

allegato D



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE	N° 29 FORO – ALENTO
ENTE DI AMBITO SOCIALE	COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE
ANNO DI RIFERIMENTO	2015

**RENDICONTO PIANO DI ZONA DEI SERVIZI SOCIALI
ANNO 2015
RELAZIONE DESCRITTIVA**

➤ **Riepilogo delle somme rendicontate**

- Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) B1 (piano di zona)	€ 326.794,00
- Fondo Nazionale politiche Sociali (FNPS) B2 (gestione associata)	€ 10.917,00
- Fondo Sociale Regionale (FSR) – A. 3) (Fondo minori istituto)	€ 111.333,00
- Fondo Sociale Regionale (FSR) – A. 2) (Area interventi speciali)	€ 119.815,00
- Fondo Sociale Regionale (FSR) – A. 1) – eventuale (se trasferita dai Comuni all’Ambito))	€ 156.058,66
- Risorse proprie dei Comuni (totali trasferiti in relazione alla quote B1 – A2 – A3 ed <u>eventualmente</u> A1)	€ 2.066.910,69
	<hr/>
SPESA TOTALE	€ 2.791.828,35

➤ **DESCRIZIONE SERVIZI E ATTIVITA'**

Breve sintesi dei servizi ed interventi attuati

❖ **AREA SERVIZI GENERALI**

L'Area prevede i seguenti servizi:

1. Segretariato Sociale
2. Servizio Sociale Professionale
3. Pronto intervento sociale e Fondo di Garanzia
4. PUA - Punto Unico di Accesso
5. Child Abuse

Di seguito si riporta una breve sintesi delle azioni realizzate.

Segretariato Sociale

Il servizio di segretariato sociale attivato prevede:

- risposte alle necessità di primo intervento e valutazione del bisogno del singolo e segnalazione dei casi ai servizi di competenza,
- garanzia di informazioni sulla modalità di accesso ai servizi,
- attivazione delle risorse presenti sul territorio: assistenza domiciliare anziani e disabili, ADI, integrazione scolastica, trasporto disabili, servizio socio – psico – pedagogico scolastico ecc.

- elaborazione dei progetti di lavoro individualizzati in collaborazione con il servizio sociale professionale, l'Ufficio di piano e l'ente erogatore dei servizi,
- partecipazione ai gruppi H per l'integrazione scolastica,
- segue l'iter di attivazione dei servizi,
- segnalazione di situazioni di grave indigenza,
- svolge il monitoraggio delle attività assistenziali,
- redazione di una relazione trimestrale sull'andamento del servizio,
- svolge riunioni di equipe,
- svolge accertamenti in merito a situazioni di indigenza per l'erogazione dei sussidi.

Il servizio è stato attivato con apertura del servizio presso le sedi di tutti i Comuni dell'ambito con orari prestabiliti e pubblicizzati.

Gestione diretta da parte dell'EAS, il reperimento degli Operatori è avvenuto con bando pubblico di selezione e stipula di contratto di prestazione professionale.

Servizio Sociale Professionale

Definizione delle attività realizzate:

- presa in carico del caso (famiglie, minori, anziani, disabili, ecc.),
- codifica della domanda attraverso colloqui, attività di counseling, indagini psico – sociali,
- predisposizione del progetto individualizzato integrato al servizio o ai servizi che necessitano di attivazione per il caso valutato,
- attivazione delle risorse,
- monitoraggio del progetto,
- verifica e valutazione.

Elenco delle attività:

- accertamenti sui casi dei minori segnalati con provvedimento giudiziario (allontanamento, affidamento temporaneo, affido, adozione),
- accertamenti su casi di famiglie multiproblematiche,
- elabora progetti personalizzati, ne cura l'attivazione, ne segue l'iter in collaborazione con il segretariato sociale,
- elabora relazione trimestrale al coordinamento tecnico del PdZ.

Personale utilizzato: Assistenti Sociali.

Gestione diretta da parte dell'EAS, il reperimento degli Operatori è avvenuto con bando pubblico di selezione e stipula di contratto di prestazione professionale.

Pronto intervento sociale e fondo di garanzia

Incarico professionale specifico per interventi di urgenza da realizzare prioritariamente sul proprio territorio, rivolto a nuclei familiari o singoli utenti.

Il servizio rivolto a casi che necessitano di interventi urgenti, si attua attraverso:

- Accoglienza , assistenza e cura alla persona (se necessario collegamento con prestazioni sanitarie e sociosanitarie di base).
- Prestazioni economiche.
- Ripristino delle possibili relazioni familiari e sociali attraverso sia interventi tecnico professionali sia attraverso attività di reinclusione all'interno della rete sociale e familiare concretizzando anche attivazioni di inclusione socio – lavorativa.
- Fronteggiare le spese di ricovero improvvisate.

Gestione diretta.

Punto unico di accesso

Il PUA è stato realizzato tenendo conto degli obiettivi fissati nel PdZ e nello specifico:

- Garantire ai cittadini ed agli operatori una "porta unitaria d'accesso" ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio;
- garantire una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari;
- garantire ai cittadini la valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno;
- garantire l'invio all'unità di valutazione multidimensionale per i bisogni complessi;
- garantire interventi basati sulla metodologia di lavoro per progetti personalizzati, sulla base di valutazioni multidimensionali;
- crescita del cittadino nella cultura della ricerca del servizio.

