

CICLO DELLA PERFORMANCE

ANNO 2020

RELAZIONE

I risultati raggiunti dall'Ente, in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della performance, come approvato dal CDA del CISS nel documento "Piano della performance e Piano Esecutivo di Gestione per l'esercizio 2020" sono di seguito illustrati, a cura del Direttore e delle Responsabili di Area, ciascuna per quanto di competenza.



Centro di responsabilità n. 1: DIREZIONE E SERVIZI GENERALI

Nel 2020 sono state effettuate scelte gestionali volte a consolidare l'implementazione dei servizi generali amministrativo-finanziari. Innanzitutto, a fronte delle dimissioni dell'istruttore direttivo responsabile dell'ufficio contabilità, avvenute dal 1° agosto per effetto di nulla osta incondizionato, si è prontamente provveduto alla sostituzione, tramite espletamento del concorso pubblico per titoli ed esami nel mese di ottobre, con assunzione dal 1° gennaio 2021 del nuovo istruttore direttivo, con laurea in Scienze politiche, economiche, sociali e dell'amministrazione.

Le prestazioni contabili e amministrative integrative, fornite dall'RTI aggiudicatario d'appalto, già in corso dal mese di aprile, sono state implementate per garantire la regolare funzionalità degli uffici; è inoltre avvenuta una generale rivisitazione delle attribuzioni degli oggetti di lavoro ai diversi servizi, in vista della loro articolazione in finanziario, ragioneria, contabilità. Al consolidamento dell'area ha contribuito l'incarico del Segretario, scelto dal Consiglio di Amministrazione con il proposito di avviare un accompagnamento agli organi continuativo, per tutto il loro mandato.

L'emergenza pandemica ha richiesto la riorganizzazione delle modalità operative, con raccomandazione di operare in modalità Agile; per questa ragione, in adempimento ai decreti ministeriali, da marzo a maggio le attività del settore amministrativo-contabile sono state svolte preferibilmente in questa modalità, con rientri in presenza mirati, una volta adottate le misure di distanziamento sociale, di protezione personale e di prevenzione, previste dal "Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro".

Rispetto agli obiettivi operativi annuali, previsti nel Piano programma e declinati nel Piano della performance e nel PEG, se ne riscontra il pieno raggiungimento in riferimento agli ambiti di governance interna, management del personale, adempimenti normativi, contabilità e approvvigionamento; in particolare, va evidenziato un corposo lavoro, presidiato dal direttore, di raccordo fra servizi, tramite utilizzo delle nuove modalità operative online, che ha consentito sistematicità e simultaneità di contatto, consentendo di affrontare in tempi utili la programmazione e gli imprevisti.

Un grande risultato, senz'altro favorito dal nuovo assetto degli uffici e dallo smart working, è stata la predisposizione del Bilancio Previsionale 2021-2023 e la sottoscrizione dell'ipotesi di contrattazione decentrata entro dicembre 2020.

Rispetto alla governance esterna, la pandemia ha richiesto una rifocalizzazione delle priorità, per cui i previsti approfondimenti ad esempio sull'ipotesi dell'Azienda in alternativa al Consorzio sono stati rinviati, mentre la presentazione alle nuove Amministrazioni dell'essenzialità dei servizi socio-assistenziali forniti dal CISS o la collaborazione nel percorso attuativo dei PUC affrontati e trattati compatibilmente alle limitazioni imposte dal protrarsi delle disposizioni di contenimento al Covid.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	+	-
A) GOVERNANCE ESTERNA			
1. Aprire nuovi orizzonti gestionali e finanziari sulla prospettiva dell'Ente Gestore	1. Approfondire, a partire dal confronto con la Regione Piemonte, l'alternativa aziendale a quella consortile (Azienda speciale o Azienda sociale) dal punto di vista giuridico-amministrativo e gestionale-finanziario Per effetto della pandemia, l'approfondimento giuridico-amministrativo previsto non solo ha perso significato sotto il profilo dell'attribuzione di senso, <u>anacronistico rispetto all'emergenza COVID</u> , ma è risultato impraticabile anche per il venir meno delle condizioni di processo, in primis per l'impossibilità di un confronto con la Regione, assorbita totalmente dall'emergenza pandemica.	+	-
	2. Rappresentare alle nuove amministrazioni il mandato socio-assistenziale con esposizione dei servizi e della loro essenzialità (essenziali perché previsti per legge, essenziali perché preventivi) Anche l'ipotizzata presentazione dei servizi socio-assistenziali, immaginata attraverso momenti partecipati di riflessione e confronto, <u>non è avvenuta, non essendoci per effetto dell'emergenza COVID le condizioni di fattibilità</u> . Nel contempo, proprio per l'impatto emergenziale della pandemia, gli amministratori hanno toccata con mano l'essenzialità dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi forniti dal CISS. Nonostante la chiusura della sede del CISS e l'adozione del "lavoro agile" durante il lockdown, tutti i servizi territoriali e domiciliari essenziali sono stati garantiti da personale sociale, educativo e socio-sanitario in servizio, pronto ad intervenire in presenza al bisogno. Analogamente, sono stati mantenuti attivi i servizi essenziali di Tutela minori e di Pubblica Tutela, mediante un'organizzazione mista, a remoto attraverso connessioni online e in presenza, a domicilio, convertendo anche gli "spazi neutri" in connessioni a remoto, facilitate dall'educatore, e svolgendo tutta l'attività di équipes, metaéquipe e supervisione attraverso piattaforme e strumenti online. Il centro per le famiglie, grazie ad una sorprendente riprogettazione e riprogrammazione degli interventi, ha proposto una serie di nuovi servizi per fronteggiare i disagi indotti dall'emergenza sanitaria: "Ascolto telefonico per gli anziani", "Supporto online alla Didattica a Distanza", "Laboratori espressivi online", "Teatralità on line", "Narrazione di fiabe online", ecc. ; nonchè mantenuto, sempre a remoto, interventi di supporto alla genitorialità più complessa e la conduzione di percorsi di mediazione familiare. Analogamente, i servizi di educativa territoriale per bambini e ragazzi in età evolutiva sono stati convertiti in regolari contatti skipe, programmati e finalizzati a precisi obiettivi educativi. Il monitoraggio telefonico delle situazioni personali e familiari più delicate ha addirittura consentito tempi di colloquio supportivo più dilatati e proficui.		

