;
- mediatori culturali/linguistici, operatori culturali;
- consulenti familiari, legali, fiscali;
- formatori;
- ostetriche, sessuologi.

La presenza di alcune di queste figure – in particolare assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, consulenti familiari, mediatori familiari, educatori professionali – è da considerarsi indispensabile.

Nell'ambito dell'*équipe* integrata di professionalità, opera un gruppo di lavoro stabile composto da operatori specializzati con un monte ore complessivo sufficiente a garantire un'apertura continua e flessibile, tale da rendere il Centro un punto di riferimento costante e sempre accogliente.

Particolare attenzione sarà data a che tutti gli operatori del Centro siano adeguatamente formati sia ad intercettare nell'utenza (minori ed adulti) eventuali segnali di fragilità (e.g. violenza domestica, dipendenze) al fine di una adeguata gestione ed invio ai servizi preposti (sul tema si veda anche il punto I) sia ad agevolare l'integrazione nella comunità delle famiglie o figure parentali datori di cura per minori vittime di violenza (orfani speciali) (sul tema si veda anche il punto H).

La definizione della composizione del gruppo di lavoro e la quantificazione delle ore minime di servizio avvengono sulla base delle aree di servizio attivate e delle attività integrative proposte anche nelle eventuali sedi esterne del Centro.

I Centri per le famiglie possono attivare consulenze specialistiche anche di durata limitata, in relazione al monte ore settimanale programmato.

L'eventuale coinvolgimento di volontari, tirocinanti o operatori del servizio civile è regolamentato in accordo con i Comuni/Distretti-Ambiti e in base a modalità definite a livello regionale. In particolare, con riferimento al volontariato, il modello di gestione non prevede che le prestazioni dei volontari possano essere sostitutive dell'impiego degli operatori professionali. In ogni caso è necessaria adeguata copertura assicurativa ed adeguata formazione per i volontari impegnati all'interno del Centro.

Nel rispetto dell'autonomia di ogni Regione/Provincia Autonoma nelle scelte organizzative dei Centri, si raccomanda che venga informato il Comune o Distretto-Ambito responsabile dell'eventuale utilizzo dei volontari.

Si raccomanda infine l'utilizzo di forme di programmazione periodica delle attività interne al Centro, con riunioni settimanali del gruppo di lavoro e l'organizzazione di *focus* tematici per tipologia di servizio, anche con il coinvolgimento di consulenti esterni e volontari.

Dove la presenza di famiglie immigrate è particolarmente significativa, è necessario poter disporre di alcuni operatori in possesso della conoscenza di lingue straniere, come inglese e francese, e aver cura di produrre in altre lingue i principali materiali informativi su finalità e attività proposte

dal Centro.

D) INFORMAZIONI SUI BISOGNI DELL'UTENZA

L'efficacia dell'azione territoriale dei Centri per le famiglie richiede agli operatori una profonda conoscenza del contesto in cui il Centro opera, con riferimento sia alle caratteristiche demografiche e socio-economiche, che alle risorse ed alle reti – del pubblico e del privato, organizzato e non – che possono essere attivate e rappresentare il luogo dei *partner* più rilevanti per la realizzazione delle proprie finalità.

Allo stesso tempo, comporta un ascolto attento dei bisogni del *target* di riferimento dei propri servizi: la “prossimità” si declina anche nella capacità di intercettare la realtà esistente, attraverso la predisposizione di un'attività di rilevazione e monitoraggio strutturata, costante e coordinata ai vari livelli amministrativi.

Tale attività, da sviluppare all'interno dei Centri – come base per la definizione della strategia di intervento, delle tipologie di servizi da includere nella propria offerta e delle modalità di erogazione (si veda punto A) – deve inserirsi in un quadro omogeneo in termini di scelte metodologiche, almeno a livello regionale, con particolare riferimento alla selezione delle variabili da osservare e alla scelta delle modalità di rilevamento dei dati.

La capacità dei Centri di rispondere alle differenti esigenze quotidiane delle famiglie e della comunità di riferimento è collegata alla capacità di adattamento delle strutture ai mutamenti che intervengono in relazione al contesto socio-economico e demografico del territorio.

L'analisi costante dei fabbisogni consente di condurre un percorso di continuo miglioramento e qualificazione dell'offerta (e.g. sui temi dell'attività informativa, della conflittualità di coppia e della mediazione, del *counselling*, del lavoro di comunità, della dimensione multiculturale, della neo-genitorialità), e di adeguamento alle trasformazioni delle famiglie e ai nuovi bisogni, alle problematiche emergenti sul piano delle relazioni umane e della integrazione delle diverse culture, favorendo il confronto con le esperienze di altri soggetti o di altri territori.

