



Bilancio Sociale

Anno 2015

ASP ●●●●
centro servizi alla persona

 Azienda Speciale
Servizi alla Persona



COMUNE
DI FERRARA



COMUNE DI
MASTORELLO



COMUNE
DI VOGHIERA



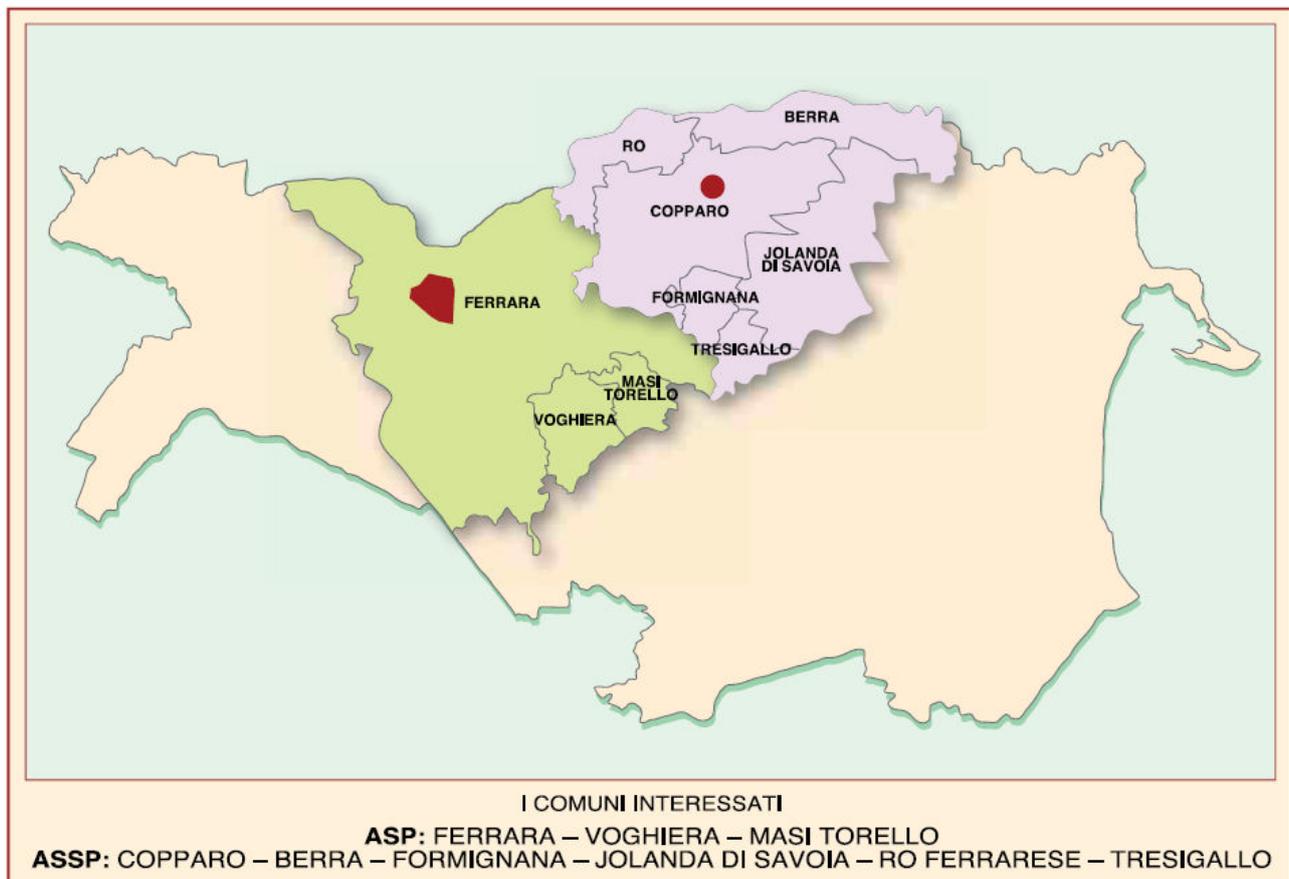
Unione dei Comuni
Terre e Fiumi

Copparo - Berro - Jolanda di Savoia - Tresigallo - Formignana - Ro

ASP - Centro Servizi alla Persona
44121 Ferrara - Corso Porta Reno 86
Tel. 0532 799511 - Fax 0532 765501
info@aspfe.it - www.aspfe.it

ASSP - Azienda Speciale
Servizi alla Persona Unione Terre e Fiumi
44034 Copparo (FE) - Via Mazzini 47
Tel. 0532 871610 - Fax 0532 871815
www.copparoassp.it

Il territorio del Distretto Centro Nord



SOMMARIO

PRESENTAZIONE ASP – ASSP	2
NOTA METODOLOGICA.....	4
VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI.....	5
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ASP – ASSP.....	6
IL SISTEMA DELLE RELAZIONI E GLI STAKEHOLDER DI ASP - ASSP	7
FOCUS – Casa della Salute Copparo: un modello di integrazione socio - sanitaria nel territorio.....	10
FOCUS - Sportello di Segretariato Sociale in ASP.....	11
FOCUS – Servizio di accoglienza richiedenti asilo	14
AREA MINORI.....	18
AREA ADULTI	22
AREA ANZIANI.....	30
CASA RESIDENZA ANZIANI ASP	36
RISORSE UMANE	39
CONTO ECONOMICO	40

PRESENTAZIONE ASP – ASSP

Dopo un biennio di importanti cambiamenti organizzativi all'interno delle due aziende di servizi alla persona del Distretto Centro Nord, ASSP Unione Terre e Fiumi e ASP Ferrara tornano a presentare insieme un resoconto sociale delle attività svolte nel 2015, delineando ormai anche il dato quasi consuntivo del trend 2016.

Non è un caso che abbiamo scelto di continuare in questo cammino congiunto di rendicontazione trasparente dei nostri investimenti.

Investire con le persone e per le persone rimanda alla responsabilità che noi, come amministratori pubblici, abbiamo verso i cittadini non solo intesi come fruitori dei servizi o lavoratori dei servizi, ma anche verso la comunità tutta, attraversata dagli esiti della crisi economica perdurante.

Una crisi globale che, anche nel territorio della nostra Provincia, ha segnato la popolazione accrescendo bisogni sociali e disagio delle persone. Al disagio "storico" di alcune fasce di popolazione locale si sono affiancate nuove emergenze dovute alla crisi di lavoro, ad un mercato del lavoro impoverito, al disagio sociale connesso ai notevoli flussi di immigrazione che hanno determinato la presenza di numerosi profughi e richiedenti asilo accolti nei Comuni del Distretto Centro Nord.

Di fronte a questo nuovo e crescente bisogno i nostri servizi sociali hanno dovuto rafforzarsi, integrarsi, colloquiare con altri servizi sul territorio, migliorare ed efficientare l'offerta in una fase in cui a domanda crescente corrisponde una notevole contrazione delle risorse economiche a disposizione per gli interventi.

Il livello della collaborazione tra ASSP e ASP è cresciuto in quest'ultimo anno, anche perché nei momenti in cui il bisogno sociale aumenta, la risposta non può che essere di intraprendere strategie, azioni e modalità di operare condivise pur nel rispetto delle peculiarità territoriali di ciascuna azienda e dei servizi resi.

In particolare il lavoro di integrazione socio sanitaria, che ha portato all'apertura della Casa della Salute di Ferrara presso la Cittadella San Rocco (ex ospedale Sant'Anna) ed al rafforzamento dei servizi socio sanitari offerti nella Casa della Salute di Copparo, ha dato impulso all'avvio di alcuni importanti protocolli di lavoro integrato in area socio sanitaria, in particolare nell'Area Minori, da sempre area delicata e fragile nella sua strutturazione territoriale.

Alla base di tutto il lavoro svolto fin qui, ci sono i valori condivisi: trasparenza, inclusione, qualità, equità sono elementi di un insieme che contraddistinguono il nostro operato e connotano da sempre lo spazio pubblico locale.

Uno spazio che si trova a fare i conti con una continua riduzione delle risorse disponibili e che viene sollecitato anche per questo ad interrogarsi sulle finalità e sostenibilità della spesa e quindi del modello di welfare al quale siamo stati abituati.

Pertanto è necessario al contempo guardare criticamente a ciò che non corrisponde più al bisogno: dagli interventi che non riescono più ad intercettare la fragilità delle persone cui si rivolgono i servizi più

tradizionali o standardizzati che si rivelano poco adeguati ed efficaci da un lato e dall'altro sostenere con coraggio che la spesa sociale non può essere ulteriormente compressa e ridotta pena la tenuta dei servizi rivolti alla parte più fragile ed in difficoltà dei nostri cittadini.

Infatti, risulta ormai indifferibile l'apertura in tempi brevi di una riflessione su quali servizi offrire ai cittadini, con quale grado di copertura, con quale livello di compartecipazione, con quale possibilità di diversificazione fra servizi accreditati e non accreditati. E' ormai indispensabile individuare gli ambiti e la domanda che risultano di fatto scoperti e strutturare servizi anche nuovi, magari a minore intensità assistenziale.

Riteniamo quindi indispensabile operare perseguendo la via della partecipazione reale e non solo formale per progettare il nuovo in un momento di grande crisi, lavorando per una reale integrazione, a partire da quella socio sanitaria "istituzionale", e per rafforzare la rete degli attori che hanno una parte anche importante nella presa in carico e nell'offerta di servizi ai cittadini. Si tratta di un percorso complesso che deve vedere promotrici le Istituzioni che, insieme alle ASP, al Distretto socio-sanitario, ai gestori dei servizi, ai professionisti che quotidianamente operano nei diversi ambiti del sociale, rilevino la nuova mappa dei bisogni e della domanda, rivalutino la tipologia ed efficacia dell'offerta apportando quegli elementi di innovazione non più rinviabili. In tale processo la mediazione professionale risulterà fondamentale; ma al contempo dovrà essere valorizzato l'apporto non professionale della famiglia, dei caregivers, della rete del volontariato, della solidarietà organizzata.

Ciascuno nel proprio ruolo, dal governo degli indirizzi e delle risorse alla gestione strategica e operativa, ognuno ha il potere ed il dovere di intervenire sulla sostenibilità e sulla qualità dei servizi. L'asse delle priorità oggi si posiziona proprio sulla sostenibilità e sulla presa in carico multidisciplinare dei bisogni dell'utenza, per garantire il livello più elevato possibile di integrazione e sostenibilità nel tempo, avendo come contesto un sistema economico in forte crisi.

La responsabilità condivisa attraverso la concertazione nei luoghi deliberativi sollecita la riflessione sulle prospettive di un nuovo welfare anche nel nostro Distretto e pone nuove considerazioni tese ad immaginare visioni future volte alla sostenibilità ed all'equità del sistema dei servizi sociali gestiti da ASP e ASSP per il benessere della comunità locale.

Angela Alvisi
Presidente ASP Ferrara

Federica Rolli
Direttore Generale ASP Ferrara

Maurizio Braghini
Presidente ASSP Copparo

Norma Bellini
Direttore Generale ASSP Copparo

NOTA METODOLOGICA

ASSP e ASP manifestano la collaborazione e l'integrazione del loro operato, in qualità di aziende sociali presenti sul territorio del Distretto Centro Nord della provincia di Ferrara, anche attraverso la redazione congiunta del Bilancio Sociale.

In questa edizione prediligono l'essenzialità e la semplificazione del dato ampliando l'analisi descrittiva e rendono conto, ormai per la quarta edizione, della attività degli anni 2014 e 2015.

L'intento volge alla trasparenza e alla partecipazione dei cittadini e degli stakeholder. Il dibattito e la conoscenza ampliano la visione per la sperimentazione di strategie sostenibili all'erogazione dei servizi di welfare e per assicurare ai cittadini l'equità di accesso e di fruizione.

Nella lettura del documento sono visibili le differenze e le similitudini fra i due territori di riferimento e le politiche per rispondere con etica ed efficacia all'espressione del bisogno che si diversifica e al tempo stesso evolve.

