

Bilancio sociale

ASP ● ● ● ●
centro servizi alla persona

2018



COMUNE DI
FERRARA



COMUNE DI
MASI TORELLO



COMUNE DI
VOGHIERA

*Questo bilancio sociale è
corredato dalle immagini
delle opere d'arte di
proprietà dell'ASP per
celebrare quello che è
stato l'Anno Europeo del
Patrimonio (2018) e per
diffondere le azioni di
tutela, valorizzazione e
promozione attuate da
questo stesso ente.*


**ASP Centro Servizi
alla Persona**

via Ripagrande 5
44121 Ferrara

Tel. 0532 799511 Fax. 0532 765501

info@aspfe.it

[//aspfe.it](http://aspfe.it)

A detail from a Baroque painting showing the Deposition of Christ. The central figure is the pale, lifeless body of Jesus, held by several women. One woman in a blue mantle and pink sleeve cradles his head, while another in a blue mantle supports his body. In the background, other figures are visible, including a man in a blue and red robe on the left and a woman in a red and white dress on the right. The scene is set outdoors with a landscape of hills and a cloudy sky.

Ippolito Scarsella *detto* Scarsellino
***Deposizione di Cristo* (particolare)**
dalla Chiesa di San Giovanni Battista,
1612

Ippolito Scarsella *detto* Scarsellino
***Decollazione del Battista* (particolare)**
dalla Chiesa di San Giovanni Battista
XVII secolo



Indice



Nota metodologica	pag. 6
Relazione anno 2018	pag. 8
Parole chiave	pag. 13
Dati di contesto	pag. 14
Area Minori e Famiglie	pag. 16
Area Adulti	pag. 28
Area Anziani	pag. 40
Casa Residenza	pag. 48
Area migranti e richiedenti asilo	pag. 54
Organizzazione e personale	pag. 62
Patrimonio culturale	pag. 68
Bilancio di esercizio	pag. 74

Nota Metodologica

Con la pubblicazione del Bilancio Sociale ASP ha fatto propri tre principi fondamentali:

- la **trasparenza**, intesa come la capacità di “rendere conto” agli interlocutori;
- la **rispondenza**, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli interlocutori stessi;
- la **conformità** alle norme di legge e agli standard.

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi rivolti ad **anziani**, alla gestione di **programmi educativi, assistenziali e di emancipazione sociale**, nelle forme domiciliari, residenziale e semiresidenziali, rivolti a **minori** ed a **portatori di disabilità psicosfiche e relazionali** in situazione di difficoltà e rischio di emarginazione sociale e non, la gestione di **programmi assistenziali** destinati ad affrontare situazioni di **integrazione sociale e lavorativa** legate agli interventi sulle tossicodipendenze, di disagio, di devianza sociale e di contrasto alla povertà, al fine di ***rimuovere le situazioni di bisogno che impediscono il pieno sviluppo della loro persona.***

ASP persegue questa finalità impegnandosi a garantire ai cittadini residenti nella città di Ferrara e nei comuni di Masi Torello e di Voghiera, cioè i comuni soci, equità e qualità dei servizi.

Nota Metodologica

Il bilancio sociale 2018 è stato redatto in una **visione di continuità con il lavoro svolto negli anni precedenti** e in esecuzione della delibera della Regione Emilia Romagna n.

741/2010 che ne detta le linee guida ed alle indicazioni contenute nella Direttiva Regionale n. 1130 del 30.07.2012 “Modifiche alla DGR 741/2010” per la parte relativa alla rendicontazione economico finanziaria, cercando anche di dare evidenza alle novità intervenute che esulano dalla normale gestione aziendale, quali la presa in carico integrata dei minori a rischio di allontanamento, l’attuazione dei dispositivi SIA/RES e L.R. 14, l’esperienza di co-housing, la collaborazione con l’Emporio Solidale e con le associazioni locali per progettualità a favore di particolari tipologie di utenza, il protocollo di intesa tra Comuni, ASP ed Hera per azioni a sostegno delle famiglie in carico ai Servizi Sociali.

Per la rendicontazione del 2018 sono stati analizzati i **dati quantitativi e qualitativi relativi agli utenti**, alla **contabilità** dell’ASP e al **personale**, raccolti dalle banche dati di ASP, selezionati ed elaborati dal controllo di gestione nell’ottica di fornire uno strumento per l’analisi descrittiva e interpretativa, sulla quale proiettare gli investimenti futuri. Ogni settore aziendale è stato quindi coinvolto per fornire non solo un’interpretazione contestualizzata dei diversi servizi ma anche le caratteristiche dell’organizzazione, evidenziando i rapporti con gli attori della rete e le criticità da affrontare nella pianificazione futura.

Relazione anno 2018

La Delibera dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna numero 120 del 2017 identifica **3 direttrici** per il nuovo Piano sociale e sanitario che hanno orientato i lavori territoriali dei Piani di Zona e di

ASP:

- a) **la lotta all'esclusione e alla povertà;**
- b) il Distretto quale snodo strategico e punto nevralgico dell'**integrazione sanitaria, sociale e socio-sanitaria;**
- c) la diffusione di strumenti nuovi di **prossimità** e di **integrazione** dei servizi sanitari e sociali.

Rispetto alla **prima direttrice** le aree minori, adulti e anziani in stretta collaborazione con i servizi di front office hanno attuato le misure nazionali e regionali per il contrasto della povertà REI, RES e LR 14/2015, che prevedono l'erogazione di contributi economici o percorsi lavorativi e di inclusione. I progetti avviati si traducono nell'accompagnamento

8 verso un processo di cambiamento nella vita quotidiana delle persone in situazione di povertà ed esclusione, a partire dall'analisi dei loro bisogni.

Relazione anno 2018



Nel 2018 a livello distrettuale sono state profilate 1285 persone per la LR 14/2015 e per 457 persone sono stati attivati progetti, mentre gli utenti in carico con le misure RES/REI sono stati 820. Attraverso i fondi di ASP derivanti sia dal contratto di servizio che da finanziamenti specifici assegnati dal Comune di Ferrara sono stati attivati oltre 200 tirocini e presi in carico 121 persone in condizione di povertà estrema e senza dimora.

Per quanto riguarda la **seconda direttrice** ASP ha partecipato attivamente alla programmazione e all'attuazione delle azioni previste dal Piano per la salute e il benessere sociale. Le fasi propedeutiche hanno previsto la partecipazione all'Ufficio di piano ed ai tavoli tematici che hanno coinvolto attivamente e positivamente le Associazione del territorio, i Sindacati, i soggetti del terzo settore, le scuole oltre ai Comuni e all'Azienda sanitaria territoriale ed Ospedaliera.

Relazione anno 2018



La **terza direttrice** ha visto la valorizzazione del lavoro di prossimità agito attraverso progetti specifici rivolti in particolare alle persone anziane come il "*Teatro e il Benessere*", i Cafè della memoria e le attività di sostegno ai Caregiver. Nell'area degli adulti l'attuazione del Programma disabilità medio-lievi coordinato dall'Azienda sanitaria territoriale con la collaborazione di ASP ha permesso di riallacciare rapporti con ragazzi disabili usciti dalla scuola e dal circuito dei servizi con lo scopo di differenziare gli interventi e proporre alternative ai percorsi accreditati. ASP ha aderito a un progetto di comunicazione sociale rivolto ai residenti, familiari e operatori della residenza. Il progetto ideato, curato dall'artista Isabella Bordoni e patrocinato dal comune di Ferrara e dall'Azienda USL di Ferrara, "*Theoria degli affetti*" nasce con l'idea di osservare dall'interno il tempo di vita delle persone che risiedono nel servizio, per pensare azioni di sensibilità e visibilità per congiungere la Casa alla città.

Relazione anno 2018



Nel 2018 sono state accolte presso il segretariato sociale e sociosanitario 1.300 persone. 403 minori sono stati valutati e progettate attività integrate nell'ambito dell'ETI-minori. 650 persone con disabilità sono state prese in carico ed hanno fruito sia di servizi accreditati diurni o residenziali, 23 di questi hanno fruito di progetti finanziati dal Progetto dopo di noi di cui alla L.112/2016. Circa 200 anziani hanno ricevuto il servizio di assistenza domiciliare identificando sia pacchetti specifici per la fragilità ma anche per le dimissioni protette, 152 hanno beneficiato dell'integrazione al pagamento della retta di residenza protetta. Nell'ultima parte del 2018 ASP in collaborazione con Ufficio di Piano e ASSP Terra e fiumi ha elaborato il Piano povertà distrettuale ponendo le basi all'attivazione di nuovi sportelli di ascolto e orientamento in aree popolose del Comune di Ferrara e all'attivazione di un'unità di strada oltre che al Pronto intervento sociale.

Relazione anno 2018



Nel 2018 ASP ha proseguito la collaborazione con Prefettura-UTG di Ferrara per la gestione dei richiedenti asilo che ha visto un ruolo di ASP sia di presa in carico diretta che di coordinamento dei molteplici soggetti economici aggiudicatari dell'accordo quadro e sottoscrizioni delle convenzioni corrispondenti.

