

Andamento della Gestione dell'Azienda Speciale Servizi alla Persona (ASSP)

Anno 2020

Il 2020 è stato caratterizzato e pesantemente condizionato dal diffondersi dell'epidemia di Covid-19. Nel corso dell'anno, per fare fronte ai disagi, si sono stati effettuati cambiamenti significativi nell'organizzazione del lavoro per potere raggiungere gli obiettivi fissati nel rispetto delle nuove norme dettate dal Governo.

La necessità di limitare i contatti di persona, ha reso necessario introdurre il lavoro a distanza oltre al potenziamento dei contatti telefonici e del lavoro su appuntamento. Questi cambiamenti sono stati maggiormente difficili da applicare nella struttura dell'ASSP che tradizionalmente fa del contatto diretto con gli utenti il proprio stile di lavoro. Una difficoltà reale, resa superabile dalla collaborazione e dalla disponibilità a dare il proprio contributo da parte di tutto il personale. Un impegno che pur attraverso pesanti difficoltà, ha consentito di raggiungere gli obiettivi prefissati mantenendo un buon livello di efficienza operativa. In questo senso un riscontro positivo deriva dalla mancanza nel corso del 2020 di reclami o segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Va dato atto agli operatori di essersi impegnati in modo professionale, e anche personale, per non far pesare le nuove difficoltà organizzative sui propri utenti.

Sotto il profilo organizzativo, oltre all'adozione del lavoro a distanza, è stato potenziato il sistema degli appuntamenti e della reperibilità telefonica degli operatori durante l'intero orario di lavoro. Nella riorganizzazione hanno avuto una funzione fondamentale le Coordinatrici di Area Tecnica che hanno favorito il collegamento fra Direzione dell'ASSP e l'operatività sul territorio. Nel suo complesso la nuova organizzazione dovuta all'emergenza sanitaria ha avuto l'effetto positivo di migliorare e rendere più efficiente la comunicazione interna.

Le modifiche dell'assetto organizzativo sono sempre state condivise con i sindacati che hanno fornito un contributo importante alla riorganizzazione del lavoro durante l'emergenza pandemica.

Di seguito sono indicati i risultati ottenuti nell'anno 2020 in base al mandato e agli obiettivi assegnati.

Organizzazione e gestione del personale

Allo scopo di aumentare la condivisione delle attività, monitorare il raggiungimento degli obiettivi e ottimizzare la comunicazione interna, dall'inizio del 2020, sono stati calendarizzati diversi incontri fra la Direzione e le tre coordinatrici di Area tecnica. Ogni incontro è stato verbalizzato e messo a disposizione dei partecipanti. Successivamente, vista l'utilità di questi incontri, si è deciso di stabilizzare questo modello fissando scadenze quindicinali, ferma restando la possibilità di ulteriori incontri per risolvere problemi contingenti.

Per affrontare al meglio l'emergenza sanitaria è stato predisposto l'acquisto di Dispositivi di Protezione Individuale, per tutti gli operatori dei servizi, oltre alla fornitura di disinfettanti e all'installazione di schermi e divisorie in plexiglas.

Un accordo sindacale sottoscritto il 25 marzo 2020, e operativo fino alla conclusione dell'emergenza sanitaria, e tuttora in corso, ha regolamentato l'attività lavorativa in regime di Smart Working, mentre una procedura specifica rispetto alla tutela della salute è stata definita il 3 agosto 2020 in accordo con il medico del lavoro e il Responsabile della Sicurezza, sentito il parere delle organizzazioni sindacali.

La procedura aziendale di cui sopra e la forma di lavoro agile utilizzata da ASSP per quasi un anno, è stata via via riadattata alle esigenze del servizio, con gradi diversi di flessibilità e di presenza in servizio o in Smart Working.

Accordi sindacali

Durante l'anno si sono effettuati diversi incontri con la delegazione trattante dei sindacati per superare le difficoltà create dalla pandemia adottando nuove procedure. In particolare da maggio del 2020 alla fine dell'anno si sono concretizzati diversi accordi inerenti i temi della sicurezza sul lavoro e definita la procedura aziendale per il contenimento della diffusione del Covid 19 oltre ad aggiornare il DVR per la valutazione dello stress correlato al lavoro. Gli esiti dell'aggiornamento sono stati successivamente condivisi con i dipendenti.

Si sono definiti i criteri per avviare le modalità del lavoro a distanza, in corso di codificazione definitiva verso il raggiungimento di un Piano Organizzativo per il Lavoro Agile.

A novembre la Delegazione Trattante e l'Assemblea Sindacale hanno approvato il Fondo decentrato e le progressioni economiche per il 2020.

Durante il mese di dicembre sono state predisposte le procedure previste dal Regolamento per le Progressioni Economiche anno 2020, con la pubblicazione della graduatoria definitiva con la quale sono state approvate e liquidate le progressioni economiche dei dipendenti ASSP per l'anno 2020.

Infine sono stati approvati il piano del Fabbisogno del Personale e la dotazione organica al 31/12/2020 prevedendo per il 2021 assunzioni a tempo determinato per l'area amministrativa e per l'area minori.

Visto l'esito non completamente soddisfacente della valutazione del rischio di stress collegato al lavoro, -si è attivato un corso di formazione allo scopo di gestire i conflitti in modo produttivo e di migliorare le relazioni interne fra i dipendenti. Il corso tenuto da un consulente e da uno psicologo del lavoro, è iniziato a giugno del 2020 e terminerà a giugno del 2021.

A oggi, si possono già osservare alcuni risultati concreti quali il miglioramento della collaborazione fra operatori di settori diversi, una maggiore condivisione degli obiettivi del servizio, e in generale una maggiore solidarietà nella pratica del lavoro quotidiano. Inoltre all'interno del percorso

formativo è stato possibile definire in modo condiviso la Prima Carta dei Valori di ASSP e l'Aggiornamento del Codice di Comportamento dei dipendenti.

Per aumentare il livello di condivisione sugli obiettivi e per migliorare le sinergie operative, la Direzione ha organizzato diversi incontri in video conferenza rivolti a tutti i dipendenti dell'ASSP su tematiche comuni all'area tecnica e amministrativa.