Per la realizzazione dell'intervento si è seguito l'iter di seguito descritto:

1. Individuazione e condivisione del modello gestionale: è stato fatto proprio quello indicato nei Piano Sociale Regionale, paragrafo 2 "requisiti essenziali del sistema d'offerta" in cui le linee parallele d'accesso (bisogno sanitario e bisogno sociale) definiscono il bisogno semplice di pertinenza rispettivamente del MMG e dell'assistente sociale e convergono invece i casi di bisogno complesso all'Unità di Valutazione Multidimensionale.

2. Individuazione ed adeguamento di uno spazio 'dedicato': tale spazio è stato individuato nella sede del DSB di Macroarea, opportunamente arredati ed attrezzati, in cui si svolge l'attività di front office per interventi di informazione, orientamento, presa in carico del "caso" e attivazione del percorso assistenziale idoneo. Si è prevista idonea rete di collegamento prioritariamente tra il PUA, il segretariato sociale dell'ambito e i distretti sanitari ricadenti nella macroarea; e secondariamente con le altre strutture socio – sanitarie del territorio.

3. Definizione dei tempi di apertura al pubblico del servizio: si è cercato di renderli il più possibile compatibili con le esigenze diverse dei vari territori.

▪ **Child Abuse**

- Azione di prevenzione e contrasto della violenza domestica ai danni delle donne e dei bambini.
- Aiutare a prendere consapevolezza del problema per trovare i percorsi utili per la richiesta di aiuto e rintracciando gli strumenti idonei per attivare interventi rispettosi e garanti della tutela e protezione dei bambini.

Ulteriori interventi ed obiettivi:

- Progettazione di opportunità formative e culturali per la comunità e di momenti di aggiornamento e perfezionamento rivolti agli Operatori dei Servizi dei Comuni competenti.
Tali attività, tutte atte a conferire risonanza alla complessa problematica della violenza, verranno declinate a seconda dei destinatari: siano questi la popolazione per intero, solo quella studentesca o coloro i quali si occupino di prevenzione e contrasto al fenomeno.
- Sviluppo e implementazione di modalità e strumenti di raccordo per la rilevazione delle situazioni considerate a rischio e per le quali si prospetti un intervento congiunto.
- Campagna di informazione e sensibilizzazione.

❖ **AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIA**

Per quanto attiene quest'Area il Piano prevede i seguenti servizi:

1. Assistenza domiciliare educativa minori;
2. Affidamento familiare e servizio adozioni;
3. Servizi integrativi minori;
4. Assistenza alla prima infanzia (nido);
5. Comunità di tipo residenziale per minori;
6. Assistenza pre - post scuola ;
7. Mediazione familiare e consulenza legale;
8. Mediazione culturale;
9. Assistenza domiciliare psichiatrica e borse lavoro per disabili psichici e marginalità;
10. Hospice – ADI;

Di seguito si riporta una breve sintesi delle azioni realizzate.

Assistenza domiciliare ed educativa minori

Assistenza domiciliare presso nuclei familiari attraverso aiuto materiale ed educativo da parte dell'operatore ai componenti del nucleo familiare nella gestione giornaliera del minore sollecitando l'attivazione delle funzioni non espletate ed il recupero delle attività carenti.

Personale utilizzato: operatori di assistenza domiciliare con formazione ed esperienza adeguata all'accudimento di minori ed in grado di entrare nel sistema delle relazioni del nucleo familiare.

Gestione: indiretta mediante procedure di evidenza pubblica a cura dell'EAS.

Affido familiare e adozioni

Promozione delle diverse modalità dell'affido e sostegno ad una migliore integrazione fra famiglie e servizi sociali.

Attivazione di progetti di affido

Personale utilizzato: operatori del segretariato sociale e del servizio sociale professionale con processi operativi integrati con il personale del consultorio familiare.

Gestione diretta.

Servizi integrativi per minori

Gli obiettivi e le strategie di intervento possono essere così sintetizzati:

- Sostegno alla socializzazione dei minori e stimolazione delle capacità di aggregazione.
- Stimolazione e sviluppo del senso di cittadinanza.
- Prevenzione dei percorsi devianti e dei processi di patologizzazione del disagio.
- Organizzazione di attività per gruppi di interesse attraverso centri di aggregazione in grado di accogliere sia gli adolescenti che i pre – adolescenti.
- Sostegno e sviluppo di servizi volti a promuovere e valorizzare la partecipazione dei minori a livello propositivo, decisionale e gestionale in esperienze aggregativi.

Le attività realizzate:

- Servizio di accoglienza.
- Servizio di ascolto.
- Laboratori culturali di vario indirizzo secondo l'interesse dei ragazzi.
- Attività ludico ricreative.
- Attività di informazione su tematiche di interesse giovanile.
- Attività a carattere sociale per sollecitare la partecipazione dei giovani all'interesse verso le problematiche sociali del proprio contesto di vita.

Le figure professionali coinvolte:

- Animatore culturale.
- Assistente sociale.
- Psicologo.
- Figure di esperti per le varie tematiche di discussione.
- Professionisti delle istituzioni presenti nel territorio coinvolti nel lavoro di rete.

Assistenza alla prima infanzia

Sostegno alle famiglie nell'accesso alle strutture per la prima infanzia "Asilo Nido" per l'ampliamento delle possibilità di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura.

L'intervento si concretizza sia attraverso finanziamento economico diretto alla struttura di accoglienza sia con fornitura di personale qualificato all'interno di strutture idonee all'intervento.

Gestione diretta.