Nel 2018 è stato attuato quasi totalmente quanto previsto nel documento relativo al Fabbisogno triennale del personale realizzando le procedure concorsuali per nr 14 assistenti sociali, nr 2 animatori, nr 1 educatore e nr. 10 operatori sociosanitari, figure necessarie sia per il rispetto degli standard previsti per i servizi accreditati che dalle indicazioni nazionali e regionali che pongono obiettivi di 1 assistente sociale ogni 5.000 abitanti.

Ferrara, 30 Aprile 2019



cerca le nostre parole chiave

u i a
 k v f v b k z e u
 s n s o l i d a l e m f u
 q i g i n g b z z r t g o p w g p
 r j a n f i r c o m i a n u s o h i m
 e s o i w s c c o s w s i f t x w r e i k
 o v h j d l e h a r u v c v i u j l i n j
 r p w u x d b p r o r i p e q w a a w l o q t
 b r h y v s a t h i t e n p f p i w g f r y w
 g s e s i y e s d u a m o g b o r b c z o i k k o
 p h v u v b j v k r t i e d i o r f y k h s z a q
 j x e a c w s z o v z e y n t v m t p m v k v n i
 k j z n d i z r v j a b c l i t r e b o g t q x z v h
 g e c z u t p a h i m c x n a o i g r n s e r j i i t
 p c b i l t l z d q q h e r e l a z i o n e d r a g g
 a e o t a u e a s r g s u s o s t e g n o t t n g
 j f n i d m j o r g a n i z z a z i o n e i c i a
 k c e t i o o n o k a h n p i n s e r i m e n t o
 g y c n l h x g r b q i m e j h u q i q h x n
 h l c a i a u u u i m f f i r d j s q q s j b
 a y n a e c g n i c e l o a s s x w z s q
 p o z d i s a b i l i t a g o o f q f n y
 h a y g k h h f i l i e r a p n z x r
 i t j v r j w c e l p g n i s e n
 a s s i s t e n z a o q t
 v k g y p j r h o
 h o h

sostegno
 caregiver
 inserimenti
 lavorativi
 genitoriale
 filiera
 cura
 emporio
 solidale
 prossimità
 disabilità
 supporto
 organizzazione
 adulti
 minori
 anziani
 mediazione
 relazione
 prevenzione
 tutela
 assistenza
 persone
 cittadinanza
 inserimento

Dati di contesto

popolazione residente nel 2018

Ferrara: 132.921

Masi Torello: 2.310

Voghiera: 3.705



indice di natalità **5,9%**

incidenza popolazione straniera **10,3%**



indice di dipendenza

62,9

(Rapporto tra la popolazione inattiva rispetto alla popolazione tra i 15 e i 64 anni. I valori superiori al 50 indicano squilibrio generazionale).

Dati di contesto

componenti familiari



41% 1 componente

31% 2 componenti

17% 3 componenti

11% 4 o più componenti



livello di istruzione

14,4% scuola primaria

24,4% scuola secondaria

37,9% scuole superiori

22,9% laurea

tasso di disoccupazione

10,8%

Autore ignoto

Padre Eterno tra le nubi (particolare)

dalla collezione Gaetano Sogari

XVIII secolo



Area Minori e Famiglie



I Comuni di Ferrara, Voghiera e masi Torello, attraverso il Contratto di Servizio, hanno delegato ad ASP Centro Servizi alla Persona di Ferrara l'esercizio delle funzioni in materia di **Servizio Sociale e di Tutela dei minori**. L'Azienda esercita il proprio mandato istituzionale attraverso il Settore Minori e Famiglie con operatori dedicati alla presa in carico dei minori e delle situazioni familiari (assistenti sociali ed educatrici), che lavorano in collaborazione con i colleghi del Servizio Sanitario e dei Servizi Educativi e in collaborazione con una molteplicità di soggetti Istituzionali, del terzo Settore e del Volontariato con cui condividono progettualità e impegni.

In ottemperanza a dispositivi di legge, al Servizio Sociale Minori sono attribuite funzioni di **sostegno nei confronti delle famiglie che hanno figli minori, con l'obiettivo di garantire a bambini e ragazzi il diritto di crescere nella propria famiglia, attraverso l'assistenza e il sostegno alla genitorialità**, nonché funzioni di vigilanza e tutela nelle situazioni in cui gli adulti manifestino difficoltà nell'esercizio del ruolo genitoriale.

46

affidi familiari
di cui:

31 affidi eterofamigliari

15 affidi a parenti

465

minori che
ricevono contributi
economici

€ 219,86

contributo medio
annuo

94

minori in strutture
di accoglienza

965

ore di incontri
protetti

77

minori in centri educativi

45

interventi educativi
personalizzati



17.735

popolazione minorile
residente

1.834

minori in carico

1.170

nuclei in carico con
minori

Area Minori e Famiglie



L'obiettivo di ogni intervento è quello di **sostenere la famiglia** a mettere in atto funzionali processi di cambiamento, favorire la responsabilizzazione dei genitori a svolgere adeguatamente il proprio compito, rimuovendo, per quanto possibile, le cause del disagio.

Il Servizio **protegge** i bambini e gli adolescenti quando la rete familiare e parentale è assente o non può provvedere adeguatamente alla loro crescita, esponendoli a condizioni di rischio o pericolo. Si occupa inoltre dei percorsi relativi all'affidamento familiare e all'adozione.

La complessità del lavoro con situazioni familiari che presentano disagio socio-economico e/o relazionale è stata incrementata negli ultimi anni dalla precarietà socio-economica diffusa che aumenta la **vulnerabilità sociale**, accelerando in molti casi processi di disgregazione familiare e favorendo l'insorgere di relazioni violente in ambito domestico. Gli operatori del Servizio si trovano a fronteggiare un aumento di complessità nelle situazioni familiari, prive di risorse socio-economiche (disoccupazione, situazioni di sfratto, ecc), fragili sul piano relazionale (separazioni conflittuali, assenza di reti parentali e/o di supporto, ecc.), spesso aggravate da problematiche di tipo sanitario (dipendenze patologiche, disabilità degli adulti o dei minori).

Organizzazione del Servizio Sociale Minori

Il personale del Settore è stato stabilizzato nel corso del 2018 e attualmente è costituito da: una Responsabile, 1 Assistente Sociale Coordinatrice dell'Area tutela, 14 Assistenti Sociali responsabili dei casi, 2 educatrici professionali; completano l'organico 1 collaboratore amministrativo e 1 addetto al front-office.

L'organizzazione interna prevede che gli operatori seguano sia casi in carico su mandato istituzionale che casi provenienti dal libero accesso. Si è valutato funzionale negli anni favorire la specializzazione di alcune colleghe dedicate a seguire anche tematiche specifiche: 4 assistenti sociali si occupano del Segretariato Sociale nelle due giornate di apertura al pubblico, 3 si occupano di SIA/RES/REI e L.14, 2 si occupano di Affidamento Familiare e Affiancamento, 2 di Adozione nazionale e internazionale e di progetti seguiti in collaborazione con il Centro Donna e Giustizia, 2 di nuclei con minori disabili e delle progettualità connesse, 1 delle progettualità del Campo Nomadi, 1 dell'Emporio sociale "Il Mantello", 1 educatrice professionale si occupa di esperienze lavorative socializzanti, 1 educatrice di Minori Stranieri Non Accompagnati e di devianza adolescenziale. Tematiche quali la violenza assistita, la presa in carico di adolescenti e le numerose emergenze abitative sono in corso di attribuzione.

La Coordinatrice dell'Area Tutela che funge da riferimento per tutte le colleghe e per i diversi soggetti istituzionali con cui il Servizio collabora (in modo particolare le scuole) o da cui riceve il mandato (Autorità giudiziaria) ed è anche la referente dell'Equipe Abuso sovra-distrettuale.

Integrazione con altri servizi

Per poter perseguire con efficacia i propri obiettivi, il Servizio Minori collabora e si integra con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale; quelli sanitari (in modo particolare UONPIA, ma anche DSM, SERT, Pediatria di Comunità, Consultorio Giovani, Ospedale); quelli educativi (Istituzione Scolastica, Ufficio Provinciale Scolastico, centri extrascolastici pomeridiani, comunità per minori); quelli giudiziari (Forze dell'Ordine, T.M., Procura T.M., T.O.) che intervengono sulle tematiche famigliari e minorili nella valutazione e gestione dei casi e con tutte le componenti del Terzo Settore operanti o impegnate nel suddetto ambito.

