



Bilancio Sociale

Anno 2019



ASP - Centro Servizi alla Persona

44121 Ferrara – Via Ripagrande 5

Tel. 0532 799511 - Fax 0532 765501

info@aspfe.it - www.aspfe.it

Sommario

RELAZIONE DELL' AMMINISTRATORE UNICO.....	4
RELAZIONE DEL DIRETTORE.....	5
NOTA METODOLOGICA	7
DATI DI CONTESTO	8
AREA MINORI E FAMIGLIE	9
Introduzione AREA MINORI E FAMIGLIE	10
AREA ADULTI	16
Introduzione AREA ADULTI.....	17
Introduzione SERVIZIO LAVORO	20
AREA ANZIANI.....	23
Introduzione AREA ANZIANI	24
CASA RESIDENZA ANZIANI.....	28
Introduzione CASA RESIDENZA ANZIANI	29
AREA MIGRANTI E RICHIEDENTI ASILO.....	31
Introduzione AREA MIGRANTI E RICHIEDENTI ASILO	32
RISORSE UMANE.....	35
BILANCIO DI ESERCIZIO 2019.....	37
TABELLE ANALITICHE	47
Tabelle AREA MINORI E FAMIGLIA	48
Tabelle AREA ADULTI.....	53
Tabelle INSERIMENTI SOCIALIZZANTI	59
Tabelle AREA ANZIANI	61
Tabelle CASA RESIDENZA.....	66
Tabelle RISORSE UMANE	68

RELAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO

La premessa al bilancio 2019 riguarda un anno di vita aziendale che mi ha visto partecipare solamente nelle sue ultime battute.

Sin da subito, però, ho avuto modo di cogliere ancor di più l'importanza dell'impegno di Asp "Centro Servizi alla Persona" all'interno di un tessuto socio-economico che, pur con delle potenzialità, presenta numerose criticità.

Il perdurare di una situazione sistemica di crisi economica, con un elevato tasso di disoccupazione, determina il progressivo impoverimento di ulteriori fasce della popolazione spingendo a rivolgersi ai servizi sociali anche persone, e nuclei familiari, che negli scorsi anni non ne avevano accesso, e tende a cristallizzare situazioni pregresse di disagio ed emarginazione sociale acute dalle difficoltà economiche.

È inoltre prevedibile che tale situazione potrà risultare ancora più impattante nei prossimi mesi per effetto dell'emergenza legata al diffondersi del Covid-19, quando la gestione della crisi sanitaria lascerà ancor più compiutamente il passo alla gestione della crisi economica correlata.

Bisogna altresì rilevare come il territorio ferrarese veda il più alto numero di persone anziane all'interno della regione. La presenza di persone in età molto avanzata con figli a loro volta anziani, il progressivo indebolimento del patto intergenerazionale che porta molte famiglie a chiedere aiuto nella gestione dei familiari anziani non autosufficienti, e l'impatto della crisi economica, determinano un quadro di ulteriore criticità.

L'offerta di Servizi Sociali, in questo contesto, è sviluppata mediante un'organizzazione ben strutturata, divisa in aree: l'Area Minori e Famiglia, l'Area Adulti, l'Area Anziani, la Casa Residenza e l'Area Richiedenti Asilo. I servizi amministrativi sono composti da Bilancio e Patrimonio, Provveditorato, Affari Generali e Personale, Qualità, ed è implementato un sistema di Controllo di Gestione. Il modello organizzativo prevede, ove possibile, interventi integrati e trasversali tra le aree, e si fonda sul lavoro di personale qualificato e molto motivato. È inoltre consolidata la partecipazione ad équipes multiprofessionali e ai tavoli di programmazione.

Il Bilancio del 2019, come quello degli ultimi anni, si presenta in equilibrio, seppur sostanzialmente appesantito da perdite pregresse, antecedenti all'anno 2014, non ripianate dai soci.

Il contratto di Servizio tra l'Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, Asp "Centro Servizi alla Persona" e Azienda USL di Ferrara per la realizzazione di interventi e servizi socio-sanitari, relativo al triennio 2017-2019, è stato prorogato per un ulteriore anno fino al 31/12/2020.

Se questa è una breve istantanea della situazione relativa all'esercizio di cui all'oggetto, con uno sguardo rivolto al futuro è in corso, nonostante le complessità generate dall'emergenza epocale che stiamo vivendo, un percorso di ulteriore comprensione e analisi dell'organizzazione aziendale, delle modalità operative, e di tutto quanto possa essere funzionale a valutare le aree di attività che possano essere oggetto di interventi di ottimizzazione nel quadro di un programma di miglioramento continuo, necessario ad ogni organizzazione aziendale, sempre con l'obiettivo di un corretto equilibrio tra l'imprescindibile qualità dei servizi offerti e l'equilibrio gestionale, con trasparenza, e avendo ben presenti le aspettative di tutti gli stakeholders come si conviene ad un'azienda come Asp che ha la Persona al centro della propria azione.

RELAZIONE DEL DIRETTORE

Non ho partecipato alle attività aziendali poste in essere nell'anno 2019 e che hanno consentito di raggiungere i risultati illustrati nel prosieguo del presente Resoconto socio-sanitario, in quanto sono stato nominato Direttore Generale soltanto a decorrere dal 1° aprile 2020 con Atto monocratico n. 7 del 20/03/2020. Pertanto, la mia relazione non potrà che riferirsi al futuro partendo dai risultati fin qui raggiunti dai miei predecessori.

Il Bilancio sociale è un momento di riflessione che permette di trasformare il risultato quantitativo evidenziato dal Bilancio di esercizio nei risultati qualitativi raggiunti nei confronti della comunità. Il risultato d'esercizio 2019 è in utile per Euro 22.216 confermando così la capacità di ASP "Centro servizi alla persona" di creare valore per il quarto anno consecutivo (anno 2018 utile di Euro 25.505, anno 2017 utile di Euro 252.106, anno 2016 utile di Euro 17.151) nei confronti della collettività estense in ordine alle attività socio-sanitarie.

Nonostante il raggiungimento nell'anno 2019 degli obiettivi della missione istituzionale, affidata ad ASP "Centro servizi alla persona" mediante il vigente Contratto di servizio tra Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, ed Azienda USL di Ferrara per la realizzazione di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, il 31 dicembre 2019 è stata comunicata all'Organizzazione Mondiale Sanitaria (OMS) l'esistenza dell'epidemia Covid-19¹.

In Italia, il Consiglio dei Ministri con Delibera 31 gennaio 2020 ha dichiarato fino al 31 luglio 2020 lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, a cui a livello mondiale, in data 11 marzo 2020, si è aggiunta la dichiarazione di pandemia da parte dell'OMS.

Oggi 4 maggio 2020, data in cui viene redatta la presente Relazione al Bilancio consuntivo e al Bilancio sociale anno 2019, coincide con la cosiddetta "Fase 2" di riapertura parziale del Sistema Paese dopo il lock-down durato un bimestre e attuato per fronteggiare l'emergenza sanitaria mondiale da Covid-19. Nel mese di aprile 2020 ASP "Centro servizi alla persona" ha gestito su mandato del Comune di Ferrara² la ricezione delle domande di assegnazione dei buoni spesa che in 3 settimane (dal 3 al 24 aprile) ha permesso a quasi 4500 cittadini residenti nel Comune di Ferrara di presentare formale richiesta telefonica, valore che, rappresentando quasi il 7% dei nuclei famigliari del territorio, testimonia le difficoltà economiche derivanti dal momento epocale che tutta la popolazione mondiale sta vivendo e che alcuni interpreti hanno paragonato per effetti alla notoria "crisi del 29" di keynesiana memoria.

Una contrazione del 9,1% del P.I.L., è questa la ferita che la pandemia di coronavirus lascerà sull'economia italiana nel 2020, uno tra i Paesi più colpiti al mondo, mentre nel 2021 il rimbalzo previsto del P.I.L. sarà soltanto del 4,8%, secondo il Fondo monetario internazionale. La lettura di tale dato deve avvenire assieme a quella dell'indice di povertà rilevato dall'Istat che, nell'ultimo

¹ On 31 December 2019, the WHO China Country Office was informed of cases of pneumonia of unknown etiology (unknown cause) detected in Wuhan City, Hubei Province of China. As of 3 January 2020, a total of 44 patients with pneumonia of unknown etiology have been reported to WHO by the national authorities in China. Of the 44 cases reported, 11 are severely ill, while the remaining 33 patients are in stable condition. According to media reports, the concerned market in Wuhan was closed on 1 January 2020 for environmental sanitation and disinfection.

² Deliberazione n. GC-2020-113 dd. 01/04/2020

quinquennio, risulta in costante rialzo. Nel 2018, sono state stimate in Italia oltre 1,8 milioni di famiglie in povertà assoluta (con un'incidenza pari al 7,0%), per un totale di 5 milioni di individui (incidenza pari all'8,4%) e poco più di 3 milioni (11,8%) di famiglie in povertà relativa, per un totale di individui di quasi 9 milioni (15,0%). Rispetto al 2017, il fenomeno della povertà relativa si aggrava nel Nord (da 5,9% al 6,6%), in particolare nel Nord-est, macro-area regionale a cui appartiene l'Emilia Romagna, dove l'incidenza passa da 5,5% a 6,6%.

Tale situazione non potrà non incidere sui bisogni della collettività ed anche se solo il prossimo Bilancio sociale anno 2020 potrà rilevare a consuntivo tale previsione, i Servizi Sociali già stanno monitorando l'evolversi delle nuove situazioni di disagio; compito di ASP "Centro servizi alla persona" sarà ancora una volta quello di presidiare ancor di più la domanda di interventi socio-sanitari, come di consueto non solo quella espressa ma anche quella inespressa, adeguando nella maniera più efficiente ed efficace i tempi e i modi dell'offerta che in parte dovrà essere inevitabilmente non solo rimodulata ma anche potenziata.

Anche le parole sono importanti e l'interpretazione delle stesse o il modo in cui vengono usate può radicalmente modificare lo stato delle cose. Così come il termine wēijī in cinese opportunità, o il termine κρίσις, in greco scelta. Da più punti di vista e da parte di autorevoli esperti, la crisi generata dal Covid-19 ha mostrato, oltre alle innumerevoli difficoltà, le opportunità insite in modalità alternative di gestire l'economia, l'organizzazione, le prestazioni. Queste key-word saranno il timone che utilizzerò durante la mia gestione.

NOTA METODOLOGICA

Se la redazione del Bilancio Sociale per le ASP dell'Emilia Romagna è un obbligo stabilito dalla normativa regionale (L.R. 2/2003) 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, in ASP Centro Servizi alla Persona è stata considerata un'opportunità per comunicare con la collettività. Scrivere il Bilancio Sociale rappresenta ogni anno un appuntamento fondamentale nella vita dell'azienda; una modalità di condivisione con i cittadini delle iniziative e dei risultati raggiunti e, allo stesso tempo, uno strumento per la riflessione dei dipendenti sulla valenza del lavoro svolto.