Il documento è stato prodotto dal confronto e con l'apporto di operatori di entrambe le aziende e si articola in aree di rendicontazione e alcuni focus di approfondimento:

- Focus “Casa della Salute Copparo: un modello di integrazione socio-sanitaria nel territorio”
- Focus “Segretariato Sociale in ASP”
- Focus “Richiedenti asilo”
- Area Minori
- Area Adulti
- Area Anziani
- Area Casa Residenza Anziani ASP
- Area Risorse Umane
- Area Conto Economico

VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI

I valori che accomunano ASSP¹ e ASP² sono coerenti con la missione propria dei gestori di servizi socio-sanitari alle persone e in linea con le norme che tutelano l'equità di accesso e di fruizione, l'appropriatezza dell'intervento e la partecipazione del cittadino e della comunità territoriale alla progettazione, valutazione ed erogazione dei servizi.

La missione confermata dai Comuni committenti trova spazio nel sostegno, cura e accompagnamento all'autodeterminazione delle persone e dei nuclei famigliari che si trovano in condizioni di disagio sociale, culturale, fisico o psichico per cause momentanee o protratte nel tempo.

I valori si fondano sul diritto di ogni cittadino di ricevere una presa in carico appropriata, una assistenza congrua al bisogno espresso e la tutela della propria dignità in ogni momento del percorso che inizia con l'accoglienza e l'ascolto e prosegue con l'intervento professionale.

Il personale che opera nelle aziende e nei servizi svolge un ruolo fondamentale per assicurare il rispetto dei valori e la qualità degli interventi attivati. La struttura organizzativa prevede il confronto in equipe multidisciplinari e il lavoro per progetti e la formazione aziendale comprende, oltre a corsi a contenuti tecnico-professionali, anche percorsi volti all'acquisizione di competenze trasversali di comunicazione e gestione delle relazioni.

La visione si proietta sempre più nell'immagine di una comunità multi-etnica espressione di culture diverse e di bisogni che aumentano e al contempo cambiano in qualità. Le due aziende sono attori del welfare locale e confermano l'importanza della partecipazione di tutti i soggetti istituzionali e del terzo settore volte all'integrazione sociale e sanitaria e alla sostenibilità dei servizi in un momento protratto di grave carenza di risorse.

¹ L'Azienda Speciale Servizi alla Persona (ASSP) ha avviato la propria attività a partire dall'1 gennaio 2008 (rif. D.Lgs 267/00 art. 14), collocandosi in un contesto caratterizzato dalla forte volontà politica dei sei comuni dell'ex mandamento (Copparo, Berra, Formignana, Jolanda di Savoia, Ro e Tresigallo), di gestire assieme le competenze istituzionali nel settore socio-assistenziale, mentre nell'anno 2010 con la nascita dell'Unione dei Comuni Terra e Fiumi, la proprietà dell'ASSP viene trasferita all'Unione e nella gestione delle sue attività deve rispettare gli indirizzi politici della Giunta dell'Unione.

² L'ASP (Azienda di Servizi alla Persona) Centro Servizi alla Persona si costituisce nel 2008 dall'unione di due ex IPAB, la casa protetta per anziani Centro Servizi alla Persona e l'Istituto Conservatori e Orfanotrofi. I Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera affidano, inoltre, ad ASP la gestione dei Servizi Sociali di Minori, Adulti e Anziani. Le ASP, nel quadro delle iniziative di riordino del sistema integrato di interventi e servizi sociali previste dalla Legge 328/2000 con attuazione del Decreto Legislativo 4 maggio 2001, n. 207 "Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza", sono disciplinate dalla Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dalle Deliberazioni del Consiglio Regionale n. 623 e n. 624 del 9/12/2004, n. 284 del 14/02/2005, n. 722 del 22/05/2006, n. 279 del 12/03/2007 e dalla Deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 179 del 10/06/2008, dallo Statuto e dai Regolamenti che ne derivano.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ASP – ASSP

Entrambe le aziende presentano una struttura organizzativa modulare funzionale alla regolazione delle unità operative coerentemente con gli sviluppi del territorio sociali, economici, culturali.

L'orientamento alla flessibilità è ben radicato grazie alla cultura organizzativa che si sviluppa nei contesti dove lavorano operatori dediti alla relazione di cura, d'aiuto ed educativa. L'empatia verso l'altro, il sostegno, il confronto, il dialogo con la persona utente e con i colleghi sono propedeutici all'acquisizione di competenze volte a promuovere e a governare il cambiamento.

L'organizzazione flessibile è, inoltre, indispensabile nelle realtà che lavorano per progetto, per obiettivi e in condizioni di risorse scarse. La resilienza è una capacità che, non solo le persone sono in grado di attivare per sopperire a situazioni di grave depauperamento, ma è patrimonio anche delle organizzazioni che sorreggono un carico in aumento ridisegnando gli assetti e attingendo dalle risorse immateriali che il personale - dotato di grande senso civico oltre che di etica, motivazione e passione - continua a rigenerare per mantenere buoni i livelli di quantità e di qualità degli interventi professionali. Scelte strategiche di ordine politico e dirigenziale indirizzano gli assetti organizzativi e sviluppano le condizioni strutturali e strumentali per assicurare i servizi al cittadino guidando i cambiamenti e motivando il personale.

In ASP negli anni 2014-2015 una rimodulazione - pensata per rispondere alle esigenze emergenti del territorio e progettata da equipe multidisciplinari e con l'impegno ideativo e pratico di personale di diversi settori - ha portato alla formalizzazione di una unità operativa dedicata al Servizio richiedenti asilo (focus) e all'apertura dello sportello di Segretariato Sociale quale Punto Unitario di Accesso (focus).

In ASSP Unione una recente riorganizzazione delle aree interne di servizio, ha risposto alla necessità di una visione globale nell'approccio all'utenza dei servizi sociali, inserendo una figura unica di Coordinamento tecnico dei Servizi, in grado di garantire una visione complessiva e di presa in carico multiprogettuale dell'utente e della sua rete familiare. Si è superata in tal modo la tradizionale divisione organizzativa in Area Minori e Area Anziani-Adulti, procedendo ad un coordinamento dei servizi unico, in grado di garantire, pur nelle specificità della richiesta di servizio e di natura dell'utenza, un approccio multidimensionale e di presa in carico complessiva.

IL SISTEMA DELLE RELAZIONI E GLI STAKEHOLDER DI ASP - ASSP

La rete delle relazioni che le due aziende intrattengono con molteplici soggetti del territorio assume nel tempo dimensioni importanti sia per l'appartenenza al settore pubblico o privato che per il numero in aumento di tali soggetti. Oltre ai rapporti con le istituzioni, è ragguardevole l'apporto integrato di attività e servizi che vengono erogati in partnership o in collaborazione con attori del welfare locale che si configurano all'interno dell'articolato mondo del Terzo Settore fra cooperazione, associazionismo e volontariato. La rete è potenza di risorse e di impegno volto alla crescita del territorio e nel nostro caso alle fascia fragile della popolazione che lo abita. L'evoluzione proviene dal confronto e dalla partecipazione che sviluppa idee, punti di vista e consapevolezza collettiva all'interno di un sostrato, quello attuale, che sempre più deve fare i conti con risorse economiche limitate.

Provincia di Ferrara

Settore Servizi alla Persona; Sanità; Sociale;
Pubblica istruzione e cultura;
Politiche del lavoro e formazione professionale;
Centro per l'impiego.

Comuni

Ferrara; Masi Torello; Voghiera;
Unione dei Comuni Terre e Fiumi: Copparo; Berra; Formignana; Tresigallo; Jolanda di Savoia; Ro;

Regione Emilia-Romagna

AUSL

Comitato di Distretto; Consultorio Spazio Giovani; Coordinamento servizi sociali e attività socio-sanitarie integrate; Dipartimenti cure primarie; Dipartimento salute mentale; Pediatria di comunità; Dipartimento Sanità Pubblica; SERT; UVM; UONPIA; UVG; Unita' Operativa Disabilita' Adulti.

Rappresentanti Utenti

Comitato Partecipativo Utenti Casa Residenza; Comitato dei familiari degli ospiti delle Strutture per disabili del territorio dell'Unione Terre e Fiumi; Comitati (n. 2) dei familiari degli ospiti delle Strutture per anziani del territorio dell'Unione Terre e Fiumi.

Utenti

Minori, Adulti, Anziani e relativi nuclei familiari.

Casa Circondariale Ferrara;

Forze dell'Ordine;

Questura;

Tribunale di Ferrara – Giudice Tutelare;

Tribunale Ordinario Procura;

Tribunale Procura Minorenni Bologna;

U.E.P.E. (Uffici per l'Esecuzione Penale);

INPS Gestione Dipendenti Pubblici; INAIL - Ist. Naz. Ass. Infortuni sul lavoro – Uff. Territ. Ferrara

Fornitori – Consulenti;

CBA Group; Consorzio Taxisti Ferrarese; MARE. A srl; La Valle; Openjobmetis; Paul Hartmann Spa; Servizi Ospedalieri Spa; Softech Srl; S.A.S. Di Paolo Gardenghi & C.; Ingegnere Umberto Bergonzoni; Dott. Tito Manlio Cerioli; Dottor Walter Laghi; Dr.ssa Paola Milani; Dr.ssa Francesca Lamantia; Dr.ssa Ilaria Vaccari; Dr.ssa Elena

Pavani; Dr.ssa Ilaria Pedriali; Dr.ssa Cristina Tulipani; Dr.ssa Eleonora Contini; Dr.ssa Anna Ruggeri; Sig. Andrea Marzola; Fusaroli Avvocati Giovanni e Elena; Studio Legale Associato Avv. Fabio Anselmo; Dott. Alessandro Mistri Notaio; SC Consulting; AB Informatica; Esteware Informatica; Dr. Salmi Enrico Commercialista; Revisore dei conti ASSP Terra e Fiumi: Dr. Gianluca Mantovani; Revisore conti ASP Ferrara Dr. Francesco Pietrogrande; Organismo Indipendente di Valutazione (OIV): Dottoressa Franca Berti; Elettronica Bio Medicale; Casa di Riposo Residenza Per Anziani Rivamare; Student's Hostel Estense; Residenza Paradiso S.R.L.; Residenza Caterina Srl; Casa di Riposo Residenza al Parco; Casa di cura Malacarne Srl; R.S.A. Santa Chiara; Le Residenze del Benessere; Villa Aurora S.A.S. di Bertelli Cinzia e c.; Corte Loredana Srl; Aetas S.P.A. (a Socio Unico); Hotel David; Casa di Riposo di Badia Polesine; Quisisana 2 Ostellato; Seges - Bosco Dei Grilli; Giovecca Rooms; Hotel Dargia; Casa di Riposo Capatti di Serravalle; Casa di Riposo FASTPOL di Migliarino; Tecnoambiente snc; Sportello Psicologico Ferrara; Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara; Studio MPS; UNITER; Esa elecomp servizi ascensori; Farmoderm srl; Fregnani Michele sistemi per tende; Givas srl; Hill-rom spa; Masnada sas; Premiata tipografia sociale; Sef srl servizi ecologici Ferrara, C.S.I. Centro Servizi Impianti S.R.L., Reale Mutua Assicurazioni, Ardea srl Società Unipersonale; Arjohuntleigh spa, Asso srl, Gesta Residenze srl, Idrokinetik srl, Agriluce srl