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

Presa in carico integrata dei minori a rischio di allontanamento

Nel corso del 2018 è proseguita la sperimentazione – a livello provinciale – del Protocollo operativo “Modello condiviso integrato di presa in carico dei Minori anche alla luce della DGR 1102/14” (Linee di indirizzo per gli interventi integrati nell’area delle prestazioni socio sanitarie rivolte ai minorenni allontanati o a rischio allontanamento). Tale Protocollo è in corso di formalizzazione ed è stato integrato con una parte relativa ai progetti a favore di minori con grave disabilità; la sua applicazione ha ridefinito i compiti di ETI (Equipe Territoriali Integrate) ed UVM Minori confermando la necessità di corresponsabilità, condivisione e formazione comune per lo svolgimento di attività integrata nella presa in carico di casi complessi.

Questa modalità di lavoro impegna a turno gli operatori del Settore responsabili dei singoli casi e prevede la presenza costante, ogni 2 settimane, della Coordinatrice Area Tutela di ASP che partecipa anche alle sedute dell’UVM Minori con i Responsabili di ASP e di UONPIA, in cui si condividono i progetti e gli impegni economici connessi.

Attuazione dei dispositivi SIA/RES e L.R. 14

L’anno 2018 ha visto il Settore fortemente coinvolto nell’applicazione delle misure di contrasto alla povertà, attraverso la stesura dei progetti di inclusione e la profilatura degli utenti individuati per i dispositivi citati, nella raccolta e trasmissione dei dati e nella riflessione costante relativa all’applicazione e all’efficacia di tali misure.

Protocolli con Tribunale Ordinario di Ferrara

Nel corso del 2018 è stato formalizzato e sottoscritto il “Protocollo in materia di interventi di accompagnamento a famiglie con figli minorenni coinvolte in vicende separative giudiziali“. Tale protocollo vede l’impegno diretto degli operatori del Settore Minori nello svolgimento di valutazioni sociali e socio-sanitarie, in un’ottica di collaborazione con il Tribunale e con l’avvocatura volta a ridurre l’evoluzione negativa dei conflitti e i possibili pregiudizi per i minori.

Esperienza di co-housing - Progetti di Welfare Generativo - Partecipazione al Progetto “Casa Dolce Casa” in collaborazione con il CDG

Il Settore è coinvolto dal 2016 in progetti di co-housing e di welfare generativo e si occupa di individuare i nuclei da inserire e del monitoraggio dei singoli progetti. Il Progetto “Casa Dolce Casa” ha permesso di sostenere donne costrette ad individuare nuove soluzioni alloggiative in relazione a violenze intrafamiliari subite e all’esigenza di protezione, coprendo parte dei costi connessi alla nuova soluzione abitativa.

Protocollo di intesa tra Comune Ferrara, ASP, Acer e AUSL per la prevenzione e la gestione della morosità negli alloggi ERP assegnati a nuclei familiari fragili

Il protocollo, revisionato e sottoscritto, viene seguito, monitorato e gestito dagli operatori e dai referenti istituzionali.

Protocollo di intesa tra Comuni, ASP ed Hera per azioni a sostegno delle famiglie in carico ai Servizi Sociali

Il Protocollo è stato ridefinito e riformalizzato all'inizio del 2018 e prevede un ruolo attivo di ASP nelle progettualità degli utenti.

Protocollo d'intesa per facilitare l'accesso di bambini e genitori in difficoltà ai servizi comunali per bambini e famiglie

Sottoscritto a marzo 2018 nell'ambito della storica collaborazione con l'Istituzione Scolastica Comunale che riguarda la facilitazione per l'accesso e la fruizione da parte di nuclei fragili di tutte le attività relative alle scuole d'infanzia, ai Centri per le Famiglie, agli interventi educativi integrativi scolastici a favore di minori disabili e all'integrazione degli alunni stranieri.

Collaborazione strutturata con il Centro per le Famiglie per il Progetto di Affiancamento Familiare

La Responsabile del Settore Minori è membro stabile del Tavolo di Coordinamento del Progetto Comunale di Affiancamento Familiare, anche in relazione alle connessioni del progetto con l'Attività dell'Equipe sovra-distrettuale Affidi, coordinata dalla Responsabile ASP.

Accordo con Agire Sociale per i progetti di Volontariato Accogliente

L'accordo tra Agire Sociale, ASP e Comune di Ferrara è stato sottoscritto in settembre 2018 per formalizzare e consolidare la collaborazione e sottolineare la valenza preventiva e il valore sociale del Volontariato locale.

Partecipazione come Partner alle diverse progettualità FAMI (Fondo Asilo, Migrazione e Immigrazione) in modo particolare a favore di MSNA

L'educatrice del Settore Minori, in particolar modo, ha fattivamente collaborato per la stesura dei progetti e partecipa ai tavoli di monitoraggio e di attuazione degli stessi. Il Settore è partner di interessanti progetti innovativi quali Never Alone, Progetto Vesta e per la formazione e l'abbinamento dei Tutori Volontari.

Consulta della Genitorialità istituita dal Comune di Ferrara nel 2017

La Responsabile del Settore partecipa alle sedute fornendo contributo tecnico-istituzionale.

Collaborazione con Emporio Solidale e con Associazioni locali per progettualità a favore di particolari tipologie di utenza

Nel corso del 2018 si sono attivate nuove forme di collaborazione in relazione a nuove tipologie di utenza (es. Accoglienza in Caritas di Donne gestanti e neo-mamme provenienti dal dormitorio) e nuove collaborazioni (es. Associazione "Nati con la Calzamaglia" – Progetto Colibrì a favore di nuclei seguiti dal Servizio; Associazione "Mai da soli" a favore di padri separati, ecc.)

Punti di forza del Settore

La professionalità e la motivazione degli operatori è il principale punto di forza del Settore a cui si somma la costante collaborazione con i diversi soggetti della rete.

L'anno 2018 ha visto una significativa stabilizzazione delle risorse umane del Settore. La supervisione tecnico-professionale agli operatori che si occupano di tutela minori, garantita da circa due anni, costituisce un punto di forza significativo. Da considerarsi come positivi i progetti e gli interventi che favoriscono l'integrazione dei saperi, delle competenze e degli strumenti, per una presa in carico multi-disciplinare.

Positivi gli interventi e le misure che richiedono l'attivazione e la partecipazione del cittadino per il superamento della condizione di bisogno e le collaborazioni con il terzo settore e il volontariato che integra la dimensione sociale e relazionale del lavoro.

Punti di debolezza del Settore

L'innesto di un numero significativo di nuove assistenti sociali richiede formazione specialistica continua, accompagnamento e supervisione costante; subentrare in casi già complessi rende più faticoso lo svolgimento del progetto e il suo esito.

Al Settore sono rappresentati dagli utenti bisogni crescenti sia in termini economici che relazionali/educativi e le risorse sono spesso insufficienti per dare risposte, soprattutto in relazione ai problemi di “casa” e “lavoro” fortemente avanzati dalla maggior parte dell'utenza in libero accesso.

L'integrazione con i servizi sanitari non è sempre tempestiva ed efficace e spesso non soddisfa le tempistiche imposte dalle Autorità Giudiziarie o gli alti bisogni che le persone presentano (psicoterapia, supporto psicologico ed educativo intensivo, percorsi terapeutici, ecc).

Assistiamo ad un aumento di atteggiamenti aggressivi e intimidatori nei confronti degli operatori da parte dei cittadini, sia per non aver ricevuto risposte corrispondenti alle attese, sia per il mancato riconoscimento del ruolo istituzionale svolto dal Servizio di tutela.

Francesco Pellegrini
*Madonna con Santa Rosa da Lima e
zittelle* (particolare)
dalla Chiesa di Santa Maria della
Rosa, XVIII secolo



Area Adulti



Il Servizio Sociale Adulti cura la presa in carico di **persone adulte** (tra i 18 e i 65 anni) in situazioni di **disagio sociale** e di **disabilità**, sviluppando progetti e servizi volti a favorire l'**autonomia** della persona.

Le attività si suddividono in tre aree principali:

1. Area disabilità (congenite e acquisite);
2. Area disagio sociale;
3. Servizio di sostegno all'autonomia e all'inclusione socio-lavorativa.

1. Servizi in area disabilità

Sono rivolti a persone con disabilità e invalidità certificata, superiore al 46% fino al 100 %, che facciano richiesta di **cure domiciliari**,

semiresidenziali o residenziali. Le persone prese in carico possono essere accolte in strutture socio riabilitative residenziali, possono accedere al servizio di assistenza domiciliare, ai pasti a domicilio, al servizio di telesoccorso, al servizio di trasporto verso strutture sanitarie o socio-riabilitative. Sono inoltre erogati assegni di cura per persone disabili o con grave disabilità.