Gli argomenti trattati sono stati: il Protocollo con Hera riguardante i clienti assistiti e il Bilancio Sociale dell'ASSP. Per l'anno 2021 sono già iniziati una serie di incontri inerenti la gestione del protocollo per rivedere le procedure amministrative, e la rielaborazione della Carta dei servizi.

Attività di programmazione e indirizzo con l'Ufficio Welfare dell'Unione Terre e Fiumi:

Con l'Ufficio Welfare dell'Unione Terre e Fiumi sono state consolidate e sviluppate diverse attività.

Un primo progetto portato a termine con l'Ufficio Welfare dell'Unione Terre e Fiumi, ha riguardato la gestione dell'erogazione dei buoni spesa previsti dal DCPM del 28/03/2020 per l'emergenza Covid-19. L'Ufficio Welfare, l'ASSP e i Referenti Comunali hanno condiviso una modalità operativa che ha consentito di snellire e semplificare le procedure amministrative rendendole più efficienti ed efficaci.

Sono stati condivisi i progetti e le azioni per il Fondo Sociale Locale del Piano di Zona 2020 per renderli più omogenei ed efficaci. E infine è stato previsto il collegamento informatico all'anagrafe nazionale, per gestire le prestazioni Socio Sanitarie utilizzando il software GARSIA già in uso ad ASSP. Il collegamento permetterà la verifica puntuale dei dati anagrafici dichiarati dagli utenti in carico.

AZIONI REALIZZATE:

1 E' stato predisposto il nuovo Contratto di servizio annuale tra l'ASSP, l'Unione Terre e Fiumi e l'Azienda Usl di Ferrara per rinnovare la gestione dei Servizi Socio Sanitari in scadenza a fine anno. Il Consiglio dell'Unione Terre e Fiumi durante la seduta di fine anno ha proposto un emendamento

nel quale si prevede che ogni assunzione di ASSP, sia approvata dalla Giunta dell'Unione Terre e Fiumi, e il Consiglio ne faccia formale presa d'atto.

2 In collaborazione con il Servizio Ragioneria dell'Unione Terre e Fiumi si sono semplificate le procedure per stipulare i contratti di fornitura dei servizi assicurativi e di brokeraggio in capo ad ASSP, riducendo i costi.

Rapporti con Enti e Aziende Esterne

La limitazione degli spostamenti ha influito anche sui rapporti con altri Enti e Istituzioni e ha reso necessario un incremento significativo del lavoro in teleconferenza. Dopo una certa difficoltà iniziale causata dall'uso di strumenti nuovi, sconosciuti sotto il profilo tecnologico e poco usati sul lavoro, si può dire che il collegamento telematico stia diventando uno strumento normalmente usato, che potrà essere utilmente impiegato, anche una volta usciti dalla pandemia. Anche grazie all'uso di questi strumenti è stato possibile mantenere relazioni stabili con gli Enti e le Aziende esterne che sono in costante rapporto con l'ASSP e raggiungere gli obiettivi fissati.

Rapporti con altri Enti e coordinamento interno

1 Incontri con le Unità di Valutazione Minori per verificare l'andamento dei progetti complessi in carico ad ASSP e al Servizio di Salute Mentale dell'Azienda USL di Ferrara (6 incontri);

2 Partecipazione all'Ufficio di piano per la programmazione del Fondo Sociale Locale e del Fondo per la non autosufficienza dell'anno 2020. Partecipazione agli incontri specifici per l'area disabilità riguardanti gli inserimenti in struttura (10 incontri);

3 Incontri con CIDAS e Azienda USL per la riprogettazione dell'attività dei Centri Socio Occupazionali e dei Centri Diurni per disabili e anziani, a causa delle limitazioni dovute alle misure di contrasto del Covid 19 (12 incontri);

4 Partecipazione al gruppo autismo per programmare gli interventi integrati e definire il piano formativo per gli operatori socio sanitari (3 incontri).

5 Partecipazione a incontri di monitoraggio e rendicontazione della spesa per il Fondo Povertà e Programma Operativo Ministeriale Inclusione Sociale PON (avviso 3/2016) (5 incontri);

6 Incontri tecnici di Direzione con Dirigenti dell'Azienda Usl del servizio Disabilità Adulti e del Dipartimento di Salute Mentale per la gestione di un caso complesso e gravissimo in carico alle tre aziende (12 incontri);

7 Partecipazione al Tavolo Minori in merito al protocollo per la tutela e gli abusi sui minori in collaborazione con l'Assessorato ai Servizi alla Persona del Comune di Ferrara (3 incontri).

Coordinamento Aree Tecniche

Gli obiettivi assegnati alle coordinatrici d'Area per l'anno 2020 sono stati raggiunti e le attività previste sono state svolte, secondo programma, riorganizzando le attività del personale e adattando l'erogazione dei servizi alle nuove esigenze create dal coronavirus.

Le Coordinatrici hanno svolto un ruolo fondamentale nella gestione di ogni Area garantendo l'erogazione dei servizi in modo regolare e qualitativamente apprezzabile.

Di seguito sono riportate le considerazioni e le proposte migliorative condivise con le Coordinatrici di Area:

Area Minori

L'attività dell'Area Minori ha avuto un incremento significativo specie per quanto riguarda le richieste di contributo da parte di famiglie in gravi difficoltà economiche, che sono sostanzialmente triplicate. Un ulteriore aumento del carico di lavoro è stato determinato dalla crescita dei casi complessi, che afferiscono all'ambito della tutela, specialmente quelli oggetto dei provvedimenti da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Un ulteriore aggravio imprevisto è stato determinato dalle attività di istruttoria per le domande di Buoni spesa collegati all'emergenza Covid-19.

Come si può rilevare dai dati forniti di seguito, sono state comunque svolte tutte le attività programmate rispondendo anche ai bisogni specifici causati dalla pandemia che hanno determinato un forte incremento degli interventi.

Grazie al lavoro di équipe, il processo di condivisione ha consentito di amalgamare meglio il gruppo e si è potuta affrontare insieme e con efficacia, l'emergenza.