La rilevazione dei bisogni dell'utenza del territorio di riferimento richiede un'analisi congiunta e periodica di dati acquisiti ad intra e ad extra del Centri per le famiglie:

- per i dati ad intra, le informazioni sull'utenza potranno essere rilevate attraverso strumenti di agevole somministrazione quali:
 - modulistica che registri, laddove possibile, i tipi di accesso, le diverse tipologie di target e le richieste fatte quotidianamente ai Centri;
 - somministrazione di questionari all'utenza;
- per i dati ad extra, possono rappresentare una preziosa fonte di informazioni:
 - i tavoli di coordinamento con le realtà territoriali di riferimento per i servizi alla famiglia;
 - la collaborazione con consulte e/o osservatori locali e/o regionali per le politiche della famiglia;
 - le elaborazioni a livello locale di centri di ricerca ed Università.

La rilevazione dei fabbisogni integra periodicamente la verifica annuale dell'attività svolta dei Centri per consentire una programmazione delle attività e una definizione degli obiettivi di breve, medio e lungo periodo.

E) STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione ha un ruolo centrale per il buon funzionamento dei Centri per le famiglie, al fine di raggiungere la platea più ampia possibile di famiglie.

Le attività di comunicazione si distinguono in:

1. *Comunicazione istituzionale*

Promossa dai vari livelli amministrativi di competenza (in particolare a livello di Regione/Provincia Autonoma e dai Comuni), l'attività di comunicazione istituzionale può avvalersi di:

- siti regionali o comunali per la comunicazione delle attività e dei servizi rivolti alle famiglie e dei Centri per le famiglie regionali (eventualmente con la partecipazione diretta dei Centri);
- pubblicità e diffusione delle informazioni circa l'operatività e l'offerta dei Centri presenti sui vari territori attraverso l'utilizzo del digitale e dei canali social;
- forme di comunicazione (e.g. loghi e/o progetti trasversali) standard per tutti i Centri attivi sul territorio regionale di riferimento.

2. *Comunicazione locale*

Attivata dai singoli Centri per le famiglie, a livello territoriale, tale attività di comunicazione risulta fondamentale da parte dei singoli Centri la promozione e la diffusione delle iniziative proposte e dei servizi offerti all'utenza, provvedendo alla loro pubblicizzazione. Gli strumenti più comuni tal fine possono essere:

- Locandine, volantini, pieghevoli e brochure
- Social media
- Siti web
- Broadcast

Le figure competenti nelle attività di comunicazione sono direttamente coinvolte nella definizione e realizzazione dei servizi integrativi (si veda punto A) relativi all'organizzazione di eventi di informazione e sensibilizzazione, anche in occasione di specifiche ricorrenze e in collaborazione con i soggetti della rete territoriale di riferimento.

In linea con il livello di multiculturalità del territorio di riferimento, il Centro dovrebbe predisporre il materiale informativo anche in lingue diverse da quella italiana, per meglio indirizzare la propria offerta anche alle comunità appartenenti ad altre nazionalità.

La produzione di materiale monotematico (e.g. educare al rispetto delle regole in famiglia, come diventare genitori affidatari, quale iter percorrere per diventare genitori adottivi, la gestione dei conflitti, la cura dei legami familiari) può fornire un primo orientamento ai potenziali interessati e favorire opportunità di incontro e supporto per le famiglie che attraversano particolari fasi della vita (e.g. nascita, separazione, adolescenza, conciliazione).

F) STRUMENTI DI COORDINAMENTO

Sulla base delle diverse esperienze territoriali, si evidenzia l'importanza dell'attribuzione a livello regionale della funzione di coordinamento e di programmazione strategica dell'attività dei Centri, finalizzata a rendere coerente e integrata l'operatività degli stessi con gli indirizzi e le politiche promosse dalla Regione/Provincia Autonoma e con gli interventi realizzati dagli altri servizi/enti/organizzazioni che partecipano alla programmazione di servizi rivolti alle famiglie.

Si suggerisce, pertanto, l'attivazione di *strumenti formali di coordinamento* a livello di Regione/Provincia Autonoma tra e con i diversi Centri per le famiglie, e i Comuni/Ambiti territoriali-sociali, al fine di promuovere nel rispetto delle diverse caratterizzazioni territoriali, la tendenziale omogeneità qualitativa di prestazioni e servizi.