1.059

adulti in carico, di cui:

509 per disagio

650 per disabilità



82.366

popolazione adulta
residente

186

adulti ricevono contributi
economici (media € 371,96)

100

adulti ricevono assegno di cura
disabili

124

disabili in centri
socio-riabilitativi

23

disabili in strutture
non accreditate

32

servizio assistenza
domiciliare (SAD)

46

servizio pasti a
domicilio

Area Adulti



2. Servizi area disagio

Si rivolgono a persone in situazione di disagio sociale e di povertà; a persone con patologie invalidanti che limitano l'integrazione sociale; a persone in situazione di disagio socio-economico dovute a problematiche di tipo psichiatrico o che derivano da dipendenze tossicologiche. Il servizio si rivolge anche a persone immigrate con regolare permesso di soggiorno e a detenuti o ex detenuti per un possibile reinserimento sociale. Complessivamente, l'obiettivo principale dell'Area è accompagnare ed educare all'autonomia personale, sociale e relazionale, contro la dipendenza alle forme di assistenza continuative.

3. Servizio di sostegno all'autonomia e all'inclusione socio-lavorativa

Si rivolge a cittadini socialmente fragili, che vivono in situazioni di disagio a rischio di emarginazione, portatori di disabilità. Il Servizio Lavoro ha l'intento di caratterizzare interventi che escano dalla logica di puro assistenzialismo dei Servizi, lavorando sulle risorse delle persone per attivare processi di autonomia che riducano i tempi di dipendenza dal servizio pubblico.

Si è andato consolidando il processo di riorganizzazione dell'Area Adulti, già intrapresa nell'anno precedente. È stata superata l'organizzazione divisionale per aree specifiche di intervento, favorendo invece la ripartizione funzionale delle attività e dei casi. Questa scelta ha consentito alle Assistenti Sociali l'acquisizione di **competenze trasversali** per una cultura professionale il più possibile condivisa. Pur nel superamento delle aree dedicate (disagio e disabilità), le figure professionali di coordinamento sono rimaste quale punto di riferimento per le progettualità specifiche, consentendo in generale il rafforzamento delle conoscenze specifiche e una supervisione ai casi "complessi", nonché di curare il monitoraggio dei progetti e i rapporti di collaborazione interaziendali e con le altre aree di servizio sociale di ASP (Minori/Anziani). Nell'ambito dell'Area Adulti è presente un **Servizio lavorativo** che opera anche per l'Area Anziani e Minori, il cui compito è accompagnare le persone ad integrarsi nuovamente nel mondo del lavoro attraverso tirocini e formazione, con l'obiettivo di affinare le proprie capacità e di trovare altre risorse personali. Il lavoro di presa in carico da parte dell'Assistente Sociale è sempre fondato sull'elaborazione di un progetto socio-assistenziale mirato al singolo individuo, che prevede obiettivi condivisi e sempre più finalizzati **all'autonomia** della persona adulta.

Organizzazione del servizio inserimenti socializzanti

È un servizio di secondo livello che si attiva su richiesta dell'Assistente Sociale che predispose una scheda per la valutazione delle potenzialità lavorative della persona in carico. L'equipe dell'unità operativa Servizio lavoro, attraverso colloqui conoscitivi svolti dalla psicologa e da educatori – tutor, valuta e indaga il potenziale lavorativo, le attitudini e gli interessi professionali formulando un profilo socio-lavorativo e in caso di esito positivo si attiva alla ricerca, all'interno del mercato del lavoro, di una possibile collocazione lavorativa attivando un percorso di inserimento con progetto personalizzato.

Il fine del servizio è **accompagnare**, attraverso una progettualità personalizzata, le persone in un processo di cambiamento, partendo dall'analisi dei loro bisogni e dalle loro risorse, favorendo il raggiungimento di un ruolo attivo nell'avvicinamento al mercato del lavoro.

Nei casi di maggior vulnerabilità, si parte da una progettualità legata maggiormente **all'inclusione sociale**, esempio strutturando una rete di supporto là dove manca, per creare i presupposti di maggior possibilità dell'attuazione del progetto.

Personne coinvolte in inserimenti lavorativi socializzanti

92 nel 2016

250 nel 2017

261 nel 2018



di cui

165

tirocini per
disabili

95

laboratori
protetti

3

assunzioni al
termine del
progetto

Strumenti utilizzati:

- I tirocini formativi-socializzanti sono rivolti a soggetti che non hanno esperienze lavorative o poco significative e sono finalizzati a far conoscere le realtà aziendali e a far acquisire le prime competenze e abilità professionali;
- I tirocini lavorativi sono rivolti a soggetti che non hanno ancora raggiunto una completa professionalità (progetto Autonomia);
- Gli inserimenti inclusivi sono dedicati a persone non inseribili nel mercato del lavoro per età.

Partner:

- Aziende per tirocini (molte testimoniano concretamente il loro impegno in termini di accoglienza e collaborazione);
- Associazioni per le attività socialmente utili quali volontariato, attività del tempo libero, Centri Sociali “Quadrifoglio”;
- Cooperative sociali;
- Enti pubblici e privati sul territori.

La presa in carico, dopo varie esperienze significative di integrazione con la rete, non può essere più pensata in “solitudine” all’interno del servizio, ma deve allargarsi ai saperi tecnico operativi degli altri servizi presenti sul territorio, siano essi sanitari o che provengano dal Terzo Settore. Il lavoro di presa in carico socio-assistenziale è sempre fondato sull’elaborazione di un progetto mirato al singolo individuo e al bisogno che presenta; prevede obiettivi condivisi e sempre più finalizzati all’autonomia della persona adulta.

Programma disabilità medio-lievi

Coordinato dall’area disabilità di ASL, con la collaborazione di ASP, si è concertato un programma sperimentale volto alle disabilità medio-lievi e lievi, finalizzato alla valutazione degli aspetti cognitivi e di funzionamento della persona e all’attivazione di percorsi psico-educativi inerenti le **abilità sociali e le esperienze socio-occupazionali**, inoltre è stato attivato un percorso inerente l’utilizzo consapevole dei social che ha interessato tutti i ragazzi del programma. Tutti i percorsi sono stati preparati e condotti dalla Psicologa con il sostegno degli Educatori di ASP e ASL. In particolare, sono state condotte 27 valutazioni a **livello multidimensionale** (sanitaria, sociale, educativa e psicologica) con progetti individuali per ognuno dei casi; inoltre è stato attivato un Laboratorio socio-occupazionale inerente la pianificazione dove sono state impegnate 4 persone disabili facenti parte del progetto.

Progetto “Dopo di Noi”

Il progetto, attivato in relazione alla L.112 del 22.6.2016 e DGR Emilia Romagna n.733 del 31/5/2017, è rivolto a persone con disabilità grave ai sensi della L.104/92 Art.3-c.3, che mantengono buone risorse di autonomia e presenza di genitori, o anziani o non in grado di farsi carico del disabile. Nel concreto si sono valutate, attraverso una collaborazione tra la Commissione UVM/D e i coordinamenti dell'Area Adulti ASP e ASL, 17 persone disabili per le quali si sono attivati percorsi di sostegno quali **interventi educativi domiciliari**, esperienze abitative di **cohousing**, percorsi **laboratoriali** e di **socializzazione**, e **ricoveri di sollievo** presso strutture residenziali. L'(Associazione Casa e Lavoro) e Cooperative del Terzo Settore (Il Germoglio e Città Verde) sono state significative e alla base della realizzazione dei progetti.

Co-progettazione socio-sanitaria

Trasversalmente alle due aree disabilità/disagio, è iniziata una collaborazione con i Servizi sanitari territoriali DSM e SerD - ASL, attivando una co-progettazione socio-sanitaria che attraverso equipe multidimensionali, valuta i percorsi più idonei sia per utenti in carico ad ASP che per utenti in carico ai due servizi sanitari che necessitano di percorsi socio-assistenziali. Le equipe si trovano al bisogno mensilmente per valutare i casi che sono stati circa 20 (tra DSM e ASP) e 10 (tra SerD e ASP).

Punti di forza del Settore

La progettualità individualizzata è il punto di forza del settore a cui si somma la costante collaborazione con i diversi soggetti della rete.

L'anno 2018 ha visto la conclusione del percorso di riorganizzazione del servizio che ha permesso un miglior monitoraggio delle azioni intraprese e la sinergia tra le varie aree.

Punti di debolezza del Settore

La crisi economica ha portato ad un aumento delle richieste di intervento rispetto alla disponibilità dei fondi a disposizione. A ciò si aggiunge anche che è più difficile reperire aziende disponibili ad accogliere tirocinanti e lavoratori seguiti dal servizio.

Chiesa di Santa Caterina a Ferrara
Disegno, Archivio Storico ASP



Ippolito Scarsella *detto Scarsellino*
Madonna di Reggio con bambino
1600 circa



Area Anziani



Alle difficoltà caratteristiche dell'utenza **anziana**, si sono andate via via sommando le problematiche legate alla frammentazione dei contesti familiari, a volte multiproblematici, toccati da un **impoverimento socioeconomico e abitativo**. Sempre più si coglie l'indebolimento del patto sociale intergenerazionale tanto che parte del lavoro di servizio sociale è quello cercare di ricucire legami e rapporti tra l'anziano e la sua rete nei momenti di estremo bisogno oppure di sostenere la famiglia nei compiti di cura che vengono percepiti sempre più come incombenti, faticosi e difficilmente sostenibili.