Associazionismo – Fondazioni – Comunità

ADO; ANFFAS Onlus Cento; ARCI; Associazione Accoglienza Onlus; Associazione Arcobaleno; Associazione Cascina Gasera Onlus; Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII; Associazione di Promozione Sociale “Tana Libera Tutti”; Associazione Familiari traumatizzati cranici; Associazione Giulia; Associazione Marta e Maria; AMA; Associazione Nadya; Associazione S. Giuseppe e S. Rita Onlus; Associazione Viale K; Auser; AVIS; Canoa Club Ferrara; Centro Donna Giustizia; Centro H; Centro Servizi per il Volontariato; Centri Sociali Anziani; ANCeSCAO Coordinamento Provinciale Centri Sociali, Comitati anziani e Orti; Comitato Ferrarese Disabili; Comunità d’Accoglienza Sacra Famiglia; Comunità Sacra Famiglia; Comunità S. Maurizio; Ferrara assistenza e salute; Fondazione Don Giovanni Zanandrea; Fondazione Donati Zucchi; GAS Gruppo Animalista di Solidarietà; Opera Don Calabria; Opera Don Dino Onlus; Opera Nomadi; Unicef Ferrara; Villa Mater Boni Consili; Volontariato Ferrara Gruppo Sportivo Terapeutico ANFFAS Onlus; Fondazione Casa Viva; Gruppo Autisti Volontari Anteas Formignana; Pro Loco Sabbioncello; Pubblica Assistenza Berra Soccorso Onlus; Volontari Protezione Civile Ro; Associazione Volontari Iniziative Parrocchiali Copparo; Centro Assistenza alla Vita Copparo; Caritas; Croce Rossa; Associazione Emmanuel; Associazione Nomadelfia; Provincia Religiosa San Benedetto Don Orione; Parrocchia S. Nicolò (Casa Accoglienza e Casa Famiglia); Comunità Suore Figlie di Francesco; Fondazione Cassa di Risparmio di Ferrara; Associazione Agevolando; Associazione Italiana Soci Costruttori – Gruppo Locale “F. Franceschi”; Associazione Di Volontariato “Dammi la mano” famiglie affidatarie e adottive”; Associazione Anffas Onlus Ferrara; Ctdm (Centro per la tutela dei diritti dei malati) Onlus; Associazione Italiana per l'assistenza agli Spastici; Associazione Di Volontariato Calimero; Unitali Ferrara; Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti Sezione Provinciale di Ferrara; Associazione Accoglienza Bondeno Salvatonica; Terra Promessa di Antegnate; AGCI (Associazione Generale delle Cooperative Italiane) Ravenna Ferrara Giuseppe Morgagni; Ascom Confcommercio Imprese per l’Italia – Ferrara; Camera di Commercio Ferrara; Confederazione Italiana Agricoltori (Cia) Ferrara; Confederazione Nazionale dell’artigianato e della Piccola e Media Impresa (Cna) Ferrara; Confartigianato di Ferrara; Confcooperative Ferrara; Confederazione Italiana Esercenti Attività Commerciali Sezione Ferrara; Coldiretti Lega Coop; Unindustria Ferrara; Opera Arcivescovile Betlem per chi soffre; Fondazione Braghini Rossetti; Casa di Accoglienza per Anziani "Don G. Minzoni"; Suore della Piccola Missione per Sordomuti; Fondazione Materdomini e Centro per la Tutela del Bambino Onlus; Fondazione Exodus; Associazione Nuovo Grillo Onlus; Associazione Cometa e il Manto; C’è vita e vita; Associazione Onlus “Volontari del Sorriso Onlus”; Servizio di Accoglienza alla Vita di Ferrara Onlus; Ass.ne Nuova Terraviva, Associazione Centro Documentazione Donna; Associazione Agire Sociale Centro Servizi Volontariato Ferrara; AMRER; AISM; Alcolisti Anonimi Italia; AAANT; Associazione Badanti Nadiya; Associazione Club Integriamoci; Associazione Onlus dalla Terra alla Luna; AISA; Associazione di Volontariato Calabrianò F. Perez; Associazione di Volontariato OASI; AVULSS, Centro per la Tutela dei Diritti dei Malati, C.I.R.C.I., ADOC; ADICONSUM; Confconsumatori; Federconsumatori; Associazione cittadini del mondo, Avvocati di strada; Lunaria; Opera Nomadi Sezione di Ferrara; AECA; Associazione “Centro Studi Opera Don Calabria”, ANMIL; Casa e Lavoro Associazione di Promozione Sociale; Associazione Culturale Balletto Civile; Fondazione Teatro Comunale; Federfarma Ferrara; Associazione Titolari di Farmacia; Coro Polifonico di Santo Spirito; Alpha Centauri Associazione Di Promozione Sociale; Amici della Caritas di Ferrara-Comacchio onlus; Associazione A.P.S. L'aurora; Centro Donne e Giustizia - Telefono Donna Oltre La Strada, Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili; Associazione Gruppo Estense Parkinson; Associazione Pro.Social; Associazione Tre Sorelle; Clarisse Francescane Missionarie SS.Sacramento, Il Piccolo Principe Associazione Onlus; Il Quadrifoglio Centro di Promozione Sociale; Lega Del Filo D'oro Onlus; Udi - Unione Donne In Italia

Cooperative

ACLI Coccinelle; Ambra; Arca di Noè; Camelot; CAMST; CIDAS; CIR Food; Consorzio Gruppo CEIS; Copma; Croce Bianca ER Santa Maria; Domus; G. Brodolini; Il Cerchio; Il Faro; Il Germoglio; Il Segno; Integrazione Lavoro; Kara Bobowski; La Casona; La Città Verde; La Dimora; La Pieve; Coop Ottantuno; Progetto Verde; Rinnovamento; Coop Serena; Sociale Aro; Solidarietà Intrapresa; Coop. Spazio Anffas Onlus; Consorzio Impronte Sociali; Coop.va Zucchero Filato; Co.ge.sa. Soc. coop.; Teatro Nucleo; Soc. Coop. A.R.L.; Società Coop. Anziani e Non Solo; Centro Diurno; Casa di Riposo Mons. Alfonso; Mimosa Società Cooperativa Sociale; Comunità Santa Maria della Venenta Onlus; Coop. Sociale Il Cammello Onlus; Montetauro Coop Sociale; Cooperativa CSAPSA; Coop. Solcoeduca; Coop. La Fraternità; Il Timoniere Coop; Lilliput Coop; Punto Service Coop; AGESTE soc. coop. a r.l.; AIRONE società cooperativa sociale; Asscoop Soc. Coop. Sociale; Coop. Sociale Solcosalute S.C.S.; Grazia e Pace Coop. Sociale A R.; Vivere Qui - Società Coop.Va Sociale A R.L. Onlus; Società Cooperativa Ballaro'

Scuole – Centri Formazione Professionale

Istituto Alberghiero O. Vergani; Asilo Infantile "A. Giordani"; Città del Ragazzo; Liceo Classico "L. Ariosto"; Fondazione San Giuseppe Cesta Copparo; IAL Emilia Romagna; Irecoop E.R.; Ist. Comprensivo Dante Alighieri; Ist. Comprensivo F. De Pisis; Ist. Comprensivo Cosmè Tura; Istituto Falcone Borsellino; Istituto Professionale di Stato per i servizi commerciali, turistici, sociale, pubblicità "Luigi Einaudi"; Liceo Sociale G. Carducci; 3F – Former; CFP Futura Soc. cons. r. l.

Azienda Ospedaliera

Centri Esperti per la Demenza; Clinica Neurologica; Geriatria; Medicina Interna Universitaria e Ospedaliera; Medicina Riabilitativa (S. Giorgio); Pronto Soccorso; Ufficio Mediazione Interculturale; Avv. Manuela Uberti (legale dell'Azienda Ospedaliera); Reparti: Pediatria, Medicina del Lavoro Ospedaliera - Dipartimento Interaziendale di Prevenzione e Protezione; Pediatria; Sezione di Psichiatria; Sezione di Ortogeriatría

Organizzazioni Sindacali Aziendali e Provinciali

Organizzazioni Sindacati pensionati: Sindacato pensionati italiani territoriale Ferrara, Sindacato territoriale pensionati Cisl Ferrara, SPI CGIL, SI.NA.L.P., UIL pensionati, CUPLA.

Dipendenti

Università

Ferrara: Facoltà di Economia; Facoltà di Lettere e Filosofia; Facoltà di Medicina; Facoltà di Giurisprudenza; Corso di laurea in Educazione Professionale; Corso di Laurea in Fisioterapia; Corso di Laurea in Infermieristica.
Bologna: Facoltà Scienze e Politiche / Servizio Sociale di Bologna.
Venezia: Scuola in Servizio Sociale Politiche Pubbliche.

Aziende a carattere pubblico

ACER; AFM Farmacie Comunali Ferrara S.r.l.; AMSEF Srl; ASP del Delta Ferrarese; Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori dell'Emilia Romagna; Consorzio Ferrara Ricerche; CUP 2000; HERA; SPES Servizi alla Persona Educativi; CADF; AREA; Sipro Spa; IPAB Opere Riunite Buon Pastore; IPAB Antica Scuola dei Battuti di Mestre; ASP ITIS di Trieste; Azienda Servizi alla Persona "Eppi Manica Salvatori" Argenta –Portomaggiore; Holding Ferrara Servizi Srl.

FOCUS – Casa della Salute Copparo: un modello di integrazione socio - sanitaria nel territorio

La riconversione dell'Ospedale San Giuseppe in Casa della Salute Terre e Fiumi e l'attivazione dell'Ospedale di Comunità fa parte delle azioni previste dalla programmazione Sociosanitaria approvata nella Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS) il 23 giugno del 2013 e confermata sempre nella CTSS del 27 luglio 2015.

L'offerta di servizi della struttura nel tempo si è consolidata e per quanto attiene l'attività ambulatoriale, (che già fornisce 60.000 prestazioni all'anno) anche potenziata al fine di ridurre i tempi di attesa, in applicazione del piano straordinario della specialistica ambulatoriale (aperture di alcuni ambulatori il sabato come la cardiologia e il servizio di diagnostica), con incremento dell'attività di dermatologia, con l'avvio dell'ambulatorio di cure palliative in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera.

L'Ospedale di Comunità ha ricoverato 209 pazienti ed il dato parziale 2016 è di 232 ricoveri.

L'Osco, con 20 posti letto, ha dato risposta ai bisogni sanitari, riabilitativi e sociosanitari dei pazienti fragili del territorio.

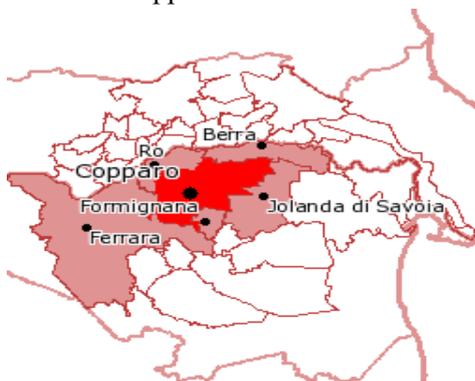
La collaborazione fra i professionisti dell'area sanitaria (medici di medicina generale, infermieri e specialisti) e del settore sociale (assistenti sociali dell'ASSP e volontariato), consente in questo territorio di trovare soluzioni integrate ai bisogni complessi dei cittadini con l'obiettivo di mantenerli al proprio domicilio con gli aiuti necessari sia sanitari che sociali.

All'interno della Casa della Salute di Copparo l'integrazione socio sanitaria si attua attraverso lo strumento del PUA, Punto Unitario di Accesso e accoglienza, presidiato da un infermiere ASSP, che raccoglie le istanze e orienta il cittadino ai servizi sia di natura sanitaria che di natura sociale.

Il modello di integrazione socio sanitaria trova la sua massima espressione però non solo nelle modalità organizzative dei due servizi sociale e sanitario ma soprattutto nelle procedure di team working ormai proceduralizzate tra i vari professionisti provenienti da ASSP e da AUSL che insieme si confrontano in equipe multidisciplinari per la presa in carico multidimensionale dell'utente.

Il modello della progettazione e presa in carico integrata socio-sanitaria, partendo proprio dall'esperienza copparese, sta ormai divenendo best practice per altre Case della salute regionali e nazionali, peraltro in linea con la strategia socio-sanitaria nazionale che privilegia proprio l'approccio multidimensionale e la presa in carico integrata tra servizi.

Forti dell'esperienza avviata nell'ambito delle equipe integrate socio sanitarie in area anziani e demenze, l'ASSP ha avviato un tavolo di progettazione congiunta con AUSL per l'area minori e famiglie al fine di dotare in prospettiva il territorio dell'Unione Terre e Fiumi, di un centro per le famiglie che tenga insieme i servizi ai minori di natura sociale e sanitaria, rendendoli accessibili e fruibili attraverso la stessa Casa della Salute di Copparo.



FOCUS - Sportello di Segretariato Sociale in ASP

ASP apre a fine 2014 il Punto Unitario di Accesso ai servizi sociali e prosegue per tutto il 2015 un'attività di sperimentazione che sfocia nel 2016 in un'impostazione strutturata dello sportello.