Nella stessa prospettiva, si raccomanda:

- la realizzazione di attività formative a livello regionale per gli operatori dei Centri (si veda punto I);
- l'organizzazione di incontri periodici tra operatori;
- la diffusione presso i Centri di metodologie di lavoro su specifiche tematiche o servizi offerti alle famiglie;
- la promozione di incontri dedicati alle associazioni, ai servizi sociali, ai consultori ed ai Comuni (per integrare le loro attività e favorire connessione con i Centri territoriali).

Dove non già previsto dai singoli ordinamenti regionali, ma coerente con le scelte e le specificità organizzative promosse dagli stessi, è auspicabile la costituzione di un *tavolo permanente di coordinamento e programmazione strategica a regia regionale*, di lavoro e confronto sull'attività dei Centri per le famiglie e, più in generale, sulle politiche a favore delle famiglie, anche con il coinvolgimento dei Comuni/Ambiti territoriali-sociali.

Mantenere un allineamento costante e promuovere un confronto sistematico tra le attività dei Centri a livello regionale, mettendo in rete le diverse esperienze, è un indice di efficacia organizzativa, che consente di rinforzare le buone pratiche realizzate, oltre che di monitorare costantemente le vulnerabilità sociali.

Il coordinamento si propone di armonizzare e mettere a sistema funzioni, modalità di intervento, metodologie e modelli organizzativi, diffondendo buone pratiche e definendo un repertorio di attività dei Centri per le famiglie, omogeneo su tutto il territorio regionale, nella salvaguardia delle specificità territoriali maturate nel corso degli anni da ciascun Centro. La presenza di una regia di raccordo tra i Centri può utilmente accompagnare la definizione operativa/scambi di esperienze su casi pratici di alcuni dei servizi importanti o nuovi promossi dal coordinamento a livello territoriale.

A supporto della funzione di coordinamento si colloca la proposta di definizione di *Linee di indirizzo* o *Linee Guida* regionali, laddove non già previste dalle singole Regioni/PA, relativamente all'operatività dei Centri per le famiglie.

Tali Linee possono favorire l'omogeneizzazione dell'attività dei Centri per le famiglie sul territorio regionale ed eventualmente riaffermare l'importanza delle funzioni e del ruolo svolto dagli stessi, consolidando ed innovando ove necessario il percorso fatto negli anni precedenti, anche alla luce delle nuove esigenze e delle problematiche sociali emergenti dei territori di riferimento.

Le esperienze già realizzate in alcune Regioni evidenziano l'importanza di coinvolgere nell'elaborazione delle "Linee Guida", oltre ai referenti dei Centri, anche i responsabili dei servizi sociali territoriali e del Terzo Settore qualificato in materia di servizi per la famiglia oltre che, se del caso, dei principali rappresentanti dell'associazionismo familiare (sul tema si veda anche punto H).

L'introduzione di "Linee Guida" rappresenta un'opportunità per rendere più strutturata l'organizzazione dei Centri e per favorire il miglioramento della loro capacità di rispondere alle esigenze della comunità di riferimento. Tali "Linee Guida", infatti, possono attivamente contribuire a:

- individuare indirizzi, obiettivi e standard di servizio;
- definire modelli organizzativi e amministrativi, anche in merito ai rapporti di collaborazione con la rete territoriale (e.g. Comuni, singoli o associati, Distretti-Ambiti, servizi sanitari, organismi di Terzo Settore), attraverso la sottoscrizione di protocolli o il supporto per l'attivazione di progetti condivisi;
- stimolare la sperimentazione di specifiche tipologie di servizi;
- promuovere modalità di confronto sistematico e strutturato sul piano metodologico per rendere maggiormente comparabili ed utilizzabili sul piano operativo gli esiti delle attività di monitoraggio e valutazione.

G) STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio e la valutazione delle caratteristiche, dei processi posti in essere e dei servizi erogati dai Centri per le famiglie sono fondamentali per rilevare l'efficacia della loro azione, migliorare la progettazione dei loro percorsi a livello territoriale e fornire utili input informativi alla programmazione strategica a livello regionale.

Pertanto, si ritiene opportuno sostenere la definizione, a livello di Regione e Provincia Autonoma, di un quadro di riferimento *ad hoc* per il monitoraggio e la valutazione delle attività dei Centri, necessario per diffondere modelli e strumenti di rilevazione che, nel rispetto delle differenti caratterizzazioni territoriali, permetta di rendere maggiormente comparabili ed utilizzabili ai fini programmatori gli esiti di tali attività.

Propedeutica alla definizione e all'applicazione del sistema di monitoraggio e valutazione regionale è la previsione di modalità strutturate e sistematiche di confronto tra Centri e amministrazioni pubbliche di riferimento, orientate a ridurre il grado di disomogeneità nella definizione delle dimensioni di analisi e delle variabili da osservare e le ambiguità che possono emergere nella rilevazione e nell'interpretazione dei dati.