È assodato che al Servizio si rivolgono **caregiver** nella fase di maggiore difficoltà gestionale oppure nella situazione di massimo bisogno legato all'improvvisa **non autosufficienza** di un anziano (evento traumatico, ospedalizzazione ecc) e quindi nella fase acuta del bisogno.

2.489 anziani in carico



70
anziani ricevono
contributi economici
(€ 385,20 contributo
medio annuo)

38.835
popolazione
anziana residente

152
anziani ricevono
integrazioni per le
rette delle strutture

199
anziani usufruiscono
del servizio di
assistenza domiciliare
94
dei pasti a domicilio

27
anziani frequentano il
centro diurno di ASP
per un totale di
2.044
giornate di presenza

296 famiglie
221 badanti
hanno richiesto i
servizi dello sportello
assistenti famigliari
e caregiver

Area Anziani



L'**assistenza domiciliare** è aumentata in modo esponenziale trainata indiscutibilmente dalla normativa che prevede l'erogazione di pacchetti di assistenza domiciliare al rientro al domicilio dopo un ricovero ospedaliero. Solamente il 30% delle persone che hanno fruito di questo intervento, garantito per legge, rinunciano poi al servizio dopo i 30 giorni.

Intenso e proficuo il lavoro tra ASP e il gestore accreditato del servizio di assistenza domiciliare che hanno affinato le proprie interfacce per garantire una reale risposta ai bisogni degli anziani in modo tempestivo. L'efficienza del servizio rischia però di essere messa in difficoltà dall'**aumento esponenziale della domanda** che richiede un notevole sforzo organizzativo e la certezza di messa a disposizione di congrue risorse.

Il lavoro sociale si sviluppa sempre più accogliendo:

- Segnalazioni settimanali da parte delle forze dell'ordine che intercettano situazioni di **anziani parzialmente non autosufficienti e soli**, spesso in condizioni igienico abitative precarie;
- Anziani che hanno **interrotto i rapporti con i familiari**, in alcuni casi a causa di fratture relazionali pregresse, in altri semplicemente perché lontani o poco coinvolti nelle problematiche del genitore;

- Situazioni che richiedono sempre più interventi di **“tutela” dell’anziano** solo, con l’attivazione di percorsi di nomina di un amministratore di sostegno;
- Anziani con un **elevato livello di non autosufficienza** che richiedono l’accesso alle CRA convenzionate, che non hanno risorse per accedere a quelle private e che nell’attesa optano per i servizi a sostegno della domiciliarità;
- **Caregiver** sempre più provati, confusi e disorientati.

Per tali ragioni il Settore si è speso per garantire:

- Ampia apertura al pubblico con libero accesso al **Segretariato Sociale**, ospitato dalla casa della Salute cittadella San Rocco di Ferrara con cui co-progettare l’accoglienza dell’utenza più fragile;
- Servizio sociale d’iniziativa: è il servizio sociale che crea e favorisce il contatto per una presa in carico rapida;
- Sperimentazioni di iniziative e prosecuzione di progetti a sostegno dei caregiver come **Il teatro e il benessere** con la riproposizione di un laboratorio teatrale, quale luogo fisico ed emotivo all’interno del quale poter esprimere sensazioni, emozioni e pensieri legati alla relazione di cura, sia dal punto di vista del curante che dell’assistito;
- **Sostegno psicologico** ai caregiver;
- **Training autogeno** quale tecnica di rilassamento destinata principalmente ai caregiver di anziani a domicilio e volto ad offrire una forma di supporto utile ad evitare l’isolamento ed il rischio di burn-out;

- Cicli di incontri formativi/informativi ai **caregiver** durante i "Caregiver Day" e l'attivazione dello **sportello assistenti familiari e caregiver**. Servizio che ha il doppio obiettivo: offrire una formazione di base alle assistenti familiari e facilitare l'incontro tra famiglia, anziano portatore dei propri specifici bisogni e assistenti familiari;
- Servizio domiciliare gratuito di **animazione-educazione** ("sostene"), destinato a persone affette da deficit cognitivi o da demenza allo stadio iniziale/intermedio.

Organizzazione del Servizio Anziani

L'organico del Servizio include: una Responsabile di Servizio, 1 Assistente Sociale coordinatore; 12 assistenti sociali; 1 Psicologo; 1 collaboratore amministrativo, 1 addetto al front-office; 1 addetto allo sportello assistenti famigliari, 13 unità assistenziali territoriali.

L'**integrazione socio-sanitaria** è perseguita con determinazione non solo come metodo di lavoro sui casi ma anche con l'impiego diretto di personale ASP sia nell'equipe UVG (unità di valutazione geriatrica) che nella Centrale di dimissione e continuità assistenziale. La CDCA, presso l'ospedale Sant'Anna di Cona, ha infatti lo scopo di diventare snodo principale che regola le dimissioni ospedaliere individuando i setting più appropriati alla prosecuzione delle cure e degli interventi socioassistenziali, con particolare attenzione al rientro al domicilio. Si segnala, infatti fra i compiti specifici dell'assistente sociale, l'attivazione del pacchetto SAD alla dimissione come previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza.

Protocollo di collaborazione con Croce Rossa Italiana

Progetto di sostegno e socializzazione rivolto ad anziani in condizione di isolamento sociale e/o fragilità con l'obiettivo di promuovere una migliore qualità di vita degli stessi. Tra gli obiettivi anche quello di attivare dei "sensori" informali che in quanto volontari possano ulteriormente avvicinare i cittadini ai servizi.

Attuazione dei dispositivi SIA/RES e L.R. 14

L'anno 2018 ha visto il Settore fortemente coinvolto nell'applicazione delle misure di contrasto alla povertà, attraverso la sottoscrizione e il monitoraggio di 48 progetti di sostegno.

Inserimenti socializzanti

Il 2018 ha poi previsto azioni dedicate agli inserimenti socializzanti e ai tirocini lavorativi dando vita a 13 inserimenti di anziani in contesti socializzanti (biblioteche, centri sociali, mercatini, uffici), a 5 tirocini lavorativi in prosecuzione di percorsi attivati dall'area adulti e non interrotti al compimento del 65° anno di età. Tali interventi, sono apparsi estremamente utili per l'azione svolta per la conservazione di autonomie, capacità e competenze che non si perdono allo "scozzare" dei 65 anni. Allo stesso tempo si è colta l'utilità anche per sostenere l'utenza a rischio di emarginazione e depressione sia per sostenere con interventi economici l'utenza più in difficoltà a rischio sfratto o indebitamento.

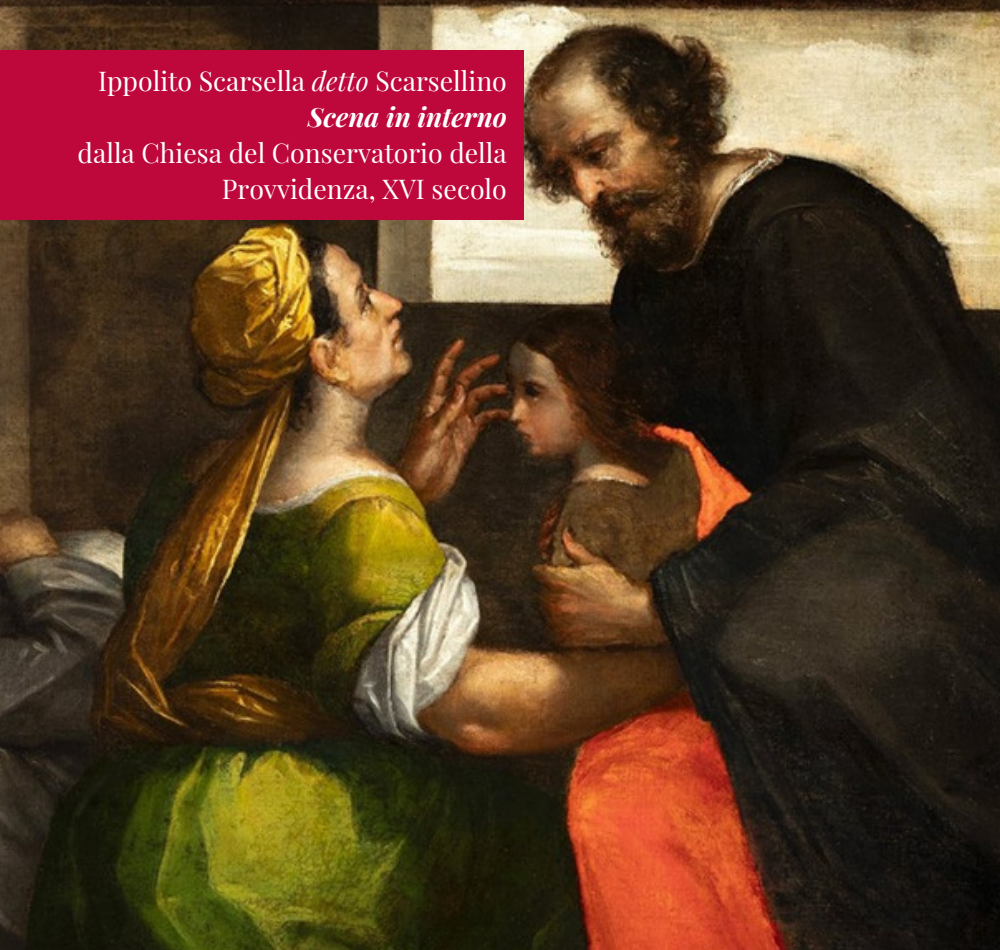
Punti di forza del Settore

Il lavoro e l'impegno professionale di tutti gli operatori del settore sul versante dell'integrazione sociosanitaria è il principale punto di forza del settore. La flessibilità organizzativa e la capacità degli operatori di rappresentare con competenza lo specifico professionale in nuovi contesti e ambienti spiccatamente sanitari è un valore essenziale. Rimane consistente l'impegno nella presa in carico tempestiva degli anziani più fragili, soli e a rischio.