DATI DI ATTIVITA' DI COORDINAMENTO DELL'AREA MINORI:

- Riunioni di équipe di area n. 47
- Partecipazione all'Equipe territoriali integrate (ETI) con l'Azienda Usl n. 24
- Partecipazione all'Unità di Valutazione Minori (UVM) con l'Azienda Usl n. 5
- Partecipazione ad incontri di Supervisione con il formatore Psicologo n. 16
- Predisposizione della scheda tecnica di accesso per il servizio PUA (a cura di Mattioli e Napoli)
- Definizione di una prassi di presa in carico all'interno delle équipe e di passaggio di consegne fra le Aree tecniche (a cura di Grazzi, Mattioli e Napoli)
- Produzione del Vademecum per l'inserimento dei nuovi Dipendenti in ASSP (a cura di Grazzi e Napoli)
- Partecipazione ad incontri di webinar sull'Adolescenza promossi dal Comune di Ferrara (adesione Guerzoni e Napoli)
- Elaborazione e produzione dei dati di attività per le scadenze regionali e per il Bilancio Sociale (a cura di tutte le AS e Coordinatore)
- Affiancamento e formazione dei nuovi colleghi a seguito di turn over (a cura del Coordinatore)

- Partecipazione ad incontri di formazione presso il Centro Donna Giustizia (adesione Mari e Napoli)

- Incontri con l'Ufficio Welfare e l'Acer per affrontare i problemi di morosità degli utenti in carico (adesione di tutte le AS e del Coordinatore)

DATI DI ATTIVITA':

N. MINORI IN CARICO PER UNIONE TERRE E FIUMI: N. 445

DISTINTI PER COMUNE

COMUNE DI COPPARO

N. MINORI IN CARICO 185								
N. min. con Prov. Aut. Giudiziaria	n. min ins in comunità res.		n. min. in affido familiare	n. min con evoluzioni progettuali *	n. minori con sed	N. min. inseriti in attività socializzanti	N. min con grave dis e progetti ad hoc	n. min. in incontri prot.
94	8	Di cui N. 6 con madri	Resid 3 Diurno 0	4	8	16	6	5
Un dato molto importante è dato anche dal numero di minori che sono emigrati dal territorio di sesto fiorentino che sono in questo caso 6								

*si intendono quei progetti che dalla residenzialità si trasformano in progetti di semi-autonomia o rientro a casa

COMUNE DI TRESIGNANA

N. MINORI IN CARICO 94								
N. min. con Prov. Aut. Giudiziaria	n. min ins in comunità res.		n. min. in affido familiare	n. min con evoluzioni progettuali *	n. minori con sed	N. min. inseriti in attività socializzanti	N. min con grave dis e progetti ad hoc	n. min. in incontri prot.
42	1	Di cui N. 0 con madri	Resid 0 Diurno 0	1	4	2	3	1
Un dato molto importante è dato anche dal numero di minori che sono emigrati dal territorio di sesto fiorentino che sono in questo caso 0								

*si intendono quei progetti che dalla residenzialità si trasformano in progetti di semi-autonomia o rientro a casa

COMUNE DI RIVA DEL PO

N. MINORI IN CARICO 166								
N. min. con Prov. Aut. Giudiziaria	n. min ins in comunità res.		n. min. in affido familiare	n. min con evoluzioni progettuali *	n. minori con sed	N. min. inseriti in attività socializzanti	N. min con grave dis e progetti ad hoc	n. min. in incontri prot.
63	11	Di cui 7 con madri	Resid 0 Diurno 10	1	11	4	3	11
Un dato molto importante è dato anche dal numero di minori che sono emigrati dal territorio di sesto fiorentino che sono in questo caso 24								

*si intendono quei progetti che dalla residenzialità si trasformano in progetti di semi-autonomia o rientro a casa

Considerazioni conclusive inerenti l'Area Minori

Le prese in carico di minori sono passate da 419 del 2019 a 445 nel 2020.

Al di là dell'aumento del numero di minori in carico, va considerato che i provvedimenti emessi dall'Autorità Giudiziaria (Procura Minorile, Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario) pesano per il 44,7% dei Minori in carico ossia 199 sul totale di 445. Ciò comporta un dispendio maggiore di energie e di risorse perché normalmente si tratta di casi complessi da gestire in stretta collaborazione con enti e servizi diversi. Inoltre la necessità di procedere con inserimenti in strutture protette comporta costi elevati.

Il numero complessivo dei minori inseriti in contesti extrafamiliari è passato dal 2019 al 2020 da 26 a 20 unità. Questa riduzione è frutto di un impegno notevole nella ricerca di soluzioni che non prevedano l'uscita, anche se temporanea, dal nucleo familiare e la capacità di incidere, seppur gradualmente, sulle condizioni di vita e di relazione dei minori.

A conferma dell'importanza data al recupero e alla valorizzazione delle funzioni genitoriali e al mantenimento dei legami familiari, si evidenzia la presenza di 13 minori in strutture specializzate che ospitano madre e bambino insieme.

Nel corso del 2020 sono stati implementati i progetti di reinserimento post comunità per favorire i percorsi gradualmente di rientro nel nucleo familiare di origine.

Per limitare il ricorso a forme di allontanamento drastiche, 10 minori sono stati avviati a forme di affido familiare diurno, una modalità che consente loro di sperimentarsi all'interno di un ambiente idoneo e stimolante, senza sradicarli dalla propria famiglia di origine.

I minori in carico affetti da gravi disabilità, sono passati da 9 nel 2019 a 12 nel 2020. Si tratta di casi complessi che prevedono il coinvolgimento dei servizi dell'Azienda Sanitaria, per sviluppare percorsi integrati di assistenza domiciliare territoriale attraverso la presa in carico globale dell'intero nucleo familiare.

Ai 23 utenti, già in carico nel 2019 con progetti di tipo educativo, è stata garantita la continuità durante tutto il 2020.

Gli incontri protetti hanno invece subito una lieve flessione passando da 23 nel 2019 a 17 nel 2020, perché a causa dell'emergenza sanitaria sono stati limitati gli spostamenti delle persone da un territorio comunale all'altro. Così come sono state ridotte al minimo le attività socio educative e ricreative extrascolastiche passando da 69 nel 2019 a 22 nel 2020.