Le finalità dell'Azienda si fondano nella cura della dimensione informativa dei cittadini e nella facilitazione all'accesso ai servizi e avverte, per questo, l'esigenza di migliorare il servizio sotto diversi profili:

- il superamento della separazione funzionale dell'attività di segretariato sociale fra le aree Minori, Adulti e Anziani
- una maggiore competenza e professionalità nell'accoglienza e nell'ascolto
- l'inclusione di persone e bisogni a rischio di esclusione
- l'adozione di strumenti tecnici ed informatici per fornire risposte tempestive, aggiornate e personalizzate.

Il modello di segretariato consolidato ed attualmente in uso³ è il frutto del lavoro di un gruppo multidisciplinare che ha prodotto un progetto basato su valori condivisi, in linea con la normativa nazionale e regionale⁴ e con le indicazioni contenute nel Contratto di Servizio siglato fra Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, ASP Centro Servizi alla Persona, Azienda AUSL per il periodo 2012-2016⁵. I riferimenti culturale e etici volgono a garantire il diritto dei cittadini a essere informati e rispondere al bisogno che si articola in una pluralità di dimensioni:

- il bisogno di conoscere le risorse disponibili e le modalità per accedervi
- il bisogno di essere orientati, supportati e accompagnati nella scelta e nell'accesso
- il bisogno di economizzare in termini di tempo la ricerca della risposta appropriata
- il bisogno di venire ascoltati e compresi e rispettati
- il bisogno di essere tutelati nella privacy e di non subire discriminazioni.

Lo sportello di Segretariato è, in sintesi, il Punto di accesso ai Servizi Sociali dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello. Riceve il pubblico tre giorni la settimana per quattro ore di apertura ogni giorno e gestisce le attività di accoglienza, informazione, consulenza e orientamento rivolte ai cittadini. Vi operano gli operatori di accoglienza che forniscono le prime informazioni e raccolgono l'anagrafica del cittadino e le Assistenti Sociali che svolgono il colloquio professionale. Attraverso strumenti informatici vengono raccolti ed elaborati i dati riguardanti la domanda sociale quali momenti propedeutici alla pianificazione degli interventi.

³ Il 31 ottobre 2016 lo sportello – a seguito del lavoro di un gruppo misto tecnico composto da operatori di ASL e ASP – si trasforma in Segretariato socio-sanitario e apre all'interno della Casa della Salute di Ferrara.

⁴ Il segretariato sociale è stato qualificato come livello essenziale di assistenza dalla legge quadro n. 328 del 2000. Nella delibera consiliare regionale n. 17 del 18/06/2013 viene distinto nell'ambito del servizio sociale territoriale lo "sportello sociale" e il "servizio sociale professionale".

⁵ Negli orientamenti di fondo contenuti nel contratto, si sottolinea come debba essere assicurato a tutti i cittadini "un tempestivo ascolto professionale e una prima valutazione della richiesta e, se necessario, un'attività di orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio o un approfondimento valutativo in vista di una presa in carico da parte de i Settori del Servizio Sociale".

Il segretariato svolge funzioni di:

- informazione generale sui servizi offerti da organismi pubblici e privati del territorio;
- consulenza e orientamento in ambito sociale, sanitario, educativo, lavorativo, formativo;
- accesso ai servizi: svolge attività di ascolto e di prima analisi della domanda;
- raccordo con i settori specifici del servizio sociale;
- monitoraggio della domanda sociale.

Attraverso un colloquio individuale l'Assistente Sociale:

1. recepisce il problema e individua il settore del Servizio Sociale che assumerà il compito di attivare il processo di aiuto e di formulare con l'utente il progetto globale di intervento;
2. cura l'invio al settore competente fissando l'appuntamento con l'assistente sociale di riferimento e fornendo tutte le notizie relative al servizio ed al suo funzionamento, con un ruolo specifico di accompagnamento, orientamento e avvio del processo di aiuto;
3. facilita l'accesso ai servizi territoriali, fornendo i riferimenti utili, se necessario anche attraverso sostegno e contatti diretti con operatori di altri servizi.

ACCESSI SEGRETARIATO 2015				
TIPI DI DOMANDA	MINORI	ADULTI	ANZIANI	TOTALE
Affido	3			3
Assegno di cura	1	1	15	17
Centro diurno			5	5
Esigenze abitative	28	43	7	78
Inserimento lavorativo	10	54	1	65
Integrazione sociale, ludica e culturale	1	1		2
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	3			3
Pr. Amm: Altro		1	1	2
Pr. Amm: Asilo politico		4		4
Rischio maltrattamento/trascuratezza/abbandono		1		1
Serv. Accoglienza disagio (mensa, igiene, beni prima necessità)	6	6	4	16
Serv. Domicilio (SAD, Pasti, Telesoccorso)		2	64	66
Serv. Sociale Professionale	298	263	703	1264
Serv. Supporto (mensa scolastica, trasporto sociale)	7			7
Socializzazione persone con disagio mentale			1	1
Sostegno alla coppia (sost. genitorialità, mediaz. famigliare separazioni)	2	1		3
Sostegno economico (contributi, integraz. rette, utenze, affitto)	114	60	33	207
Strutture per l'accoglienza immediata		2	2	4
Strutture residenziali		1	139	140
Supporto persona, famiglia e rete sociale (educativo, psicologico, formativo)	4		3	7
TOTALE	477	440	978	1895

ACCESSI SEGRETARIATO 2015 – AVVIO DI RICHIESTA DI VALUTAZIONE				
TIPI DI DOMANDA	MINORI	ADULTI	ANZIANI	TOTALE
Assegno di cura	1	1	5	7
Centro diurno			4	4
Esigenze abitative	6	24	4	34
Inserimento lavorativo	1	36		37
Integrazione sociale, ludica e culturale	1			1
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	1			1
Pr. Amm: Altro		1	1	2
Serv. Accoglienza disagio (mensa, igiene, beni prima necessità)		6	4	10
Serv. Domicilio (SAD, Pasti, Telesoccorso)		2	26	28
Serv. Sociale Professionale	88	160	433	681
Serv. Supporto (mensa scolastica, trasporto sociale)	1			1
Sostegno economico (contributi, integraz. rette, utenze, affitto)	36	46	22	104
Strutture per l'accoglienza immediata		2	2	4
Strutture residenziali		1	108	109
Supporto persona, famiglia e rete sociale (educativo, psicologico, formativo)	4		3	7
TOTALE	139	279	612	1030

Nelle tabelle sono riportati il numero di accessi totali, il numero di accessi per ogni settore, la tipologia di domanda espressa e, nella seconda tabella, il numero e la tipologia di domanda per i quali è stata avviata la valutazione per la presa in carico.

FOCUS – Servizio di accoglienza richiedenti asilo

Chi è il richiedente asilo:

È la persona che si trova fuori dal proprio paese, che non vuole rientrarvi poiché ha il fondato timore di essere vittima di persecuzione per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un gruppo sociale (es orientamento sessuale), opinione politica

La persecuzione è legata a forme di violenza psicofisica e sessuale, forme severe di discriminazione, incarcerazioni o sanzioni penali, costrizioni a compiere atti di violenza o criminali. In ogni caso forme di violazione dei diritti umani

Dal punto di vista normativo

Direttiva 2003/9/CE sulle norme minime relative all'accoglienza recepita dall'Italia dal D.Lgs 140/2005 (decreto accoglienza) Direttiva 2013/33/UE relativa ai richiedenti protezione internazionale recepita dal D.Lgs 142/2015 del 18 agosto 2015 Testo unico 1998 n 286 Turco Napolitano L.189 30 luglio 2002 (Bossi Fini) L.94 (pacchetto sicurezza) 2009 D.Lgs 142 - 18 agosto 2015 - Più' specifiche : L.129/2011- Direttiva Rimpatri- D.Lgs 108 – 109 del 2012 – lav. Qualificati e impiego lavoratori irregolari - D.Lgs 40 del 2014 proced. Unico per rilascio Permesso di Soggiorno.

Persone vulnerabili (art. 17)

Coloro che possono aver bisogno di misure di assistenza particolari e, rispetto all'abrogata previsione normativa, sono considerate persone vulnerabili anche: i minori non accompagnati, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le vittime di tortura o di gravi violenze anche se legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere

A partire dal 18 ottobre 2013 prende vita “mare Nostrum” (operazione militare a carattere umanitario di iniziativa italiana per garantire la salvaguardia della vita in mare. Nel 2015 nasce Triton; un'operazione condotta da Frontex con la partecipazione di 29 paesi per il controllo delle acque internazionali (30 miglia dalle coste italiane).

Il 23/03/2014 inizia l'accoglienza a Ferrara con 37 richiedenti asilo inviati dal Ministero; al 31/12/2015 sono 555 gli ospiti del Servizio più n 106 c/o gli Sprar provinciali.

Oltre agli invii ministeriali - difficilmente prevedibili e programmabili che hanno riportato al centro dell'attenzione la necessità di attivare un servizio dedicato all'accoglienza sul territorio dei richiedenti asilo redistribuiti a livello nazionale - già nel corso del 2014 e via via nel 2015 è emerso, sempre con maggiore intensità, la problematica legata alla necessità di trovare collocazione per un numero sempre più elevato di

richiedenti asilo che, arrivati “via terra” sul territorio nazionale e in particolare a Ferrara, richiedono urgentemente di trovare accoglienza.

In passato i Richiedenti Asilo trovavano, nell’arco di un breve periodo, accoglienza presso gli Sprar nazionali. Nel corso del 2014, questo meccanismo ha subito un grave rallentamento in quanto gli Sprar, non riuscivano ad assorbire la nuova utenza e conseguentemente nascono sul territorio i Cas (Centri di Accoglienza Straordinaria).

Tra il 2014 e il 2015 gli accordi Prefettura ASP portano a offrire accoglienza nel progetto, oltre agli invii ministeriali, anche a tutti gli arrivi di profughi via terra che giungono a superare i 100 ospiti, prevalentemente di origine Afgana e Pakistana ma a partire dall’estate 2015 la scelta privilegiata è stata quella di indirizzarli alla Prefettura e all’hub di Bologna per l’accoglienza e la redistribuzione sul territorio.

Nel frattempo, gli invii di richiedenti asilo direttamente dal ministero con cadenza settimanale hanno indotto la costituzione di un vero e proprio Servizio dedicato che a partire dalla convenzione siglata con la Prefettura si doti di un proprio ufficio e attraverso la pubblicazione di apposito bando attribuisca alla costituita ATI compiti di gestione dell’accoglienza in termini di erogazione di vitto, alloggio, vestiario, supporto legale e psicologico, alfabetizzazione, accompagnamento educativo, mediazioni interculturale accesso ai servizi sanitari del territorio e delle attività di inclusione. Ad ASP spettano compiti di indirizzo, coordinamento monitoraggio, rendicontazione e gestione diretta di alcuni interventi relativi alla prima accoglienza, all’erogazione del pocket money, attività di vigilanza e raccordo diretto con Prefettura, Questura e rete dei servizi formali ed informali del territorio, per l’individuazione di procedure e interventi volti a facilitare l’accoglienza e l’inclusione degli ospiti nel tessuto sociale e della comunità locale.

Nel gennaio 2015 gli ospiti accolti nel “progetto accoglienza temporanea per Richiedenti asilo ” erano n° 269 suddivisi in n° 21 strutture/punti di accoglienza, situati su n° 9 comuni della provincia che a loro volta accoglievano n° 105 ospiti.

Nel dicembre 2015 gli ospiti accolti nel progetto erano ormai divenuti n° 555 con ben n°42 strutture/punti di accoglienza situati su 21 comuni della provincia (Argenta, Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Copparo, Comacchio, Fiscaglia, Mesola, Poggiorenatico, Ro Ferrarese, Tresigallo, Ostellato, Vigarano Mainarda) con una distribuzione di ospiti pari al 50 % sul Comune capoluogo e il restante 50 % su quelli della provincia.

Dall'emergenza all'inclusione

Il 2015 ha visto realizzare il grande sforzo di passare dalla prima accoglienza alla realizzazione di progetti e percorsi di inclusione sociale.