La finalità dell'Azienda dei Servizi alla Persona (ASP) di Ferrara è definita dallo Statuto approvato con delibera della Giunta Regionale n. 1189 del 2/8/2017 al comma 1 dell'art. 4:

“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 psicofisiche 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, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci di cui all'articolo 10.”

Il perseguimento di tale finalità viene effettuato in un'ottica etica, dove per etico consideriamo l'agire fatto di equo trattamento, sia per gli utenti che per il personale, efficacia, efficienza e sostenibilità dei servizi offerti e del proprio patrimonio disponibile. Etica, Trattamento Equo, Sostegno e Sostenibilità sono i valori che ci rappresentano. 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.

Nella prospettiva del *nuovo welfare* ASP è fortemente motivata a coinvolgere e collaborare sempre più ed in modo concreto con i soggetti della rete locale, in modo che anche il Bilancio Sociale rappresenti la sintesi di un lavoro comune, in cui sempre più gli stakeholder si sentano rappresentati. Si ribadisce che la responsabilità sociale d'impresa si fonda sul dialogo delle parti interessate perché solo una visione d'insieme delle esigenze di tutti i soggetti coinvolti può fornire all'Azienda una chiave di lettura dei rischi e delle opportunità, diventando fattore di sostenibilità sul mercato. Infatti, il Bilancio Sociale cerca di dare visibilità e verificabilità all'attività organizzativa e gestionale dell'Azienda in rapporto al contesto territoriale in cui opera. In questo senso il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario attraverso il quale ASP rende conto ai propri interlocutori dell'impegno che l'Azienda pone per soddisfare le loro aspettative e informa dei risultati raggiunti relativamente agli obiettivi programmati.

In tal modo vengono potenziati il grado di consapevolezza e di responsabilità, così da far conoscere al territorio e ai cittadini i valori che ispirano il suo agire.

Questo strumento comunicativo consente di arricchire di significato i servizi offerti, accrescere la partecipazione e la condivisione dei dipendenti.

Il Bilancio Sociale rappresenta per ASP una risorsa per crescere continuamente, grazie a modalità di confronto e verifica delle iniziative e dei risultati raggiunti con tutti i soggetti coinvolti (cittadini, enti, sindacati), ma anche attraverso momenti di riflessione e approfondimento con i dipendenti, per costruire un percorso comune e condiviso, su cui gettare basi sempre più solide per la pianificazione e la programmazione aziendale.

Per la rendicontazione del 2019 i responsabili hanno evidenziato le azioni e i risultati raggiunti nell'anno mentre il Servizio Controllo di Gestione ha raccolto i dati svolgendo le relative analisi. Da queste due attività, che risultano strettamente interconnesse nasce il documento finale di ASP.

DATI DI CONTESTO



Popolazione residente (Ferrara)

132.009

al 1/1/2017

132.921

al 1/1/2018

132.493

al 1/1/2019

Popolazione residente (Masi Torello)

2.305

al 1/1/2019

(Voghiera)

3.694

al 1/1/2019

Indice di Natalità

(Ferrara, Masi Torello, Voghiera)

Rapporto tra i nati dell'anno e l'ammontare medio della popolazione

6,23 2016

5,70 2017

5,86 2018

Indice di Dipendenza

(Ferrara)

Rapporto tra la popolazione inattiva rispetto alla popolazione di età compresa 15-64 anni

62,4 2016

63,1 2017

N. componenti famigliari

al 1-1-2019

(Ferrara, Masi Torello, Voghiera)

1 comp. **41,1%**

2 comp. **30,8%**

3 comp. **16,9%**

4 comp. **8,7%**

5 comp. **1,9%**

oltre **0,6%**

N. Famiglie: **67.089**

Incidenza Popolazione Stranieri

(Ferrara, Masi Torello, Voghiera)

9,7% 2017

10,2% 2018

10,6% 2019

Livello di istruzione

(Ferrara)

14,4% primaria

24,4% second.

37,9% superio.

22,9% laurea

Tasso di disoccupazione

(Ferrara)

10,8% 2015

10,6% 2016

10,8% 2017

AREA MINORI E FAMIGLIE



<p>Popolazione minorile residente</p> <p>17.631 al 1/1/2019 Ferrara, Masi Torello e Voghiera</p>	<p>Organizzazione Servizio Minori</p> <p>1 Responsabile del servizio 1 Assistente sociale coordinatore 14 Assistenti sociali 2 Educatori professionali 1 Collaboratore amministrativo 1 Addetto front-office</p>	<p>N. di nuclei in carico con minori: 1.124</p> <p>N. minori in carico: 1.737</p>	<p><u>Contributi economici</u></p> <p>428 minori</p> <p>Media contributo annuo €225,62</p>
<p><u>Centri educativi</u> 68 minori</p> <p><u>Interventi educativi individualizzati</u> 60 minori</p>	<p><u>Affido Familiare</u> 49 minori</p> <p><i>di cui</i> 35 affidi eterofamigliari 14 affidi a parenti</p>	<p><u>Incontri protetti</u></p> <p>40 progetti 1.066,5 ore</p>	<p><u>Strutture di accoglienza</u> 100 minori</p> <p><i>di cui</i> 51 Stranieri non accompagnati 49 Collocati fuori dal contesto familiare</p>

Introduzione AREA MINORI E FAMIGLIE

Quadro di riferimento

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 e gli interventi 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 dell'AUSL e dei Servizi Educativi e in collaborazione con numerosi soggetti Istituzionali, del privato sociale, del terzo Settore e del Volontariato con cui condividono progettualità e impegni. In ottemperanza a dispositivi di legge internazionali, nazionali e regionali, 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 d'origine, attraverso l'assistenza e il sostegno alla genitorialità. Il S.S. Minori ha anche funzioni di vigilanza e tutela nelle situazioni in cui gli adulti manifestano difficoltà e carenze nell'esercizio del ruolo genitoriale.

L'obiettivo di ogni intervento, messo in atto dagli operatori, è quello di sostenere la famiglia per la rimozione delle condizioni di disagio e per attivare funzionali processi di cambiamento, per favorire la responsabilizzazione dei genitori a svolgere adeguatamente il proprio compito, rimuovendo, per quanto possibile, le cause della fragilità.

Il Servizio protegge i bambini e gli adolescenti quando la rete familiare e parentale è assente o non provvede adeguatamente alla loro crescita, esponendoli a condizioni di rischio, pericolo o pregiudizio. Si occupa inoltre dei percorsi relativi all'affidamento familiare e all'adozione per gli adulti che si candidano per questi istituti.

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 pertanto a fronteggiare un aumento di complessità nelle situazioni familiari, prive di risorse socio-economiche (genitori disoccupati, situazioni di sfratto, mancanza di reddito, ecc.), fragili sul piano relazionale (separazioni conflittuali, relazioni complesse con i figli, assenza di reti parentali e/o di supporto, ecc.), spesso aggravate da problematiche di tipo sanitario (dipendenze patologiche, disabilità degli adulti o dei minori, ecc.).

Organizzazione del Servizio Sociale Minori dell'ASP

Il personale del Settore è stato stabilizzato nel corso del 2018 e si è mantenuto abbastanza costante nel corso del 2019. Il Settore ha la seguente dotazione organica: un Responsabile - Assistente Sociale, 1 Assistente Sociale Coordinatrice dell'Area tutela, 14 AA.SS. responsabili dei casi, 2 educatrici professionali; completano l'organico 1 collaboratore amministrativo e 1 addetto al front-office.

Nel corso dell'anno è stato possibile inserire un'unità di assistente sociale assunta con contratto a tempo determinato grazie ai finanziamenti del Progetto Povertà e dedicata alle progettualità connesse alle misure di contrasto alla povertà e integrazione al reddito (RES, REI, L.14, Reddito di Cittadinanza).

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 tematiche specifiche: 4 assistenti sociali si occupano del Segretariato Sociale nelle due giornate di apertura al pubblico, 3 si occupano di RES/REI, L.14 e Reddito di Cittadinanza, 1 si occupa di Affidamento Familiare e Affiancamento insieme alla Responsabile, 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 dei nuclei Sintesi e del percorso di chiusura e uscita dal campo nomadi, 1 dell'Emporio sociale "Il Mantello", 1 risulta referente per le problematiche abitative dei nuclei in carico, 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 in difficoltà, le problematiche di salute mentale o di dipendenza patologica dei genitori sono in corso di approfondimento da parte di alcune colleghe del Settore.

È da sottolineare la funzione della Coordinatrice dell'Area Tutela, figura di 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 minorile e ordinaria) e anche referente sociale dell'Equipe Abuso sovra-distrettuale.

La Responsabile del Settore minori mantiene il Coordinamento provinciale dell'Equipe Affidamento 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, Centri specialistici privati); quelli educativi (Istituzione Scolastica, Ufficio Provinciale Scolastico, Scuole private, centri extrascolastici pomeridiani, comunità per minori secondo le diverse tipologie); quelli giudiziari (Forze dell'Ordine, T.M., Procura T.M., T.O.) che intervengono sulle tematiche familiari e minorili nella valutazione e gestione dei casi e con tutte le componenti del Terzo Settore operanti o impegnate nel suddetto ambito.

Il Servizio Sociale Minori:

- è titolare di progetti integrati con i Servizi Sanitari di UONPIA per tutti i casi che richiedono l'intervento di Psicologi, Neuropsichiatri Infantili, del DSM, del Sert, Pediatria di Comunità, Consultorio Giovani, o prevedono una stretta interconnessione con i Presidi Ospedalieri;
- collabora con l'Autorità Giudiziaria Ordinaria e Minorile (Tribunali con relative Procure) e le FF.OO., i Servizi Educativi per l'infanzia le scuole di ogni ordine e grado in merito alla presa in carico delle situazioni;
- collabora con progettazioni integrate con i diversi Servizi del territorio Educativi, del Lavoro, per l'Immigrazione (CpF, CPI, CSII);
- ha in essere rapporti strutturati con Associazioni, Cooperative e Associazioni di Volontariato per la progettazione di interventi di sostegno, educativi di varia natura e per l'inserimento in comunità di minori. Con alcuni soggetti del privato sociale sono in essere convenzioni – all'esito di gare espletate - finalizzate all'accoglienza residenziale e semi-residenziale di minori e di nuclei madre-bambini, ad interventi educativi di gruppo e individuali, al servizio di educativa domiciliare, allo svolgimento di incontri protetti, alla gestione del PRIS e all'assistenza educativa in Ospedale. Con associazioni e volontari sono invece attivi numerosi progetti di collaborazione finalizzati al sostegno a famiglie fragili in situazione di disagio socio-economico e relazionale.