Comunità di tipo residenziale per minori

Servizio finalizzato:

- alla prevenzione e/o superamento di situazioni di disagio attraverso l'attuazione di interventi educativi e di reinserimento sociale.
- al recupero e mantenimento delle autonomie residue della persona, all'accoglienza e al supporto alla vita quotidiana.
- a garantire agli utenti bisognosi la copertura parziale o totale della retta per il soggiorno in strutture residenziali Convenzioni con centri residenziali di accoglienza.

Gestione diretta.

Assistenza pre – post scuola

Attività di tipo socio educativo e di sorveglianza, negli orari precedenti e successive alle attività didattiche.

L'intervento è rivolto a minori all'interno dell'edificio scolastico finalizzato a sostenere le famiglie nella conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di accudimento.

Personale utilizzato: assistenti con formazione specifica in attività educative.

Gestione: indiretta mediante affidamento con procedure di evidenza pubblica da parte dell'EAS.

Mediazione familiare e consulenza legale

Lavoro sulla genitorialità con intervento sulle relazioni all'interno del nucleo familiare.

Attivazione di un processo di recupero delle relazioni sia del rapporto coniugale che di quello genitoriale.

Personale utilizzato: un legale con formazione specifica in Mediazione familiare.

Gestione attraverso incarico professionale.

Mediazione culturale

Mediazione interculturale per l'integrazione sociale e l'accesso alle opportunità sociali.

Diffusione di informazioni di carattere giuridico, culturale, di formazione professionale e delle modalità di accesso ai servizi esistenti sul territorio.

Interventi di mediazione culturale e/o linguistica a favore dei minori all'interno delle scuole.

Il compito principale del servizio è dare agli immigrati informazioni complete sulle principali materie concernenti la condizione del cittadino straniero in Italia ed indirizzarlo verso la soluzione del proprio caso anche orientandolo verso gli altri servizi presenti sul territorio.

Assistenza domiciliare psichiatrica e borse lavoro per disabili psichici e marginalità

L'intervento è stato attuato attraverso:

- **attività assistita per disabili psichici** tendente a fornire ai soggetti con problemi di disabilità psichiatrica la possibilità di ricoprire un ruolo attivo nel contesto di appartenenza attraverso esperienze di inserimento e partecipazione ad attività assistite dove possano essere rivalorizzate le capacità e le attitudini personali e dove possano essere effettuate attività di ripresa e funzionamento sociale e lavorativo..
- **servizio di assistenza psichiatrica** tendente a fornire, tramite operatori adeguatamente preparati, prestazioni e interventi socio-assistenziali orientati al soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche per il raggiungimento dell'autonomia e per il mantenimento della permanenza domiciliare dell'utente.

Hospice-ADI

Assicurare un sostegno sociale alle persone sofferenti in fase terminale che desiderano essere assistiti nel loro ambiente familiare.

La presa in carico da parte dei servizi sociali del paziente terminale nel proprio domicilio dovrà essere esteso alla residenzialità temporanea in hospice in raccordo con l'assistente sociale e la psicologa della struttura stessa.

❖ AREA PERSONE ANZIANI

La Sezione IV "Aree prioritarie di bisogno e servizi" del PdZ, per quanto attiene all'Area anziani, prevede i seguenti servizi:

1. Assistenza domiciliare anziani;
2. ADI;
3. Teleassistenza;
4. Strutture e centri residenziali;
5. Centro diurno;
6. Cure termali;

Di seguito si riporta una breve sintesi delle azioni realizzate.

Assistenza Domiciliare Anziani

L'attività realizzata consiste nell'assistere le persone anziane e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.

Le attività contenute nell'azione sono:

- sostegno all'autonomia personale,
- aiuto nel governo dell'alloggio,
- sostegno alla socializzazione.

Le prestazioni erogate riguardano:

- la pulizia della casa,
- igiene personale dell'anziano,
- commissioni esterne e disbrigo di pratiche varie,
- accompagnamenti, compagnia e conversazione, sostegno psico – sociale.

Il processo di erogazione del servizio è avvenuto attraverso:

- l'accoglimento della richiesta attraverso il segretariato sociale,
- la predisposizione del progetto/intervento personalizzato in collaborazione con l'utente e il nucleo familiare
- l'erogazione del servizio.

Personale utilizzato: Operatori del segretariato sociale, Assistenti domiciliari.

Gestione indiretta mediante affidamento con procedura di evidenza pubblica da parte dell'EAS.

ADI

L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.

Le **attività previste** dall'azione sono:

- sostegno all'autonomia personale,
- igiene personale,
- aiuto nel governo dell'alloggio prossimale al paziente,
- sostegno alla socializzazione.

Il **processo di erogazione** del servizio prevede:

- l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – EAS,
- la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale,
- l'erogazione del servizio.

Buona parte degli interventi richiesti dagli utenti e predisposti all'interno del PAI verranno realizzati attraverso il PLNA.

Teleassistenza

Intervento di controllo della vita dell'anziano per assicurare l'assistenza necessaria sanitaria, sociale e psicologica, sostenendo le autonomie residue, e garantendo altresì interventi di urgenza attraverso la rete della teleassistenza.

Strutture e centri residenziali

Accoglienza all'interno di strutture residenziali per anziani in grado di attivare per l'utente un sistema di vita giornaliera completo per il mantenimento e la cura dello stesso.

Convenzioni con centri residenziali di accoglienza per anziani.

Gestione diretta attraverso stipula di convenzione.

Centro diurno

Attivazione di centri sociali quali risposta funzionale all'accoglienza degli anziani nei momenti di vita extra familiare e di socializzazione e scambio generazionale ed intergenerazionale.