Punti di debolezza del Settore

Lo spostamento a 67 anni dell'età pensionabile connesso alla crisi economica e quindi all'esclusione dal contesto lavorativo proprio delle persone più anziane, l'incremento seppur minimo dell'utenza straniera anziana che difficilmente può contare sulle risorse pensionistiche, abitative e di rete sociale rischia di rendere necessario, anche nell'ambito del settore anziani, della creazione di un'area di Disagio Sociale.

Ippolito Scarsella *detto* Scarsellino
Scena in interno
dalla Chiesa del Conservatorio della
Provvidenza, XVI secolo



Casa Residenza



La Casa Residenza accreditata di ASP costituisce un nodo specialistico finalizzato a obiettivi d'assistenza particolari della rete dei servizi socio-sanitari territoriali. La struttura eroga assistenza in due nuclei differenti per tipologia di bisogno: il **nucleo di alta intensità assistenziale** (AIA) con quaranta posti letto che ospita persone che esprimono un elevato bisogno di cure sanitarie, due persone con gravissime disabilità acquisite e tre anziani con disabilità severa; il **nucleo speciale temporaneo** dedicato alle persone affette da demenze con venti posti letto a valore provinciale, all'interno del quale la cura si sviluppa attraverso interventi specializzati per limitare i disturbi del comportamento, riabilitare potenzialità relazionali e cognitive e favorire il rilassamento emotivo. Gli ospiti della casa residenza versano in condizioni complesse: gli individui provenienti dal domicilio sono le persone affette da demenza, i restanti arrivano da RSA, strutture ospedaliere anche in dimissioni difficili. Si evidenziano persone con età molto inferiore ai 65 anni portatori di problemi sanitari e sociali di nazionalità italiana e straniera.

98
persone
accolte



80,3
anni età
media



65
Posti letto

61,8
Presenza media di residenti in
struttura

Classificazione utenti secondo Case-mix

60
Fascia A/B (elevato carico assistenziale e
sanitario)

2
Gravissima disabilità

3
Fascia C

Organizzazione della Casa Residenza

1 Coordinatore Responsabile di Struttura

1 Responsabile attività sanitarie

2 responsabili di nucleo

1 infermiera responsabile di nucleo

9,84 infermieri

2 fisioterapisti

39,72 operatori socio-sanitari


1,89 animatori

1 psicologo (in convenzione)

1 medico specialista in geriatria (in convenzione)

1 medico di medicina generale (in convenzione)

Casa Residenza



Oltre a consolidare le attività e progetti in essere, è stato ideato un progetto di comunicazione sociale rivolto ai residenti, familiari e operatori della residenza. Il progetto, curato dall'artista Isabella Bordoni e patrocinato dal comune di Ferrara e dall'Azienda USL di Ferrara, dal titolo **“Dieback/Fioriture*”** nasce con l'idea di osservare dall'interno il tempo di vita delle persone che risiedono nel servizio, per pensare azioni di sensibilità e visibilità per congiungere la Casa alla città. Dopo la fase preparatoria, l'artista ha soggiornato nella residenza, vissuto a contatto con le persone, i loro familiari e tutti gli operatori. Quest'osservatorio privilegiato e speciale definito poetico, è stato condotto con lo sguardo, l'ascolto, la reciproca attenzione e il tempo “dedicato”. **L'obiettivo era di narrare attraverso i suoni e le voci il luogo della vecchiaia e aprirlo alla città, riconoscere alla senescenza il diritto alla presenza e non all'esclusione sociale aiutati anche dall'arte e dalla poesia.** Questo progetto ha coinvolto tutto il servizio ed è terminato con una giornata di restituzione attraverso un percorso urbano iniziato al Teatro OFF con un incontro aperto sul tema del linguaggio, della memoria e della demenza, proseguito presso un giardino privato per ascoltare canne e tronchi sonanti e infine nella sede del giardino di ASP dove sono stati proposti suoni e voci ricomposti della casa residenza. A conclusione, l'esperienza è stata trasmessa sul palinsesto della RAI TV 3.

Integrazione con altri settori e progetti innovativi

Pet Therapy

L'attività assistita con animali finanziata dall'AUSL per l'anno 2017/2018 finalizzata alla relazione/integrazione fra uomo-animale a fini terapeutici si è conclusa con un convegno organizzato sulla restituzione di testimonianze ed evidenze da parte degli operatori dei servizi coinvolti.

Per questa attività è stata introdotta una nuova scala di valutazione, il Cohen-Mansfield Agitation Inventory - CMAI che valuta gli stati di agitazione associati alla Geriatric Depression Scale che valuta i sintomi depressivi. Lo scopo era rilevare un eventuale beneficio nella persona, correlato al percorso terapeutico. I test sono stati somministrati a inizio, metà e fine progetto. La rilevazione dei dati ha confermato che nelle persone affette dal disturbo del comportamento gli interventi hanno migliorato lo stato psicomotorio e aiutato le persone nel "fare". Al nucleo con intensità sanitaria ha migliorato il tono dell'umore e aumentato le interazioni sociali.

Cafè della Memoria

Il progetto si articola in due Cafè nel territorio del distretto centro-nord e si prefigge lo scopo di stimolare e dialogare con gli anziani, i loro famigliari e i caregiver nella logica della collaborazione tra associazionismo, cooperazione e istituzione.

Punti di forza

Nel corso dell'anno si è attuato il piano occupazionale della casa residenza che prevedeva la copertura a tempo indeterminato di diverse unità di operatori socio-sanitari e di professionisti quale animatore/educatore, finalizzati alla copertura dei posti vacanti nel servizio. Contemporaneamente sono state elaborate le parti tecniche delle procedure aperte delle gare dei servizi in outsourcing previste per l'anno 2018. A conferma del legame della struttura con il territorio di riferimento, sono stati mantenuti anche nel 2018 i rapporti con Istituti di formazione, Scuole, Università ecc.. per lo svolgimento di tirocini curriculari e professionalizzanti. Oltre all'animazione ha rilevata importanza l'attività svolta dai Fisioterapisti, presenti nel servizio. Si sviluppa in interventi singoli e di gruppo e nel supporto delle attività assistenziali affiancando e fornendo consulenza agli OSS per la movimentazione e la postura degli anziani.

Punti di debolezza

Aumentare la copertura dei posti letto avviando un confronto con la committenza (Comune di Ferrara, Azienda USL).

Ippolito Scarsella *detto* Scarsellino
Martirio di Santa Margherita
dalla Chiesa di Santa Margherita,
XVI secolo



Area migranti e richiedenti asilo



ASP, con determina del Direttore Generale n. 0001 del 10 Gennaio 2018, ha indetto una gara nella forma della procedura aperta di cui agli artt. 54, 60, 95 comma 3 del D.Lgs. 50/16, per selezionare più fornitori ai quali affidare Servizi di accoglienza di richiedenti protezione internazionale, compresi quelli già ospitati presso i centri della provincia di Ferrara, in base alle seguenti tipologie di struttura:

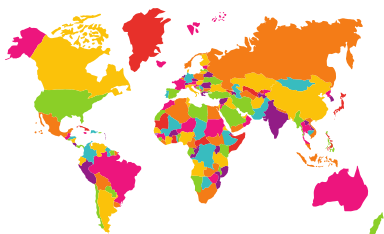
- Lotto A) civili abitazioni e strutture comunitarie dedicate all'accoglienza per adulti.
- Lotto B) alberghi, agriturismi, residenze vacanze.