L'integrazione con i Servizi Istituzionali e con la Rete del Terzo Settore si realizza anche attraverso numerosi Tavoli di lavoro – a partire dal Piano di Zona distrettuale - volti a definire politiche, protocolli, procedure e prassi per meglio leggere i bisogni e le evoluzioni del contesto e per organizzare risposte e interventi che risultino mirati ed efficaci e che superino la logica settoriale

Progetti Innovativi

Piano povertà e implementazione Pronto intervento Sociale (PRIS) distrettuale.

Nel corso del 2019 ASP ha avviato la procedura per l'affidamento del Servizio di Pronto Intervento Sociale, così come previsto dalle norme nazionali e regionali in materia di Livelli essenziali di assistenza e previsto nel Piano Povertà Distrettuale elaborato a fine 2018. Il Servizio PRIS risponde per le situazioni di particolare gravità ed urgenza che si presentano al di fuori degli orari di apertura dei Servizi territoriali; prevede una costante reperibilità telefonica e la possibilità di intervento sul posto entro un'ora dalla chiamata. L'attivazione del PRIS può avvenire da parte di Forze dell'Ordine, Polizia municipale e strutture Ospedaliere. Il Servizio è stato assegnato alla RTI "Open Group - Il Germoglio" ed è attivo da luglio 2019. Nel periodo compreso tra luglio e dicembre 2019 il PRIS è stato attivato 51 volte, di cui 24 per problematiche relative a minori o nuclei familiari con figli minori. In 13 situazioni è stato necessario l'intervento degli operatori sul posto per la gestione dell'emergenza.

Assistenza educativa ed assistenziale per minori temporaneamente accolti presso strutture ospedaliere.

Nel corso del 2019, tramite procedura pubblica, ASP ha affidato il Servizio di assistenza ospedaliera a favore di minori temporaneamente accolti presso reparti ospedalieri e privi di assistenza all'RTI "Il Germoglio – Open Group". Tale Servizio, operativo dal luglio 2019 – risponde all'esigenza di dover garantire assistenza a minori ricoverati in ospedale i cui genitori siano assenti o perché sospesi o decaduti dalla responsabilità genitoriale o perché non disponibili o incapaci di fronteggiare le problematiche organiche o psico-organiche dei figli. La tematica, particolarmente complessa, soprattutto laddove si riferisca a minori ricoverati in SPDC è stato oggetto di un tavolo di lavoro tra Servizi Territoriali della Provincia, l'Azienda Sanitaria e l'Azienda Ospedaliera per addivenire alla definizione delle procedure e delle competenze tecniche ed economiche in materia.

Presa in carico integrata dei minori a rischio di allontanamento.

Nel corso del 2019 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 socio-sanitaria 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 REI, RES, L.R. 14/2015 e Reddito di Cittadinanza.

Anche l'anno 2019 ha visto il Settore fortemente coinvolto nell'applicazione delle misure di prevenzione alla vulnerabilità e di contrasto alla povertà, attraverso la profilatura e la relativa stesura di progetti di inclusione degli utenti individuati per i dispositivi citati. Le colleghe dedicate a tale materia hanno avuto un ruolo attivo nella presa in carico di nuclei giunti al Servizio in relazione a queste misure, nella raccolta e trasmissione dei dati e nella riflessione costante relativa all'applicazione e all'efficacia di tali misure.

Aspetto di innovazione rilevante è dato dalla LR 14/2015 ("Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari"), che ha richiesto la costruzione di

un sistema di integrazione tra i Servizi Sociali ed i Servizi regionali per l'impiego, permettendo l'effettiva realizzazione di un lavoro sinergico di valutazione e progettazione inerente gli ambiti socio-familiari e lavorativi dei singoli. Nella pratica, questo principio di integrazione si è concretizzato con due equipe al mese presso il Centro per l'impiego cittadino, in cui operatori sociali ASP dedicati e lavoristi hanno discusso le specifiche situazioni, elaborando poi congiuntamente un progetto socio-occupazionale personalizzato, volto primariamente a ridurre la vulnerabilità familiare.

L'ultima parte dell'anno ha infine visto il Settore impegnato nella strutturazione del grande lavoro relativo al Reddito di Cittadinanza, anche attraverso un'opera di riflessione ed implementazione degli strumenti già sperimentati in precedenza, la cui realizzazione pratica è prevista nel corso del 2020.

Commissioni ASP – Istituzione Scolastica Comunale per le situazioni di disagio sociale, inserimento alunni disabili e alunni stranieri.

Responsabile, Coordinatore e referenti del Settore Minori hanno partecipato alle Commissioni convocate dall'Istituzione scolastica per favorire – anche attraverso l'applicazione di protocolli e accordi – l'inserimento di minori in situazione di disagio, portatori di disabilità o stranieri di recente immigrazione. L'anno 2019 ha visto la ripresa della riflessione sulla collaborazione tra scuola dell'infanzia e servizi sociali, grazie ad uno spazio di rilettura delle linee guida per i rapporti tra le due istituzioni e la stesura di un modello di report per gli incontri tra insegnanti e assistenti sociali per i casi seguiti su mandato istituzionale

Esperienza di co-housing - Progetti di Welfare Generativo

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. L'aspetto innovativo di generare risorse personali a fronte della possibilità di utilizzo di un'immobile, con un progetto temporaneo e strutturato, risulta particolarmente complesso e ancora in fase di valutazione e sperimentazione.

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 applicato dagli operatori e dai referenti istituzionali. Di particolare rilievo nel corso del 2019 è stata la gestione del fondo comunale a copertura di morosità accumulate da nuclei particolarmente fragili e vulnerabili, in carico al Servizio Sociale, con l'obiettivo di promuovere progetti di recupero di morosità accumulate negli anni e l'attivazione delle persone per il mantenimento dell'alloggio assegnato.

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. Il progetto ha evidenziato nel corso del 2019 le connessioni con altre recenti progettualità quali: Never Alone, Vesta, Tutori Volontari, ecc.

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. Nel corso del 2019 si è attuato quanto previsto e rinforzata la collaborazione con gli operatori e i volontari del progetto. Il volontariato accogliente svolge una

funzione sociale di grande rilievo come sostegno alla genitorialità e ha connessioni sia con l'affiancamento familiare sia con i percorsi dell'affido e dell'avvicinamento alle tematiche adottive.

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

Una 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, Progetto Growth e per la formazione e l'abbinamento dei Tutori Volontari. I progetti FAMI hanno particolare valore innovativo per l'obiettivo di inclusione e di promozione dell'integrazione sociale e culturale dei soggetti coinvolti; si basano inoltre su una fattiva e costante integrazione tra diversi soggetti istituzionali e del terzo settore.

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

Nel corso del 2019 si sono attivate nuove forme di collaborazione con progetti finalizzati al sostegno di situazioni di particolare fragilità economica e sociale. Alla collaborazione strutturata da anni con l'emporio solidale si è aggiunto il "Progetto Colibri" dell'Associazione "Nati con la Calzamaglia" a favore di nuclei seguiti dal Servizio e il progetto di accoglienza temporanea di neo-mamme e neonati, privi di alloggio, presso la Caritas.

Punti di forza del Settore.

La professionalità e la motivazione degli operatori è il principale punto di forza del Settore, alimentate da formazione specialistica e continuativa e da percorsi di supervisione tecnico-professionale.

La costante collaborazione con i diversi soggetti della rete per la condivisione dei percorsi, dei progetti e delle responsabilità in equipe multi-professionali integrate e con l'apporto stabile del terzo settore è l'altro aspetto che può garantire il positivo svolgersi del lavoro del Settore.

L'anno 2019 ha visto la stabilizzazione delle risorse umane del Settore e la definizione di un gruppo di lavoro coeso e solidale. La supervisione tecnico-professionale agli operatori che si occupano di tutela minori è stata garantita, offrendo agli operatori del Settore uno spazio per accrescere le competenze professionali e per sostenerli in un'attività che richiede notevoli risorse psico-emotive.

Il Settore si è avvalso anche nel 2019 di un consulente giuridico incaricato dal tavolo provinciale dei servizi socio-sanitari di tutela minori che con incontri mensili e con consulenze da remoto garantisce le risposte necessarie in materia di diritto minorile e di procedure giudiziarie.

Da sottolineare la positività di tutti 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 fornisce un importante apporto alla dimensione relazionale e di integrazione sociale del lavoro.

Punti di debolezza del Settore

L'innesto di un numero significativo di nuove assistenti sociali dalla fine del 2018 ha richiesto formazione specialistica continua, accompagnamento e supervisione costante con impegno di energie per colleghe più esperte, coordinatrice e Responsabile. Subentrare in casi già complessi rende inoltre più faticoso lo svolgimento del progetto da parte dell'operatore e impegnativo soprattutto per gli utenti il dover instaurare nuove relazioni fiduciarie.

Al Settore vengono 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 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). Di particolare rilievo nel corso del 2019 le segnalazioni istituzionali di situazioni di violenza intra-familiare e di adolescenti segnalati per abuso di alcol o droghe o per problematiche di disagio psico-emotivo acuto, tematiche che richiedono risposte integrate e progetti particolarmente delicati e complessi.

Il 2019 si è poi caratterizzato per un aumento di atteggiamenti aggressivi e intimidatori nei confronti degli operatori del Settore Minori da parte dei cittadini, sia per non aver ricevuto risposte corrispondenti alle attese, sia per la mancata condivisione delle valutazioni tecniche svolte e degli interventi di tutela attuati su mandato dell'autorità giudiziaria.

AREA ADULTI



<p>Popolazione adulta residente (18-64 anni)</p> <p>81.968 al 1/1/2019 Ferrara, Masi Torello e Voghiera</p>	<p>Organizzazione Servizio Adulti</p> <ul style="list-style-type: none">1 Responsabile1 Assistente sociale coordinatore1 Assistente sociale Commissione UVM7 Assistenti sociali1 Educatore prof. coordinatore1 Educatori prof.1 Psicologi	<p>N. di adulti in carico: 1.025</p> <p>408 disagio 617 disabilità</p>	<p><u>Contributi economici</u> 153 adulti Media contributo annuo 371,41</p> <p><u>Integrazioni rette</u> 16 adulti</p>
<p><u>Assegno di cura disabili</u></p> <p>83 adulti</p>	<p><u>Disabili in strutture non accreditate</u></p> <p>22 adulti</p>	<p><u>Disabili in centri socio-riabilitativi</u></p> <p>118 adulti</p>	<p><u>Servizio Assistenza Domiciliare (coop + asp)</u> 41 adulti</p> <p><u>Servizio Pasti a domicilio</u> 37 adulti</p>

Introduzione AREA ADULTI

Quadro di riferimento

I Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera, attraverso contratto di servizio, hanno delegato ad ASP Ferrara l'esercizio delle funzioni di Servizio Sociale Adulti per cittadini compresi in fascia di età 18/65 anni.