2. Promuovere strategie comunitarie per affrontare problemi sociali emergenti con progetti innovativi e strumenti economicamente sostenibili	1. Offrire agli amministratori occasioni di confronto guidato su possibili esperienze di welfare inclusivo per affrontare problematiche emergenti (es. organizzazione dei PUC) Durante tutto il periodo della prima ondata pandemica (febbraio – luglio) non ci sono state le condizioni di fattibilità per dar corso ai PUC; tuttavia sono stati predisposti, attraverso momenti di confronto con gli amministratori, istituzionali (Assemblea) e più informali con le singole amministrazioni (sindaci e loro segretari), le condizioni e gli strumenti per la loro attivazione. La Pandemia, inoltre, ha visto operare in stretta collaborazione Amministratori ed operatori sociali, nella Gestione dei fondi per l’Emergenza alimentare e nella scelta delle modalità più funzionali per affrontare le numerose emergenze COVID correlate. 2. Promuovere il reperimento di Amministratori di sostegno volontari da formare e proporre al T.O. Nonostante l’emergenza sanitaria, nell’ultimo trimestre dell’anno si è con tenacia ripreso il tema del potenziamento del servizio di Pubblica Tutela, attraverso la pubblicazione di un Avviso pubblico per il reperimento di volontari disposti a collaborare con il servizio, nella veste di amministratori e tutori. Parallelamente si è coinvolto più direttamente il Comune di Borgomanero, per essere coadiuvati nella costruzione di collaborazione con l’Autorità Giudiziaria, fino ad ora silente rispetto al percorso ipotizzato dal CISS sull’ampliamento del numero dei suoi delegati volontari alla funzione della pubblica tutela. 3. Presidiare il lavoro di raccordo socio-sanitario nell’ambito del nuovo Distretto unificato (D. Area Nord) Il direttore ha partecipato agli incontri del Tavolo tecnico Interdistrettuale Interistituzionale, indetti dalla Direzione generale dell’ASL NO sulla rimodulazione dei servizi semiresidenziali per la disabilità, partecipando alla stesura di un protocollo per l’ASL NO. Ha inoltre preso parte regolarmente alla cabina di regia sull’emergenza sanitaria COVID 19, presieduta dal Direttore Generale ad acta, dott. Zulian, e partecipata dalle OO.SS. e dalla Prefettura. 4. Collaborare nei processi di progettazione territoriali che coinvolgono Pubblico-NO Profit e Profit Anche durante il periodo pandemico e proprio per far fronte ai disagi derivanti dalla pandemia, si è collaborato attivamente alle progettazioni territoriali, avviando rapporti con nuovi soggetti del territorio (es. Agesci, Fondazione Marazza, Circolo Lega ambiente “Amici del lago” Coop. Raggio Verde, ecc.) e consolidando connessioni e sinergie con i partner storici del CISS(Coop. Vedogiovane, Coop. Il Ponte, Associazione Compagni di volo, Associazione Gazza ladra, ecc). Da novembre si è istituito, in via sperimentale, un servizio di facilitazione alla co-progettazione territoriale a supporto delle amministrazioni comunali; in particolare, in occasione del bando ministeriale “Educare in comune”, il CISS ha supportato e collaborato nel coordinamento del tavolo di co-progettazione per i Comuni di Borgomanero, Inverio e Gozzano e ha facilitato la realizzazione delle progettazioni inerenti il bando promosso da Anci, “Fermenti in Comune”, per Borgomanero e Inverio. 5. Curare i legami di reciprocità con il Privato sociale locale, in particolare con le Associazioni di volontariato convenzionate, con le Cooperative Sociali di tipo B (LMT e IL Ponte) e le due APS del territorio. Nell’anno, nonostante la pandemia, è stato continuato il lavoro di interazione e scambio con gli Enti di Terzo Settore che da anni integrano l’azione dell’Ente Gestore, in qualità di partner. Le associazioni di Promozione sociale Anffas e Gazza ladra sono state facilitate, per quanto di competenza, nella riprogettazione delle attività, in ottemperanza ai protocolli di Prevenzione del contagio Covid-19.	+ + + + +
--	--	--

B) GOVERNANCE INTERNA

1. Rivisitare il generale assetto organizzativo dei servizi sociali in funzione del consolidamento del nuovo modello organizzativo per poli territoriali e presidiare i percorsi di presa in carico in senso preventivo	1. Predisporre adeguatamente gli spazi di lavoro nella nuova ala della sede Nel corso dell'anno è stata finalmente ultimata l'operazione di arredo dei nuovi uffici, 10 locali ad uso Ufficio per 14 postazioni fisse di lavoro e due spazi per colloqui. Il finanziamento degli elementi di arredo, realizzati in legno su misura, afferisce al progetto Cariplo "Emblematico Maggiore 2015". Con la disponibilità della nuova ala, si è potuto dar corso alla prevista riorganizzazione dei servizi, in particolare del servizio sociale territoriale del polo di Borgomanero e dei servizi socio-educativi dell'area della non autosufficienza (servizi per anziani, servizi per disabili, servizio di Pubblica Tutela), oltre all'ufficio dedicato all'assistente sociale responsabile dei servizi sociali. 2. Potenziare il servizio sociale territoriale in senso socio-educativo Sugli interventi sociali territoriali, a livello trasversale, la pandemia ha avuto un effetto propulsore rispetto all'integrazione socio-educativa, evidenziando l'efficacia di una lettura del bisogno e di un'impostazione operativa fin da subito socio-educative. Nei poli, attraverso connessioni collettive online, le équipes socio-educative si sono regolarmente confrontate, sui piani di emergenza rispetto ai singoli casi ma anche sulle strategie di processo da adottare nella riorganizzazione emergenziale del servizio.	+
	3. Introdurre dispositivi e prassi di raccordo fra il servizio sociale territoriale e la tutela minori La riorganizzazione ha previsto l'innesto del preesistente servizio di tutela minori, centralizzato e sovra-territoriale, nel servizio sociale professionale, articolato in cinque poli territoriali, individuando nel dispositivo della meta-équipe multidisciplinare, di nuova costituzione, l'interfaccia privilegiata fra i due servizi da integrare. La sperimentazione della meta-équipe come luogo di riflessione partecipata e guidata, intorno agli elementi cognitivi connessi alla gestione e all'andamento delle prese in carico più critiche, ha favorito il raccordo fra i due servizi, producendo visioni ed approcci organici, articolati e, per questo, efficaci.	+
	4. Organizzare il Centro per le famiglie Il Centro per le Famiglie, per il quale ci si proponeva nell'anno la definizione di un assetto organizzativo applicativo delle Linee guida regionali, si è trovato nella condizione di sperimentarsi nella versatilità delle prestazioni per fronteggiare le svariate forme del disagio familiare generato dalla pandemia, prima ancora di articolarsi per specifici ruoli e profili. Le figure professionali coinvolte sono state: l'educatore professionale dedicato al supporto genitoriale, il mediatore familiare, lo psicologo destinato al counselling e il pedagogista. La supervisione psicologica dell'équipe è stata svolta regolarmente, da remoto, come il coordinamento tecnico, condotto da un membro del gruppo di lavoro. L'attività resa dal Centro sul web, per la valenza innovativa, estemporanea, tempestivamente congrua, ha consentito nel periodo del lockdown di rispondere efficacemente alla domanda di famiglie e persone in difficoltà, non in carico ai servizi.	+

C) MANAGEMENT E GESTIONE DEL PERSONALE

1. Predisporre e condizioni organizzativi per consentire al personale, individualmente e in équipe, di ottimizzare ed efficacia ed efficienza prestazionale	1. Definire i mandati delle tre P.O. per il triennio Stante l'emergenza pandemica, si è <u>condiviso con il CDA di prorogare l'incarico in essere, in scadenza a maggio 2020, fino a fine anno, rinviando la rivisitazione degli incarichi e la loro relativa pesatura alla fase di predisposizione del Bilancio di Previsione 2021-2023.</u> 2. Supervisionare l'équipe del Servizio di Tutela Minori Il Direttore ha supervisionato l'andamento del Servizio di Tutela Minori, attraverso periodiche riunioni d'équipe di carattere organizzativo, partecipando alla supervisione psicologica periodica sui casi, condotta da psicoterapeuta esperto, e guidando la meta-équipe socio-educativa sui casi critici. 3. Istituire e condurre una meta-équipe socio-educativa per facilitare l'integrazione dell'operatività del Servizio sociale territoriale con quella del Servizio di Tutela Minori, come dispositivo organizzativo ed esperienza orientativo-formativa La conduzione della meta-équipe socio-educativa oltre ad essere stata introdotta come dispositivo organizzativo finalizzato all'integrazione degli interventi di tutela minori con quelli territoriali di prevenzione, è stata pensata anche come esperienza di rinforzo professionale per i cinque gruppi di lavoro territoriali, nella nuova configurazione socio-educativa territoriale. Si è infatti ritenuto che riportare la riflessività nel contesto dell'équipe potesse favorire modalità relazionali assertive, facilitare un locus interno e promuovere un senso di autoefficacia; il confronto sulle prese in carico e l'analisi in chiave riflessiva dei percorsi di aiuto, attuati fino a quel momento e risultati inefficaci, si è supposto potesse arricchire lo stile di lavoro individuale, in senso collaborativo e migliorare il clima di lavoro. Facendo di necessità virtù, si è scelto di reinterpretare i due servizi, svuotati della loro potenzialità, rivistarli per coniugare sostenibilità ed efficacia, puntando sull'accompagnamento formativo e orientativo del personale, attraverso il contesto chiave dell'équipe. L'esperienza è stato oggetto di una tesi di laurea in psicologia dal titolo "La Meta-Equipe socio-educativa in un servizio sociale di tutela territoriale per i minori e le loro famiglie: una ricerca-azione su un'esperienza riflessiva", che ha dimostrato la validità di un metodo di conduzione centrato sulla riflessività attraverso cui prestare attenzione all'andamento del luogo di controllo, dell'autoefficacia, dell'assertività e degli stati emotivi connessi alla mansione, indicatori del funzionamento personale e correlati all'efficacia professionale. 4. Presidiare supervisione e formazione professionale degli operatori, favorendo la partecipazione del personale Anche nel 2020 formazione e supervisione sono stati affrontati come irrinunciabili strumenti professionali del lavoro sociale ed educativo. La pandemia, introducendo e favorendo il "lavoro agile", ha richiesto l'applicazione degli operatori a percorsi formativi online. In particolare il personale sociale del CISS ha seguito una formazione intensiva sulla Cartella Sociale e sulle sue nuove applicazioni; il personale del Centro Diurno Disabili corsi ad hoc sulla Prevenzione del Covid-19 e il personale amministrativo proposte specifiche a tema.	+
		+
		+
		+