Va infine segnalata un'emergenza dovuta alla necessità di dover gestire la presa in carico di nuclei numerosi provenienti da Sesto Fiorentino. In tutto 29 minori per la maggior parte interessati da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, alcuni dei quali con procedimenti penali in corso. Per questi casi è stato necessario pianificare interventi specifici con il coinvolgimento del Servizio UONPIA dell'Azienda Usl di Ferrara, l'Ufficio Servizio Sociale Minori del Ministero della Giustizia e delle Forze dell'Ordine.

Impegni per il 2021:

- Riorganizzazione dell'Area per la gestione dei nuovi casi in carico;
- Adesione all'implementazione delle Linee di indirizzo nazionali sull'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità ai sensi dell'art. 4 del decreto interministeriale del 19 novembre 2020 (P.I.P.P.I Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione). Il progetto sarà realizzato in collaborazione con l'Area Minori dell'Asp di Ferrara e avrà valenza distrettuale prevedendo percorsi comuni e attività formative.

Area Trasversale

(Lavoro, legge 14/15, Educativa, Reddito di Cittadinanza RDC, Punto Unitario di Accesso PUA)

L'istituzione dell'Area trasversale ha avuto lo scopo di favorire il lavoro congiunto di operatori impegnati in campi specifici e differenziati. È stato così possibile realizzare progetti che riguardavano aspetti e necessità particolari non riconducibili a un'unica soluzione. In questo contesto la coordinatrice dell'Area trasversale ha il compito di rendere possibile e fluido il passaggio delle informazioni, la condivisione del problema e l'individuazione di un progetto al quale tutti sono chiamati, con diverse competenze e professionalità, a collaborare. La Coordinatrice dell'Area Trasversale mantiene il rapporto con l'Ufficio di Coordinamento Pedagogico dell'Unione Terre Fiumi e partecipa al Tavolo Minori della Casa della Salute.

Questo primo anno di sperimentazione ha dato buoni risultati e ha contribuito ad affrontare positivamente le difficoltà causate dalla pandemia.

La Coordinatrice d'Area è membro della Commissione Tecnica sull'Integrazione scolastica degli alunni disabili e segue la parte educativa e ricreativa di ASSP, per ora prevalentemente rispetto ai

minori e alle loro famiglie, in staff con i colleghi dell'Area Minori. Questa collaborazione produce interventi di tipo educativo, di assistenza domiciliare, attivazione di Incontri Protetti esternalizzati, inserimento in attività socializzanti e, attraverso la programmazione dell'équipe Territoriale Integrata (ETI) disabili distrettuali, interventi di sostegno per minori disabili in ambito extrascolastico.

La Coordinatrice di Area con i propri collaboratori ha incrementato l'attività integrata fra i diversi settori per soddisfare nuovi bisogni emergenti. In particolare ha messo a regime le procedure per ottenere il Reddito di Cittadinanza, una prestazione che prevede la collaborazione costante fra servizio sociale, servizi per il lavoro e servizi sanitari. Per svolgere questi nuovi compiti è stata prevista una formazione specifica per gli operatori addetti presso l'Università di Padova.

Utilizzando risorse del Fondo Povertà del 2018, da luglio 2020 è stato possibile destinare un'assistente sociale al Punto Unitario di Accesso (PUA) determinando così una maggiore capacità di risposta alle richieste di orientamento, di predisposizione di pratiche e di segretariato sociale. Grazie alla nuova organizzazione nel 2020 sono triplicati gli accessi allo sportello e a fine anno è stata resa necessaria la rimodulazione del servizio per renderlo compatibile con le richieste dei cittadini.

Anche l'Area Trasversale ha istruito le pratiche dei Buoni Spesa Covid-19 per i casi non conosciuti dal Servizio Sociale (circa il 70% del numero complessivo delle domande pervenute).

Per tutto il periodo del lockdown un Operatore Sociale è stato dedicato a mantenere i contatti con i tirocinanti attivi. Attraverso la partecipazione al Bando Regionale previsto dalla DGR. 369/2020, per la continuità economica in favore dei tirocini sospesi a causa del Covid-19, sono state erogate quote una tantum a compenso della mancata indennità di tirocinio. Nell'ambito dell'innovazione è stata rivista anche la prassi operativa per la gestione dei tirocini.

Per quanto riguarda la gestione della Segreteria Organizzativa (Legge 14/15) per il Distretto Centro Nord, l'attività prevista si è comunque realizzata mantenendo i contatti con gli Enti preposti e sono state calendarizzate le Equipe Multiprofessionale (EMP) con cadenza quindicinale.

DATI DI ATTIVITA' DI COORDINAMENTO DELL'AREA TRASVERSALE

- Incontri di Area di Lavoro Interna 11
- Incontri per realizzare il Punto Unitario di Accesso e Area Trasversale Interna: 6
- Partecipazione ad Incontri di Equipe Multiprofessionale Legge 14 Distrettuale: 21
- Partecipazione ad Incontri di Equipe Territoriale Integrata Disabili con l'Azienda Usl: 4
- Partecipazione alle Commissioni per l'Integrazione a scuola di alunni disabili e monitoraggio dell'andamento degli inserimenti: 4
- Organizzazione del servizio PUA attraverso incontri con i Comuni dell'Unione Terre e Fiumi per la predisposizione, strumentazione e avvio dell'attività in staff con l'ufficio Welfare e Riunioni con gli operatori della Casa della Salute
- Definizione di una prassi interna per il passaggio dei casi fra gli operatori delle stesse aree e di aree diverse
- Elaborazione del Vademecum per l'inserimento di nuovo personale in ASSP staff Napoli-Grazzi
- Partecipazione ai webinar sull'Adolescenza promossi dal Comune di Ferrara
- Produzione ed elaborazione dei dati di attività per ottemperare al debito informativo e contribuire a costruire il Bilancio sociale
- Incontri di affiancamento e formazione dei nuovi colleghi