Attività di volontariato

La forte spinta a dare un segnale pubblico ad una cittadinanza sempre più diffidente rispetto all'attività di accoglienza sul territorio ha ulteriormente incentivato azioni e progetti di inclusione.

Appare necessario non stigmatizzare il "profugo" come soggetto passivo ma come persona, anche disponibile a contribuire al benessere di una collettività accogliente. Tale percorso può realizzarsi motivando gli ospiti per un loro impegno in attività di volontariato, **libero, volontario gratuito** presso associazioni no profit del territorio.

La progettualità ha una positiva ricaduta anche sull'ospite che impegna il proprio tempo in modo proficuo e soddisfacente, comincia a conoscere il territorio, intreccia relazioni positive e soprattutto si sperimenta nell'utilizzo della lingua italiana.

Il progetto ha coinvolto oltre un centinaio di richiedenti asilo e oltre una decina di associazioni di volontariato di Ferrara e Vigarano Mainarda e ha trovato inquadramento in un apposito protocollo di collaborazione che unisce ASP-Amministrazioni Comunali e Associazioni.

Alcuni dati:

N. 2 i Comuni impegnati nella sottoscrizione di un protocollo specifico - N 15 le associazioni che hanno dato la disponibilità all'accoglienza - N 80 gli ospiti che hanno avuto una esperienza di volontariato.

Inserimenti in tirocini e corsi professionalizzanti:

Nel corso dell'autunno, appositi accordi con Enti di Formazione Professionale hanno dato la possibilità di inserire oltre 100 richiedenti asilo, accolti sul territorio di tutta la provincia, in attività di formazione professionale e di tirocinio formativo.

Struttura di accoglienza temporanea Provinciale: HUB

L'HUB, quale struttura di prima accoglienza e di transito per i richiedenti asilo destinati alla provincia di Ferrara nasce il 30 giugno 2015 in seguito all'individuazione, tramite bando pubblico di alloggio a Pontelagoscuro già utilizzato come struttura adibita all'accoglienza dei richiedenti asilo in occasione "dell'emergenza Nord Africa" del 2011.

L'Hub accoglie un massimo di 65 richiedenti asilo maschi adulti di qualsiasi nazionalità che vengono accolti su indicazione delle Prefetture e prelevate all'hub Regionale. I nominativi devono essere comunicati con tempestività alla locale stazione dei carabinieri.

L'Hub deve garantire la presenza in turno di operatori sociali sulle 24 ore con guardia notturna e reperibilità di operatore di supporto notturno per le emergenze e la reperibilità di un mediatore per i prelievamenti in Hub Mattei di Bologna con un minimo preavviso.

Alle persone accolte vengono erogati servizi con particolare attenzione alla:

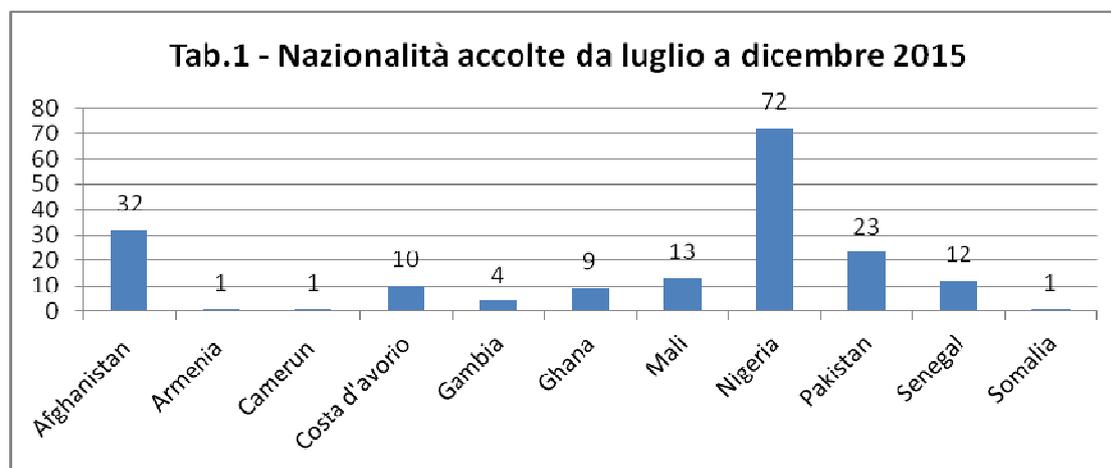
Prima accoglienza quali: vitto e alloggio, distribuzione vestiario e prodotti di igiene personale, assistenza sanitaria di base e controlli igienico sanitari in collaborazione con l'Ufficio di Igiene Pubblica di Ferrara.

Accompagnamento e mediazione: formalizzazione della richiesta di asilo alla Questura di Ferrara (mod. c/3 e foto segnalamento), pratiche sanitarie (iscrizione al SSN, visite ambulatoriali e specialistiche).

Attività volte all'integrazione sociale: insegnamento della lingua italiana e attività di volontariato.

Attività Anno 2015 (Luglio-Dicembre)

Dato rilevato	Incidenza	Specifica
Numero persone accolte	178	
Numero persone trasferite	115	
Nazionalità accolte e numero (vedi tab.1)	32	Afghanistan
	1	Armenia
	1	Camerun
	10	Costa d'avorio
	4	Gambia
	9	Ghana
	13	Mali
	72	Nigeria
	23	Pakistan
	12	Senegal
	1	Somalia
Accessi ai servizi sanitari	21	Accessi al Pronto soccorso
	184	Medicina di base
	53	Medicina specialistica
Numero inseriti in attività di volontariato	33	



AREA MINORI

Un articolato quadro di normative internazionali e nazionali definiscono quali sono i diritti dei bambini e ragazzi, così come la legislazione regionale orienta le linee operative del Servizio Sociale Minori.

L'Ente Locale ha per competenza istituzionale la titolarità dell'organizzazione dei servizi di assistenza sociale (DPR 616/77; legge 328/2000) in particolare per i minori, funzione che il Comune è chiamato a svolgere anche d'urgenza (ex art. 403 c.c.), come previsto dalla LR 14/2008.

Al Servizio Sociale Minori sono attribuite funzioni di sostegno nei confronti delle famiglie che hanno figli minori, con l'obiettivo di garantire a bambini e ragazzi il diritto di crescere serenamente nella propria famiglia, attraverso l'assistenza e l'aiuto alla genitorialità.

Il S.S. Minori ha funzioni di vigilanza e tutela sui minori di fronte a difficoltà e carenze manifestate dagli adulti nell'esercizio del ruolo genitoriale.

L'indirizzo al quale gli Operatori devono attenersi è quello di aiutare la famiglia a mettere in atto processi di cambiamento, favorire la responsabilizzazione dei genitori a svolgere adeguatamente il proprio compito, rimuovere, per quanto possibile, le cause del disagio.

Il Servizio protegge i bambini e gli adolescenti quando la rete familiare e parentale è assente o non può provvedere adeguatamente alla loro crescita. Si occupa dei percorsi relativi all'affidamento familiare e all'adozione.

Il Servizio ha come obiettivo l'implementazione di una rete integrata fra tutti i servizi sociali, sanitari, educativi che intervengono sulle tematiche familiari e minorili nella valutazione e gestione dei casi e con tutte le componenti del Terzo Settore operanti o impegnate nel suddetto ambito.

Il Servizio Sociale Minori:

- È titolare di progetti integrati con i Servizi Sanitari di UONPIA per tutti i casi che richiedono l'intervento di Psicologi, Neuropsichiatri Infantili, del DSM, del Sert, Pediatria di Comunità, Consultorio Giovani, o prevedono una stretta interconnessione con i Presidi Ospedalieri.
- Collabora con l'Autorità Giudiziaria Ordinaria e Minorile (Tribunali con relative Procure) e le FF.OO., i Servizi Educativi per l'infanzia le scuole di ogni ordine e grado in merito alla presa in carico di svariate situazioni.
- Ha in essere rapporti strutturati con Associazioni e Cooperative per la progettazione di interventi educativi di varia natura e l'inserimento in comunità di minori.

Tab. 1 - ACCESSI E UTENTI IN CARICO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Minori residenti	17.546	17.807	17.840
Nuclei in carico con Minori	1.202	1.250	1.270
Minori in carico	1.789	1.893	1.902
Minori in carico su popolazione minorile residente	10,20%	10,63%	10,66%
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Nuclei in carico con Minori	443	303	417
Minori in carico	666	560	611

Il trend di minori in carico è in costante aumento in entrambe le aziende.

Tab. 2 - CONTRIBUTI ECONOMICI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale minori	602	652	668
Totale nuclei famigliari	363	373	367
Contributi erogati	€ 133.298,27	€ 142.525,46	€ 147.333,06
Contributo medio erogato per utente	€ 221,43	€ 218,60	€ 220,56
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale minori	385	393	332
Totale nuclei famigliari	150	168	152
Contributi erogati	€ 62.206,18	€ 65.691,63	€ 48.649,59
Contributo medio erogato per utente	€ 161,57	€ 167,15	€ 146,53

L'erogazione di contributi economici è stabile per ASP e in leggera diminuzione per ASSP. I contributi economici sono assegnati alle famiglie per un periodo limitato, sulla base di valutazioni ISEE e dello stato di fragilità del contesto familiare.

Tab. 3 - CENTRI EDUCATIVI						
ASP FERRARA	2014			2015		
Struttura	Minori	Costo	Costo medio	Minori	Costo	Costo medio
Il Germoglio	57	180.386,61	3.164,68	55	173.544,09	3.155,35
Arcobaleno	22	58.344,00	2.652,00	19	62.218,00	3.274,63
Totale	79	238.730,61	3.021,91	74	235.762,09	3.185,97

L'inserimento di minori presso centri educativi riporta una leggera diminuzione nel 2015 sia per il numero dei minori che per il costo nel territorio di ASP. I centri svolgono un servizio continuativo con apertura pomeridiana nel corso dell'anno e per l'intera giornata durante il periodo estivo. Gli interventi educativi vengono svolti, oltre che nei centri diurni, anche al domicilio, come riportato nella tabella successiva.

Tab. 4 - CENTRI RICREATIVI ESTIVI						
UNIONE TERRE E FIUMI	2014			2015		
Struttura	Minori	Costo	Costo medio	Minori	Costo	Costo medio
CRE estivi	0	0,00	0,00	49	7.112,50	145,15
Summer school	36	3.666,00	101,83	41	9.360,00	228,29
Totale	36	3.666,00	101,83	90	16.472,50	183,03

Tab. 5 - ANDAMENTO ECONOMICO PER INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. Minori	50	36	45
Costo sostenuto	€ 115.928,74	€ 101.461,58	€ 162.023,60
Costo medio sostenuto	€ 2.318,57	€ 2.818,38	€ 3.600,52
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
N. Minori	18	16	14
Costo sostenuto	€ 42.730,00	€ 28.850,58	€ 76.582,80
Costo medio sostenuto	€ 2.373,89	€ 1.803,16	€ 5.470,20

Il numero dei minori che fruiscono di interventi educativi individualizzati è in aumento per ASP come pure il costo comparando il 2014 e il 2015. Nel territorio di ASSP si rileva una leggera diminuzione degli interventi a fronte di un aumento dei costi che segnala l'aumento della complessità dei casi trattati.

Tab. 6 - MINORI IN AFFIDO FAMILIARE			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Minori in Carico	35	37	43
Costo Sostenuto	€ 154.138,84	€ 170.079,04	€ 171.845,04
Costo medio sostenuto	€ 4.403,97	€ 4.596,73	€ 3.996,40
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Minori in Carico	18	5	5
Costo Sostenuto	€ 61.174,15	€ 40.853,81	€ 43.019,27
Costo medio sostenuto	€ 3.398,56	€ 8.170,76	€ 8.603,85

Aumentano i minori in affido per ASP a fronte di un costo che rimane pressochè invariato segno di una diminuzione della complessità dei casi. Rimane invariato il dato di ASSP fra il 2014 e il 2015 con una leggera flessione dei costi.

Gli affidi avvengono per esecuzione di provvedimento del tribunale. Il costante lavoro nel tempo dell'equipe provinciale affidi e la promozione di comunità ha portato a reclutamenti in costante crescita.