D) ADEMPIMENTI NORMATIVI		
1. Aggiornare l'impianto regolamentare dell'Ente	1. Stipulare convenzione con l'APS Gaza Ladra per la gestione dello "Spazio Gioco" c/o il CTH. Come previsto, è stata stipulata, con delibera di CDA n. 31 dell'1.10.2020, apposita convenzione fra il Consorzio e l'A.P.S. GAZZA per l'utilizzo degli spazi del Centro Polivalente di recupero e rieducazione funzionale destinati allo "SPAZIO GIOCO" con la definizione di accordi in merito all'utilizzo dei medesimi, per il quadriennio 2020-2023.	+
	2. Rivedere la Convenzione con l'APS Anffas per la fruizione degli spazi c/o il CTH destinati a Centro Diurno Socio-Terapeutico Riabilitativo "Magnolia" A seguito di un attento esame della Convenzione in essere, valevole per il quinquennio 2018-2023, si è ritenuto che gli accordi oggetto della medesima fossero ancora validi ed attuali. Si è pertanto proceduto a ripartire contabilmente, sulla base di percentuali fornite da tecnici terzi, le spese relative alle utenze di pertinenza dell'Ente Gestore, rimborsando all'associazione quanto dalla stessa anticipato dal 2018 a favore del CISS, per riscaldamento ed energia elettrica.	+
E) CONTABILITA'		
1. Potenziare il supporto tecnico-contabile alle Aree dei servizi	1. Supportare gli organi nell'analisi per centri di costo, fornendo dati di sintesi estrapolati dalla contabilità generale e proiezioni mirate alle diverse esigenze gestionali L'emergenza pandemica ha imposto all'analisi contabile per centri di costo specifiche priorità legate alla prevenzione sanitaria del COVID-19, derivanti, da un lato, dall'adozione delle misure di contenimento del rischio di contagio (interventi supplementari di igienizzazione e sanificazione di ambienti e automezzi di servizio, forniture dei dispositivi di protezione individuale, acquisizione di adeguate strutture mobili per l'utilizzo di spazi esterni, ecc.) e, dall'altro, dalla riorganizzazione delle prestazioni erogate direttamente od acquisite in appalto.	+
	2. Monitorare la spesa corrente di area, con report alla Direzione e al Responsabile Uff. Contabilità. Le tre Posizioni organizzative hanno monitorato costantemente la spesa relativamente alla propria area, come risulta dai capitoli assegnati nel PEG 2020, operando in itinere interventi di contenimento e razionalizzazione della spesa. Il report al Direttore/responsabile finanziario è stato fatto nei tempi previsti, attraverso connessione online, anche a compensazione del flusso comunicativo verso il responsabile dell'Ufficio contabilità, dimissionario dal 1° Agosto 2020 e successivamente presente per poche ore settimanali fino ad ottobre.	+
	3. Curare la rendicontazione dei progetti finanziati (PON, WE.CA.RE., FAMI) Le PP.OO. incaricate, con la supervision del direttore hanno curato tutte le rendicontazioni assegnate (HCP, Fondo Povertà, PON, Fami, We.Ca.Re). Per il progetto WEeCa.Re., finanziato dal FSE, è stata avviata la rendicontazione secondo il piano predisposto a livello regionale, con l'ausilio delle preposte agenzie di consulenza e accompagnamento.	+

F) APPROVVIGIONAMENTO		
1. Sistematizzare i processi di acquisizione di forniture, beni e servizi secondo le disposizioni normative recenti	1. Provvedere all'approvvigionamento di arredi e strumentazioni necessari all'allestimento degli uffici nell'ala di nuova costruzione, compresi adeguamenti di impiantistica e telefonia L'allestimento degli uffici è stato completato come previsto, unitamente agli adeguamenti impiantistici e di connessioni telematiche, avvalendosi della consulenza tecnica volontaristica dei due architetti del team di progettazione del complesso urbanistico del CTH, Ingaramo Giorgio e Apollonio Laura. 2. Definire un piano di manutenzione ordinaria degli impianti termici ed idraulici del CTH con affidamento dei relativi incarichi professionali Preliminarmente è stato istituito, ad implementazione degli uffici amministrativi, un servizio applicato di manutenzione, gestito volontariamente da un geometra in pensione, sig. Flavio Cerutti, esperto per pregressa attività lavorativa nella manutenzione degli immobili e degli impianti, affinché in assenza di un Ufficio tecnico preposto, l'ente potesse avvalersi di un operatore competente in tema di manutenzione. L'operatore volontario ha garantito la sua regolare presenza, due mattine alla settimana e ha mantenuto con i preposti uffici un rapporto lineare e di piena collaborazione, dimostrando la funzionalità della sua applicazione. Anche grazie al supporto del suddetto volontario, è stato possibile, nonostante la dilazione dei tempi di programmazione per interferenza del lockdown, definire un piano di manutenzione ordinaria degli impianti termici e idraulici, avvalendosi della consulenza gratuita del perito idraulico facente parte del team di progettazione del CTH, Gianfranco Zanibetti. A seguire si è proceduto all'affidamento dell'incarico di manutenzione dell'impianto termico per il triennio 2020-2022 (det. n. 377 del 6.10.20), rinviando all'annualità successiva quello relative agli interventi di manutenzione idraulica. 3. Provvedere all'affidamento del servizio di pulizie, manutenzione ordinaria e logistica Attraverso l'espletamento di una manifestazione di interesse, si è affidato il servizio di pulizie, manutenzione ordinaria e logistica alla Cooperativa Sociale LMT di Borgomanero per il triennio 2020-2023 (det. N. 5 del 10.1.2020) 4. Affrontare l'esigenza della conservazione dei dati in e-cloud e la nomina del responsabile della conservazione Al perito Michele Marucco, già consulente informatico dell'Ente, è stato conferito incarico anche come Amministratore di Sistema, come previsto dal GDPR (det. N. 24 del 21.1.21). Rispetto alla scelta di conservazione dei dati in e-cloud, si è ritenuto di soprassedere per valutare il fornitore, alla luce della predisposizione della specifica convenzione CONSIP.	

Centro di responsabilità n. 2:

SERVIZI SOCIALI

La programmazione prevista per i Servizi Sociali rivolti alla multiutenza, articolati a livello territoriale nelle cinque équipes socio-educative di polo, ha mantenuto la sua portata preventiva, promozionale e sperimentale, attraverso l'adozione di modalità organizzative e metodologiche compatibili con le restrizioni imposte dalla pandemia e grazie ad una generale simultanea rivisitazione di tempi, modi e strumenti ipotizzati.

Nella presa in carico territoriale, grazie alla pronta condivisione con i soggetti fornitori dei servizi esternalizzati (RTI aggiudicatario d'appalto per i servizi sociali territoriali di segretariato, assistenza domiciliare, tutela minori, educativa territoriale, ecc.) delle misure anti-Covid adottate, da un lato, e delle scelte gestionali, dall'altro, si è potuto garantire un livello prestazionale rispondente al bisogno assistenziale dell'utenza, in modo continuativo e secondo piani individuali di lavoro, che hanno coniugato la modalità smartworking con il pronto intervento, la riunione strategica di équipes con la stesura in differita delle relazioni per istruttorie o istanze richieste.