La presa in carico è rivolta a persone in situazione di disabilità e disagio sociale, favorendone un percorso volto al recupero delle autonomie, rimuovendo per quanto possibile le cause del disagio per evitare un processo di dipendenza assistenziale.

Le attività di Servizio Sociale Adulti si concentrano in 3 aree principali:

- 1) disabilità (congenite ed acquisite)
- 2) disagio/povertà
- 3) inclusione socio-lavorativa.

1) Servizi area disabilità

Sono rivolti a persone con disabilità e invalidità certificata, superiore al 46% e fino al 100 %, che facciano richiesta di cure domiciliari, semi residenziali o residenziali. Le persone in carico possono essere accolte in strutture socio-riabilitative diurne e 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.

2) Servizi area disagio

Si rivolgono a persone in situazione di disagio sociale e di povertà, e/o 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. 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.

Organizzazione

Il personale operativo si è mantenuto stabile durante l'anno e ad oggi il servizio è così costituito:

- 1 Responsabile
- 1 IPR (Incaricato particolari responsabilità)
- 2 Educatori Professionali
- 8 Assistenti Sociali
- 1 Psicologa (contratto libero professionale)

Nello specifico:

- la figura professionale IPR si occupa di progetti nell'ambito del disagio, segue attività rivolte a detenuti o ex detenuti in collaborazione con la casa Circondariale di Ferrara, monitora l'andamento del Campo Nomadi, si occupa delle accoglienze per l'inserimento dei senza fissa dimora o di persone in povertà che hanno perso la casa e il lavoro e delle esperienze in

atto di co-housing ; è membro fisso progetto ETI Adulti, è presente con la responsabile ai tavoli di co-progettazione con DSM e Ser.D – ASL Ferrara; segue inoltre l'operatività dell' Unità di Strada, ed in generale dei Fondi Regionali povertà. Svolge attività di coordinamento delle attività delle AA.SS.

- Gli Educatori Professionali lavorano rispettivamente: una dedicata all'Area Disagio e una ad Area Disabilità
- 5 Assistenti Sociali operano sul territorio
- 1 Assistente Sociale dedicata alle attività socio-sanitarie integrate disabilità adulta nella Commissione UVM
- 1 Assistente Sociale dedicata alle attività di sportello di segretariato sociale per metà tempo lavorativo, che viene dedicato per l'altra metà di tempo al territorio
- 1 Assistente Sociale Dedicata alle attività RES/REI/ Reddito di Cittadinanza
- 1 Psicologa che segue in particolare alcuni percorsi inerenti disabili e loro famiglie.
- La Responsabile che sovrintende a tutto il Servizio si occupa direttamente dell'Area Disabilità.
- 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. Gli strumenti utilizzati sono tirocini formativi per poter far acquisire le prime competenze e abilità professionali; i tirocini lavorativi rivolti a chi può raggiungere piena professionalità e inserimenti inclusivi dedicati a persone non inseribili ne mercato del lavoro per età o problematiche sanitarie invalidanti.

Le collaborazioni sono attive e positive con le Aziende per i i tirocini (testimoniando grande impegno in termini di accoglienza), con le Associazioni di volontariato, Centri Sociali, Cooperative Sociali e con Enti Pubblici del territorio (Assessorato Politiche Sociali, ASL e Centro per l'Impiego).

Punti di forza area adulti

Le abilità tecnico – professionali degli operatori rappresentano, sul piano socio-assistenziale e socio-educativo, un elemento di particolare rilievo per le attività del Servizio. Il lavoro di equipe tra Assistenti Sociali ed Educatori Prof.li, coadiuvati anche dal supporto della Psicologa, consente una visione multi-professionale nel delineare i progetti socio-assistenziali individuali, e nuove proposte di linee organizzative interne. Ogni operatore inoltre cura, oltre la presa in carico dei cittadini afferenti al servizio, singole progettualità con la rete dei servizi esterni, in collaborazione diretta con la Responsabile e il Coordinatore.

Un punto di forza rimane, consolidandosi ed estendendosi, l'integrazione con ASL per quanto riguarda le progettualità condivise in area disabilità adulta, in linea con le politiche regionali; nel 2019 si sono inoltre consolidati tavoli di co-progettazione con il Dipartimento di Salute Mentale e il SerD per la fascia di utenza in carico che si trova in situazione di fragilità, per diagnosi e/o per problematiche di dipendenza e di disagio comportamentale. Questa tipologia di utenza difficilmente può essere “trattata” solo dal punto di vista socio-assistenziale o solo sanitario; l'integrazione delle competenze ha consentito più consone progettualità mirate, con obiettivi di raggiungibile benessere per gli utenti, facilitando il lavoro di entrambi i servizi sociale e sanitario, dal punto di vista dell'ottimizzazione delle competenze e delle risorse economiche impiegate.

Punti di criticità

L'attuale contesto sociale vede il perdurare di crisi economica con conseguente crescita della povertà unita a emarginazione sociale.

Questa è la situazione con cui il servizio è chiamato quotidianamente a confrontarsi e che spesso determina progettualità con interventi di tipo “riparativo” più che “preventivo”; può succedere così

che l'agito professionale muova su aspetti di emergenza dati da perdita di lavoro, della casa, accumulo di situazioni debitorie spesso con conseguente perdita del sostegno della rete primaria. Le risorse economiche in rapporto ai bisogni crescenti non sempre sufficienti; tali bisogni generano spesso comportamenti oppositivi e di intolleranza, tali da compromettere lo svolgersi di un percorso personalizzato, necessariamente graduale che, attraverso fasi di accompagnamento, sfoci nel possibile recupero delle autonomie sociali, lavorative e individuali.

Introduzione SERVIZIO LAVORO



Persone in
Inserimenti
lavorativi
socializzanti

250 nel 2017
261 nel 2018
213 nel 2019

di cui
Tirocini
disabili

61 tirocini
attivati

Laboratori
protetti

98 persone

Assunzioni al
termine del
progetto

10 persone

Quadro di riferimento

Servizio di accompagnamento all'autonomia di persone in carico ai tre Servizi Sociali di ASP: Minori, Adulti e Anziani. 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 un po' 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.

Organizzazione del servizio

È un servizio di secondo livello che si attiva su richiesta dell'Assistente Sociale che predispone una scheda di segnalazione con la quale richiede al Servizio lavoro la valutazione delle potenzialità lavorative della persona in carico. Inseguito 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. Individua dunque opportunità di lavoro adatte alle capacità della persona o la orienta ad altri Servizi più idonei al bisogno rilevato. Garantisce inoltre il supporto ai soggetti ospitanti oltre che un monitoraggio costante per garantire il raggiungimento degli obiettivi condivisi.

Alcune persone, soprattutto nel Servizio adulti, non sono mai entrate nel mondo del lavoro con occupazioni retribuite e stabili. Altri over 50 sono usciti dal mercato del lavoro a causa della crisi economica con tutte le difficoltà che ne conseguono (allungamento dell'età pensionabile) non tutte le persone in stato di disagio – fragilità sono occupabili.

Da chiarire che il Servizio non ha nulla a che vedere con le agenzie del lavoro. Il fine del Servizio Lavoro 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 con sostegno e mediazione per promuovere inclusione in contesti socio – lavorativi, oltre che processi di cambiamento nella vita quotidiana. Il processo di inclusione sociale e lavorativa avviene prevalentemente in contesti aziendali al fine di creare “formazione in situazione”. Per questo motivo è importante avere un parco aziende, coop, associazioni accoglienti, all'interno delle quali ospitare, a seconda delle caratteristiche soggettive della persona tipi di percorsi diversi legati al 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.

Non tutte le persone possono lavorare pensiamo a soggetti anziani ai margini del mercato del lavoro perché fuori dalle logiche di competitività delle imprese, oppure soggetti con disabilità importanti. Per quanto riguarda il servizio anziani, il tipo di intervento è legato a progetti di socializzazione inclusione sociale, che si attua attraverso percorsi di volontariato sociale all'interno di realtà associative e centri sociali. Le aziende che stanno ospitando tirocini con onere economico sono 44 nell'ambito del progetto autonomia, e 2 nell'ambito del SIL.

Strumenti:

- Tirocini D, formativi - socializzanti rivolti a soggetti che non hanno esperienze lavorative o, se ne hanno, sono poco significative e sono quindi finalizzati a far conoscere realtà aziendale, a far acquisire le prime competenze e abilità professionali
- Tirocini lavorativi rivolti a soggetti che non hanno ancora raggiunto una completa professionalità (progetto Autonomia)
- Inserimenti inclusivi per persone non inseribili nel mercato del lavoro per età attraverso volontariato

Partner:

- Aziende per tirocini (molte testimoniano concretamente il loro impegno in termini di accoglienza e collaborazione)
- Associazioni - attività socialmente utili, volontariato, attività del tempo libero, Centri Ancescao
- Coop sociali
- Enti pubblici e privati sul territorio

Punti di forza

- Accoglienza
- Progettualità individualizzata
- Attività integrative nei percorsi di autonomia
- Promozione di inserimenti lavorativi con tutoraggio - accompagnamento
- Monitoraggio azioni intraprese
- Collaborazione ed integrazione tra servizi
- Consulenza-supporto-verifica

Criticità

- Crisi economica che limita il reperimento aziende
- Nuove normative sui tirocini che incidono sull'attuazione degli stessi in tempi brevi
- Molte richieste numeriche di interventi alle persone in carico rispetto ai Fondi a disposizione
- Riduzione del personale nel Servizio Lavoro che ha inciso sulle prese in carico numeriche e sull'attuazione dei progetti.

Progetti innovativi per il futuro

- Potenziare i Servizi di ascolto nella presa in carico lavorativa allo scopo di orientare le persone alla ricerca attiva del lavoro
- Lavorare attentamente sul Bilancio di competenze al fine di fare incroci corretti negli invii alla E.M della L.14/15 (selezione attenta)
- Potenziare i rapporti con Il C.I. per persone appartenenti alle categorie disabili al fine di condividere maggiormente la progettualità delle persone nel carico condiviso
- Sensibilizzare maggiormente le aziende ospitanti sulla crisi che colpisce tante famiglie per la perdita del lavoro e sulla necessità di condividere ma soprattutto supportare i progetti dal punto di vista economico nell'attuazione dei tirocini.