Attività:

- formative e culturali su temi di interesse del gruppo,
- di laboratori espressivi,
- seminari di interesse sociale,
- ricreative.

Le risorse umane utilizzate sono: animatore e assistente sociale e/o sociologa.

Gestione indiretta mediante procedure di evidenza pubblica.

Cure termali

Organizzazione di soggiorni pendolari e residenziali in località di cure termali per favorire processi di cura e socializzazione.

L'azione è stata realizzata a cura delle animatrici dei centri sociali e del personale responsabile dell'EAS.

Gestione mista.

❖ AREA PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

La Sezione IV "Aree prioritarie di bisogno e servizi" del PdZ, per quanto attiene all' Area disabilità, prevede i seguenti servizi:

1. Assistenza domiciliare disabili;
2. ADI
3. Integrazione scolastica;
4. Centro diurno;
5. Strutture e centri residenziali;
6. Servizio trasporto diretto, indiretto e rimborsi;
7. Sussidi e materiale didattico speciale.

Di seguito si riporta una breve sintesi delle azioni realizzate.

Assistenza Domiciliare Disabili

Le prestazioni erogate sono:

- aiuto nella pulizia ed igiene personale,
- compagnia, accompagnamento,
- attività di sostegno alla vita di relazione,
- aiuto nel governo della casa, pulizia, riordino ed igiene degli ambienti,

Personale utilizzato: Operatori del segretariato sociale, Operatori del servizio sociale professionale, Assistenti domiciliari.

Gestione: indiretta mediante affidamento con procedura di evidenza pubblica da parte dell'EAS.

ADI

L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.

Le **attività previste** dall'azione sono:

- sostegno all'autonomia personale,
- aiuto nel governo dell'alloggio prossimale al paziente,
- igiene personale,
- sostegno alla socializzazione.

Il **processo di erogazione** del servizio prevede:

- l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – EAS,
- la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale,
- l'erogazione del servizio.

Buona parte degli interventi richiesti dagli utenti e predisposti all'interno del PAI verranno realizzati attraverso il PLNA.

Integrazione Scolastica

Le prestazioni attivate sono:

- collaborazione in aula e nei laboratori con l'insegnante nelle attività che richiedono aiuto all'autonomia, ma anche socio – relazionali e di facilitazione della comunicazione,
- collaborazione in momenti di recupero funzionali,
- affiancamento dell'alunno durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale

Personale utilizzato: Operatori del segretariato sociale, Operatori del servizio sociale professionale, Assistenti.

Gestione: indiretta mediante affidamento con procedura di evidenza pubblica da parte dell'EAS.

Servizio Trasporto Diretto, Indiretto e rimborsi

Le prestazioni erogate sono:

- prelievo degli utenti dalla propria abitazione,
- trasporto per le singole destinazioni,
- eventuali accompagnamenti extra, (da un centro all'altro durante la giornata),
- accompagnamento a casa.

Gestione indiretta mediante affidamento con procedura di evidenza pubblica da parte dell'EAS per quanto concerne il trasporto diretto, gestione diretta per quanto concerne il trasporto indiretto mediante concessione di contributo ai centri di riabilitazione, gestione diretta per i rimborsi agli utenti..

Centro diurno

Gli obiettivi dei Centri diurni per disabili possono essere così riassunti:

- promuovere lo sviluppo di una capacità di vita autonoma dei soggetti diversamente abili, così da acquisire competenze nell'esercizio delle comuni attività quotidiane;
- sviluppare il potenziamento delle capacità psicomotorie, espressive relazionali e comportamentali;
- favorire la socializzazione e l'inserimento sociale e lavorativo;
- stimolare l'attivazione di risorse individuali per uno sviluppo armonico della propria individualità.

L'intervento è stato realizzato attraverso i fondi della non autosufficienza.

Strutture e centri residenziali

Integrazione rette per l'ospitalità di persone diversamente abile in strutture cd. del "Dopo di noi".

Per l'anno 2014 non sono state acquisite richieste da parte di utenti e non è stato quindi previsto nessun finanziamento.

Sussidi e materiale didattico speciale

Fornitura di materiale strutturato o speciale ritenuto valido in base al progetto educativi predisposto per il disabile.

Gestione diretta da parte dell'EAS.

❖ GESTIONE DEL PIANO

Per quanto attiene alle azioni programmate nella sezione V “Gestione del Piano” sono stati attuati i seguenti interventi:

1. Ufficio di Piano,
2. Sistema informativo locale sociale,
3. Partecipazione del cittadino,
4. Carta per la Cittadinanza Sociale,
5. Formazione degli operatori,
6. Valutazione e sistema di qualità.

Ufficio di Piano

Si è provveduto all'istituzione dell'ufficio di piano con le seguenti figure di staff:

- Responsabile dell'ufficio di piano e dell'attività amministrativa,
- Coordinatore tecnico,
- Consulente contabile,
- Operatori tecnico – amministrativi che costituiscono specifici “gruppi operativi”.

L'Ufficio di Piano ha espletato le seguenti attività:

- coordinamento tecnico sociale di tutti i servizi del PdZ,
- coordinamento amministrativo dei servizio del PdZ,
- controllo della qualità del servizio,
- predisposizione schede di valutazione e regolamenti di accesso ai servizi,
- banche dati,
- sito internet,
- relazioni quadrimestrali e annuali alla conferenza dei sindaci,
- predisposizione di questionari di customer satisfaction,
- controllo contabile e rendicontazione finanziaria,
- predisposizione gare d'appalto e avvisi pubblici,
- predisposizione accordi di programma, convenzioni e protocolli d'intesa,
- predisposizione delle procedure per il monitoraggio della carta di cittadinanza sociale,
- partecipazione a gruppi interistituzionali, riunioni, conferenza dei sindaci,
- istruttoria ed erogazione rimborso spese trasporto, pagamento rette, ecc.,
- coordinamento della formazione.