Anche sul piano socio-educativo, sempre grazie all'intesa con i soggetti partners titolari dei Centri Educativi Minori (Coop. Vedogiovane ed Opera Don Guanella) è stato possibile mantenere alto il livello di collaborazione per la progettazione di interventi educativi personalizzati alternativi alla frequenza al centro, durante il primo periodo emergenziale di chiusura, e complementari alla frequenza, dalla riapertura. Questa condizione di efficienza organizzativa e di investimento professionale degli operatori, dipendenti dell'Ente e in appalto, è stata determinante per fronteggiare il carattere di emergenza degli interventi, accentuato dalla pandemia, e per contenere l'ondata di emotività negativa conseguente al lockdown, correlata alla paura del contagio ma anche all'affaticamento per il cambiamento delle routine familiari e professionali.

Il Centro famiglie ha svolto un ruolo centrale nella promozione territoriale e nel sostegno delle reti familiari. La criticità del periodo, insieme con la creatività degli operatori, ha sollecitato collaborazioni con nuovi partner territoriali (es. Fondazione Marazza, Associazione AGESCI) e la sperimentazione di nuovi servizi (es. Ascolto telefonico per anziani, Supporto compiti on line, ecc.); mediazione familiare e luoghi neutri sono stati proposti attraverso piattaforme on-line, in modo da non sospendere incontri e percorsi.

La sinergia fra i servizi sociali territoriali e quelli sovraterritoriali (Servizio Inclusione Attiva, Servizio Iserimenti Lavorativi, Sportello immigrati, Servizio Affidi) è stata regolare e produttiva.

Anche il rapporto con i servizi sanitari è stato significativo, in particolare con la NPI e il CSM si è condivisa la presa in carico socio-sanitaria di diverse nuove situazioni complesse, divenute urgenti ed "esplosive" nella pandemia; l'investimento di risorse, anche economiche, ad hoc, attraverso interventi educativi intensi e individualizzati, clinicamente monitorati e supervisionati, ha permesso di offrire una presa in carico socio-educativa a valenza terapeutica adeguata, evitando il rischio di ricovero in struttura.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	
A) PRESA IN CARICO TERRITORIALE		
1. Recupero della valenza preventiva degli interventi di aiuto nella presa in carico territoriale	1. Assumere personale responsabilità nelle richieste di aiuto, attivando un percorso di approfondimento del bisogno per una concreta risposta in tempi congrui, mediante il coinvolgimento degli operatori preposti La situazione pandemica ha sollecitato l'assunzione di responsabilità personale da parte degli operatori sociali ed educativi che, caso per caso, e volta per volta, si sono trovati a ridefinire modalità e tempi di intervento territoriale, in risposta al bisogno, preventivamente o in emergenza, in modo compatibile con le disposizioni vigenti anti COVID . 2. Raccordarsi con la scuola per attenzionare precocemente i percorsi evolutivi degli alunni in nuclei familiari socialmente vulnerabili e da sostenere sul piano delle capacità genitoriali. La didattica a distanza (DAD), che si è protratta per tutto il secondo quadrimestre dell'a.s. '19-'20, riproponendosi nel corso del primo quadrimestre dell'a.s. '20-'21, ha richiesto uno stretto raccordo con la scuola per il supporto degli alunni più in difficoltà nell'accesso al portale online e nell'applicazione di studio a remoto, per mancanza di adeguati supporti informatici, per ambienti domestici poco facilitanti e per discontinuità e incapacità personali. Il supporto si è rivolto in modo particolare con gli alunni e le loro famiglie; il raccordo con le scuole si è verificato per i casi emergenziali, per evitare il rischio di bocciatura per insufficienti riscontri didattici (videoconnessioni e consegne). 3. Sperimentare i laboratori inclusivi per soggetti fragili a rischio di marginalità sociale, da coinvolgere in percorsi di incoraggiamento, valorizzazione e consapevolizzazione. La pandemia ha impedito per buona parte dell'anno i laboratori inclusivi nella loro versione originaria, collettiva ed estemporanea, preferibilmente al chiuso, dando tuttavia stimolo alla riproposizione di alcuni di questi in forma ridotta, a piccolo gruppo e all'aperto. Il Centro per le famiglie, in raccordo con il servizio di educative territoriale, ha promosso una serie di laboratori espressivi con finalità inclusiva in forma mediata, tramite web, riscontrando grande successo. 4. Rilevare precocemente il disagio senile attraverso l'osservatorio di polo sulla marginalità anziana A partire dalle segnalazioni dell'osservatorio di polo, si è realizzato, nell'ambito del Centro per le famiglie, uno spazio di ascolto telefonico dedicato agli anziani, per sostenerli psicologicamente nei momenti di difficoltà, solitudine e lontananza dagli affetti imposti dalla pandemia. Il servizio, gratuito, è stato condotto da una psicologa, disponibile due mattine alla settimana e su appuntamento. 5. Fare propria l'ottica dell'intermediazione, attraverso attività finalizzate al sostegno e all'inserimento degli stranieri nella realtà culturale e socio-economica locale e fungendo da collegamento tra persone immigrate e la rete territoriale di servizi ed opportunità di integrazione Lo "sportello immigrati", gestito dalla mediatrice linguistico-culturale, ha funzionato a distanza per tutto il periodo del lock down ed è stato garantito in presenza superata la fase emergenziale più critica. L'assistenza Amministrativa, pertanto, per le diverse pratiche (anagrafiche, lavorative, assistenziale e sanitarie) non ha mai avuto interruzioni.	+ + + + +

B) PROMOZIONE TERRITORIALE	
1. Promozione di iniziative di sviluppo di comunità finalizzate alla sperimentazione di nuove strategie di benessere sociale	1. Mantenere e valorizzare i rapporti di reciprocità con le associazioni di volontariato, i gruppi informali di prossimità e di solidarietà locali Compatibilmente con la pandemia in corso, che ha imposto modalità di contatto e confronto a distanza, si sono mantenuti rapporti di reciprocità con associazionismo e volontariato locale, in particolare sul tema del contrasto al contagio, ad es. con Auser e le altre associazioni impegnate nel trasporto sociale, e sulle strategie di fronteggiamento dell'emergenza, con particolare riguardo all'Emporio Solidale. Nelle diverse realtà comunali, le Pro loco e i gruppi solidali informali, si sono resi collaborativi nei confronti del servizio sociale, ad esempio nel monitoraggio delle situazioni di emergenza, nella consegna dei buoni alimentari, dei farmaci e dei beni di prima necessità. 2. Sensibilizzare le Amministrazioni locali sulle esigenze inerenti l'accoglienza temporanea di persone rimaste senza casa, compresi i senza tetto e stimolare risposte innovative L'anno 2020 si è aperto con l'inaugurazione del nuovo complesso comunale di <i>housing sociale</i> di Pogno, gestito dal CISS: ben tre appartamenti, uno per le emergenze e due per contratti di ospitalità temporanea più a lungo termine, hanno fin da subito rappresentato una concreta opportunità abitativa per due famiglie in dimissione da un <i>contest</i> comunitario e per una con sfratto esecutivo. Durante la pandemia il bisogno di acquisire idonei alloggi per persone sole e nuclei familiari, è spesso derivato dall'obbligo sanitario di effettuare quarantene per evitare la diffusione del virus, in penuria di contesti residenziali prestabiliti dove poterle trascorrere. Da parte di diversi legali incaricati come amministratori di sostegno e del Giudice tutelare territorialmente competente, si è registrata una certa apertura alla concessione in uso di abitazioni chiuse di proprietà degli amministratori. Ciò ha consentito di collocare due madri con relativi figli, attraverso la formula del contratto di locazione in capo al comodatario con garanzia del CISS. 3. Collaborare con le Associazioni del territorio dedicate alla disabilità per progettare nuove risposte appropriate per il tempo libero di adolescenti e giovani diversamente abili Durante il periodo pandemico è stato progettato con l'Associazione di Promozione Sociale "Gazza ladra" un piano di attività dedicate al tempo libero, presentato sul bando "Vivo Meglio". La progettazione, presentata dall'APS, come richiesto dal Bando, pur proponendo iniziative coerenti con il bisogno raccolto, espressione del malessere connesso all'isolamento, all'insofferenza da routine domestiche e da stati d'animo depressive, non ha ottenuto finanziamento.