- Incontri di Formazione presso il Centro Donna e Giustizia e apertura sportello presso la Casa della salute in staff con l'Ufficio Welfare dell'Unione Terre e Fiumi
- Incontri di partecipazione a diversi webinar e formazioni sul RDC
- Incontri con il Centro per l'impiego e i Servizi Sociali di tutto il Distretto Centro Nord per definire le prassi operative su RDC e Legge 14 seguendo i protocolli regionali e nazionali

DATI DI ATTIVITA':

Dati 2020				
Area trasversale				
	PUA	Legge 14	RDC	Tirocini
tot	408	6	35	31
	di cui :	di cui:	di cui:	di cui:
Copparo	207	1	18	17
Riva del po	113	4	10	7
Tresignana	88	1	7	7

Considerazioni conclusive inerenti l'Area Trasversale

Nel 2020 grazie all'attività di ricerca di lavoro e interfaccia con le aziende è stato possibile portare da 10 a 31 i tirocini attivati presso le aziende del territorio. Di questi 3 sono stati presentati dall'Area minori e 28 provengono dall'Area adulti, disagio e disabilità. Per quanto riguarda la fascia di età, 8 persone hanno meno di 30 anni, 9 rientrano nella fascia 31-49, mentre 14 persone hanno più di 50 anni. Tre delle Aziende ospitanti afferiscono al Terzo Settore, 2 sono Istituti di istruzione/formazione, appartengo 9 all'Area Industria e Artigianato, 5 al Commercio, e una al settore agricolo.

Le richieste di istruttoria per il Reddito di Cittadinanza sono iniziate nell'agosto del 2020 e sono state esigue. Gli Operatori di Area si sono comunque formati su questo argomento e hanno predisposto una procedura specifica per istruire le domande.

L'attività del Punto Unitario di Accesso ha avuto uno sviluppo notevole passando da 89 accessi nel 2019 a 408 nel 2020 di cui:

- 197 per l'Area Anziani di cui 59 per la presa in carico da parte delle Assistenti Sociali e 38 per domande di segretariato sociale;
- 135 per l'Area Minori, di cui 25 per presa in carico da parte delle Assistenti Sociali, 93 per richieste di sostegno economico alla maternità o a famiglie numerose, 6 richieste agevolazione TPER e 11 richieste di segretariato sociale;
- 50 per l'Area Adulti Disagio, di cui 41 invii alle Assistenti Sociali e 9 per richieste di segretariato sociale;
- 26 per l'Area Disabilità, di cui 9 invii alle Assistenti Sociali, 12 per agevolazioni TPER e 5 richieste per segretariato sociale.

Questi dati dimostrano che la riorganizzazione del PUA ha dato buoni risultati sul piano del miglioramento dell'offerta e della fruibilità dei servizi da parte dei cittadini.

Impegni per l'anno 2021

- Pubblicazione di un Bando per incentivare le Aziende ad assumere persone in carico all'ASSP, per la stabilizzazione dei progetti di tirocinio e per favorire la ricollocazione di lavoratori e lavoratrici in difficoltà socio-occupazionale
- Aggiornamento del Manuale operativo per l'attivazione dei percorsi di tirocinio formativo
- Realizzazione di un Progetto sperimentale in tema di inserimento lavorativo e inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità attraverso l'inserimento nell'équipe "Lavoro" di due operatori con professionalità specifiche: un educatore professionale e uno psicologo del lavoro in qualità di consulente. Questo progetto ha lo scopo di creare percorsi dedicati

all'acquisizione di competenze per favorire l'autonomia delle persone e fornire una competenza professionale specifica in ambito socio educativo, agli operatori che supportano utenti fragili e vulnerabili

- Miglioramento delle funzioni informative e di orientamento dello Sportello Pua e Formazione specifica delle Assistenti sociali per gestire le funzioni di primo incontro

- Predisposizione di un protocollo operativo per la gestione dei progetti condivisi del Reddito di Cittadinanza tra Centro per l'Impiego, Servizi Sociali e Servizi Sanitari

Area Adulti, Anziani e Disabili
--

Anche in quest'area si è riusciti ad adattare le mansioni operative ai limiti imposti dalla pandemia riuscendo così a raggiungere gli obiettivi assegnati, grazie anche all'impegno del personale e alla riorganizzazione del lavoro. Le attività si sono concentrate soprattutto nel settore Adulti rispondendo anche ai bisogni di persone senza fissa dimora e in stato di grave deprivazione.

DATI DI ATTIVITA' DI COORDINAMENTO DELL'AREA ADULTI, ANZIANI E DISABILI:

Per quanto attiene il lavoro di integrazione socio sanitaria nel corso del 2020 si sono tenute 45 sedute dell'Unità di Valutazione Multidimensionale per le persone adulte con disabilità, 4 incontri dell'Equipe Multidimensionale per persone multiproblematiche adulte seguite oltre che da ASSP anche dal S-erD e dal Servizio di Salute Mentale dell'Az. Usl. Infine si sono tenute 9 Commissioni tecniche per gli interventi economici e 40 riunioni interne.

DATI DI ATTIVITA':

DATI AREA ADULTI, DISAGIO, DISABILI E ANZIANI
--

ANNO 2020

N. ANZ IN CARICO	N. DISABILI IN CARICO	N. ADULTI IN CARICO	N. ORE SAD PREST		N. PASTI SAD		N. ORE DI SED	N. ORE SAD CDCA*	
			ANZ	DIS	ANZ	DIS		DIS	ANZ
947	157	145	10.639,66	3.201,11	15.659 NO AUT 2.587 AUTO	2693 NO AUT 2.490 AUTO	1.363,50	265,67	/

*ORE DI SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DA DIMISSIONE DIFFICILE ATTIVATE DALLA CENTRALE UNICA DI DIMISSIONE

Considerazioni conclusive inerenti l'Area Adulti, Anziani e disabili:

Il lavoro dell'operatore sociale (Assistente Sociale, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario) si fonda sulla relazione personale come veicolo di informazione, comunicazione, orientamento e aiuto. L'obbligo di mantenere una distanza "fisica" fra le persone ha messo in crisi l'essenza stessa delle basi tecnico-operative del servizio e del ruolo degli operatori. E questo mentre a causa del Covid-19 emergevano nuovi bisogni attorno a problemi non ancora "codificati" da prassi operative. L'applicazione dello smart working ha poi contribuito ad appesantire il carico di lavoro e rendere maggiormente complessa la relazione con gli utenti.