Sistema informativo locale sociale

L'organizzazione del sistema informativo locale è strutturato in assoluta sintonia con le linee regionali, all'interno del quale, così come previsto dall'art. 10 della legge regionale 22/98, trova applicazione all'interno del Piano di Zona come sistema organizzato di rilevazione delle informazioni e dei dati sull'intera attività dei servizi sociali e socio – assistenziali sia in termini qualitativi che quantitativi nonché per quanto attiene ai livelli di spesa.

Partecipazione del cittadino

L'Ambito Foro – Alento nel percorso di programmazione del PdZ ha attivato sul territorio, in ogni comune dell'ambito, incontri con i cittadini, le associazioni e tutti gli altri soggetti con rilevanza sociale, creando momenti di verifica dei servizi realizzati e di confronto per gli obiettivi della nuova programmazione.

Carta per la Cittadinanza Sociale

Nell'ambito della programmazione si sta procedendo alla revisione della Carta, attraverso la Conferenza dei Sindaci, che ne ha disposto gli atti di indirizzo.

Formazione degli operatori

Per il conseguimento degli obiettivi individuati nel presente PdZ e comunque per innovare il sistema dei servizi sociali di ambito è necessario definire un sistema di interventi formativi nei confronti di tutti gli interlocutori considerati nell'assetto organizzativo e gestionale.

Per rispondere a tali esigenze sono state pianificate all'interno del sistema di gestione qualità interventi di formazione continua rivolto all'Ufficio di Piano e agli operatori dei gruppi operativi del settore servizi sociali attraverso gruppi di lavoro monotematici ed interventi di verifica e di aggiornamento rivolti ai professionisti del segretariato sociale e servizio sociale professionale.

Interventi specifici di verifica con gruppi di lavoro e autoaggiornamento legati al sistema gestione qualità e alle attività e progetti sperimentali con Aree di riferimento quali progettazione individualizzata, .materiale,professionale,cartella professionale, set valutativo , tutela dei dati

Valutazione e sistema di qualità

Il sistema adottato sarà aggiornato rispetto agli indirizzi del nuovo PSR in merito agli obiettivi essenziali individuati per ogni area e in relazione alle azioni di sistema e agli indicatori introdotti dal nuovo PSR.

Il sistema di qualità adottato può essere così sintetizzato:

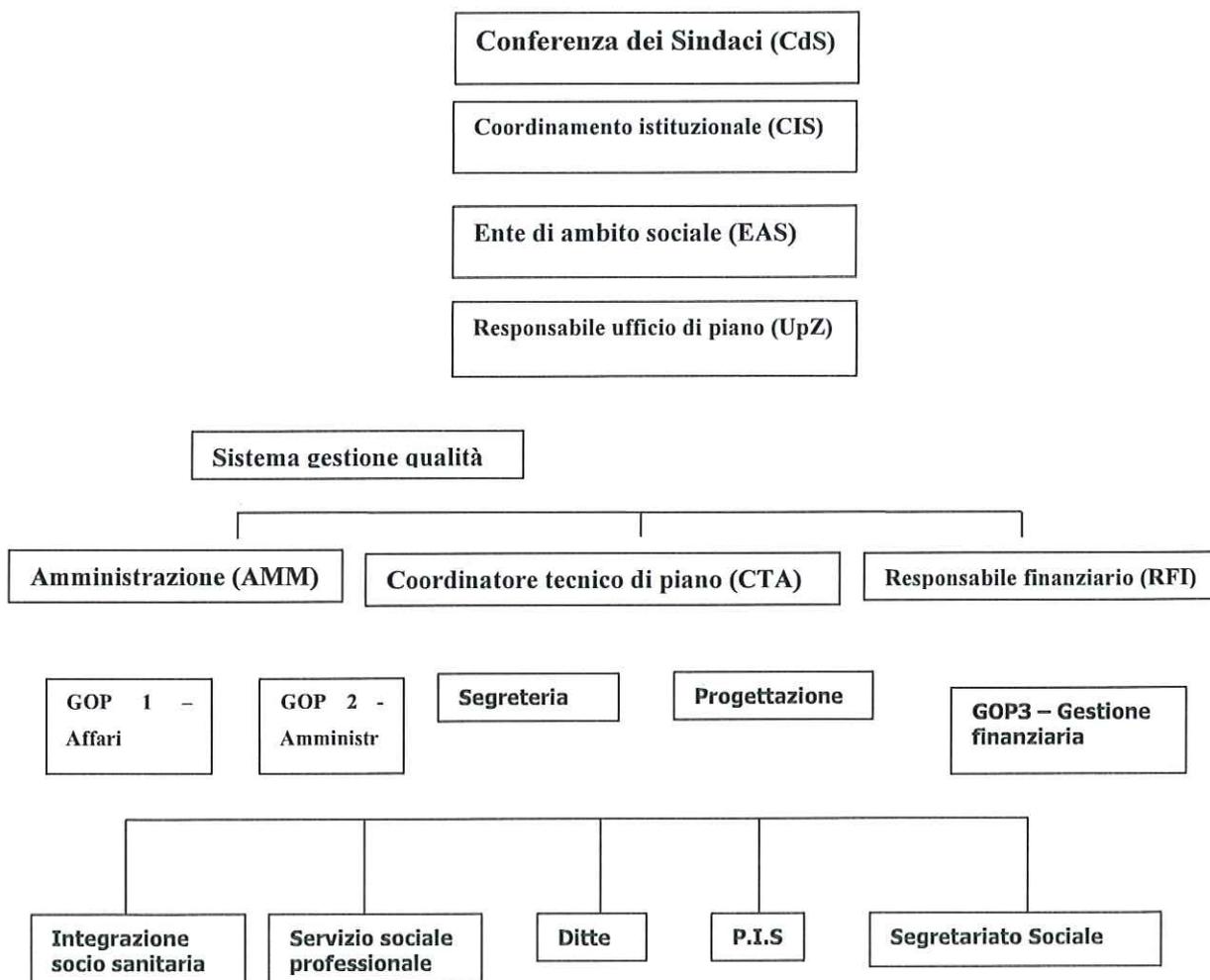
- raccolta sistematica di informazioni su uno o più servizi in merito a:
 - attività e prestazioni fornite (output),
 - risultati conseguiti (outcome),