C)SOSTEGNO DELLE RETI FAMILIARI

1.Potenziamento dei servizi di supporto delle responsabilità genitoriali

1. Promuovere la diversificazione dei servizi offerti nell'ambito del Centro per le famiglie attraverso una sua più ampia articolazione (mediazione familiale, counseling pedagogico e psicologico, supporto educativo ai genitori, ecc.) anche dedicate (es. fam. adottive) Il Centro per le famiglie ha potuto realizzare nell'anno, grazie all'atenacia dell'educatrice addetta al coordinamento interno e alla supervisione di una psicologa esperta in pratiche meditative, dott.sa Galli Daniela, una nuova configurazione del servizio , connotata per la multidisciplinarietà e funzionalmente articolata per profili professionali diversi (educatore, mediatore, psicologo, pedagogista).

2. Potenziare lo sportello genitori nell'ambito del Centro per le famiglie, decentrandolo in servizi per l'infanzia del territorio (deperimentrazione/progetto We.CaRe)
Grazie all'avvio del progetto We.Ca.Re. lo sportello genitori è stato attivato in diversi nidi del territorio e tutti i nidi del bacino d'utenza del CISS sono stati coinvolti nella realizzazione di un tavolo di consultazione territorial sulla prima infanzia. Unaserie di servizi online dedicati alla genitorialità sono stati messi a disposizione sul portale di Family like.

3. Sperimentare il counseling psicologico per adulti fragili

Forse anche per effetto della pandemia e della ancor più difficoltosa accessibilità ai servizi di psicologia dell'ASL, durante il 2020 la richiesta di counselling psicologico è andata progressivamente aumento, tanto da richiedere un aumento delle ore di sportello d'ascolto.

4. Ricollocare le attività di Mediazione Familiare nell'ambito del Centro per le famiglie e declinare le diverse possibili forme dell'intervento mediativo

Le attività di mediazione familiare sono state effettivamente ricollocate nell'ambito del Centro per le famiglie e il gruppo di lavoro , multidisciplinare, ha condiviso l'importnaza di trasferire l'approccio mediativo alla trattazione di quei percorsi decisionali critici della co-genitorialità.

5. Potenziare lo strumento dei "Gruppi di Parola" per facilitare l'esternazione dei vissuti e dei pensieri dei minori coinvolti nelle vicende separative

Appena è stato possibile, a fronte dell'allentamento delle misure antiCovid, è stato realizzato un gruppo di parola, svolto all'aperto, grazie all'ausilio di una tenda Berbera, istallata per ampliare gli spazi dedicati alle attività gruppal.

6. Potenziare il lavoro socio-educativo di rinforzo e/o recupero delle capacità genitoriali per scongiurare il rischio di allontanamento dei minori dalla famiglia

Il lavoro socio-educativo di rinforzo e recupero è stato mirato al supporto degli equilibri psico-relazionali nel difficile periodo del lock-down .

E) SINERGIA OPERATIVA NELLA RETE DEI SERVIZI

1. Impostazione del raccordo fra servizi territoriali e servizi sovra territoriali

1. Potenziare la sinergia operativa con i servizi sovraterritoriali dell'Inclusione attiva e del SIL per accompagnare efficacemente le persone in progetti di cambiamento e nei progetti di utilità alla collettività (PUC), derivanti dal RDC
Nel periodo dell'emergenza pandemica, la grande maggioranza dei percorsi di inserimento lavorativo previsti dai Progetti di inclusione sociale e di avviamento al lavoro sono stati interrotti per forza di causa maggiore. Gli operatori sociali ed educativi hanno tuttavia lavorato sui casi e percorsi, ritardando gli obiettivi delle prese in carico, finalizzandole temporaneamente al supporto relazionale e motivazionale delle persone destinatarie del RDC. I PUC sono stati rinviati.
2. Consolidare il rapporto con la mediatrice dello Sportello Immigrati per acquisire quelle informazioni indispensabili al supporto sociale degli stranieri
Nel corso dell'anno lo Sportello Immigrati ha continuato, anche a remoto, la propria specifica operatività, dando modo agli operatori sociali, in particolare, a quelli territoriali, di avere nel medesimo un punto fermo per tutte le pratiche burocratiche destinate all'accoglienza e all'assistenza degli stranieri ed anche per un'agevole connessione con Prefettura e Questura.
3. Potenziare l'integrazione operativa fra le équipes socio-educative dei poli, l'équipe del Servizio Affidi Sovra-territoriale e il Servizio di Neuropsichiatria Infantile
Il raccordo si è potenziato per effetto dell'emergenza, che ha ridotto steccati e rigidità fra servizi, fatte salve le precauzioni anticontagio e, quindi, modalità di lavoro, di confronto e di scambio rigorosamente rispettose del distanziamento sociale previsto.
4. Consolidare le modalità di raccordo tra il Servizio Sociale di Polo e i Servizi di Tutela, Tutela Minori e di Pubblica Tutela.
Vale anche per questa compagine di servizi la stessa rilevazione fatta in generale: l'emergenza pandemica ha favorito il consolidamento dei diversi gruppi di lavoro, richiedendo la focalizzazione sul problema, la complessità, la difficoltà da superare e sollecitando concretamente una reciproca apertura a vantaggio del raccordo operativo, che si è misurato sulla tenuta delle prese in carico e sulla gestione delle emergenze. Il servizio di Pubblica Tutela, rimasto sguarnito del supporto amministrativo e costretto al protrarsi di una modalità di lavoro quasi interamente a distanza, si è avvantaggiato del raccordo con le équipes di polo, soprattutto per le indagini sociali e il monitoraggio territoriali dei casi amministrati e tutelati.

+

+

-

I servizi di inclusione sociale rivolti ai soggetti fragili, vulnerabili e a rischio di marginalità sono stati interessati da un'ampia pressione sociale perché gli effetti socio-economici della pandemia, specialmente nel periodo di lockdown, hanno accentuato l'instabilità lavorativa ed economica delle situazioni familiari e personali già precarie, elevando in modo esponenziale l'esposizione alla povertà e al disagio. Le risorse economiche e professionali investite attraverso il Fondo Povertà hanno permesso di garantire continuativamente il lavoro multiprofessionale di contatto, conoscenza e accompagnamento inclusivo dei cittadini e dei nuclei familiari percettori del RDC, come previsto. Il numero dei patti di inclusione realizzati nell'anno, nonostante la sospensione di interi settori di attività produttive, è significativo e in aumento rispetto l'anno precedente.

L'erogazione del RDC, dei contributi economici afferenti al servizio assistenziale finanziato extra quota dai Comuni e dei fondi statali dell'emergenza alimentare e dei successivi ristori compensativi di contrasto alla crisi indotta dalla pandemia ha richiesto un lavoro di monitoraggio integrato delle assistenti sociali, degli educatori del progetto PON e delle Amministrazioni Comunali. Gli obiettivi inclusivi programmati rispetto ai soggetti svantaggiati e in situazione di marginalità sono stati perseguiti, apportando le debite calibrature imposte dall'emergenza sanitaria. Rispetto agli obiettivi più strettamente correlati all'inserimento lavorativo, l'incidenza pandemica è stata molto impattante: con la chiusura di molti contesti aziendali e commerciali, infatti, non solo è stata limitata la possibilità di attivazione di nuovi inserimenti ma parecchi di quelli in corso di svolgimento sono stati sospesi; analogo effetto si è verificato sui Percorsi di Attivazione Sociale Sostenibile (PASS), interrotti per l'indisponibilità dei soggetti partner (in particolare Enti del Terzo Settore), quindi dei contesti ospitanti (associazioni, parrocchie, case di riposo, ecc.). L'utenza in carico al Servizio Inserimenti Lavorativi, non diminuita, ha richiesto una diversa tipologia di interventi educativi supportivi e compensativi. Nell'anno la collaborazione con la Cooperativa Sociale Il Ponte, anche grazie alla sistematizzazione del modello operativo di raccordo con il SIL, si è potenziata, garantendo la più ampia receattività ed esprimendosi in una serie di co-progettazioni condivise innovative.