Il sistema di monitoraggio abiliterà analisi di tipo sia qualitativo sia quantitativo e potrà essere definito e condiviso nelle occasioni di coordinamento, anche di livello regionale, con i vari Centri attivi sul territorio. Stante l'esigenza di poter disporre, pur nel rispetto dell'autonomia regionale, di un set minimo di dimensioni di analisi comune a tutti i Centri, i sistemi di monitoraggio regionali potrebbero svilupparsi a partire da una sezione invariante, riferita alle dimensioni minime di osservazione indicate di seguito:

1. Ambito Territoriale:

- Bacino territoriale di riferimento del Centro

- Tassi di copertura dei servizi offerti (in relazione alla popolazione residente e dei minoriper Comune/Comuni di riferimento).

2. Servizi

- Numero e tipologie di servizi attivati e numero utenti
- Servizi specifici per genitorialità (consulenze educative e servizi di mediazione) e numero utenti.

3. Professionalità

- Numero e tipologie di profili professionali presenti
- Tipologie contrattuali previste e numero di professionalità per tipologia (selezionare le ulteriori dimensioni sulla base delle proprie esigenze conoscitive e delle variabili territoriali ritenute di maggiore significatività).

I report di monitoraggio dovranno avere cadenza almeno annuale.

Gli esiti del monitoraggio saranno oggetto di adeguata diffusione presso i Centri e le amministrazioni pubbliche di riferimento nelle forme ritenute più idonee. Un'occasione di incontro con cadenza annuale può rappresentare la sede idonea per condividere e attivare un confronto sugli esiti del monitoraggio.

H) INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

L'integrazione dei Centri per le famiglie con altri servizi territoriali è elemento centrale nel potenziamento/differenziazione dei servizi per le famiglie.

I Centri per le famiglie, infatti, devono operare necessariamente con modalità di rete, coordinandosi con gli operatori degli altri servizi ed i professionisti che lavorano con le stesse tipologie di utenza (e.g. insegnanti, educatori, operatori dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari, operatori dei servizi educativi, servizi giuridici) e con le organizzazioni del territorio che a vario titolo operano in favore delle famiglie (e.g. associazioni, reti di famiglie).

Le Regioni/Province Autonome potranno valutare, in un'ottica di rafforzamento dell'integrazione, il coinvolgimento dei servizi – anche quelli sociali forniti dai Comuni/Ambiti territoriali – che intervengono sulle stesse fasce di popolazione di interesse per i Centri oltre che delle associazioni maggiormente attive, nella definizione delle “Linee Guida” raccomandate come elemento importante tra gli strumenti di coordinamento (sul tema si veda anche punto F).

L'integrazione tra i servizi pubblici, nonché tra i servizi erogati sia dal pubblico sia dal privato, garantisce una migliore risposta ai fabbisogni della collettività, anche con l'obiettivo di assicurare servizi di qualità in modo omogeneo a livello territoriale. Il contributo del settore privato (nelle sue principali espressioni quali ad esempio il Terzo Settore ed il volontariato) può fornire, infatti, un apporto prezioso per le famiglie presenti sul territorio.

Al fine di potenziare i processi di integrazione con gli altri servizi territoriali, si suggerisce che alcune attività/servizi promossi dai Centri, possano essere forniti in collaborazione con il personale di altri servizi del territorio (e.g. consultori familiari, servizi sociali, servizi socio-educativi per la prima infanzia, pediatria di comunità) in base agli accordi definiti con i vari soggetti.

Altri soggetti con cui è necessario rafforzare le forme di coordinamento con le Regioni/Province Autonome sono le istituzioni pubbliche (tra cui anche le forze dell'ordine/magistratura), i servizi sociali ed educativi, i servizi sanitari e gli istituti scolastici e la comunità cittadina nel suo complesso, in un'ottica di assunzione condivisa di responsabilità e di crescita collettiva.

In tale contesto, si tengano comunque presenti le *funzioni preventive e promozionali* svolte dai Centri per le famiglie rispetto ad altre funzioni prevalentemente orientate verso la cura, il trattamento e l'assistenza, svolte da altri soggetti della rete dei servizi territoriali localmente presenti.

Risulta centrale, nella prospettiva dell'integrazione dei servizi, il ruolo di "antenna" rispetto alle situazioni di vulnerabilità che può svolgere il Centro per le famiglie. In tal senso si ribadisce l'importanza dell'integrazione tra operatori dei Centri per le famiglie e dei servizi preposti, per contribuire a rafforzare il loro sostegno a bisogni specifici espressi da nuclei familiari vulnerabili.