Nel corso del 2018 a seguito della diminuzione costante degli arrivi, il lotto B è andato progressivamente ad estinguersi, iniziando già dal mese di luglio. Per il Lotto B) ASP ha curato direttamente gli aspetti di accompagnamento educativo, di mediazione linguistico culturale, alfabetizzazione, supporto legale e psicologico, orientamento e inclusione sociale. Si precisa che ASP ha svolto l'accoglienza in forma diretta nei confronti dei nuovi arrivati attraverso la gestione dell'HUB Provinciale di Pontelagoscuro, struttura che può contenere fino a 65 ospiti.

859
persone accolte al
31/12/2018

1.132
persone accolte al 31/12/2017

867
persone accolte al 31/12/2016



1.101
presenza media primo quadrimestre
997
presenza media secondo quadrimestre
896
presenza media terzo quadrimestre

74,50% uomini

20,50% donne

5% bambini

livello d'istruzione

55% primaria

34% secondaria

8,5% superiore

2,5% laurea

Principali paesi di provenienza

Nigeria 344

Gambia 81

Costa D'Avorio 72

Bangladesh 54

Pakistan 52

Ghana 44

Senegal 44

Area migranti e richiedenti asilo



Nell'ambito del capitolato e delle convenzioni attive con i soggetti gestori sono state richieste le seguenti prestazioni da assicurare secondo i progetti di presa in carico redatti dai soggetti aggiudicatari:

- mediazione linguistico-culturale;
- accoglienza materiale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio (trasporti compresi esclusi quelli da e verso l'HUB Mattei di competenza di ASP);
- formazione e riqualificazione professionale;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale e al volontariato;
- tutela legale;
- tutela psico-socio-sanitaria;
- aggiornamento e gestione della Banca Dati.

Il modello di presa in carico ferrarese ha privilegiato una forma di accoglienza diffusa sul territorio in ambienti domestici che facilitassero l'integrazione degli ospiti nel contesto socio relazionale di vita anche attraverso il potenziamento e lo stimolo delle autonomie di base (cura di sé e del proprio ambiente di vita, gestione in autonomia dei pasti etc.). Sono pertanto stati attivati in prevalenza **appartamenti di civile abitazione** di medie o piccole dimensioni nei quali i richiedenti asilo potessero vivere un ambiente di vita di tipo familiare; in tali alloggi sono stati assicurati gli elettrodomestici necessari così come i beni necessari non solo per l'accoglienza materiale (vitto) ma anche per l'igiene personale e la pulizia della casa e vestiario adatto alle stagioni. La **presenza giornaliera di operatori e mediatori** ha assicurato ai beneficiari il completamento dell'iter di identificazione, assegnazione del MMG e attribuzione e preparazione dei documenti utili per l'udienza in Commissione, attività coadiuvata dai legali convenzionati. Sono inoltre state assicurate 10 ore di insegnamento della lingua italiana tramite corsi interni o esterni (CPIA), integrati fino a 20 ore totali settimanali anche attraverso laboratori manuali.

Attività a gestione diretta di ASP

Sul piano organizzativo ASP ha strutturato la propria attività di accoglienza e, di conseguenza il personale ad essa dedicato, in:

- attività di coordinamento;
- gestione diretta dell'Hub attivo sulle 24 ore, gestione cessata il 31.12.2018;
- attività e interventi di tipo psico-socio educativo, di accompagnamento sanitario e di mediazione linguistica e sostegno legale ai richiedenti asilo accolti nelle strutture del Lotto B (strutture di tipo alberghiero nelle quali è garantito vitto e alloggio). Questi tipi di interventi si sono conclusi il 31 Dicembre 2018, per il decremento degli arrivi.

L'azione di **coordinamento** si esplica nelle attività di reperimento posti, predisposizione, organizzazione e gestione della pronta accoglienza, nelle attività di monitoraggio e invio dati-relazioni, rendiconti tecnici, amministrativi e contabili, nonché in tutte le azioni di raccordo con la Prefettura e gli enti gestori.

Tali attività hanno coinvolto anche la Direzione e gli uffici amministrativi e di supporto di ASP: per la programmazione delle attività, la redazione delle procedure di gara per la selezione dei partner, le funzioni amministrative relative alla liquidazione delle fatture, l'acquisto e l'erogazione di beni di consumo. Si sottolinea come ASP si approvvigioni anche tramite Mercato elettronico (MEPA) per l'abbigliamento e il materiale igienico sanitario che è assegnato ad ogni nuovo accolto e periodicamente reintegrato.

Organizzazione del servizio

Il personale di ASP addetto all'accoglienza è composto da **psicologi, educatori professionali, mediatori culturali, infermieri e insegnanti** di italiano. Le lingue conosciute dal personale Area immigrazione ASP sono: Italiano e Inglese (tutti gli operatori), Francese 6, Urdu e Pashtu 2, Farsi dary e Persiano 1, Tedesco 1, Spagnolo 1, dialetti vari (Edo 1, Ewe 1). È inoltre attiva una convenzione per la fruizione di mediatori a chiamata per altre competenze linguistiche.

Presso l'HUB il servizio pasti è garantito da ditta esterna selezionata con modalità multi-porzione ed ASP fornisce gli effetti lettereschi.

Al fine di potenziare e supportare l'offerta sanitaria in un'ottica di prevenzione volta a garantire la sicurezza e l'igiene nelle strutture di accoglienza sia per gli ospiti che per gli operatori, nonché per l'intera collettività, ASP ha definito con AUSL protocolli di collaborazione che tra l'altro prevedono la reperibilità di personale sanitario in occasione degli arrivi dei richiedenti asilo sul territorio. È proseguita l'attività dei 2 infermieri dedicati a seguire l'iter degli screening e le vaccinazioni.

Erogazione diretta del pocket money

Lo scopo di tale attività gestita da ASP è stata quella di garantire in modo tempestivo, omogeneo e costante l'erogazione della somma stabilita evitando disparità di trattamento; si tratta di una questione delicata, avvertita in modo particolare dagli ospiti, che può dar luogo a problemi e dissidi. La presenza di un **mediatore esperto** e di un **operatore sociale** dedicato, è risultata, utile sia all'ospite sia alla struttura per affrontare sul nascere eventuali criticità, per disinnescare potenziali tensioni o situazioni di conflitto, per chiarire altresì procedure e modalità operative per le quali l'ospite possa riconoscere nell'Asp una presenza autorevole e imparziale.

Il programma di consegna veniva predisposto una settimana prima e inviato tramite mail a tutti i referenti dei vari enti gestori così da poter informare per tempo gli ospiti della struttura e insieme garantire la presenza degli operatori di riferimento.

Al momento della consegna, ogni beneficiario firmava per la quota di pocket money ricevuta.

Autore ignoto
Santa Barbara
dalla Chiesa di Santa Maria della
Consolazione, XVIII secolo



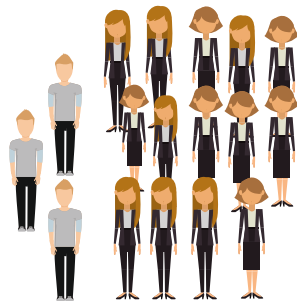
Organizzazione e personale



Nel corso dell'esercizio 2018, nel rispetto delle procedure disposte dalla normativa vigente e dei vincoli da questa posti, si è integrata la dotazione del personale, con l'obiettivo di consolidamento progressivo dell'organico attraverso:

- attivazione del concorso per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 10 unità con profilo professionale di "OPERATORE SOCIO SANITARIO" cat. B3 posizione B3 – CCNL Funzioni Locali già effettuate;
- attivazione del concorso per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 14 unità con profilo professionale di "ASSISTENTE SOCIALE" cat. D posizione D1 – CCNL Regioni Autonomie Locali già effettuate;
- attivazione del concorso per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 2 unità con profilo professionale di "ANIMATORE SOCIALE" cat. C posizione C1 – CCNL Regioni Autonomie Locali già effettuate;
- attivazione del concorso per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 1 unità con profilo professionale di "EDUCATORE PROFESSIONALE" cat. D posizione D1 – CCNL Regioni Autonomie Locali.

18% fino ai 34 anni
 16% tra i 35 e i 44 anni
 35% tra i 45 e i 54 anni
 30% tra i 55 e i 64 anni
 1% sopra i 65 anni



19% uomini (27)
 81% donne (114)

	2016	2017	2018
Unità a tempo indeterminato	131	136	141
Unità a tempo determinato	13,2	17	7,33
Complessivo	144,2	153	148,33
Personale interinale	26,88	30,64	34,4

Organizzazione e personale



Preme, inoltre, ricordare:

- il percorso sulle progressioni orizzontali del personale;
- l'avvio del Comitato Unico di Garanzia.

Un'attenzione particolare è data in ASP alla formazione dei dipendenti (coinvolti nella redazione del Piano annuale) consentendo loro di apprendere, sviluppare nuove abilità e competenze trasversali. I dipendenti coinvolti hanno partecipato a corsi on-line specifici e gestiti per lo più da Formez Pa.