Anche il settore operativo dedicato alla sperimentazione di forme innovative di Housing Sociale, pur con una rivisitazione degli obiettivi ipotizzati indotti dall'emergenza sanitaria, ha visto un'intensa attività sociale finalizzata, da un lato, al reperimento di contesti abitativi, concessi in uso e/o con canoni locativi calmierati, per rispondere alle continue emergenze abitative, imposte anche dall'insorgenza di obblighi sanitari anti-Covid, dall'altro, a monitorare l'andamento dei progetti di inclusione abitativa e di convivenza solidale.

Centro di responsabilità n. 3: INCLUSIONE SOCIALE			
Obiettivi operativi		Valutazione su indicatori	
A) SVANTAGGIO E MARGINALITA' SOCIALE		+	-
1. Potenziamento del lavoro socio-educativo di inclusione, orientamento e inserimento lavorativo delle persone socialmente fragili	1. Potenziare il raccordo con gli Amministratori locali al fine di migliorare le prassi di sostegno economico, per innescare percorsi di corresponsabilità comunitaria orientati al cambiamento, anche alla luce di quanto potrà accadere con l'introduzione della migliorativa forma di sostegno nazionale "Reddito di Cittadinanza". Le AA.SS. territoriali, in particolare, sono state di valido supporto alle Amministrazioni Comunali nella definizione ed organizzazione della distribuzione degli aiuti alimentari e dei ristori economici, stanziati dal Governo per contrastare gli effetti della disoccupazione e del conseguente disagio economico indotti dall'interruzione delle attività produttive durante il lock down, a svantaggio di un target di famiglie e persone non note ai servizi. La collaborazione operativa sperimentata ha visibilmente potenziato il raccordo con gli Amministratori locali, che hanno mostrato una chiara attesa di corresponsabilità.	+	-
	2. Monitorare e coordinare il lavoro svolto a livello territoriale per le progettazioni REI/RdC Le progettazioni rivolte ai Destinatari delle misure di contrasto nel periodo pandemico hanno avuto uno stop rispetto all'inclusione lavorativa e un ampliamento rispetto agli aspetti più relazionali, psico-emotivi e motivazionali. Il coordinamento di ambito, di conseguenza, si è allentato, pur mantenendosi attivo, a remoto, e orientato ad aspetti più formali e formativi (scambi con preposto tavolo di raccordo regionale).	+	-
	3. Continuare ad attenzionare il percorso di segnalazione dei lavoratori svantaggiati o disoccupati ai preposti bandi. Si è sollecitato l'associazionismo a partecipare ad apposito bando regionale per la realizzazione di laboratori rimotivazionali a favore di soggetti fragili. Il progetto è stato tuttavia sospeso per limitazioni imposte dalla pandemia.	+	-
	4. Migliorare la collaborazione con il Servizio Al Lavoro (SAL) "Filo da tessere" per il superamento delle problematiche di inclusione lavorativa dei soggetti in situazione di fragilità, grazie anche alla realizzazione di progetti finanziati da terzi (pubblici o privati). Si è cercato di spronare gli operatori del SIL affinché si raggiungesse questo obiettivo, purtroppo, anche se il mandato è stato condiviso, ci sono stati dei problemi in quanto il SAL in questione non è riuscito ad integrarsi nel tessuto produttivo del territorio, così da permettere un effettivo inserimento lavorativo degli utenti in carico al CISS	+	-
	5. Valorizzare il lavoro socio-educativo nell'ambito della formazione a favore di soggetti vulnerabili, come laboratori inclusivi, corsi di formazione che consentano l'acquisizione di competenze di base utili alla ricerca attiva di un'occupazione	+	-
	Il lavoro svolto ha riguardato la costruzione dei preliminari, formative e progettuali, non la realizzazione in concreto di laboratori e corsi di formazione, per effetto delle limitazioni imposte dal COVID-19.	+	-

B) INSERIMENTI LAVORATIVI	
1. Potenziamento del lavoro socio-educativo di inclusione, orientamento e inserimento lavorativo delle persone socialmente fragili	1. Monitorare il raccordo operativo fra il Servizio Inserimenti Lavorativi e le équipes dei poli territoriali, attraverso un modello esecutivo in cui gli operatori territoriali curino il raggiungimento dei prerequisiti sociali e personali per l'avvio del percorso di ricerca, orientamento, affiancamento lavorativo da parte del SIL Il raccordo operativo si può considerare riuscito in tutti i Poli; il lavoro ha richiesto, soprattutto in alcuni territori (Polo di Borgomanero) il ripristino delle buone prassi adottate nel resto del territorio, affinché non si perdesse l'uniformità di Sistema, posta a garanzia dell'omogeneità di ambito. 2. Promuovere a livello locale forme innovative di fundraising per introdurre nuovi canali di finanziamento delle borse lavoro, e partecipare a bandi pubblici o privati che finanzino progettazione di sostegno all'inclusione lavorativa anche dei più deboli Grazie al progetto We.Ca.Re si è predisposto uno strumento di tutoraggio rivolto ai tutor aziendali per favorire percorsi di accoglienza inclusiva. Lo strumento, nell'idea, potrebbe essere "monetizzato" per le aziende, consentendo di ricavarne risorse per ammortizzare il costo dell'educatore, la cui azione andrebbe prevista con soluzione di continuità nel post progettazione. 3. Creare una rete di coordinamento fra i SIL dell'Area Nord e le agenzie accreditate dalla Regione Piemonte come soggetti attuatori di interventi formativi e inserimenti lavorativi a favore della popolazione fragile Grazie anche ai buoni servizi si è raggiunto tale obiettivo, con Synergie si è partecipato a più progetti riguardanti gli inserimenti lavorativi di soggetti fragili. 4. Sistematizzare le prassi di collaborazione con le Cooperative Sociali di tipo B locali, con particolare riferimento al modello sperimentato con la Coop. Sociale Il Ponte di Inverio Grazie al progetto We.Ca.Re, si è svolto, a partire dal consolidato rapporto con la Coop. Il Ponte di Inverio, fondamentale partner di progetto, un lavoro di contatto, conoscenza e confronto con altre cooperative di tipo B del territorio. E' stato possibile mettere in luce i diversi modelli operativi, aprendo un interessante dialogo, fertile di prospettive. 5. Sostenere progettazioni attivabili anche con il privato sociale per riuscire ad affrontare problematiche specifiche di soggetti di difficile collocazione lavorativa Per il secondo anno consecutivo il CISS ha aderito a progetti presentati su bandi regionali a favore dell'associazionismo; entrambi i progetti hanno visto come beneficiari soggetti fragili con problemi di tipo lavorativo, anche beneficiari del RDC. 6. Sostenere i comuni nella realizzazione di progettazioni relative ai cantieri di lavoro fino ad ora gestite direttamente dagli uffici tecnici Al comune di Borgomanero è stato offerto il partenariato per la gestione di un progetto riguardante Cantieri di lavoro per soggetti seguiti dai servizi sociali ed uno per soggetti over 55 anni.

C) HOUSING SOCIALE		
1. Sperimentazione di forme innovative di housing sociale e incremento di quelle già attive	1. Potenziare la collaborazione con l'Opera Don Guanella per i progetti di accoglienza presso l'Housing sociale "Casa Angela" di Gozzano, grazie alla partecipazione a nuovi bandi di finanziamento per la realizzazione di un posto letto di pronta emergenza Il CISS ha partecipato come partner ad un progetto presentato dall'Opera Don Guanella ad un apposito Bando della Fondazione San Paolo, per richiedere l'apertura di un alloggio per le emergenze; purtroppo il progetto non ha superato la seconda fase di valutazione.	+
	2. Riattualizzare il partenariato con la Parrocchia di Gattico e con la Coop. Sociale Vedogiovane per la sperimentazione del progetto "Housing sociale per famiglie vulnerabili", da presentare al bando Housing per persone fragili di Fondazione Cariplo L'iter per la presentazione al bando del Progetto si è temporaneamente sospeso, perchè la Parrocchia di Gattico, titolare del progetto e capofila del partenariato ha dovuto ricomporre una situazione di contenzioso inerente i lavori di realizzazione della residenza plurifamiliare ed approfondire aspetti di natura finanziaria con la curia di Novara.	-
	3. Sostenere progettazioni relative all'abitare riferite alla popolazione immigrata che risulta esclusa dal mercato della locazione, anche grazie alla realizzazione di collaborazioni con cooperativa Vedogiovane e nuove associazioni di categoria nascenti e coinvolgere le amministrazioni comunali nell'individuazione di potenziali contesti abitativi da rendere disponibili per progetti di housing sociale Il CISS ha partecipato al progetto Fami e We.Ca.Re., grazie ai quali si è creato uno Sportello virtuale attraverso cui sostenere la popolazione migrante nell'accesso al mondo dell'abitare, rivelatosi particolarmente funzionale nel periodo pandemico.	+
	4 Ricerca attiva di un nuovo alloggio che permetta il rilascio momentaneo dell'appartamento dato in uso gratuito dal Comune di Bogogno, che necessita di interventi strutturali per migliorare l'accoglienza delle donne Grazie ad un intenso lavoro di sensibilizzazione e di condivisione dei modelli di intervento sociale con l'Amministrazione Comunale, in particolare dell'A.S. del Polo di Gozzano, il Comune di Poggio ha messo a disposizione del CISS per progetti di Housing sociale ben 3 appartamenti, di cui uno destinato alle emergenze abitative, due a residenzialità temporanea di nuclei familiari Destinatari di RDC e coinvolti in più ampi percorsi inclusivi, oltre ad uno spazio corollario, finalizzato alla realizzazione di attività laboratoriali.	++