con modalità che permettono una valutazione esterna, quantificabile o quanto meno condivisibile da parte di soggetti diversi dagli erogatori del servizio stesso.

➤ **DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI GESTIONE DELLE ATTIVITA'**

Non si è fatto ricorso all'affidamento ad un Comune o altro Ente Pubblico delle funzioni specifiche di coordinamento ed attuazione dei servizi e azioni previsti nelle varie aree di bisogno.

La gestione generale del PdZ è stata attuata dall'EAS attraverso l'Ufficio di Piano organizzato nel modo seguente:



Per quanto attiene alle modalità di gestione delle attività per alcuni servizi la gestione è stata diretta da parte dell'EAS, per altri si è proceduto all'affidamento o di incarico professionale o a ditte esterne previo espletamento di procedure ad evidenza pubblica.

Nella tabella che segue si riporta, in modo esplicativo, le modalità di gestione:

MODALITA' DI GESTIONE	ATTIVITA'
Gestione diretta	Cure termali; Servizio trasporto rimborsi; Sussidi e materiale didattico speciale; Borse di sostegno, Interventi per servizi residenziali (minori , disabili, anziani);
Affidamento Incarico Professionale	Segretariato Sociale Servizio Sociale Professionale Pronto intervento sociale e Fondo di Garanzia PUA - Punto Unico di Accesso Mediazione familiare e consulenza legale; Affido familiare e adozioni; Mediazione culturale; Servizio socio psico educativo.
Affidamento a Ditta esterna	Assistenza domiciliare integrata; Assistenza domiciliare educativa minori; Assistenza alla prima infanzia; Assistenza pre - post scuola; Servizi integrativi per minori; Interventi di domiciliarità per soggetti con disturbi psichiatrici; Assistenza domiciliare anziani; Teleassistenza; Unità polivalente con attività diurna e di Centro sociale; Assistenza domiciliare disabili; Integrazione scolastica qualificata; Servizio trasporto diretto, indiretto; Child Abuse (convenzione).

➤ VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLE ATTIVITA' SVOLTE

Gli interventi inseriti dalla programmazione dell'annualità 2015 del PdZ sono stati realizzati nelle modalità previste, in particolare:

- gli obiettivi fissati nella programmazione sono stati raggiunti,
- tutte le azioni programmate sono state realizzate,
- l'andamento generale della spesa è risultata quasi in linea con la programmazione in quanto sono stati realizzati tutti gli interventi con la continuità delle erogazioni dei servizi ai cittadini. Alcune inflessioni all'interno di ciascuna area sono state rilevate e reinvestite in funzione dei servizi in sofferenza, nell'ottica della tutela degli utenti e dei loro bisogni. La differenza tra il preventivo di spesa e il rendiconto finale della spesa effettiva dell'annualità 2014 è da correlare con la quota percentuale di cofinanziamento che i Comuni garantiscono con oltre il 70%.

In particolare:

- il Piano di Zona ha risposto adeguatamente ai bisogni espressi dalle aree di intervento sociale prese in considerazione;
- sono stati raggiunti i traguardi fissati dal PdZ per l'annualità 2015 e nello specifico relativamente:
 - all'organizzazione dell'offerta dei servizi,
 - alla costruzione di un sistema di risposte organizzate per livelli di assistenza,
 - alla priorità da dare alla metodologia di lavoro per progetti;
- implementazione e qualificazione, su tutto il territorio dell'Ambito, del Segretariato Sociale, del Servizio sociale professionale, dei servizi per l'infanzia e la famiglia, per le persone anziane e per i disabili;
- rafforzamento del lavoro in rete e crescita dell'integrazione e dell'intersettorialità dei servizi previsti nel PdZ con:
 - il sistema sanitario, ASL,
 - il sistema educativo, Istituzioni Scolastiche,
 - il terzo settore, Privato Sociale, Cooperative Sociali, Associazioni e Volontariato,
 - le strutture private di riabilitazione,
 - le strutture private di accoglienza per minori e anziani.

Tutta l'attività del Piano di Zona, annualità 2015, è stata seguita dall'Ufficio di Piano che ha provveduto, in base alle competenze dei singoli componenti dello staff, alla programmazione, organizzazione, monitoraggio e valutazione dei vari servizi attivati.

In tal senso la certificazione ISO 9001 ha rappresentato lo strumento fondamentale della crescita del sistema organizzativo dell'Ambito e dei processi di valutazione sia dei servizi che degli interventi.