AREA ANZIANI



<p>Popolazione anziana residente (da 65 anni)</p> <p>38.893 al 1/1/2019 Ferrara, Masi Torello e Voghiera</p>	<p>Organizzazione Servizio Territoriale Anziani</p> <p>1 Responsabile del servizio 1 Assistente sociale coordinatore 12 Assistenti sociali 1 Psicologo 1 Collaboratore amministrativo 1 Addetto front-office 1 Addetto sportello assistenti famigliari</p>	<p>N. di anziani in carico: 2.474</p>	<p><u>Contributi economici</u></p> <p>87 anziani</p> <p>Media contributo annuo €333,17</p>
<p><u>Integrazioni rette strutture</u> 163 anziani</p> <p><i>di cui</i> 2 Centro diurno 89 Strutture protette convenz. 72 Strutture protette non convenzionate</p>	<p><u>Servizio Assistenza Domiciliare (coop + asp)</u> 201 anziani</p> <p><u>Servizio Pasti a domicilio</u> 82 anziani</p>	<p><u>Centro Diurno ASP</u></p> <p>37 anziani</p> <p>2.270 giornate di presenza</p>	<p><u>Numero richieste Sportello assistenti famigliari e caregiver</u></p> <p>328 famiglie 207 badanti</p>

Introduzione AREA ANZIANI

Quadro di riferimento

I cambiamenti del tessuto sociale del territorio Ferrarese che vede il più alto numero di persone anziane a livello regionale si concretizza in vecchie e nuove criticità:

- l'aumento di "grandi anziani" che possono contare sempre meno sull'aiuto di figli ormai anch'essi anziani;
- il protrarsi per anni di condizioni di non autosufficienza che impegnano tutte le energie e risorse psicofisiche dei caregiver;
- la frammentazione dei contesti familiari con nuclei monoparentali legati a separazioni o scelte di vita personali che non contemplano le formazioni di nuclei familiari
- il minore coinvolgimento dei giovani nei compiti di cura degli anziani con assunzione quasi totale di tali funzioni da parte del familiare più prossimo e prevalentemente di sesso femminile della famiglia;
- l'aumento di famiglie impegnate in attività lavorative fino ad età avanzata e che al contempo devono dividere il proprio impegno di cura tra gli anziani e l'accudimento di nipoti;
- l'impoverimento economico dei nuclei che possono sempre meno contare sui risparmi, spesso utilizzati nel periodo di massima crisi economica attraversata a livello nazionale;
- la percezione diffusa della fatica e insostenibilità dei compiti di cura;
- l'evento dell'ospedalizzazione che spesso comporta l'improvvisa condizione di non autosufficienza degli anziani a cui non si è preparati e l'assenza di un "piano B".

Organizzazione del servizio

Da sempre il servizio Sociale Anziani risponde ai bisogni degli anziani, organizzando e sostenendo la rete territoriale di servizi sociosanitari. L'obiettivo specifico della rete dei servizi per anziani è quello di favorire il massimo mantenimento dell'autonomia individuale, aiutare l'anziano a rimanere nella propria casa e nel proprio contesto di vita.

Un'attenzione particolare da sempre va posta alla presa in carico ed in particolare sulle modalità di accesso al servizio Sociale, alla durata della presa in carico, alla registrazione e analisi del carico di lavoro.

Nell'area Anziani, in particolare, la presa in carico deve essere semplificata per garantire ad un'utenza spesso in estrema difficoltà di avere modo di prendere contatti col servizio sociale. In tal senso oltre alla consolidata modalità di ricevimento in *segretariato sociosanitario* attivo c/o la casa della salute Cittadella San Rocco che prevede 3 giornate di apertura al pubblico (lunedì-mercoledì-venerdì dalle 8,30 alle 12,30) con libero accesso, si è strutturata la collaborazione con altri 2 sportelli collocati sul territorio di Ferrara. Gli sportelli sono collocati nella zona di Via Bologna e Pontelagoscuro e oltre a fornire informazioni al cittadino accorciano le distanze col Servizio sociale Anziani attraverso segnalazioni mirate. Nel corso del 2019 sono 750 gli accessi al segretariato sociale; una piccola parte di questi contatti avvengono anche via telefono o via mail e producono l'attivazione del servizio per un approfondimento della situazione tramite colloquio o visita domiciliare.

Per oltre 1/3 degli accessi in segretariato sociale è stata sufficiente l'informazione e l'orientamento ricevuto. Esiste infatti una fascia di popolazione che non necessita di essere presa in carico con l'erogazione di servizi gestiti dal pubblico o accreditati ma che può essere accompagnate anche verso servizi del privato sociale. Molti invece richiedono un contatto per "sondare" le opportunità di aiuto ma nel frattempo riescono ad attivare autonomamente le proprie risorse e quelle del loro contesto. Un ulteriore contingente di anziani è invece stato preso in carico su segnalazione delle forze dell'ordine che individuano situazioni di anziani parzialmente non autosufficienti e soli,

spesso in condizioni igienico abitative precarie e che richiedono interventi urgenti per un approfondimento e azioni di messa in protezione Oltre 150 le prese in carico avvenute su segnalazione della centrale di dimissione e continuità assistenziale e dall'Unità di valutazione geriatrica in occasione delle dimissioni difficili dai reparti ospedalieri.

A questo ingente numero di nuove situazioni che richiedono la predisposizione condivisa di piani assistenziali individualizzati si somma l'utenza in carico che sfiora i 2000 casi, tutti attivi, visto che è buona prassi del servizio dimettere l'utenza che, in assenza di servizi in atto, non ha contatti con le assistenti sociali negli ultimi 6 mesi. La dotazione organica del settore prevede

Servizio sociale territoriale

- 1 Responsabile di settore
- 1 coordinatore
- 9 assistenti sociali
- 1 assistente sociale c/o CDCA
- 1 assistente sociale per UVG
- 1 dedicata a progetto HCP
- 1 tecnico di assistenza domiciliare
- 1 psicologo
- 1 front-office

Servizio di assistenza domiciliare accreditato

- 1 Raa
- 8 OSS
- 1 fisioterapista

Centro diurno per demenze le storie

- 1 coordinatore
- 4 OSS
- (psicologi-animatori-personale medico e infermieristico in "condivisione" con la CRA)

Integrazione socio-Sanitaria.

L'obiettivo è perseguito 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 è divenuto lo 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. Tra le attività che coinvolgono maggiormente l'assistente sociale
- l'attivazione del pacchetto SAD alla dimissione come previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza.
- Il contatto e le segnalazioni delle situazioni problematiche a tutti i servizi sociali e sociosanitari del territorio
- Il lavoro in equipe per l'individuazione dei setting più appropriati alle dimissioni
- Informazione e orientamento alla rete dei servizi del territorio per i pazienti

Punti di forza

I punti di forza del servizio sociale anziani sono inevitabilmente legati alla professionalità degli assistenti sociali che non solo garantiscono la propria vicinanza a un elevatissimo numero di utenti ma si assumono spesso la responsabilità di garantire l'equità sociale. Un'equità che non viene garantita dal dare a tutti in egual misura ma dal supportare in base al bisogno, garantire l'ascolto, l'approfondimento, capire la fatica, spiegare le tante regole, le procedure, accogliere il dissenso, il disagio la paura. La forza del settore è garantita dall'empatia degli OSS che si occupano di assistenza domiciliare degli anziani più soli e fragili o che accolgono gli anziani affetti da patologie dementigene al centro diurno condividendo la loro quotidianità.

Alcune criticità

Per le difficoltà indicate in premessa a cui si associa l'indebolimento, *del patto sociale intergenerazionale* che vede sempre più famiglie delegare ai servizi pubblici la gestione degli anziani familiari non autosufficienti e l'onere economico ad esso correlato assistiamo ad una costante crescita delle richieste di accesso alla CRA accreditate.

A tutto ciò si associa la difficoltà di mantenere al domicilio un anziano non autosufficiente con assistenti familiari sia per i costi che per l'impegno organizzativo richiesto oppure ad individuare collocazioni a libero mercato nelle CRA del territorio, sia per la carenza di posti letto che soprattutto per i costi.

L'area anziani è quindi chiamata ad accompagnare gli anziani in questi percorsi, consigliare, valutare, proporre, gestire dal punto di vista amministrativo, aggiornare costantemente le richieste di CRA. La numerosità e la complessità di questi percorsi, specie in assenza di un pieno coinvolgimento della rete familiare, rischia in alcuni periodi di assorbire interamente le energie e il Tempo/lavoro degli operatori del settore senza nei fatti portare ad effettive soluzioni in quanto gli accessi alle CRA convenzionate sono vincolate a precisi criteri di gravità e non autosufficienza.

In questo scenario si pone come emergente anche la necessità di rivedere e aggiornare l'attuale regolamento che per l'accesso ai contributi al costo dei servizi e alle integrazioni.

Innovazione

Il servizio sociale anziani si struttura in due aree in base alla tipologia di utenza: area demenza e area della fragilità.

Per quanto concerne l'area della demenza è noto che la patologia è spesso peggiorata dal senso di solitudine, isolamento e stress psicologico cui sono esposti sia l'anziano che le persone che se ne prendono cura. Pur non essendo una malattia guaribile, la demenza può essere affrontata con tutta una serie di supporti.

Il 2019 è stato l'anno in cui è stato sottoscritto *l'accordo di programma per il potenziamento della rete di servizi per le malattie dementigene a valenza provinciale*.

E' apparso di fondamentale importanza di uscire da una programmazione locale per definire un accordo che abbraccia l'intero territorio provinciale con una tensione all'omogeneizzazione delle iniziative e interventi in ambito socio sanitario nonché di azioni e proposte relative a tutti gli attori e i soggetti coinvolti.

Nell'accordo di programma è stato riproposto il tema dell'accesso, inteso come sensibilizzazione alla tematica delle malattie dementigene in riferimento all'informazione, orientamento alla rete dei servizi e ad interventi di facilitazione e semplificazione delle procedure e percorsi.

Il 2019 ha inoltre visto la definizione a livello provinciale del PDTA demenze che costituisce uno strumento operativo del progetto regionale demenze (DGR 990/16) e recepisce nella provincia di Ferrara la DGR 159 del 07/02/2019, che – a sua volta - ha recepito a livello regionale il documento "Linee di indirizzo Nazionali sui Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali per le demenze" approvato in sede di Conferenza Unificata (Rep 130 del 26/10/17), che prevede l'implementazione del PDTA demenze da parte delle Regioni.

Come da indicazioni del suddetto documento, la redazione del PDTA è stata realizzata a cura di un gruppo di lavoro composto da operatori (sanitari, sociali, organizzativi) e dai rappresentanti delle Associazioni dei familiari. L'obiettivo del presente PDTA è quello di definire il percorso assistenziale di presa in carico ed accompagnamento della persona con demenza e dei suoi caregiver, con particolare attenzione alla domiciliarietà ed all'attivazione dei vari servizi presenti sul territorio, prendendo in considerazione l'offerta complessiva sanitaria, sociale e socio-sanitaria erogata dalle Aziende USL, dai Comuni, dalle ASP, dalle cooperative sociali, dal privato profit e non profit, dal volontariato e dagli enti/servizi del terzo settore.