ASP ha adottato nel corso degli anni e consolidato nel 2018 un percorso che coinvolge direttamente e attivamente le diverse figure della prevenzione definite dal “Testo unico della sicurezza sul lavoro”: datore di lavoro, dirigente, preposto, responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rsp), medico competente (Mc), rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (Rls), lavoratori incaricati della gestione delle emergenze (evacuazione, antincendio, primo soccorso), lavoratore.

Si è dato corso a tutta la formazione ed ai relativi aggiornamenti e una particolare attenzione è stata prestata alla costante vigilanza in materia di sicurezza, attraverso il coordinamento del RSPP ed il controllo del medico competente incaricato della sorveglianza sanitaria sul personale, che ha permesso di intervenire tempestivamente al verificarsi di eventi legati alla tutela dei lavoratori, ricollocando utilmente anche i dipendenti risultati parzialmente idonei

Giuseppe Caletti

*Salomè reca ad Erode la testa del
Battista*

dalla Chiesa di San Giovanni Battista,
sec. XVII



Autore ignoto
Annunciazione
XVIII secolo



Patrimonio culturale



L'anno 2018, indicato dall'Unione Europea come l'Anno del Patrimonio Culturale, è stato per ASP un anno intenso di tutela, valorizzazione e promozione del proprio patrimonio storico-artistico.

I beni culturali di proprietà dell'ente si articolano in quattro categorie:

- a) i **beni immobili vincolati**;
- b) i **beni mobili**;
- c) la **quadreria storica**;
- d) l'**archivio storico**.

Il complesso architettonico principale si snoda tra le via Porta Reno e Ripagrande, è oggi luogo dedicato all'accoglienza degli ospiti, della Cappella, degli uffici e dei giardini; gravitava anticamente intorno a due edifici, l'**Osteria dell'angelo**, poi "Postaccia", nell'attuale via Porta Reno, ed i **pubblici granai** in via Ripagrande, realizzati a partire dalla fine del '400 per ordine del duca Ercole I d'Este. Tra i beni immobili vincolati si annoverano inoltre la **Chiesa di San Giovanni Battista** detta anche dei Cavalieri di Malta in via Montebello e la **Chiesa dei SS. Pietro e Paolo** detta dei Mendicanti in via Cosmè Tura.

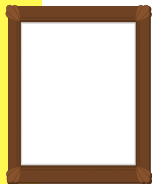
Un patrimonio di beni culturali che comprende

il complesso
monumentale tra
corso Porta Reno e
via Ripagrande

3
Chiese

beni mobili, tra cui:
il puteale di Borso d'Este
14 busti di benefattori
6 lapidi di benefattori
suppellettili religiose

95 quadri
tra XVI e XVIII secolo
di cui 45 restaurati
nel 2018



7.000 pezzi
d'archivio



Patrimonio culturale

L'elenco di **beni mobili** di proprietà dell'ente è ricchissimo, tra cui si segnalano il **puteale di Borso d'Este** conservato nel cortile del complesso architettonico principale, la **galleria dei busti e le lapidi** a memoria dei benefattori dell'ente e una ricca serie di **suppelletili religiose** (candelabri, cornici, parati tessili, etc.) provenienti dagli enti e dalla congregazioni religiose che sono state all'origine della moderna ASP.

La **quadreria**, depositata presso i Musei Civici di Arte Antica, è costituita da capolavori di autori tra Cinquecento e Settecento che ornavano gli altari e le cappelle di chiese ed istituti religiosi di Ferrara. Tra le opere si rileva la presenza di tele di Giuseppe Mazzuoli detto il **Bastarolo**, Gaspare **Venturini**, Giuseppe **Caletti**, Ippolito Scarsella detto **Scarsellino** e Carlo **Bononi**. Al Settecento inoltrato appartengono, invece, altre opere tra cui quelle di Giacomo **Parolini** e Giuseppe **Zola**;

L'**archivio storico** è costituito da oltre **settemila pezzi** fra buste, registri e disegni e costituisce una straordinaria testimonianza della **storia dell'assistenza di Ferrara**, dalle '500 ai giorni nostri. All'archivio è unita la biblioteca dell'ex Congregazione di Carità, ricca di diversi volumi relativi alla pubblica assistenza nel secolo XIX oltre ad alcuni volumi di interesse locale.

Principali azioni di tutela dell'anno 2018

- è stato siglato un nuovo protocollo d'intesa con il comune di Ferrara per il rinnovo del deposito della quadreria storica presso i Musei Civici di Arte Antica;
- una professionista esterna ha risistemato il catalogo delle opere della quadreria (la schedatura in possesso dell'ente risaliva ai primi anni Ottanta) e ha indicato un valore economico della intera collezione per l'iscrizione della stessa nello stato patrimoniale dell'ente;
- è stato siglato un accordo quadro con l'Accademia di Belle Arti di Bologna per la verifica dello stato di conservazione dei beni culturali dell'ente e l'eventuale restauro di opere;
- è stata effettuata la ricognizione dello stato conservativo del puteale di Borso d'Este, delle colonne di Corso Porta Reno nonché di una selezione di documenti dell'archivio storico per la pianificazione di interventi di pulitura e restauro;
- la ricognizione da parte dei curatori dei musei civici di arte antica della quadreria per l'individuazione delle opere che necessitavano un trattamento di pulizia o di un vero e proprio restauro.

Principali azioni di valorizzazione e promozione dell'anno 2018

- il complesso architettonico principale è stato l'oggetto delle Giornate di Autunno del FAI, durante le quali ai visitatori è stato proposto un percorso all'interno degli edifici storici per raccontarne la storia;
- si è stipulato un accordo con la scuola superiore Aleotti per la realizzazione di materiale informativo-didattico da inserire all'interno del complesso architettonico principale a corredo dei beni culturali;
- a seguito della ricognizione effettuata sul puteale di Borso d'Este e rilevata l'urgenza di eseguire un appropriato restauro conservativo si è deciso di iscrivere il bene all'Art Bonus. Per promuovere il progetto è stato organizzato un convegno con l'Associazione Alumni dell'Università Bocconi.
- l'archivio è stato oggetto di uno studio condotto dall'archivista incaricato Tito Manlio Cerioli e confluito poi nel volume *Il Testamento all'Anima*, pubblicato da ASP.
- ben 45 dei dipinti della quadreria storica sono stati ripuliti o restaurati;
- con i curatori dei Musei Civici di Arte Antica si è aperta una proficua collaborazione per la preparazione della mostra *Dipingere gli Affetti* allestita presso il Castello Estense di Ferrara dal 26 Gennaio 2019 al 26 Dicembre 2019, dedicata interamente alla quadreria storica di ASP.

Giuseppe Mazzuoli *detto* Bastarolo
Madonna con il Bambino in gloria
dal Conservatorio di Santa
Barbara, XVI secolo



Bilancio di esercizio



Il risultato di esercizio risulta in utile per € 25.505,45. L'Assemblea dei Soci alla luce dell'analisi degli indici ha deciso di destinare l'utile alla copertura delle perdite pregresse.

Il valore della produzione è calato in relazione alla diminuzione del numero dei richiedenti asilo gestiti da ASP attraverso la convenzione annuale con la Prefettura di Ferrara.

I costi della produzione sono in linea con l'anno 2017. Lo sforzo di razionalizzazione dei costi intrapreso dalla direzione e l'acquisizione dei servizi tramite gare ad evidenza pubblica e la gestione manageriale di essi ha comportato anche per il 2018 la chiusura con un risultato economico positivo.

Bilancio di esercizio

Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie

La Regione Emilia Romagna con deliberazione di Giunta n. 741/2010 “Approvazione Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle ASP” e la successiva deliberazione di Giunta n. 1130/2012 “Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale delle ASP dell’Emilia Romagna – Modifiche alla DGR n. 741/2010” ha inteso integrare la rendicontazione sociale attraverso ulteriori elementi di immediata interpretazione e conoscenza di specifici aspetti della gestione e informazioni utili a formulare giudizi sull’equilibrio aziendale (capacità dell’azienda di perdurare nel tempo in modo da poter soddisfare continuamente le finalità strategiche per le quali è stata costituita).

Per fare ciò si è proceduto con la riclassificazione del Conto Economico e dello Stato patrimoniale: tra i diversi metodi la Regione ha individuato per il Conto Economico la riclassificazione a PIL e ROC e per lo Stato Patrimoniale la riclassificazione secondo il criterio destinativo-finanziario.

*Si rimanda all'allegato **Tabelle e Indici per il rendiconto finanziario di liquidità e tutti gli altri indicatori menzionati nel presente bilancio sociale 2018.***

Margarita Gonzaga Vxor
Ferrarie istius con
Fundat

Allonsi secundi Ducis
servatorij
trix .



Franz Pourbus il Giovane
Ritratto di Margherita Gonzaga
dalla Chiesa di Santa Margherita
XVI secolo



**ASP Centro Servizi
alla Persona**

via Ripagrande 5
44121 Ferrara

Tel. 0532 799511 Fax. 0532 765501

info@aspfe.it

[//aspfe.it](http://aspfe.it)