Nel corso dell'annualità 2015 si è provveduto allo svolgimento delle seguenti attività:

- gestione dell'aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità (Manuale, Procedure, Schede Processo, Istruzioni operative, relativi allegati e documenti di registrazione di vario livello);
- monitoraggio delle azioni pianificate dal Riesame della Direzione nel 2014 e la cui attuazione era attesa nel 2015;
- esecuzione delle attività di formazione previste dal Piano di formazione 2014;
- esecuzione e collaborazione nelle attività di valutazione del personale impiegato e conseguente pianificazione delle attività di formazione necessarie per il 2016;
- aggiornamento della valutazione dei fornitori di beni e servizi e relativa registrazione su anagrafica dei fornitori;
- raccolta e analisi delle risultanze del ciclo di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza dei servizi domiciliari erogati dall'Ambito 29 nell'annualità 2015;
- esecuzione di un ciclo di audit interni finalizzati a verificare la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 così come previsto dal Programma degli audit per l'annualità 2015;

- misurazione, raccolta e analisi degli indicatori di processo utili a pianificare azioni correttive/di miglioramento nella gestione di tutti i processi richiamati dal Sistema di Gestione per la Qualità;
- collaborazione con la Direzione nella stesura del Riesame della Direzione per l'annualità 2015 con definizione delle azioni di miglioramento da attuare nel 2016.

Si è inoltre provveduto a rappresentare alle singole Amministrazioni Comunali e alla Conferenza dei Sindaci (che si è riunita mediamente una volta al mese) lo stato di attuazione dei servizi, il monitoraggio e le problematiche che si presentavano, a cui la Conferenza, nell'ambito delle proprie competenze, ha sempre dato un puntuale e preciso indirizzo.

Di seguito viene brevemente esposto un giudizio descrittivo dei servizi ed interventi attuati con il PdZ 2015.

❖ LIVELLI ESSENZIALI GENERALI

Segretariato Sociale

Il servizio è stato realizzato con apertura di sportello presso le sedi di tutti i Comuni dell'ambito con orari prestabiliti.

Risulta ormai inserito nelle rete territoriale dei servizi in modo consolidato ed è parte integrante nelle informazioni che gli utenti hanno sui servizi offerti.

Il servizio è realizzato in linea con gli obiettivi di servizio previsti nelle linee guida regionali.

Servizio Sociale Professionale

Il livello di attuazione del servizio risulta positivo su tutto il territorio e si procede puntualmente alla presa in carico degli utenti.

Sull'intero territorio il servizio è cresciuto nell'attivazione della rete delle collaborazioni che necessita tuttavia di essere ancora supportata da accordi interistituzionali più incisivi quali convenzioni e protocolli d'intesa.

Pronto intervento sociale e fondo di garanzia

L'intervento è stato attivato attraverso una consulenza specifica ad un operatore di servizio sociale professionale con l'obiettivo di garantire interventi di supporto sui casi problematici più complessi e sulle urgenze, operando in pieno raccordo con il servizio sociale professionale e con l'assessorato ai servizi sociali per garantire sinergia d'intenti nei casi urgenti segnalati dalle istituzioni giudiziarie e dalla questura.

Punto unico di accesso

A seguito della fruttuosa collaborazione con la ASL di Chieti, all'interno del Distretto Sanitario di Francavilla al Mare è attivo il PUA, in linea con le previsioni del PdZ e a quanto disposto dal nuovo PSR.

Questa annualità ha garantito la stabilizzazione di questo servizio nel territorio con la messa a regime della rete integrata di rilevazione e di offerta dei servizi attraverso la fitta comunicazione operativa tra direzione DS e ufficio di piano dell'EAS, e l'interfaccia operativo funzionale tra Segretariati Sociali, PUA e sedi erogative del DS.

Child Abuse

Il servizio è stato realizzato in convenzione con il centro antiviolenza della Croce Rossa.

Descrizione del servizio

Ascolto ed accoglienza, sostegno psicologico, consulenza legale, attività di sensibilizzazione e di informazione sulle diverse forme di violenza.

Funzionamento del servizio

- Descrizione analitica delle prestazioni offerte: prima accoglienza (su invio di servizi o autonomo), con e senza appuntamento, per informazioni utili in materia di violenza (dalla trascuratezza all'abuso) e primo supporto psicologico; consulenza psicologica (limitata alla prima fase d'intervento); collegamento diretto con i servizi sociali territoriali ed indiretto con i consulenti legali collaboratori del centro antiviolenza del Comitato CRI di Chieti; attività di sensibilizzazione e prevenzione volta al contrasto del fenomeno delle violenze (in collaborazione con Istituzioni e strutture operanti in materia).
- Organizzazione interna del servizio:

cartella sociale CRI costituita da n. 1 scheda anagrafica (scheda cartacea per le informazioni che l'utente consente di fornire e per la tipologia di richiesta d'aiuto formulata); n. 1 scheda d'intervento (diario in formato elettronico per i dati relativi al caso); eventuale schede per segnalazioni dirette ai servizi competenti.

- Apertura settimanale del servizio (giorni e orario)
Sportello Antiviolenza: tutti i martedì h 15.00 – 18.00
Centro Antiviolenza CRI – Comitato di Chieti: numero verde 800 32 00 78 attivo di lunedì e mercoledì h 9.00 – 12.00 e giovedì h 16.00 – 19.00
Con accoglienza in sede previo appuntamento

Risorse umane impegnate

- Persona referente del servizio
- Figure professionali impegnate: psicologi, assistenti sociali ed avvocati.