Per questo motivo a fronte dei problemi causati dalla pandemia, la prima azione messa in campo è stata quella di ridefinire le modalità della "relazione di aiuto in emergenza" per interfacciare, ove possibile, i bisogni degli utenti con l'uso delle nuove tecnologie. Questo ha comportato una prima fase di formazione e autoformazione, allo scopo di ottimizzare l'uso delle teleconferenze e del lavoro a distanza per rispondere ai bisogni degli utenti.

Le persone in carico nell'Area Adulti sono aumentate passando da 133 casi seguiti nel 2019 a 145 nel 2020.

E' importante evidenziare che i 52 nuovi accessi presentano problematiche complesse socio economiche, abitative e lavorative. La presa in carico è avvenuta attraverso il PUA e ai contatti

interni fra le diverse aree, segno che l'organizzazione interna ha tenuto anche durante la pandemia e ha creato l'integrazione necessaria per un'efficace gestione dei casi. Parte delle segnalazioni sono state effettuate da medici di medicina generale e Forze dell'Ordine: un segnale positivo di collaborazione nel territorio. La maggior parte dei nuovi utenti si sono rivolti al servizio nel periodo del lockdown e in particolare nei periodi di maggiore restrizione.

E' stato prodotto un fascicolo informativo ad uso interno, costantemente aggiornato per fornire informazioni e orientamento alle persone che contattavano telefonicamente gli uffici dell'ASSP. Sono state fornite informazioni riguardanti la spesa a domicilio, l'acquisto e la consegna farmaci, la possibilità di ottenere assistenza e aiuto durante la quarantena o la positività al Covid-19, anche per i familiari.

Sono state sperimentate e messe a regime forme di monitoraggio telefonico degli utenti in situazioni di fragilità e/o isolamento. Dove possibile sono state effettuate videochiamate per colloqui di sostegno e orientamento alle persone maggiormente a rischio.

In seguito alla sospensione dell'attività dei Centri Diurni per anziani e disabili, e del Centro Socio Occupazionale per adulti con disabilità, sono stati potenziati i servizi socio assistenziali ed educativi domiciliari. Questa nuova modalità ha reso necessaria la revisione periodica dei progetti personalizzati in collaborazione con l'Azienda Usl.

Nel periodo marzo – luglio 2020, in collaborazione con gli operatori dei Centri temporaneamente chiusi, sono stati attivati interventi educativi e assistenziali domiciliari a sostegno degli utenti e delle loro famiglie. Si è trattato di una riorganizzazione temporanea, ma complessa, che è stata resa possibile dalla collaborazione con gli Enti Gestori e l'Azienda USL di Ferrara.

Le persone coinvolte sono state 41.

Il Centro Diurno per anziani è tuttora chiuso mentre, in ottemperanza alle disposizioni regionali, hanno riaperto i Centri Diurni per disabili e il Centro Socio Occupazionale per alcuni giorni la settimana da giugno 2020.

Le persone anziane seguite a domicilio sono state 138. I progetti sospesi e poi riattivati a causa del Covid-19 nel corso del 2020 hanno riguardato 70 anziani e 12 persone con disabilità. Seguendo le indicazioni dell'Azienda Usl, nel periodo marzo – maggio 2020 sono stati attivati solo i SAD urgenti. Questo fatto ha creato qualche difficoltà per le famiglie che non erano in condizioni considerate di emergenza, e ha determinato problemi di organizzazione del servizio. Le nuove attivazioni hanno riguardato 59 anziani e una persona con disabilità.

Purtroppo in concomitanza con la maggior necessità d'interventi domiciliari, in ottobre del 2020 si è sviluppato un focolaio di Covid fra le operatrici del privato accreditato del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD). Un centinaio di utenti si sono infettati e di conseguenza si è trattato di gestire questi casi con quarantena o cure al domicilio e per alcuni con ricoveri ospedalieri. L'emergenza ha reso necessario il monitoraggio costante delle situazioni e un lavoro ulteriore di sorveglianza e controllo.

Il Servizio Educativo Domiciliare (SED) non ha subito interruzioni. I 10 adulti presi in carico sono stati seguiti con diverse modalità dovute ai condizionamenti del momento: in presenza, presso la sede, a domicilio oppure da remoto.

Nel 2020 a causa del Covid-19 sono stati interrotti gli accessi alle Case protette. Questo imprevisto ha costretto a cercare soluzioni temporanee anche a breve termine, sempre complesse da realizzare, per i casi più urgenti. L'uscita delle graduatorie di accesso, di norma rese pubbliche ogni quattro mesi è stata sospesa e a tutt'oggi si fa riferimento a un'unica graduatoria redatta nel mese di agosto del 2020.

La pandemia ha colpito in modo particolarmente violento le persone adulte con fragilità psicologiche e sociali, con scarsa o nulla competenza lavorativa, esponendole al rischio di istituzionalizzazione o al ricorso ai servizi psichiatrici. Si è scelto di valorizzare progetti socio assistenziali collegati al territorio per aiutare queste persone a vivere nel proprio contesto di appartenenza. In collaborazione con il Volontariato locale si è aperto un laboratorio la cui frequenza prevedeva un piccolo gettone di presenza che ha coinvolto 5 persone nel periodo da giugno a dicembre 2020 con 28 giorni di apertura per 84 ore complessive di attività. Inoltre, per un giorno alla settimana, è stato istituito un punto d'ascolto, di supporto e accompagnamento al disbrigo delle pratiche della vita quotidiana, che ha totalizzato 64 appuntamenti in 16 giornate di apertura nel periodo settembre – dicembre 2020.

A ottobre è iniziato un esperimento di co-housing con 3 posti letto di cui 2 attualmente occupati. Inoltre relativamente all'Area Adulti nel corso del 2020 sono state inseriti in Strutture di Accoglienza 4 adulti fra cui un utente multiproblematico in carico al SerD e alla Psichiatria.