Tab. 7 - INCONTRI PROTETTI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N° Progetti	19	18	23
Totale Ore	288	635	580
Costo sostenuto	€ 5.508,18	€ 12.647,88	€ 11.086,15
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
N° Progetti	18	20	28
Totale Ore	1.008	1.120	1.568
Costo sostenuto	€ 6.471,36	€ 6.471,36	€ 9.000,00

Il numero di progetti mostra un trend in aumento per entrambe le aziende.

Gli incontri protetti sono previsti dal Tribunale dei Minori o Ordinario; l'accesso avviene a seguito di valutazione dell'assistente sociale con la definizione di un progetto educativo individualizzato condotto da educatori, con obiettivi abilitativi, osservazionali e promozionali.

Tab.8 -MINORI IN STRUTTURE			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Minori in strutture	79	81	87
madri	23	28	18
di cui minori stranieri non accompagnati	14	13	35
Costo	€ 1.539.667,35	€ 1.410.308,70	€ 1.424.465,00
Costo medio annuo per minore	€ 15.094,78	€ 12.938,61	€ 13.566,33

AREA ADULTI

L'area adulti si connota come area che prende in carico persone eterogenee, dall'adulto fragile e border, a quello con difficoltà economiche, alla ricerca di un'occupazione, oltre agli adulti disabili.

L'attività del Servizio Sociale Adulti è stata caratterizzata da un aumento sensibile di presa in carico socio-assistenziale anche grazie all'apertura dello *sportello di segretariato sociale in ASP e agli sportelli di segretariato attivi nel territorio dell'ASSP*.

Un *welfare dell'accesso* che attraverso l'unitarietà di accesso, l'informazione, l'ascolto, la funzione di orientamento e l'accompagnamento, ha consentito in molti casi di far passare gli utenti da ruolo di attori passivi a cittadini in dimensione di proattività, specie nelle situazioni di povertà, nuove povertà e fragilità.

L'area dedicata alle disabilità si è andata caratterizzando ulteriormente nella presa in carico anche di utenti in situazione di fragilità e non solo con disabilità gravi e gravissime; *la Commissione UVM/D* ha allargato la propria competenza tecnica di valutazione e monitoraggio anche ai CSO (Centri Socio Occupazionali) con la definizione di un'Assistente Sociale unica dedicata all'attività valutativa e di segretariato, che ha consentito un miglioramento delle informazioni e delle comunicazioni intra ed interaziendali, nonché un aspetto di maggiore conoscenza dei bisogni complessi dei singoli individui e delle loro famiglie, legati alla presenza di disabilità psicofisiche.

Nel territorio di ASP si verifica un aumento degli accessi da parte dei *senza dimora*, situazione che inizia ad interessare non solo uomini, in aumento infatti si registra anche l'accesso di donne, per cui è stato approntato un appartamento come situazione di accoglienza a partire "dall'emergenza freddo".

Il SIL servizio inserimenti lavorativi, trasversale all'area disabilità e povertà, si occupa di creare le condizioni che favoriscono l'inserimento nel mercato del lavoro di cittadini con un'invalidità civile superiore al 45%.

L'assistente sociale, a seguito di colloqui conoscitivi e l'accertamento del possesso da parte dell'utente dei requisiti necessari, creerà, con un operatore del SIL, un progetto individualizzato d'intervento che prevede l'attivazione di tirocini lavorativi di durata variabile a seconda del caso finalizzati ad un inserimento lavorativo mirato.

È prevista, durante l'attivazione del tirocinio, la copertura assicurativa (INAIL) e viene riconosciuto al tirocinante un rimborso pari al numero di ore effettivamente prestate. Qualora la persona non possa essere mantenuta in carico dal SIL il soggetto viene orientato verso servizi specialistici maggiormente rispondenti al bisogno dello stesso.

Complessivamente il SIL presta la propria consulenza anche a servizi sanitari specialistici (Sert, DSM) e al Servizio Sociale Minori ed Anziani, ove possibile.

Ha favorito, attraverso un'attenta opera di monitoraggio e tutoraggio, l'assunzione di 8 persone adulte.

Tab. 1 - UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale Utenti	827	1.005	1.076
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	360	515	583
N. Utenti Disabilità	467	490	493
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale Utenti	488	490	500
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	345	340	350
N. Utenti Disabilità	143	150	150

Aumenta il numero di utenti in carico in entrambe le aziende. Significativo è il dato che in ASP rileva un notevole incremento degli utenti in disagio che va dal 360 nel 2013 al 583 nel 2015.

Tab.2 - TABELLA SEGRETARIATO SOCIALE			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. Utenti primo accesso Disagio in segretariato	314	263	433

Tab. 3 - SUSSIDI ECONOMICI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale Utenti	102	138	130
Importo Erogato	€ 34.708,60	€ 36.809,49	€ 43.118,78
Contributo medio erogato per utente	€ 340,28	€ 266,74	€ 331,68
Sussidi erogati per dipendenze	€ 21.670,21	€ 25.000,00	€ 4.849,41
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	72	107	92
N. Utenti Disabilità	30	31	38
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale Utenti	98	99	93
Importo Erogato	€ 18.451,74	€ 18.136,10	€ 13.684,83
Contributo medio erogato per utente	€ 265,80	€ 183,19	€ 147,15
Sussidi erogati per dipendenze	€ 21.670,21	€ 3.142,63	€ 1.136,99
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	69	66	67
N. Utenti Disabilità	29	21	19

Tab. 4 - COMMISSIONE UVM			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Sedute della Commissione UVM ASP Ferrara	40	74	93
Casi Valutati	97	121	110

Anche l'importo per l'erogazione di sussidi economici (tabella 3) aumenta a riprova delle effettive difficoltà delle famiglie e soprattutto degli adulti soli.

Tab. 5 - DISABILI IN CENTRI SOCIO-RIABILITATIVI			
ASP FERRARA			
Socio-Riabilitativi Residenziali e diurni	2013	2014	2015
Totale utenti disabili	126	129	117 + 2 SOLL
Costo sostenuto	€ 946.857,34	€ 969.401,56	€ 811.787,41
UNIONE TERRE E FIUMI			
Socio-Riabilitativi Diurni	2013	2014	2015
Totale utenti disabili	26	25	23
<i>di cui nuove ammissioni</i>	3	0	0
Costo sostenuto	€ 180.655,52	€ 103.523,00	€ 108.127,00
Socio-Riabilitativi Residenziali			
N. Utenti disabili	18	14	14
Costo sostenuto	€ 153.182,45	€ 56.898,93	€ 60.872,00

Il dato relativo all'utenza disabile in carico mostra il numero di utenti presenti nelle strutture residenziali e diurne. Il dato è costante negli anni per il numero di utenti e qualche flessione per i costi determinata dal variare della complessità del caso e degli interventi individuali richiesti.

Tab. 6 - DISABILI IN STRUTTURE NON ACCREDITATE	
ASP FERRARA	2015
N. Utenti disabili	27
Costo sostenuto	€ 576.856,97
UNIONE TERRE E FIUMI	2015
N. Utenti disabili	11
Costo sostenuto	€ 147.717,51

Tab. 7 - ASSEGNI DI CURA			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. Utenti disabili	71	87	76
Importo erogato	€ 252.156,30	€ 316.757,60	€ 269.536,83
Importo medio erogato	€ 3.551,50	€ 3.640,89	€ 3.546,54
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
N. Utenti disabili	10	12	5
Importo erogato	€ 44.147,60	€ 34.087,00	€ 26.692,00
Importo medio erogato	€ 4.414,76	€ 2.840,58	€ 5.338,40

Tab. 8 - STRUTTURE DI ACCOGLIENZA			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale utenti	80	82	83
<i>Utenti Transitati</i>			
Associazione Viale K	42	44	49
La Casona	9	9	9
Emergenza freddo	14	9	25
Associazione Nadja	15	20	0
<i>Posti convenzionati</i>			
Associazione Viale K	23	25	25
La Casona	6	6	6
Associazione Nadja	8	8	8

Un ulteriore dato è rappresentato dal numero di utenti, in prevalenza adulti di genere maschile che sono stati ospitati presso le diverse strutture di accoglienza circa 80 persone.

Tab. 9 - INTEGRAZIONE RETTA UTENTI ADULTI IN STRUTTURE CONVENZIONATE PER ANZIANI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale Utenti	7	11	14
Costo Sostenuto	€ 52.464,45	€ 120.007,73	€ 93.383,62
Costo medio per utente	€ 7.494,92	€ 10.909,79	€ 6.670,26
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale Utenti	0	3	3
Costo Sostenuto	€ -	€ 7.407,00	€ 11.960,00
Costo medio per utente	€ -	€ 2.469,00	€ 3.986,67

Tab. 10 - INTEGRAZIONE RETTA UTENTI ADULTI IN STRUTTURE NON CONVENZIONATE			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Numero utenti	24	24	13
Costo	€ 358.481,10	€ 394.724,82	€ 149.945,20
Costo medio per utente	€ 14.936,71	€ 16.446,87	€ 11.534,25
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Numero utenti	5	8	11
Costo	€ 19.283,20	€ 180.614,00	€ 147.717,51
Costo medio per utente	€ 3.856,64	€ 22.576,75	€ 18.464,69

Il costo per le integrazioni rette sono nel tempo diminuite per un effetto combinato dei regolamenti di compartecipazione e del passaggio all'età anziana.

Tab. 11 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale Utenti	27	29	31
Totale costo	€ 115.061,85	€ 65.833,12	€ 215.285,04
Costo medio per utente	€ 4.261,55	€ 2.270,10	€ 6.944,68
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale Utenti	21	8	25
Totale costo	€ 153.190,00	€ 32.615,27	€ 120.284,00
Costo medio per utente	€ 7.294,76	€ 4.076,91	€ 4.811,36

Il dato del SAD in ASP rilevato per gli anni 2013 e 2014 presenta un costo inferiore all'anno 2015 in quanto ASL sosteneva direttamente l'onere sanitario correlato alla prestazione, mentre dal 2015 tale quota viene erogata da ASP e finanziata dall'ASL.

Tab. 12 - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale utenti	65	65	52
Costo sostenuto	€ 140.754,14	€ 148.073,46	€ 129.119,44
Costo medio per utente	€ 2.165,45	€ 2.278,05	€ 2.483,07
<i>di cui utenti DSM</i>	37	35	18
<i>di cui costo utenza DSM</i>	€ 76.680,73	€ 69.480,83	€ 39.040,43
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	13	15	19
N. Utenti Disabilità	52	50	33
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale utenti	12	8	16
Costo sostenuto	€ 40.494,00	€ 15.050,32	€ 39.406,00
Costo medio per utente	€ 1.470,83	€ 1.881,29	€ 2.462,88

Tab. 13 - TIPOLOGIA TRASPORTI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale Utenti	27	25	20
Totale trasporti	5.178	4.726	3.876
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale Utenti	30	11	15
Totale trasporti	5.168	48	93

Tab. 14 - UTENTI AREA DETENUTI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Detenuti/misura alternativa -ex detenuti	31	40	34
totale-borse lavoro e contributi al reddito	€ 25.000,00	€ 30.075,00	€ 20.000,00

L'area adulti è fortemente impegnata nel favorire opportunità lavorative ad adulti o membri di nuclei familiari con minori. A questa attività va associata anche quella specifica dei tirocini SIL, sostenuta da fondi Provinciali ma, dal 2016 con il riassetto delle competenze, è passata alla gestione del Centro dell'impiego e Agenzie formative. Nel 2015 sono state creati inserimenti per 130 persone nel territorio ASP e 105 nel territorio ASSP.