La programmazione delle attività dei Centri per le famiglie terrà conto e si confronterà con le sollecitazioni provenienti da osservatori privilegiati quali ad esempio le scuole, i servizi educativi, le associazioni di volontariato, i Centri anti violenza, che raccolgono e intercettano i bisogni più specifici del territorio di riferimento e che pertanto potranno collaborare alla realizzazione di iniziative comuni.

Le relazioni di rete dei Centri con questi soggetti dovrebbero essere garantite attraverso rapporti "preferibilmente formalizzati", definiti e consolidati a livello locale.

L'attività dei Centri per le famiglie si caratterizza anche per la costruzione di nuovi legami sociali, di rapporti con le famiglie e con i soggetti del Terzo Settore, nelle loro diverse forme di espressione e rappresentanza.

I) FORMAZIONE OPERATORI

Le Regioni/Province Autonome procederanno alla definizione di indirizzi generali per la programmazione dei percorsi formativi da attivare a livello regionale per la qualificazione del personale dei Centri.

Nella prospettiva di condividere percorsi di intervento e progettualità su specifici target di utenza, tali momenti potranno essere offerti anche ad altri operatori dei servizi presenti nel territorio (si veda punto H).

I percorsi di formazione degli operatori dovranno strutturarsi ed essere forniti a più livelli: regionale, territoriale/comunale e a livello di singolo Centro.

Si raccomanda di pianificare giornate di aggiornamento professionale per tutta l'equipe degli operatori dei Centri che riguardino sia gli aspetti gestionali sia professionali.

Una particolare attenzione va dedicata alle competenze di ascolto e accoglienza dell'utenza, di orientamento e di rilevazione delle situazioni di maggiore vulnerabilità nei minori e negli adulti.

Infine, si richiama l'importanza di orientare la formazione anche sulle competenze trasversali necessarie a permettere agli operatori dei Centri di intercettare in modo più agevole i segnali di vulnerabilità dell'utenza per meglio orientare ad opportuni servizi dedicati.

In questo quadro, come precedentemente richiamato, si evidenzia l'esigenza specifica di

definire percorsi di formazione rivolti agli operatori dei Centri, finalizzati a:

- promuovere formazioni specifiche per qualificare il lavoro dei professionisti nelle diverse aree di attività dei Centri (ad es. in ambito informazione, mediazione, *counseling*, supporto alla genitorialità);
- sostenere l’acquisizione e l’aggiornamento di competenze per promuovere le risorse familiari presenti nella comunità e supportare con diverse iniziative dedicate l’integrazione delle famiglie vulnerabili presenti nel territorio e la promozione del tema della cittadinanza;
- sviluppare competenze e capacità di lavoro integrato, interdisciplinare e di comunità, utili nel raccordo operativo con i diversi servizi, generali e specialistici;
- sviluppare competenze in merito ai principi e metodi della democrazia partecipativa e della cittadinanza attiva nonché progettazione, produzione e gestione di Servizi pubblici collettivi partecipati;
- sviluppare competenze per promuovere la partecipazione di bambine e bambini e di ragazze e ragazzi ai processi decisionali e organizzativi nei vari contesti di vita, con particolare attenzione al contesto della famiglia, rappresentando la famiglia il primo ambiente educativo e il luogo in cui si radica la socializzazione primaria;
- agevolare l’integrazione dell’utenza più fragile nella comunità con iniziative dedicate, presenti nel tessuto territoriale;
- conoscere e condividere eventuali opportunità offerte da Fondi nazionali e dell’Unione Europea
- rafforzare le competenze degli operatori dei Centri in tema di co-progettazione dei servizi con le famiglie e di ascolto dei fabbisogni dell’utenza di riferimento anche attraverso l’acquisizione e l’utilizzo di strumenti per l’ascolto e il dialogo e la progettazione con la comunità locale.

A livello nazionale, un punto di riferimento per la predisposizione di percorsi formativi regionali e locali orientati alla qualificazione delle competenze degli operatori dei Centri per le Famiglie è rappresentato dal “Piano della Formazione” messo a punto dal Dipartimento sempre nell’ambito del Progetto a valere sul PON “Inclusione 2014-20”, in qualità di amministrazione competente per l’elaborazione e il coordinamento delle politiche nazionali, regionali e locali della famiglia. Trattandosi della prima esperienza in materia di *governance* centrale, può costituire un’utile traccia per la definizione dei profili di competenza, dell’articolazione tematica e degli aspetti metodologici e tecnici relativi alle modalità di erogazione.