Per quanto riguarda il Disagio Economico, le persone adulte in condizioni di povertà sono aumentate e per dare risposta alle esigenze primarie si è intervenuti con la distribuzione di Buoni Viveri e pagamento delle utenze. A conferma della dimensione preoccupante del fenomeno gli interventi sono stati in tutto 215 nel 2020 più che raddoppiando rispetto ai 99 del 2019.

Come disposto dal Governo centrale, ASSP in collaborazione con i Comuni dell'Unione ha istruito 521 pratiche per far fronte all'emergenza alimentare. In questo ambito un aiuto sostanziale è venuto dalle Associazioni di Volontariato del territorio con le quali esistono già diverse collaborazioni (CRI e CAV Copparo, CARITAS Tresigallo e Formignana, Associazione Viale K).

Ad aggravare la situazione emergenziale ha contribuito la sospensione dei tirocini formativi attivati per gli utenti adulti in carico ad ASSP per i quali si è reso necessario attivare la procedura per l'erogazione del Reddito di Cittadinanza in quanto privi di altre possibilità.

Nel 2020, 21 anziani hanno usufruito del servizio di Centro Diurno, chiuso successivamente dal 10 marzo per disposizioni regionali. I posti letto in CRA accreditati con turnover, sono stati tutti occupati, 22 persone adulte con disabilità sono state inserite nei Centri Diurni accreditati, 11 frequentano i Centri Socio Occupazionali e 10 utenti adulti con disabilità hanno usufruito di Servizi Educativi Domiciliari. Le persone adulte e anziane seguite con interventi socio-assistenziali domiciliari sono 159 e 76 sono gli utenti che hanno ricevuto pasti a domicilio. Le persone adulte portatrici di disagio sociale ospiti in strutture di accoglienza sono 6 e 2 quelle ospitate in emergenza abitativa in attesa di assegnazione di un alloggio ACER.

In collaborazione con l'Ufficio Case dell'Unione dei Comuni sono 9 le persone con segnalazione di emergenza per le quali è stata chiesta l'assegnazione di un alloggio pubblico. I titolari di abitazioni di Acer seguiti con progetti specifici volti a mantenere il diritto all'alloggio sono 43.

Al 31/12/2020 gli assegni di cura erogati a favore di persone anziane sono stati 18 e 6 quelli a favore di persone adulte con disabilità.

L'area anziani ha presentato all'Autorità Giudiziaria (Volontaria Giurisdizione) 9 istanze per la nomina dell'Amministratore di sostegno per situazioni gravi e complesse, mentre in 3 casi si è prestata assistenza ai famigliari che hanno presentato direttamente l'Istanza al Tribunale di Ferrara.

L'Area Adulti disabili ha informato e orientato 4 famiglie relativamente all'Amministrazione di Sostegno mentre per 3 persone si è prestata assistenza nella presentazione dell'Istanza.

In sintesi a seguito della pandemia le aree anziani e disabili hanno subito una diminuzione degli accessi rispetto all'anno precedente mentre l'area Adulti portatori di disagio sociale ed economico ha visto un incremento significativo delle richieste di intervento.

Impegni per il 2021

- Coprogettazione con il terzo settore di attività nell'ambito dell'accoglienza, Punto di ascolto e co-housing per sostenere persone in stato di povertà e con fragilità personali, economiche, sociali e abitative
- Progetto sperimentale di affiancamento e sostegno familiare per persone adulte con disagio sociale e/o portatrici di disabilità: consiste nell'affidare l'utente a una famiglia o a una persona singola con l'obiettivo di assicurarne il mantenimento e il soddisfacimento dei bisogni primari. Il contesto relazionale familiare rappresenta una dimensione fondamentale e qualificante del progetto soprattutto per le persone più giovani che possono provenire anche da strutture per minori o da periodi di affidamento familiare. Un modo per mantenere i legami con il territorio e il sistema di relazioni cui si appartiene
- Applicazione del Nuovo Regolamento Servizio di Assistenza Domiciliare a valenza Distrettuale per rimodulare e dare efficacia agli interventi nel perdurare della pandemia

PROGETTO INNOVATIVO PER TUTTE LE AREE TECNICHE ANNO 2021-ANNO 2022

Per l'anno 2021 è necessario sviluppare nuove azioni per consolidare il sistema e favorirne lo sviluppo implementando le esperienze condotte nel 2020. Per attivare questo processo di miglioramento possono essere utilizzati i fondi residui del Bilancio dell'ASSP per potenziare l'attività dei servizi in chiave di miglioramento per modernizzare e rendere più efficiente il sistema.

Per questo scopo verrà destinato a ogni Coordinatrice di Area Tecnica un budget finalizzato per la realizzazione di un progetto, supportato da uno studio specifico di fattibilità, da sottoporre ad approvazione da parte della direzione dell'ASSP e del Consiglio di Amministrazione dell'ASSP.

I progetti dovranno essere sviluppati e portati a termine entro l'anno 2022 seguendo linee e le priorità riportate di seguito:

Area Minori:

Riorganizzazione e innovazione delle attività socio educative e ricreative, interventi volti a favorire le dimissioni dalle comunità attraverso gradualità percorsi di autonomia o rientro nel nucleo familiare di origine, interventi innovativi nei confronti di bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità.

Area Trasversale

Progetti inerenti il tema di Lavoro e della formazione mirati ad accrescere l'autonomia delle persone e favorire i percorsi di inserimento stabile nel mondo del lavoro.

Area Adulti, Anziani e Disabili

Sviluppare progetti di co-housing, prevedere nuovi interventi a supporto delle persone in condizione di emarginazione sociale e realizzare strategie di aiuto per superare le condizioni di fragilità sociale. Oltre ai progetti citati, verrà assegnato alle coordinatrici di area un Progetto di Comunità per affrontare il tema della povertà.

L'emergenza Covid ha rivelato la presenza sul territorio dell'Unione di persone in condizioni di povertà estrema che non sono in grado di soddisfare i bisogni primari. Per questo si rende opportuna la formulazione di un Progetto di Comunità specifico in grado di dare risposte concrete e continuative alle persone più povere, attraverso il coinvolgimento del volontariato del terzo settore con cui sono già state sperimentate forme positive di collaborazione.