Tab. 15 - UTENTI SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI SOCIALIZZANTI INCLUSIVI				
ASP FERRARA	2012	2013	2014	2015
Totale Utenti	164	172	160	130
Totale costo inserimenti lavorativi	€ 125.400,00	€ 101.340,00	90.000	€ 90.000
Costo medio sostenuto	€ 764,63	€ 589,19	562,50	€ 692,31
<i>Dettaglio tipologie utenza</i>				
Persone con disagio economico	49	55	52	40
<i>di cui Ex Detenuti</i>	0	2	0	0
Persone con problemi di disabilità	75	70	67	65
Genitori di Minori in carico Serv. Soc. Minori	31	38	38	24
Utenti del DSM - Asl di Ferrara	9	9	3	1
UNIONE TERRE E FIUMI	2012	2013	2014	2015
Totale Utenti	93	86	110	105
Totale costo inserimenti lavorativi	€ 82.873,84	€ 98.875,16	€ 70.724,95	€ 62.160
Costo medio sostenuto	€ 891,12	€ 1.149,71	€ 673,57	€ 592,00
<i>Dettaglio tipologie utenza</i>				
Persone con disagio economico	57	60	80	82
Persone con problemi di disabilità	29	16	20	18
Genitori di Minori in carico Serv. Soc. Minori	0	0	0	0
Utenti del DSM - Asl di Ferrara	17	10	10	5

Tab. 16 – TIROCINI “SIL” DISABILI	
ASP FERRARA	2015
Tirocini attivati	80
<i>Tipologia utenza</i>	
Servizio sociale adulti	68
DSM	6
SERT	6
<i>Luogo di attivazione</i>	
Cooperative	36
Aziende	18
Associazioni/Centri Sociali/istituti scolastici	26
UNIONE TERRE E FIUMI	2015
Tirocini attivati	43
<i>Tipologia utenza</i>	
Servizio sociale adulti	8
DSM	0
SERT	3
<i>Luogo di attivazione</i>	
Cooperative	4
Aziende	7
Associazioni/Centri Sociali/istituti scolastici	0

Tab. 17 - UTENTI IN LABORATORI IN CONVENZIONE				
ASP FERRARA		2013	2014	2015
N. Utenti in laboratori in convenzione		82	86	86
Dettaglio ASP Ferrara	Attività			
Utenti Coop Sociale ONLUS "81"	Legatoria, cartotecnica, assemblaggi elettrici	34	34	34
Utenti Coop "La Città Verde" (ex Coop Sociale "Terraferma")	Manutenzioni aree verdi pubbliche e private	10	7	7
Utenti Coop "La Città Verde"	Manutenzioni parchi giochi	0	4	4
Utenti Azienda Agricola "Boarini"	Ortoflorovivaismo	2	2	2
Utenti Centro "Perez"	Stampa digitale ed attività manuali	22	24	24
Utenti Coop "Spazio ANFASS"	Produzione di: bomboniere, piccoli lavori di assemblaggi, impagliatura sedie e composizione fiori secchi	14	15	15

Tab. 18 - PROGETTO POVERTA'			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Inserimenti attivati Progetto Povertà	23	27	37
Richieste di Inserimento	42	27	41
Servizio adulti - Servizio minori	22	0	16
Assunzioni	0	0	2

AREA ANZIANI

In un contesto sempre più complicato da una multidimensionalità dei problemi e dalla riduzione delle risorse diventa sempre più difficile coniugare equilibrio di bilancio, qualità dei servizi e capacità di accoglienza e di risposta ai bisogni della cittadinanza mantenendo fermo il principio della centralità della persona. Ad oggi le azioni tese ad una qualificazione della spesa non sempre hanno prodotto i risultati attesi segno che è necessario individuare nuove strategie gestionali, nuovi modelli organizzativi e nuove forme di collaborazione con il privato tutto, posto che per i servizi pubblici non è previsto per il futuro una crescita di risorse.

A complicare ulteriormente questo scenario si aggiunge una dinamica demografica che vede la provincia di Ferrara con la percentuale regionale più elevata di anziani residenti: 27% contro la media regionale del 23%. In questo quadro ciò che preoccupa maggiormente è l'aumento di situazioni di solitudine, di grande fragilità sociale, di reti familiari assenti o inefficaci sulle quali sarebbe opportuno agire promuovendo un maggior coinvolgimento di tutta la comunità, sviluppando reti di solidarietà capaci di creare coesione sociale.

L'utenza ha avuto significativi cambiamenti nel corso degli ultimi anni: utenti sempre meno non autosufficienti dal punto di vista funzionale ma sempre più soli e con problemi di deterioramento cognitivo, nei servizi a sostegno della domiciliarità; anziani con un elevato livello di non autosufficienza e complessità sanitaria, nei servizi residenziali.

Il 2014 ma soprattutto il 2015 hanno costituito un momento di svolta, in particolare per la rete dei servizi socio sanitari per anziani che ha scontato una riduzione dei servizi in conseguenza di una significativa contrazione delle risorse.

L'evento che ha impattato maggiormente sulla popolazione è stato indubbiamente la riduzione del FRNA per il Distretto Centro Nord a cui appartengono l'ASSP di Copparo e il territorio dell'ASP di Ferrara. Ciò è stato determinato dalla necessità di riportare la ripartizione dei finanziamenti ai tre distretti della provincia nei parametri regionali poichè sino al 2014 il distretto Centro Nord aveva goduto di maggiori risorse.

Le conseguenze di questa delicata operazione sono state molto pesanti, per es: il taglio di posti letto nelle strutture convenzionate, la riduzione degli Assegni di cura, la soppressione dei ricoveri di sollievo; per i centri diurni e il servizio di assistenza domiciliare si sono attivate misure di contenimento della spesa per riposizionarla ai valori del 2013.

In questo scenario la valorizzazione e il sostegno dei caregiver e delle famiglie in generale diventa un obiettivo primario: nel 2014 e 2015 ASP ha organizzato percorsi formativi per caregiver formali e informali con la partecipazioni di esperti e professionisti della rete dei servizi locali. Inoltre è continuata nel distretto centro nord l'attività del CaFè della memoria, altro momento di incontro per i familiari.

Sul versante dell'integrazione socio sanitaria è importante ricordare l'avvio di percorsi di integrazione con la Casa della Salute di Copparo e la Casa della Salute di Ferrara:

- Le procedure di team-working tra i professionisti di ASSP e AUSL che insieme si confrontano in equipe multidisciplinare per la presa in carico multidimensionale dell'utente
- la collaborazione con il poliambulatorio della Cittadella S. Rocco, per l'utenza fragile seguita da ASP, che prevede un percorso facilitato per le visite specialistiche
- il tavolo di confronto sul tema della gestione della terapia farmacologica a domicilio che a fine 2015, ha prodotto una proposta di protocollo operativo nel quale si definiscono i termini della collaborazione tra il Sad/Asp e l'equipe infermieristica del DCP dell'Ausl di Ferrara.

Tab. 1 - UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale utenti	1.928	2.095	1.325
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale utenti	1.246	1.271	1.302

Tab. 2 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. utenti SAD	129	161	134
Totale costo	€ 470.530,51	€ 276.689,87	€ 667.623,21
Costo medio per utente	€ 3.647,52	€ 1.718,57	€ 4.982,26
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
N. utenti SAD	107	14	87
Totale costo	€ 170.055,84	€ 23.521,00	€ 205.534,00
Costo medio per utente	€ 1.589,31	€ 1.680,07	€ 2.362,46

Nel territorio di ASSP si registra un aumento di utenti dal 2014 al 2015 con un costo medio per utente che incrementa a conferma della complessità delle prestazioni che si rivolgono a una popolazione anziana sempre più fragile.

Il dato del SAD in ASP rilevato per gli anni 2013 e 2014 presenta un costo inferiore all'anno 2015 in quanto ASL sosteneva direttamente l'onere sanitario correlato alla prestazione, mentre dal 2015 tale quota viene erogata da ASP e finanziata dall'ASL.

In generale il servizio di assistenza domiciliare è quello che più di altri vive un momento di forte sofferenza in quanto fatica a riconoscersi in una struttura data dalla normativa sull'accreditamento che non risponde più ai bisogni prevalenti della popolazione anziana. L'impegno maggiore è infatti verso una popolazione sempre più sola, fragile e vulnerabile, sempre più bisognosa non solo di prestazioni relative all'accudimento della persona e/o dell'ambiente in cui vive ma di interventi "tutelanti", di "messa in protezione" attraverso attività, ad oggi, solo in parte riconosciute nella domiciliarità quali, ad esempio, la predisposizione e aiuto nella somministrazione della terapia farmacologica, l'aiuto alla persona ad accedere ai servizi sanitari, a monitorare a domicilio le condizioni di salute in assenza di familiari. Si tratta di rispondere a bisogni considerati dal sanitario di bassa soglia ma determinanti per prolungare la domiciliarità. Sono questi i temi che stanno diventando oggetto di lavoro e di confronto con i servizi della Casa della salute.

Tab. 3 - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. Utenti per Pasti	150	143	127
Totale costi sostenuti	€ 267.399,43	€ 266.716,03	€ 238.096,93
Costi medi sostenuti	€ 1.782,66	€ 1.865,15	€ 1.874,78
<i>Livello di autosufficienza</i>			
Autosufficienti e parzialmente autosuff.	64	55	54
Non autosufficienti	86	88	73
<i>Fascie d'Età</i>			
n. utenti pasti 65/74	31	38	47
n. utenti pasti 75/79	24	21	25
n. utenti pasti >80	95	84	55
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
N. Utenti per Pasti	123	32	92
Totale costi sostenuti	€ 115.055,69	€ 46.813,00	€ 140.835,00
Costi medi sostenuti	€ 1.782,66	€ 1.462,91	€ 1.530,82
<i>Livello di autosufficienza</i>			
Autosufficienti e parzialmente autosuff.	64	55	19
Non autosufficienti	86	88	73
<i>Fascie d'Età</i>			
n. utenti pasti 65/74	31	38	47
n. utenti pasti 75/79	24	21	25
n. utenti pasti >80	95	84	55

Tab. 4 - SERVIZIO TELESOCORSO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Utenti	26	25	16
Costo sostenuto	€ 7.955,57	€ 7.144,69	€ 5.484,51
<i>N. utenti FRNA</i>	17	15	12
<i>Costo FRNA</i>	€ 2.868,00	€ 2.544,00	€ 1.904,00
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Utenti	8	7	10
Costo sostenuto	€ 871,20	€ 1.100,00	€ 1.024,80
<i>N. utenti FRNA</i>	8	7	0
<i>Costo FRNA</i>	€ 871,20	€ 1.100,00	€ -

Tab. 5 - BUONI TAXI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Buoni Taxi	17	25	20
Costo sostenuto	€ 5.967,88	€ 6.164,85	€ 3.981,60

Tab. 6 - SUSSIDI AD ANZIANI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale utenti assistiti	50	59	57
Importo erogato	€ 26.567,63	€ 27.173,50	€ 26.803,24
Contributo medio annuo per utente	€ 531,35	€ 460,57	€ 470,23
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale utenti assistiti	17	9	13
Importo erogato	€ 3.645,71	€ 2.092,45	€ 2.740,20
Contributo medio annuo per utente	€ 214,45	€ 232,50	€ 210,78

Tab. 7 - TRASPORTI UTENTI				
ASP FERRARA	2014		2015	
	Trasporti	Utenti	Trasporti	Utenti
Trasporti socio/sanitari di anziani residenti a domicilio	182	4	82	4
Trasporti c/o Centro Diurno ASP Ferrara	2.140	14	2.390	14
TOTALE	2.322	18	2.472	18
UNIONE TERRE E FIUMI	2014		2015	
	Trasporti	Utenti	Trasporti	Utenti
Trasporti socio/sanitari di anziani residenti a domicilio	58	13	93	16
TOTALE	2.322	18	93	16

Tab. 8 - ASSEGNI DI CURA				
ASP FERRARA	2014		2015	
	Utenti	di cui con badante	Utenti	di cui con badante
Assegni di cura sociali	7	0	7	0
Importo assegno di cura sociale	€ 16.045,00		€ 20.752,28	
UNIONE TERRE E FIUMI	2014		2015	
	Utenti	di cui con badante	Utenti	di cui con badante
Assegni di cura sociali	6	4	3	0
Importo assegno di cura sociale	€ 23.675,00		€ 22.073,00	

L'erogazione di contributi economici per entrambe le Aziende rimane costante. Le richieste che hanno trovato una risposta riguardano prevalentemente il pagamento delle utenze o spese legate ad un problema abitativo: spese per trasloco, per affittacamere, per morosità affitto. In aumento gli interventi di pulizia e disinfestazione di abitazioni in gravi condizioni igienico sanitarie in quanto sono sempre più numerosi gli anziani che a causa dell'isolamento e di conseguenti forme di deterioramento cognitivo, vivono in condizione di grande degrado.