Centro di responsabilità n. 4: SERVIZI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA

L'operatività assistenziale, sociale, socio-sanitaria e socio-educativa, rivolta alle persone non autosufficienti è stata intensa e particolarmente critica nel 2020, per l'interferenza dell'emergenza pandemica, che ha richiesto una totale rivisitazione dei progetti residenziali e domiciliari per anziani e disabili, particolarmente a rischio, dovendo garantire l'adozione di severe procedure e dispositivi anticontagio, anche attraverso periodi di chiusura e sospensione degli stessi servizi.

Negli anziani, la limitazione dei contatti e delle relazioni interpersonali ha prodotto solitudine, paura e depressione, accelerando il processo di decadimento cognitivo; nelle persone disabili, analogamente, con l'interruzione delle routine socializzative e supportive si sono innescati andamenti regressivi, con accentuazione dei comportamenti problema e conseguente criticità nella convivenza, comunitaria o familiare.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, è stato garantito con continuità, anche nei periodi di contagiosità più elevata, con uno stretto monitoraggio dell'Assistente Sociale, finalizzato a modularne l'intensità; in parecchi casi, tuttavia, soprattutto nella prima ondata virale, la rinuncia del servizio è avvenuta dietro richiesta degli stessi fruitori o dei loro familiari. Nell'ambito del Centro per le famiglie, nel tentativo di offrire un aiuto psicologico compatibile con il distanziamento sociale, si è attivato uno spazio d'ascolto telefonico dedicato agli anziani.

Il collegamento con la Commissione UVG e le RSA è stato costante; l'individuazione di un'assistente sociale dedicata alle istruttorie sociali a favore di soggetti non autosufficienti ha consentito una razionalizzazione del lavoro di conoscenza, preparazione e programmazione dei piani di intervento da condividere con il Distretto sanitario.

Per quanto riguarda le progettazioni socio-sanitarie a favore della popolazione disabile, gli sforzi si sono concentrati sulla rivisitazione e rimodulazione degli interventi, socio-educativi al CADD, e terapeutico-riabilitativi ai Centri Diurni Anffas, al fine di garantire il supporto professionale alle persone disabili e alle loro famiglie. Ciò ha comportato, oltre all'adozione di specifici protocolli e dispositivi anti-contagio, nel primo semestre, l'adozione di modalità e mezzi di video-comunicazione, tecnologicamente supportata, poi, ritornati in presenza, la riorganizzazione degli spazi, delle attività e dei tempi consueti.

L'équipe psico-pedagogica dello "Spazio Gioco" gestito dall'APS Gazza Ladra, nelle fasi emergenziali, ha saputo raggiungere, attraverso video-connessioni e video-tutorial, ogni piccolo con disabilità e i suoi genitori, così da non interrompere i percorsi educativo-riabilitativi in atto e riorganizzato su 6 giorni la settimana le attività, per consentire gli interventi individualizzati in presenza.

Il servizio trasporti a cura dei volontari dell'Ente non è mai stato sospeso e reso secondo le disposizioni ministeriali previste nelle diverse ondate. I volontari, al pari dei dipendenti, sono stati sottoposti a regolare monitoraggio sanitario.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	
A) DOMICILIARITA' PER LE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI		
9 1. Consolidare i servizi e gli interventi domiciliari a sostegno della popolazione non autosufficiente e della rete di cura familiare	Migliorare il monitoraggio sulle situazioni di bisogno della popolazione non autosufficiente, attraverso uno stretto raccordo con gli operatori dei poli territoriali Nel 2020, il raccordo con le Assistenti Sociali è avvenuto in prevalenza in situazioni di emergenza, gioco forza l'incidenza degli effetti pandemici. Nonostante la dislocazione domiciliare degli operatori sociali e la modalità di lavoro agile, in particolare durante il periodo del lock down, e' stato garantito il costante raccordo fra il personale socio-sanitario impegnato direttamente al domicilio degli utenti con il personale sociale del polo e, per gli aspetti amministrativi e finanziari, con la responsabile di area. Ciò ha consentito di tenere attento tutte le situazioni, specie quelle di anziani soli, senza familiari di supporto e/o reti di prossimità.	+
	2. Incentivare il ricorso alle cure domiciliari a compartecipazione sanitaria come strumento principe della gestione integrata dei progetti domiciliari alternativi alla residenzialità Come già registrato nel 2019, anche nel 2020 il numero delle persone per cui è stato proposto e autorizzato, dalla Competente Commissione UVG, un piano assistenziale ai sensi della DGR 51/2003 è risultato in crescita. Insieme alla DGR 39/2009 e DGR 56/2010, rappresenta infatti un sostegno alla popolazione non autosufficiente da promuovere con maggior vigore, ricercando e approfondendo la conoscenza delle diverse situazioni di bisogno per fornire adeguate risposte ai bisogni tali da consentire una più lunga permanenza al domicilio della persona anziana e disabile.	+
	4. Razionalizzare il lavoro di istruttoria per la Commissione UVG Nel 2020, il CISS ha messo a regime l'implementazione funzionale dell'Area dedicata alla non autosufficienza, integrando l'organico con un'Assistente Sociale a 20 ore settimanali, impegnata all'interno della Commissione UVG, nelle visite domiciliari in affiancamento al geriatra dell'ASL NO, nelle Commissioni Invali e Legge 104. Con questo adeguamento organizzativo, la Gestione del flusso di lavoro, sociale/territoriale ed amministrativo/centrale, ha raggiunto un buon livello di razionalizzazione, in gradi di assicurare linearità, ordine ed efficienza. Durante il difficile periodo di emergenza pandemica ha semplificato il raccordo con l'ASL NO e compensato le carenze sanitarie, sia rispetto alle procedure, sia rispetto al monitoraggio dell'utenza.	+
	5. Gestire le progettazioni del Progetto Home Care Premium Il CISS anche nel 2020 ha continuato a svolgere la funzione di capofila del Progetto H.C.P., attivo dal 1° luglio 2019. Anche nel periodo pandemico, pur con modalità più dilatate, è stata curata l'interfaccia con l'INPS a nome di tutto l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) che ricomprende anche il C.I.S.A.S. di Castelletto Sopra Ticino ed il Comune di Arona. Tutte le progettazioni dei beneficiari sono state monitorate costantemente. Considerata la durata del progetto in corso fino a giugno 2022, l'attività di promozione del progetto è stata continuata da parte delle Assistenti Sociali nella loro ordinaria funzione.	+