La rete dei servizi offre diverse **opportunità per le famiglie**, sia da un punto di vista del **sostegno**, che dell'**informazione** e della **formazione**:

- colloqui psicologici
- consulenze sociali con legali
- consulenze assistenziali
- progetti e iniziative di supporto all'anziano e ai caregiver quali:
 - *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 _Care Giver Day*
 - *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
 - *Sostene-* servizio domiciliare gratuito di animazione-educazione, destinato a persone affette da deficit cognitivi o da demenza allo stadio iniziale/intermedio

Per quanto concerne l'area della fragilità si segnala il contributo sostanziale dato dalla **Fondazione Santini** che ha permesso di sostenere un considerevole numero di progetti di supporto alla domiciliarietà e di riconoscimento dell'impegno e del lavoro di cura ai caregiver.

CASA RESIDENZA ANZIANI



N. Posti Letto

65

**Presenza media
di residenti in
Struttura**

60,0

**Utenti
classificati
secondo
Case-Mix**

60 Fascia A/B

(elevato carico
assistenziale e
sanitario)

2 Gravissima
disabilità

3 Fascia C

0 Fascia D

**Persone
accolte:**

100

**Persone
uscite:**

94

Età media:

81,3 anni

Introduzione CASA RESIDENZA ANZIANI

Quadro di riferimento

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 2 nuclei differenti per tipologia di bisogno:

- il nucleo di Alta Intensità Assistenziale (AIA) con 40 posti letto ospita persone che esprimono un elevato bisogno di cure sanitarie, 2 persone con gravissime disabilità acquisite e 3 anziani con disabilità severa;
- il Nucleo Speciale Temporaneo dedicato alle persone affette da Demenze con 20 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 inoltre persone con età molto inferiore ai 65 anni portatori di problemi sanitari e sociali di nazionalità italiana e straniera

Organizzazione del servizio

Il piano della formazione annuale per il personale del servizio ha visto l'implementazione della nuova normativa sulla privacy dovendo conformare tutte le procedure in essere.

In materia di sicurezza, l'aggiornamento programmato si è completato nel 2019 con la formazione dei neoassunti. Gli argomenti inerenti alle tematiche professionali per la formazione sono stati individuati sulla base delle indicazioni di tutti gli operatori.

Oltre a consolidare le attività e progetti in essere, la Direzione di ASP ha aderito al progetto "Torniamo a tifare" destinato agli Ospiti della CRA stilato dai nostri operatori. In particolare, richiedendo il coinvolgimento per l'incontro, a fine stagione, con una rappresentanza di giocatori della SPAL che ha reso l'esperienza estremamente positiva per gli ospiti coinvolti.

Nei progetti organizzativi si confermano le uscite con attività periodiche calendarizzate: mensilmente la pizza e la degustazione del gelato con gli ospiti, a settembre la partecipazione al *Ferrara Balloons Festival*, a Natale l'uscita per la cioccolata calda e visita al "Christmas Village" di Ferrara, un vero e proprio villaggio a tema natalizio che trasforma e illumina la città; ultimo incontro, il *Concerto di Natale* che chiude l'anno insieme ai residenti, ai famigliari ed agli operatori con l'obiettivo, attraverso suoni e canti natalizi, di riunire le famiglie per rendere quest'occasione ancora più speciale.

Altri progetti in essere di ASP vedono l'implementazione e la sperimentazione della cartella informatizzata sanitaria e socio-assistenziale, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e con l'obiettivo nel corso del 2020 di utilizzare solo il digitale.

Integrazione con altri settori o realtà della rete dei servizi

La Direzione di ASP ha aderito ad un progetto di incontri di lettura periodici per alcuni degli anziani ospiti della Casa Residenza dell'ASP 'Centro Servizi alla Persona'. È questo l'intento del progetto "Ritrovarsi tra le pagine" che vedrà la collaborazione, senza costi, tra la Biblioteca Comunale Ariosteana e l'ASP per la messa in pratica del concetto di educazione permanente (*lifelong learning*), secondo cui l'apprendimento è un processo continuo in ogni contesto e fase della vita e favorisce la coesione e l'inclusione sociale.

In base alla convenzione, che è stata approvata dalla Giunta e che sarà sottoscritta da Comune e ASP, la Biblioteca Ariosteana accoglierà periodicamente all'interno dei propri spazi un gruppo di ospiti della Casa Residenza di Via Ripagrande, accompagnati dagli operatori dell'ASP, per una serie

di incontri di lettura. Il programma delle letture sarà concordato tra il personale dell'ASP (psicologo e animatori) ed i bibliotecari, che saranno anche impiegati come lettori.

Il nucleo temporaneo dedicato alla demenza rappresenta un continuum con l'assistenza territoriale e ospedaliera. È inserito nel Protocollo d'Intesa per le persone affette da demenza della Provincia di Ferrara, rinnovato per il triennio 2018-2020, allo stesso tempo è in linea con quanto avviato dalla DGR n° 159 del 04/02/2019 della Regione Emilia-Romagna.

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 2019.

A conferma del legame della struttura con il territorio di riferimento, sono stati mantenuti anche nel 2019 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.

Progetti innovativi per il futuro:

- L'implementazione della cartella informatizzata sanitaria e socio-assistenziale.
- La rivisitazione di alcuni documenti: la Carta dei servizi
- Il raggiungimento del patto formativo accreditato annuale
- L'attivazione, in via telematica, della Videochiamata come modalità di contatto tempestiva con la rete familiare.

AREA MIGRANTI E RICHIEDENTI ASILO



Persone accolte

1.132 al 31/12/17
859 al 31/12/18
525 al 31/12/19

Presenza media

1° quadrimestre
793
2° quadrimestre
715
3° quadrimestre
587

Principali Paesi di provenienza (al 31/12/2019)

Nigeria
205
Pakistan
64
Gambia
46
Bangladesh
38
Costa D'Avorio
27
Mali
27
Senegal
27

Genere (al 31/12/2019)

Uomini **82,50%**
Donne **17,50%**

Minori **6,30%**

Livello di istruzione (al 31/12/2019)

14% analfabeta
40% primaria
31% secondaria
10% superiori
2% laurea
2% altro

Introduzione AREA MIGRANTI E RICHIEDENTI ASILO

Quadro di riferimento

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.

Dal 1 Gennaio 2019 sono stati rinnovate le convenzioni con i soli soggetti appartenenti al lotto A.

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 da sempre promosso una forma di accoglienza diffusa sul territorio, privilegiando ove possibile ambienti domestici di piccole o medie dimensioni nei quali i richiedenti asilo potessero vivere un ambiente di vita di tipo familiare, al fine di facilitare l'integrazione degli ospiti nel contesto socio-relazionale e di favorire al contempo lo sviluppo delle autonomie di base (cura di sé e del proprio ambiente di vita, gestione in autonomia dei pasti etc.). A tutti i beneficiari sono garantiti beni necessari al sostentamento (vitto), all'igiene personale e alla pulizia della casa, nonché vestiario adatto alle diverse 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

La tabella di seguito rappresenta le attività sviluppate da ASP:

ATTIVITÀ	AZIONI/INTERVENTI
Pronta accoglienza	Organizzazione della pronta accoglienza e del reperimento posti.
Invio dati a Prefettura, Questura e Carabinieri	Quotidiani, settimanali. Relazioni mensili e annuali contenenti l'analisi dei flussi e dati giuridici.
Gestione casi problematici in raccordo con la Prefettura	Colloqui, verifiche in strutture, invio richiami.
Attività di verifica	Sopralluoghi di verifica e riunioni con ospiti.
Riunioni di coordinamento	Periodiche riunioni ASP-ATI
Incontri specifici	Centro Servizi Integrati per l'Immigrazione (CSII), AUSL, tavolo sulla tratta, incontri con associazioni di volontariato e Amministrazioni comunali, etc.
Gestione, distribuzione rendicontazione pocket money	Relazione dedicata.

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

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 tecnico/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.

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 messa a disposizione da parte di ASP di risorse per la reperibilità di personale sanitario in occasione degli arrivi dei richiedenti asilo sul territorio.

È proseguita fino al 30 Giugno 2019 l'attività dei 2 infermieri dedicati a seguire l'iter degli screening e le vaccinazioni in stretto raccordo con gli ambulatori AUSL e con i reparti, specie quello di malattie infettive, dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara e l'ambulatorio Caritas.

Erogazione diretta del pocket money

Lo scopo di tale attività è 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.

L'attività è stata svolta da ASP; l'erogazione diretta e mensile del pocket money ha contribuito ad intensificare l'effettiva vigilanza da parte degli operatori ASP sulle condizioni di accoglienza e a mantenere un contatto diretto con ospiti e operatori.

La presenza di un operatore sociale dedicato è risultata utile sia agli ospiti 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.

Tutto questo ha richiesto attività di programmazione per assicurare la contemporanea presenza agli incontri di tutti gli ospiti e degli operatori di struttura, e tempi diluiti per consentire, nei limiti del possibile, colloqui singoli o di gruppo. 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 che riceveva.

RISORSE UMANE



Tab. 1 - Tipologia Contrattuale			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Personale a tempo indeterminato	136	141	140,97
Personale a tempo determinato	17	7,33	4,31
TOTALE	153	148,33	145,28
Personale Interinale	30,64	34,4	15,02

L'ASP applica al proprio personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Regioni e Autonomie Locali, altrimenti detto "Funzioni Locali". La rappresentanza sindacale unitaria RSU è la struttura sindacale di base e costituisce l'organo unitario del rapporto diretto fra lavoratori e sindacati. Nella contrattazione aziendale decentrata è garantita la partecipazione di tutte le sigle sindacali maggiormente riconosciute. L'azienda assicura l'applicazione di tutti gli istituti mirati all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare.

Nel corso dell'esercizio 2019 si sono consolidate le risorse umane con i concorsi banditi nel 2018 di cui si è dato conto nel Bilancio sociale 2018

Preme, inoltre, ricordare:

- percorso sulle progressioni orizzontali del personale;
- lavoro del Comitato Unico di Garanzia (CUG) che ha prodotto il Piano delle Azioni Positive;
- lavoro del Gruppo sulla violenza degli operatori che ha prodotto delle schede che saranno testate nell'anno 2020.

L'investimento nelle attività formative ha un ruolo di particolare rilevanza nell'ambito della gestione delle risorse umane. La formazione e l'aggiornamento del personale è elemento fondamentale per la garanzia della qualità dei servizi. Sono occasioni di apprendimento e di confronto sulle pratiche assistenziali con importanti ricadute anche sul piano motivazionale.