Il Progetto di Comunità consentirebbe di unificare le procedure dell'ASSP e del Terzo settore per individuare le persone in stato di bisogno e fornire loro il necessario per superare le condizioni di emergenza e al tempo stesso formulare progetti personalizzati per farli uscire dalla precarietà in cui vivono. In sintesi, un lavoro di rete che razionalizza gli interventi, consente di ottimizzare le risorse e offre possibilità di sviluppo anche alle persone più disagiate.

<i>Area Amministrativa e aspetti gestionali</i>
--

L'epidemia causata dal Covid 19 ha inciso pesantemente anche sugli aspetti gestionali e sul settore amministrativo dell'ASSP. In parte i problemi sono stati determinati dalla carenza di personale

causato all'assenza di due unità per le quali non è stato ancora possibile stabilizzare la sostituzione, per cui si è dovuto far fronte a nuove necessità, con un numero ridotto di personale. Nonostante questo il sistema ha tenuto anche grazie alla capacità degli operatori tecnici e amministrativi, di innovare le procedure e superare i condizionamenti dovuti alla pandemia.

Si è provveduto a riformulare l'attività del settore rendendo compatibili gli obiettivi assegnati con le misure di emergenza e i nuovi compiti istituzionali inerenti la Gestione dei Buoni spesa per le persone in difficoltà per motivi sanitari o causati dalla perdita del lavoro, la Gestione della Nuova Attività di Protocollazione e Segreteria derivati dallo Smart Working e la conseguente Formazione del personale per apprendere l'uso dei nuovi Gestionali Informatizzati per il lavoro a distanza.

In tempi rapidi e adeguati ai bisogni, è stata garantita la fornitura tramite procedure di affidamento diretto e Gare, per l'acquisto di Dispositivi di Protezione Individuali a tutela della salute degli operatori.

I problemi derivati dalla pandemia hanno costretto a riformulare l'attività degli operatori dell'ASSP. In questa emergenza drammatica e sconosciuta, va sottolineato l'impegno che ognuno ha saputo mettere nella propria attività e nel lavoro con i colleghi per continuare a far funzionare al meglio il collegamento fra le funzioni amministrative e l'operatività sul campo.

Fondamentale in questo frangente di limitazione agli spostamenti e al contatto diretto, la strutturazione dell'attività di front office e la reperibilità telefonica che hanno consentito di mantenere il rapporto con gli utenti e una buona capacità di risposta ai bisogni.

Detto questo si avverte forte la necessità di stabilizzare il settore amministrativo per permettere quella continuità operativa che rappresenta la migliore garanzia di qualità espressa dal servizio: un aspetto sostanziale che non si può trascurare.

Monitoraggio dell'attività

Per monitorare le attività e verificare costantemente la capacità di adattamento alle esigenze che si sono presentate durante il 2020 sono stati realizzati 24 incontri di area, 5 di revisione e controllo dell'andamento del Bilancio e si sono tenuti 4 webinar su temi specifici di interesse comune: "SIUSS Sistema informativo unitario dei servizi sociali", "Protocollo Informatico", "Modalità operative per l'impostazione della NUOVA CONTABILITÀ ECONOMICO-PATRIMONIALE e le più complesse registrazioni contabili" e infine "COPROGETTAZIONE E COPROGRAMMAZIONE".

DATI DI ATTIVITA'

DATI AREA AMMINISTRATIVA					
ANNO 2020 CONTRO ANNO 2019					
N. DOMANDE PROT.	N. FATT FORNIT REG	N. FATT EMESSE	N. PAGAMENTI EFFETTUATI	N. DETERMINE VICARIO	N. LETTERE INVIATE
6.644	1.805	52	1.732	37	1.805
A. 2020	A. 2020	A.2020	A.2020	A. 2020	A.2020
6.475	900	127	1.339	N. 32	1.580
A. 2019	A.2019	A.2019	A.2019	A. 2019	A. 2019

Programmazione 2021

La programmazione per l'anno 2021 è orientata a rendere il sistema più efficiente mettendo a regime le innovazioni sperimentate durante il 2020.

- Nuova procedura di gestione dei buoni spesa come da ordinanza n. 154 del 23/11/2020
- Rivisitazione dei regolamenti di accesso ai servizi in seguito all'emergenza Covid-19
- Semplificazione di iter e procedure amministrative riguardanti la gestione dell'emergenza covid-19, lo smart working e le procedure di gestione del protocollo e della segreteria

- Installazione e gestione del protocollo informatico e istanza online e gestione dei flussi Pago-PA

Andamento del Bilancio ASSP

Grazie alla collaborazione instaurata con l'Ufficio Ragioneria e l'Ufficio Welfare dell'Unione Terre e Fiumi di Copparo l'andamento delle spese e degli introiti di ASSP è rigidamente controllato.

I monitoraggi congiunti vengono effettuati ogni tre mesi e sono stati mantenuti anche durante l'emergenza Covid. Ciò ha consentito la stesura della bozza di preconsuntivo 2020 entro la data stabilita di fine ottobre.

Infine sono state superate le criticità riguardanti la "liquidità per cassa" che oggi è di nuovo in equilibrio.

In conclusione sotto il profilo contabile il sistema è in equilibrio rispetto agli impegni assunti, il Bilancio Consuntivo ASSP 2020 ha un andamento positivo nella gestione dei centri di costo anche se va evidenziato come la pandemia abbia provocato un calo nell'erogazione delle prestazioni, in particolare relativamente alle spese per gli inserimenti in struttura e alla riduzione, per sospensione obbligatoria, delle attività ricreative e dei servizi accessori.

È stato un anno difficile che ha costretto a mettere in atto strategie diverse per affrontare nuovi bisogni in un contesto organizzativo cambiato. Il lato positivo dello sforzo prodotto è la capacità organizzativa e di adattamento dimostrata dagli operatori e dalla possibilità di sperimentare nuove procedure da standardizzare nella futura organizzazione dell'ASSP.

Il Vicario ASSP
Dott.ssa Mariella Mariani