B) PROGETTAZIONI SOCIO-SANITARIE A FAVORE DELLA POPOLAZIONE DISABILE

1. Consolidare la rete dei servizi esistenti ed avviare nuove sperimentazioni, diversificando le risposte ai bisogni sempre più specifici dell'utenza adulta e minore	1. Rivalutare le persone disabili dimesse dal CADD nel 2012, per riammetterle con riconoscimento della quota sanitaria, in quanto servizio territoriale appropriato alle loro caratteristiche; Nel 2020 sono state portate a regime le 20 quote sanitarie di frequenza al Centro Diurno Disabili di Villa Marazza (tipologia CADD), grazie ad una generale operazione di rivalutazione dei soggetti disabili che abitualmente, da anni, vi facevano accesso. L'operazione, che ha assunto rilievo distrettuale, è avvenuta grazie all'utilizzo di uno strumento valutativo realizzato ad hoc, elaborato in bozza dagli operatori d'area del CISS e proposto alla condivisione dell'ambito. La scheda è poi stata adottata formalmente, per la valutazione dell'idoneità dei nuovi accessi. 2. Promuovere un più formale coinvolgimento delle due Associazioni di Promozione Sociale, Anffas onlus e Gazza Ladra onlus, nella condivisione delle progettualità relative ai disabili adulti e minori, attraverso la costituzione di un tavolo periodico di confronto Le priorità igienico-sanitarie imposte dall'emergenza pandemica hanno imposto priorità e modalità di lavoro diverse da quelle previste. Nonostante ci sia stata vicinanza fra l'Ente Gestore e le due APS, in particolare in riferimento alla condivisione dei protocolli di Prevenzione antiCOVID, il confronto sulle progettazioni è avvenuto solo sui singoli casi, fra operatori coinvolti ad hoc, e non attraverso il tavolo di confronto immaginato. Energie e tempo lavoro sono stati assorbiti dalle molteplici procedure da adottare in applicazione dei successivi DPCM e nella riorganizzazione dei servizi, rivoluzionati negli spazi e nelle attività. 3. Curare la permanenza dell'équipe psico-pedagogica multi-professionale del progetto "Servizi in rete per migliorare la disabilità", per sperimentare un modello di presa in carico del minore disabile che sia precoce, globale ed integrata, valorizzando la famiglia come risorsa da coinvolgere ed accompagnare Nel 2020 l'équipe multiprofessionale nella sua versione integrale, cioè allargata ai due partner storici del CISS in tema di politica per la disabilità -Anffas e Gazza Ladra- e ai servizi sanitari, rappresentati dalla neuropsichiatria infantile, non si è mai riunita, sopraggiungendo col Covid altre priorità, anche a carattere emergenziale. 4. Valorizzare lo Spazio Gioco come servizio dedicato ai bambini disabili in età scolare e alle loro famiglie, gestito in convenzione dall'Associazione Gazza Ladra L'anno della pandemia, pur alle debite distanze, ha permesso di approfondire la conoscenza con il servizio, attraverso la fruizione dei molti video prodotti dall'associazione per presentare attività e strumentazione. 5. Rivedere le progettazioni dei minori ipoacusici e sordi con il coinvolgimento del Distretto, laddove servisse un progetto personalizzato a valenza socio-sanitaria Il lavoro di approfondimento e di personalizzazione, avviato lo scorso anno, ha proseguito in modo ordinario, senza sistematicità o grandi investimenti, dato il cambio di priorità. Un'attenzione è stata garantita ma nell'ambito della presa in carico e nella verifica periodica.
--	---

C) RESIDENZIALITA' PROTETTA ALTERNATIVA ALLA STRUTTURA

1. Sperimentazione di modelli innovativi di residenzialità protetta per disabili e anziani	1. Analizzare in maniera più approfondita le situazioni delle persone non autosufficienti gestite a domicilio per poter meglio orientare le famiglie e offrire loro spazi di confronto per una serena riflessione sul "dopo di noi" Lo scenario pandemico del 2020 ha rappresentato una pietra miliare nella riflessione e nella gestione della residenzialità protetta per anziani e disabili. Il non autosufficiente inserito in struttura (RSA /RA /Casa Famiglia per anziani; RAF, Comunità alloggio, gruppo appartamento per disabili) si è trovato coinvolto in un circuito non solo chiuso ma addirittura impermeabile, date le procedure difensive di deterrenza rispetto al contagio da COVID 19. Altra condizione di solitudine ha vissuto il disabile o l'anziano gestito al proprio domicilio, per certi versi analogamente svantaggiato ed esposto al rischio di contagio. L'interazione dei servizi con le strutture residenziali si è cristallizzata in un monitoraggio indiretto, più amministrativo che sociale. Rispetto al monitoraggio sugli anziani al domicilio, invece, è continuato, intensificandosi, in tutti i casi in cui la rete familiar non ha sopperito, sospendendo il servizio di assistenza domiciliare. A livello di report, possiamo dire di aver rilevato i pro e i contro di entrambe le soluzioni, rispetto al rischio di contagio, ma anche semplicemtnre rispetto al mantenimento di standard di qualità di vita sufficienti. Ciò è servito per visualizzare gli effetti e i vantaggi di una soluzione comunitaria, in determinate condizioni di non autosufficienza, e, parimenti, della soluzione domiciliaire, in altre condizioni. 2. Collaborare con il Centro di Salute Mentale nella gestione integrata dei progetti residenziali del progetto "Convivenze solidali", in funzione da gennaio u.s. Anche sul progetto "Convivenze solidali" l'effetto alone della pandemia si è avvertito in modo significativo, richiedendo al servizio sociale un livello prestazionale di massima efficienza, per compensare i nuovi disagi della solitudine e della sofferenza psicologica dei Destinatari. Proprio per l'intensità della sinergia richiesta, sono emerse alcune criticità nella conduzione del progetto, più legate agli aspetti gestionali, di per sé non di competenza del CISS, dei quali, tuttavia gli operatori del servizio di assistenza domiciliare hanno dovuto far fronte, date le condizioni di emergenza straordinaria, che ha investito in modo esponenziale l'ASL, quindi anche il CSM. La collaborazione è stata costante ed efficace. 3. Istituire un servizio di monitoraggio periodico per gli anziani soli collocati in casa di riposo Come riportato al punto 1, il monitoraggio degli anziani solin casa di riposo, specie quelli amministrati e tutelati dal servizio di Pubblica tutela, si è svolto attraverso contatti con le direzioni delle strutture, non potendo accedere alle medesime nè avere contatti in presenza con gli ospiti. Al termine del look down, si è tentato di avviare un monitoraggio telefonico, introducendo modalità mediate dallo strumento telematico.	+	-
--	---	---	---

D) SERVIZI STRUMENTALI TRASVERSALI

1. Potenziare il monitoraggio sui servizi strumentali trasversali	1. Monitorare il servizio trasporti svolto attraverso la rete di associazioni di volontariato locali e attraverso i volontari CISS Il servizio dei trasporti garantito dal personale volontario del CISS si è svolto continuativamente, anche durante il periodo del look down più severo; in analogia quello a rilievo sanitario, reso dalle Associazioni con mezzi medicalizzati convenzionate con il CISS. Per fronteggiare le maggiori spese sostenute dall'associazione Ampas di S. Maurizio, nel rispetto delle nuove rigorose norme anti-covid, il CISS ha riconosciuto un rimborso straordinario. Alcune associazioni, invece, durante il look down hanno interrotto il servizio, richiedendo al CISS un grande sforzo per compensare il bisogno rimasto inevaso. In generale durante l'anno 2020, specie nel secondo semestre, il servizio trasporti ha aumentato in modo molto significativo il volume di prestazioni, richiedendo uno sforzo notevole a livello gestionale. Un servizio organizzato più buona parte secondo il Sistema del <i>car pooling</i>, ha dovuto convertirsi in tratti per singoli passeggeri, moltiplicando esponenzialmente il numero di tragitti da effettuare, anche in sovrapposizione di fascia oraria. Il problema che ne è derivato ha pertanto avuto risvolti organizzativi, mancanza di mezzi e di autisti, e, naturalmente economici. 2. Prevedere momenti di formazione per i volontari Nell'anno 2020, incobendo la pandemia, i volontari sono stati incontrati dal direttore e dalla responsabile al fine di accompagnarli ad una scelta di servizio consapevole e serena. Alcuni hanno deciso di sospendere la loro disponibilità, altri, invece, si sono messi a disposizione. Per questi sono stati dedicati momenti ad hoc sull'uso dei DPI e sulle norme di comportamento da adottare, conformi al protocollo anticovid.
--	--