ASP ha consolidato nel 2019 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 (RSPP)
- medico competente (MC)
- rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)
- lavoratori incaricati della gestione delle emergenze (evacuazione, antincendio, primo

- soccorso)
- lavoratore.

Abbiamo 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.

L'anno 2019 ha visto l'impegno per l'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi e sono state organizzate le prove di evacuazione separatamente per tutti i dipendenti. La sicurezza dei propri dipendenti viene garantita dall'Azienda anche attraverso il costante e puntuale adeguamento normativa degli ambienti di lavoro e dei locali in cui viene svolta l'attività lavorativa. La realizzazione di interventi strutturali volta a garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri con l'obiettivo anche di ridurre al minimo gli infortuni sul lavoro e nel contempo volta al più generale miglioramento della qualità della vita dei lavoratori sul luogo di lavoro.

BILANCIO DI ESERCIZIO 2019



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 procede attraverso 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 presenta successivamente il rendiconto finanziario di liquidità.

Analisi

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 riduzione rispetto all’anno 2018 sempre in considerazione della diminuzione del numero dei richiedenti asilo. Lo sforzo di razionalizzazione dei costi intrapreso e l’acquisizione dei servizi tramite gare ad evidenza pubblica e la gestione manageriale di essi ha comportato anche per il 2019 la chiusura con un risultato economico positivo.

Il risultato d’esercizio risulta in utile per € 22.216

CONTO ECONOMICO - ASP FERRARA			
	2017	2018	2019
VALORE DELLA PRODUZIONE	29.945.611	29.685.167	25.620.877
COSTI DELLA PRODUZIONE	29.056.410	29.063.194	25.016.813
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	889.201	621.973	604.064
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-154.172	-145.256	-137.425
RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE	-	-	-
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	-13.740	-	-
Risultato prima delle imposte	721.289	476.717	466.639
Irap personale dipendente	-291.407	-266.193	-306.697
Irap altri soggetti	-97.222	-106.032	-63.617
IRES	-80.554	-78.987	-74.109
UTILE (perdita) d'esercizio	252.106	25.505	22.216

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
+ ricavi da attività di servizi alla persona	10.838.448		43,09%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	658.455		2,62%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	397.848		1,58%
+ contributi in conto esercizio	13.258.710		52,71%
+/- variazione delle rimanenze di attività in corso:	0		0,00%
+ costi capitalizzati (al netto della quota per utilizzo contributi in conto capitale)	0		0,00%
Prodotto Interno Lordo caratteristico (PIL)		25.153.460	100,00%
- Costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economici	165.564		0,66%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economici	-22.302		-0,09%
"-costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	18.378.659		73,07%
- <i>Ammortamenti:</i>	510.058		2,03%
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	864.457		
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	-354.400		
- <i>Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti</i>	80.000		0,32%
- <i>Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e I costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)</i>	5.870.736		23,34%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)		170.746	0,68%
+ <i>proventi della gestione accessoria:</i>	113.020		0,45%
- proventi finanziari	3		
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	113.018		
- <i>oneri della gestione accessoria:</i>	-187.441		-0,75%
- <i>oneri finanziari</i>	-137.428		
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	-50.013		
Risultato Ordinario (RO)		96.325	0,38%
+/- <i>proventi ed oneri straordinari:</i>	0		0,00%
Risultato prima delle imposte		96.325	0,38%
- <i>imposte sul "reddito":</i>	-74.109		-29,46%
- IRES	-74.109		
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col Sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)	0		
Risultato Netto (RN)		22.216,21	0,09%

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

ATTIVITA' - INVESTIMENTI	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
CAPITALE CIRCOLANTE		9.219.410	35,52%
<i>Liquidità immediate</i>	196.968		0,76%
. Cassa	9.595		0,04%
. Banche c/c attivi	185.286		0,71%
. c/c postali	2.088		0,01%
.....			
<i>Liquidità differite</i>	8.961.046		34,53%
. Crediti a breve termine verso la Regione	95.915		0,37%
. Crediti a breve termine verso la Provincia	0		0,00%
. Crediti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	1.543.429		5,95%
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	1.889.076		7,28%
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	838.318		3,23%
. Crediti a breve termine verso l'Erario	1.551		0,01%
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	0		0,00%
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	233.001		0,90%
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	365.672		1,41%
. Altri crediti con scadenza a breve termine	3.913.232		15,08%
(-) Fondo svalutazione crediti	0		0,00%
. Ratei e risconti attivi	80.853		0,31%
. Titoli disponibili	0		0,00%
.....			
<i>Rimanenze</i>	61.396		0,24%
. rimanenze di beni socio-sanitari	11.443		0,04%
. rimanenze di beni tecnico-economici	49.953		0,19%
. Attività in corso	0		
. Acconti	0		
..... xxx			
CAPITALE FISSO		16.735.372	64,48%
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>	16.616.581		64,02%
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	6.766.832		26,07%
. Terreni e Fabbricati del patrimonio disponibile	7.602.116		29,29%
. Impianti e macchinari	107.432		0,41%
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	20.913		0,08%
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	2.115.592		8,15%
. Automezzi	0		0,00%
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	3.696		0,01%
(-) Fondi ammortamento	0		0,00%
(-) Fondi svalutazione	0		0,00%
. Immobilizzazioni in corso e acconti	0		0,00%
.....			

<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		115.596		0,45%
. Costi di impianto e di ampliamento	0		0,00%	
. Costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità ad utilità pluriennale	0		0,00%	
. Software e altri diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno	63.601		0,25%	
. Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	0		0,00%	
. Migliorie su beni di terzi	1.048		0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	0		0,00%	
. Altre immobilizzazioni immateriali	50.946		0,20%	
(-) Fondi ammortamento	0		0,00%	
(-) Fondi svalutazione	0		0,00%	
.....				
<i>Immobilizzazioni finanziarie e varie</i>		3.196		0,01%
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti pubblici	0		0,00%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti privati	2.196		0,01%	
. Partecipazioni strumentali	0		0,00%	
. Altri titoli	1.000		0,00%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	0		0,00%	
.....				
TOTALE CAPITALE INVESTITO		25.954.782		100,00%
PASSIVITA' – FINANZIAMENTI	PARZIALI			
CAPITALE DI TERZI		17.308.300		66,69%
<i>Finanziamenti di breve termine</i>		12.326.585		47,49%
. Debiti vs Istituto Tesoriere	3.634.258		14,00%	
. Debiti vs fornitori	3.788.181		14,60%	
. Debiti a breve termine verso la Regione	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	12.871		0,05%	
. Debiti a breve termine verso l'Erario	310.548		1,20%	
. Debiti a breve termine verso Soggetti partecipati			0,00%	
. Debiti a breve termine verso soci per finanziamenti			0,00%	
. Debiti a breve termine verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	206.578		0,80%	
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	38.678		0,15%	
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	4.106.209		15,82%	
. Quota corrente dei mutui passivi	215.082		0,83%	
. Quota corrente di altri debiti a breve termine			0,00%	
. Fondo imposte (quota di breve termine)			0,00%	
. Fondi per oneri futuri di breve termine			0,00%	
. Fondi rischi di breve termine			0,00%	
. Quota corrente di fondi per oneri futuri a medio-lungo termine			0,00%	
. Quota corrente di fondi rischi a medio-lungo termine			0,00%	
. Ratei e risconti passivi	14.179		0,05%	
.....			0,00%	

<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>		4.981.715		19,19%
. Debiti a medio-lungo termine verso fornitori				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso la Regione				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso la Provincia				0,00%
. Debiti a medio- lungo termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Azienda Sanitaria				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso Soggetti partecipati				0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso soci per finanziamenti				0,00%
. Mutui passivi	4.179.389			16,10%
. Altri debiti a medio-lungo termine				0,00%
. Fondo imposte				0,00%
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	490.415			1,89%
. Fondi rischi a medio-lungo termine	311.911			1,20%
.				0,00%
CAPITALE PROPRIO			8.646.483	33,31%
<i>Finanziamenti permanenti</i>		8.646.483		33,31%
. Fondo di dotazione	1.947.490			7,50%
(-) crediti per fondo di dotazione	0			0,00%
. Contributi in c/capitale	8.023.998			30,92%
(-) crediti per contributi in c/capitale	0			0,00%
(-) altri crediti per incremento del Patrimonio Netto	0			0,00%
. Donazioni vincolate ad investimenti	0			0,00%
. Donazioni di immobilizzazioni	0			0,00%
. Riserve statutarie	0			0,00%
.				0,00%
. Utili di esercizi precedenti	0			0,00%
(-) Perdite di esercizi precedenti	-1.347.221			-5,19%
. Utile dell'esercizio	22.216			0,09%
(-) Perdita dell'esercizio	0			0,00%
TOTALE CAPITALE ACQUISITO			25.954.782	100,00%

RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'	
+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO	22.216
+Ammortamenti e svalutazioni	864.457
+Minusvalenze	0
-Plusvalenze	0
+ Accantonamenti per rischi ed oneri	80.000
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	-354.400
FLUSSO CASSA "POTENZIALE"	612.274
-Incremento/+ decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	1.517.598
-Incremento/+ decremento Ratei e Risconti attivi	587.144
-Incremento/+ decremento Rimanenze	-22.302
+Incremento/-decremento Fondi per rischi ed oneri (al netto della quota di accantonamento)	-131.261
+Incremento/-decremento Debiti (al netto mutui)	-2.118.685
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	-42.220
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	332.183
FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO (Cash flow operativo)	734.732
-Decrementi/+ incrementi Mutui	-226.285
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-26.951
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-46.264
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni finanziarie	3.973
FABBISOGNO FINANZIARIO	439.206
+Incremento/-decremento contributi in c/capitale	-354.400
+Incremento/-decremento riserve o utili a nuovo	22.216
SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO	107.023
Disponibilità liquide all'1/1	89.946
DISPONIBILITA' LIQUIDE FINALI	196.968

Indici

Dalla tabella di raffronto (di seguito esposta) si evidenzia come ASP abbia mantenuto stabile la propria situazione finanziaria sia per quanto riguarda gli indici di liquidità che di solidità patrimoniale. Si registra una riduzione dell'indice di onerosità finanziaria (che indica il costo delle esposizioni finanziarie).

Le perdite degli anni precedenti, non ripianate, portano ancora squilibri sia per quanto riguarda gli indici di liquidità corrente e quick-ratio, in quanto ASP è costretta a ricorrere all'anticipazione di cassa concessa dalla banca tesoriere per finanziarsi, sia per quanto riguarda gli indici di copertura e di auto-copertura delle immobilizzazioni.