Attività di sensibilizzazione

Convegno “Violenze: una questione di generi. Pluralità di espressioni del fenomeno violenza”

❖ AREA INFANZIA , ADOLESCENZA, GIOVANI E FAMIGLIA

Assistenza domiciliare ed educativa minori

Il servizio è stato attivato in linea con gli obiettivi stabiliti nel PdZ. Il servizio risulta in crescita soprattutto per quanto concerne il processo di valutazione integrata con servizi specialistici garantiti all'interno del DSB.

Affido familiare e adozioni

All'interno dell'azione sono state realizzate dal servizio sociale professionale diverse valutazioni che hanno avuto esito positivo, alla fine dell'annualità, per affidi familiari. Gli interventi adottati sono stati condotti parallelamente con le altre attività di informazione e promozione dell'istituto dell'affido familiare attraverso l'equipe di ambito.

Interventi integrativi per minori

L'azione è stata realizzata come previsto dalla programmazione del piano.

Assistenza alla prima infanzia

L'intervento è stato realizzato in linea con quanto programmato con un processo di crescita rispetto alla rete degli interventi rivolto ai minori nella fascia 0-3 anni sia all'interno delle strutture per l'infanzia che all'esterno con implementazione delle risorse..

Interventi per servizi residenziali

L'azione è stata realizzata, così come prevista, attraverso il pagamento delle competenze maturate alle strutture coinvolte nell'intervento in base alle problematiche minorili segnalate dai servizi sociali del territorio.

Assistenza pre – post scuola

Il servizio è stato attivato in linea con gli obiettivi stabiliti nel PdZ. Risulta evidente un incremento dovuto ai bisogni delle famiglie che faticano sempre più a conciliare gli impegni lavorativi con le necessità di cura per i figli.

Mediazione familiare e consulenza legale

L'intervento mostra un livello di attuazione buono tale da portare ad una implementazione del servizio stesso con aumento sia dell'utenza che del tetto di spesa con un processo di espansione sull'intero territorio dell'ambito.

Mediazione culturale

L'azione è stata realizzata come previsto dalla programmazione del piano.

Interventi di domiciliarità e attività assistita per soggetti con disturbi psichiatrici

Gli interventi previsti sono stati realizzati come da programmazione. L'attività assistita è stata in parte anche garantita attraverso le borse di sostegno al fine di dare maggiore propulsione alla domiciliarità che necessita di un percorso di potenziamento sia di raccordo con la ASL sia per la tipologia di interventi da realizzare.

Hospice-ADI

Attivazione all'interno delle azioni ADI dell'area anziani e disabili.

❖ AREA DISABILITA'

Assistenza Domiciliare Disabili

L'intervento ha coperto tutto il territorio dell'ambito con buoni risultati, si segnala una riduzione della lista di attesa attraverso la rimodulazione del piano assistenziale.

ADI

Realizzata in linea con gli obiettivi fissati nel piano, gli interventi sono stati garantiti prioritariamente con i fondi del PLNA.

Integrazione Scolastica qualificata

La rilevazione della domanda effettuata di concerto con le strutture scolastiche ha determinato una buona attivazione del servizio, gestito dal segretariato sociale attraverso un proficuo raccordo con le strutture scolastiche, i referenti dell'equipe multidisciplinare della ASL e le ditte incaricate dell'erogazione delle prestazioni. L'attività pianificata è stata valutata attraverso un tavolo territoriale integrato ASL, Ambito e Istituti scolastici, all'interno del quale oltre al protocollo d'intesa sono stati anche definiti i livelli quantitativi delle prestazioni necessarie da erogare.

Centro diurno

Le richieste sono state evase attraverso il PLNA.

Strutture e centri residenziali

L'azione è stata realizzata come previsto dalla programmazione del piano.

Servizio Trasporto Diretto ed Indiretto

Servizio Rimborso spese di trasporto

Gli interventi sono stati realizzati in linea con quanto previsto nel piano.

Sussidi e materiale didattico speciale

Fornitura di materiale strutturato o speciale ritenuto necessario per garantire l'adeguata presenza dell'alunno diversabile in base al progetto educativo redatto dalla scuola e convalidato dal gruppo H all'inizio dell'anno scolastico.

❖ AREA ANZIANI

Assistenza Domiciliare Anziani

L'intervento è stato realizzato in tutti i Comuni dell'Ambito in linea con la programmazione del PdZ.

La domanda registrata dal segretariato sociale risulta in continua evoluzione, facendo registrare un'attivazione continua nell'erogazione delle prestazioni e rimodulazione dei piani di intervento.

Fondamentalmente in tutti i Comuni la lista di attesa viene smaltita in tempi congrui a quelli previsti nel sistema di valutazione.

ADI

Realizzata in linea con gli obiettivi fissati nel piano, la spesa risulta prioritariamente a carico del PLNA.

Teleassistenza

L'intervento è realizzato come programmato in linea con gli obiettivi del Piano Sociale regionale e del PDZ ed in continuità con il PLNA.

Interventi per servizi residenziali

L'intervento è stato attivato in linea con la programmazione e gli obiettivi del PdZ.

Centro sociale

Il servizio è stato attivato in linea con gli obiettivi stabiliti nel PdZ.

Cure termali

Il servizio è stato attivato in linea con gli obiettivi stabiliti nel PdZ.

Francavilla al Mare, 23.03.2015

Il Coordinatore Tecnico
(dott.ssa Concetta Mercante)



Il Responsabile dell'Ufficio di Piano
(dott.ssa Emanuela Murri)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "E. Murri".