Nel 2015 per la prima volta, si sono sperimentati 6 inserimenti lavorativi rivolti ad anziani tra i 65 e 75 anni di età. Queste esperienze del territorio di ASP si sono rivelate molto positive perché oltre ad aver risposto ad un bisogno economico spesso causa di situazioni debitorie importanti, ha creato occasioni di socializzazione, ha valorizzato il saper fare dell'anziano rendendolo soggetto attivo nella soluzione dei suoi problemi.

Tab. 9 - INTEGRAZIONI RETTE UTENTI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Totale n. utenti	199	222	189
Totale costo sostenuto	€ 1.165.137,18	€ 1.170.155,55	€ 1.030.051,37
Costo medio sostenuto del distretto	€ 5.854,96	€ 5.270,97	€ 5.450,01
<i>Centro Diurno</i>			
N. Utenti	3	3	3
Tot. Costo Sostenuto	€ 7.748,03	€ 9.435,43	€ 7.542,41
<i>Strutture Protette Convenzionate</i>			
N. Utenti	125	117	132
Tot. Costo Sostenuto	€ 601.231,31	€ 671.999,09	€ 533.787,93
<i>Strutture Protette non Convenzionate</i>			
N. Utenti	54	72	54
Tot. Costo Sostenuto	€ 413.901,03	€ 500.492,84	€ 488.721,03
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
Totale n. utenti	58	55	48
Totale costo sostenuto	€ 195.468,96	€ 264.927,50	€ 221.530,01
Costo medio sostenuto del distretto	€ 3.370,15	€ 4.816,86	€ 4.615,21
<i>Strutture Protette Convenzionate</i>			
N. Utenti	41	37	38
Tot. Costo Sostenuto	€ 91.715,66	€ 154.539,79	€ 167.365,00
<i>Strutture Protette non Convenzionate</i>			
N. Utenti	14	16	10
Tot. Costo Sostenuto	€ 94.322,62	€ 105.807,71	€ 72.455,36

L'integrazione rette per entrambe le aziende, pur registrando una lieve diminuzione, rimane uno dei costi più elevati tra le voci di bilancio, segno tangibile della crisi economica in atto.

Tab. 11 - CENTRO DIURNO ASP			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
N. giornate di presenza	2.597	2.442	2.740
N. Presenti al 1° gennaio	13	18	18
N. accolti nell'anno	17	27	21
N. dimissioni nell'anno	12	27	20
Tot. persone transitate	30	45	39

Nell'area delle demenze, oltre al Centro diurno dedicato e tutta l'attività di gestione degli ingressi presso il Nucleo speciale demenze in collaborazione con l'UVGT, si è consolidata l'attività domiciliare di stimolazione cognitiva attraverso il Progetto Sostene curato da Coop. Serena. Nel 2015 sono state seguite 36 persone a fronte delle 27 del 2014.

Tab. 12 – SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI E CAREGIVER			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
n. accessi badanti	1.036	3.262	3.175
n. accessi famiglie	457	667	627
Totale accessi	1.493	3.929	3.802
n. persone famiglie	234	223	236
n. persone badanti	255	283	292
<i>di cui badanti formate nell'anno</i>	145	128	118
Totale persone transitate	489	506	528

È uno sportello di consulenza dove si possono ricevere informazioni e sostegno per la qualificazione del lavoro delle assistenti familiari (badanti). Contemporaneamente è un servizio per le famiglie che cercano personale qualificato nella cura di persone anziane.

CASA RESIDENZA ANZIANI ASP

Tra gli sviluppi tematici più rilevanti nel corso dell'anno 2015 per la casa residenza, si ricorda il percorso dell'accreditamento che costituisce uno dei principali processi d'innovazione del welfare regionale. Tra i valori che stanno alla base di questo percorso troviamo tra i più rilevanti: la qualità del servizio, la qualificazione della gestione e degli operatori. Questo processo complesso, durato anni, si è concluso nel dicembre del 2015 positivamente per la Casa. Ha permesso di qualificare tutti i servizi specializzati che la struttura gestisce; il nucleo speciale temporaneo per le persone affette da demenza, gli inserimenti individuali di gravissima disabilità e di casa residenza consueta.

L'obiettivo è stato raggiunto soprattutto per l'importante lavoro di squadra svolto all'interno del servizio e dalla collaborazione con tutti i settori dell'azienda.

Nel primo semestre il personale ha lavorato per realizzare una struttura organizzativa volta a collegare l'impiego efficiente delle risorse professionali con l'aumento della qualità delle prestazioni. Gli Operatori si sono dedicati in particolare allo sviluppo della relazione di cura per la gestione dei disturbi cognitivi e del comportamento. Hanno, inoltre, maturato migliori competenze comunicative/animative per sostenere con maggiore efficacia la persona utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Relativamente alla qualificazione del servizio si è provveduto ad espletare una selezione pubblica per le figure socio-sanitarie (OSS) al fine di garantire la continuità assistenziale.

Per dare continuità alla rilevazione del gradimento di soddisfazione del cliente, si è somministrato un questionario di gradimento ai familiari, in coerenza a quanto proposto negli anni precedenti, utilizzando lo strumento in essere. Il servizio ha rinnovato la certificazione UNI EN ISO 9001.

Tab. 1 - ACCESSI ED UTENTI IN CARICO			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Presenze	64,3	64,1	63,4
N. accolti dal domicilio	20	21	18
N. accolti da altre strutture	21	17	35
N. accolti da struttura ospedaliera	8	5	10
Totale accolti	49	43	63
N. decessi in struttura	9	9	12
N. decessi in ospedale	14	10	24
Totale decessi	23	19	36
N. dimissioni in altra struttura	23	25	19
N. dimissioni in struttura ospedaliera	0	0	0
N. dimissioni al domicilio	1	2	5
Totale dimissioni	24	27	24
Totale uscite	47	46	60
N. ricoveri	46	48	62
N. giornate di ricovero	458	457	622
Età media	82,1	81,3	79,9

Tab. 2 - UTENTI CLASSIFICATI SECONDO CASE MIX			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Fasce A/B (utenti che presentano un elevato carico assistenziale e sanitario)	60	60	60
Gravissima disabilità	1	2	2
Fascia C	4	3	3
Fascia D	0	0	0

Tab. 3 - INDICATORI QUALITATIVI E QUANTITAVI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
Minutaggio Assistenziale Medio	139,73	149,18	147,76
Numero medio mensile di bagni effettuati ad un Ospite	4,45	4,47	4,43
Percentuale media mensile di Ospiti allettati	11,6%	9,8%	9,9%
Percentuale media mensile di Ospiti Caduti	1,5%	5,3%	1,7%
Percentuale media mensile di Ospiti affetti da ulcera da pressione	9,3%	9,2%	9,6%
Numero di PAI nell'anno	155	290	381

Tab. 4 - TRASPORTI UTENTI			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
NUCLEO AIA mod.1	42	3	3
NUCLEO AIA mod.2	14	2	1
NUCLEO SPECIALE DEMENZE	28	8	1
TOTALE	84	13	5

RISORSE UMANE

Questi ultimi anni si sono caratterizzati per importanti modificazioni di carattere organizzativo compresa l'apertura di servizi e la ridefinizione di aree. Quando si parla di organizzazione si ha l'impressione di toccare una serie di problemi strutturali e culturali di difficile soluzione; la dimensione organizzativa è forse la più importante e al tempo stesso la meno definita del processo di cambiamento che riguarda le aziende di servizi alla persona. Alcuni concetti come la pianificazione strategica, il ciclo di programmazione delle attività, la gestione delle risorse e l'orientamento all'utente, appaiono chiari o quanto meno evocano qualcosa di preciso e ineludibile nel percorso di rinnovamento delle aziende di servizi alla persona. La sostenibilità dei servizi alla persona è prepotentemente entrata nell'agenda di chi si occupa di servizi a tutti i livelli: rendere il sistema più efficace ed efficiente vuol dire impostare interventi capaci di impattare sui processi organizzativi cambiando le pratiche di lavoro. Considerata la delicatezza di tale ambito nell'attuale contesto economico e sociale e nell'ottica del contenimento della spesa, si è proceduto ad una razionalizzazione ed omogeneizzazione dei processi che coinvolgono le funzioni nell'ambito del sociale, con l'obiettivo di mettere ordine nella frammentazione delle competenze e di potenziare le funzioni di indirizzo, pianificazione, monitoraggio e controllo del welfare, per garantire un più adeguato sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari sul territorio.

In quest'ottica potremmo affermare che la formazione aziendale è il processo principe finalizzato a presidiare e sviluppare le competenze aziendali e individuali e rappresenta uno degli strumenti per stimolare e attivare un processo di sviluppo dei soggetti e delle organizzazioni. Il processo di formazione è stato distinto in quattro fasi sequenziali:

- l'analisi dei fabbisogni, in cui si perviene alla definizione delle esigenze professionali da soddisfare attraverso la formazione;
- la progettazione didattica, nella quale si procede alla traduzione dei bisogni rilevati in programmi di intervento formativo;
- la realizzazione, che implica la gestione dei momenti organizzativi e logistici della formazione;
- la valutazione del gradimento.

Sono stati progettati eventi formativi obbligatori (D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali, anticorruzione, sicurezza sul lavoro), ed eventi formativi incentivanti la competenza professionale delle varie figure.

Tab. 1 – TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
ASP FERRARA	2013	2014	2015
personale a tempo indeterminato	143	134	132
personale a tempo determinato	0	2,22	12,5
Personale Interinale	20,38	24,01	16,67
UNIONE TERRE E FIUMI	2013	2014	2015
personale a tempo indeterminato	27	25	23
personale a tempo determinato	1	2	2
Personale Interinale	0	0	0

CONTO ECONOMICO

Di seguito si evidenziano i risultati contabili anno 2015:

CONTO ECONOMICO - ASP FERRARA			
	2013	2014	2015
VALORE DELLA PRODUZIONE	16.051.044	18.142.020	21.993.897
COSTI DELLA PRODUZIONE	16.484.815	18.888.672	21.341.345
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	- 433.771	- 746.652	652.552
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-96.157	-231.815	-215.296
RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE	-	-	-
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	-363	-	-150.000
Risultato prima delle imposte	- 530.291	- 978.467	287.256
Irap personale dipendente	-263.770	-264.117	-276.214
Irap altri soggetti	-50.829	-65.818	- 50.887
IRES	-127.205	-99.136	-93.504
UTILE (perdita) d'esercizio	-972.095	-1.407.538	-133.349

Il valore della produzione e i costi della produzione sono aumentati dall'anno 2014 al 2015 in parallelo all'aumento delle persone richiedenti asilo gestite da ASP con i fondi della prefettura di Ferrara.

Si nota come la differenza tra valore e costi della produzione sia migliorata grazie allo sforzo di razionalizzazione dei costi che è stato intrapreso dall'inizio dell'anno 2015.

Il miglioramento si è tradotto anche nel risultato d'esercizio che risulta in perdita di € 133.349,00 contro una perdita di € 1.407.538,00 dell'anno precedente.

La perdita è dovuta ad una sopravvenienza passiva per € 150.000 derivante dallo stralcio del rimborso della Regione Emilia Romagna di parte dei danni relativi al terremoto dell'anno 2013.

CONTO ECONOMICO - ASSP UNIONE TERRE E FIUMI			
	2013	2014	2015
VALORE DELLA PRODUZIONE	*8.848.142	3.750.869	3.952.503
COSTI DELLA PRODUZIONE	8.824.364	3.671.438	3.877.948
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	23.778	79.432	74.555
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	22.569	130	23219
RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0	0
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	0	0	0
Risultato prima delle imposte	3.580	58.123	75.467
Imposte sul reddito	0	0	33.302
UTILE (perdita) d'esercizio	3.580	58.123	42.165

* Si precisa che per ASSP Unione l'anno 2013 è stato l'ultimo della gestione diretta della Casa Protetta di Copparo, passata dal 2014 in gestione all'Ente accreditato Cidas.