Tabella indici con storico

A) Indici di liquidità	2017	2018	2019
Indice di liquidità generale o "Current Ratio"	0,73	0,78	0,75
Indice di liquidità primaria o "Quick Ratio"	0,72	0,78	0,74
B) Indici di redditività	2017	2018	2019
Indice di incidenza della gestione extracaratteristica	0,55	0,80	0,13
Indice di incidenza del costo di fattori produttivi sul Pilc	0,45	0,20	0,87
Indice di onerosità finanziaria	2,16%	1,91%	1,72%
Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile	3,06%	1,89%	1,85%
C) Indici di solidità patrimoniale	2017	2018	2019
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,80	0,82	0,81
Indice di autocopertura delle immobilizzazioni	0,46	0,52	0,52

Analisi degli indici

A) Indici di liquidità			
Indice di liquidità generale o "Current Ratio"			
			Valore 2019
Attività correnti	9.219.410	=	0,75
Finanziamenti di terzi a breve termine	12.326.585		
Indice di liquidità primaria o "Quick Ratio"			
Liquidità immediate e differite	9.158.014	=	0,74
Finanziamenti di terzi a breve termine	12.326.585		

Tra i crediti istituzionali sono stati inseriti i crediti verso utenti, verso soggetti privati e verso lo Stato e Prefettura. Nei ricavi istituzionali sono inseriti i ricavi per attività socio-assistenziali, i proventi diversi e i contributi da Stato e Prefettura.

Si ritiene utile segnalare in questo contesto che l'art. 33 c. 1 del D. Lgs. n. 33/13, come da ultimo modificato dal D. L. 66/14, convertito con modificazioni dalla Legge n. 89 del 23/6/14, ha stabilito che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano, con cadenza annuale, un indicatore dei propri tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture, denominato 'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti'". Tale indicatore per il 2019, calcolato secondo i criteri definiti dall'art. 9 del DPCM 22/9/14 e già pubblicato nei termini previsti, è pari a **68,29 giorni** e rappresenta il ritardo medio rispetto alle scadenze risultanti dal sistema di contabilità generale dell'Azienda.

B) Indici di redditività			
Indice di incidenza della gestione extracaratteristica			
Risultato netto	22.216	=	0,13
Risultato Operativo Caratteristico (Roc)	170.746		
Indice di incidenza del costo di fattori produttivi sul Pilc			
			0,87
Sono indici già presenti e determinati nelle colonne contenenti i valori percentuali nel conto economico			
Indice di onerosità finanziaria			
Oneri finanziari	137.428	=	1,72%
Capitale di terzi medio	8.001.737		
Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile			
Proventi canoni di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	127.869	=	1,85%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	6.911.601		
Indice di redditività netta del patrimonio disponibile			
Risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile*	110.713	=	1,60%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	6.911.601		

C) Indici di solidità patrimoniale			
<i>Indice di copertura delle immobilizzazioni</i>			
Capitale proprio e finanziamenti di terzi a medio e lungo termine	13.628.198	=	0,81
Immobilizzazioni	16.735.372		
<i>Indice di autocopertura delle immobilizzazioni</i>			
Capitale proprio	8.646.483	=	0,52
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	16.735.372		

Stante che il valore base di riferimento di questi indici è l'unità, l'Azienda presenta valori non soddisfacenti, in particolare per quello di auto copertura. La ragione è già stata evidenziata in precedenza ed è imputabile al valore del Patrimonio netto, su cui incidono negativamente le perdite pregresse non ripianate.



TABELLE ANALITICHE

In questa sezione evidenziamo i dati analitici commentati delle varie aree di ASP.

Tabelle AREA MINORI E FAMIGLIA

Tab. 1 - ACCESSI E UTENTI IN CARICO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Minori residenti	17.721	17.735	17.631
Nuclei in carico con Minori	1.175	1.170	1.124
Minori in carico	1.807	1.834	1.737
Minori in carico su popolazione minorile residente	10,20%	10,34%	9,85%

Tab. 1a - UTENTI IN CARICO (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
Fasce età/sexso	Maschi	Femmine	Totale
0-5 anni	205	191	396
6-13 anni	417	360	777
14-17 anni	232	193	425
18 anni	85	54	139
Totale	939	798	1.737

Il numero di minori e di nuclei familiari in carico all'Area Minori è rimasto sostanzialmente invariato (considerando nuovi accessi e dimissioni), con un lieve calo dovuto ad un maggior monitoraggio dei carichi di lavoro e/o alla conclusione di progetti di intervento. Ogni assistente sociale del Settore ha sostenuto un importante carico di lavoro, seguendo nel corso dell'anno circa 120 minori. Le situazioni provengono sia dal libero accesso, assegnate tramite segretariato sociale, che da segnalazione o mandato istituzionale per problematiche complesse di natura socio-sanitaria e relazionale che richiedono interventi articolati di protezione e sostegno.

Tab. 2 - CONTRIBUTI ECONOMICI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale minori	541	465	428
Contributi erogati	122.923,50	102.234,92	96.816,67
Contributo medio erogato per utente	227,22	219,86	226,21

Tab. 2a - CONTRIBUTI ECONOMICI (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
Fasce età/sexso	Maschi	Femmine	Totale
0-5 anni	59	65	124
6-13 anni	109	84	193
14-17 anni	44	52	96
18 anni	7	8	15
Totale	219	209	428

I contributi economici sono erogati sulla base di un progetto socio-assistenziale concordato e sottoscritto dagli utenti, a fronte della valutazione dello stato di fragilità del contesto familiare, dei

bisogni evidenziati e degli obiettivi concordati. Gli interventi non sono continuativi e prevedono l'attivazione delle risorse personali, familiari e della rete sociale per il superamento della condizione di bisogno. Nel corso del 2019 il Servizio ha ridotto il numero di contributi economici diretti, soprattutto in connessione all'applicazione delle misure di contrasto alla povertà RES/REI e Reddito di Cittadinanza erogate da INPS. Tali strumenti, ancora da implementare per la parte progettuale relativa al RdC, hanno coinvolto un numero significativo di nuclei familiari, sia già in carico al Servizio Sociale che di nuovo accesso.

Tab. 3 - ASSEGNI DI CURA MINORI			
ASP FERRARA	2019		
N. minori	28		
Importo erogato	187.824,00		
Importo medio erogato	6.708,00		
<i>Fasce età/sesso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
0-5 anni	1	0	1
6-13 anni	8	6	14
14-17 anni	9	1	10
18 anni	2	1	3
Totale	20	8	28

Gli assegni di cura a favore di minori con gravi disabilità sono stati erogati ed incrementati nel 2019 grazie alla possibilità prevista dal DM del 2016 di utilizzare il FNA per progetti socio-assistenziali anche a favore di minori con gravissima disabilità certificata. I progetti, valutati in ETI dalle Equipe socio-sanitarie sono stati finalizzati alla cura e al mantenimento delle abilità residue con interventi presso centri pomeridiani e centri estivi in rapporto 1:1 o presso il domicilio o a sostegno dei caregiver.

Tab. 4 - CENTRI EDUCATIVI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale N. Minori	84	77	68
Totale Costo sostenuto	276.321,38	289.371,07	309.013,29
Costo medio sostenuto	3.289,54	3.758,07	4.544,31
<i>Il Germoglio</i>			
N. Minori	68	59	56
Costo sostenuto	213.866,07	237.567,62	270.200,39
Costo medio sostenuto	3.145,09	4.026,57	4.825,01
<i>Arcobaleno</i>			
N. Minori	16	18	12
Costo sostenuto	57.134,31	51.803,45	38.812,90
Costo medio sostenuto	3.570,89	2.877,97	3.234,41

Tab. 4a - CENTRI EDUCATIVI (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età - Il Germoglio</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
Gruppo elementari	9	6	15
Gruppo medie	11	9	20
Gruppo superiori	9	12	21

Totale	29	27	56
<i>Fascia d'Età – Arcobaleno</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
0-5 anni	0	0	0
6-13 anni	2	2	4
14-17 anni	5	3	8
Totale	7	5	12

L'inserimento di minori presso centri educativi è leggermente diminuito in termini quantitativi (meno turn-over di utenti), mentre è aumentata a livello di intensità (progetti più consistenti in termini orari e di servizi aggiuntivi come pasti e trasporti).

I centri svolgono un servizio continuativo con apertura pomeridiana nel corso dell'anno e per l'intera giornata durante il periodo estivo. Gli interventi educativi hanno un particolare valore sia come integrazione alle risorse familiari, nelle situazioni di carenza e fragilità, sia come prevenzione di interventi di tutela più gravosi. Garantiscono ai bambini e ragazzi, anche disabili, un contesto educativo in cui ricevere supporto e orientamento e in cui sperimentare positive relazioni tra pari e con adulti, necessarie per la crescita e l'integrazione sociale.

Tab. 5 - ANDAMENTO ECONOMICO PER INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. Minori	47	45	60
Costo sostenuto	129.066,02	144.625,52	156.796,85
Costo medio sostenuto	2.746,09	3.213,90	2.613,28

Gli interventi educativi individualizzati sono stati incrementati nel corso del 2019 soprattutto in relazione alle maggiori progettualità a favore di minori disabili che hanno beneficiato di interventi sia presso il proprio domicilio (13) che presso i centri educativi (16) con rapporto 1:1. Questi interventi sono frutto di progettazione socio-sanitaria, hanno obiettivi di cura e di riabilitazione, e prevedono il rimborso del 50% della spesa da parte di UONPIA dell'AUSL.

La maggior parte di questi interventi si concentra nel periodo estivo quando le scuole sono chiuse.

Gli interventi educativi individualizzati hanno lo scopo di supportare i genitori nello svolgimento del proprio ruolo e nella cura dei figli, integrare eventuali carenze genitoriali, mediare le relazioni conflittuali con figli adolescenti, favorire i percorsi di reinserimento in famiglia.

Gli interventi educativi domiciliari nell'area della tutela minori hanno particolare rilevanza nei casi di bambini neonati, minori con disabilità in nuclei fragili, adolescenti che rientrano in famiglia dopo periodi di comunità.

Spesso gli interventi educativi domiciliari, nell'area della tutela, sono attivati su mandato dell'Autorità giudiziaria (T.M. e T.O.).

Tab. 6 - MINORI IN AFFIDO FAMILIARE			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Minori in Carico	46	46	49
<i>affidi eterofamigliari</i>	32	31	35
<i>affidi a parenti</i>	14	15	14
Costo Sostenuto	153.613,27	144.501,20	188.402,80
Costo medio sostenuto	3.339,42	3.141,33	3.844,96

Il numero di minori che sono stati in affido familiare nel corso del 2019 è aumentato. Sono stati attivati 14 nuovi progetti di affido etero-familiare, sia per emergenze di breve periodo (3), che come

risposta a situazioni di emergenza sanitaria delle madri (4), che come progetti disposti dal Tribunale per i Minorenni (7).

Alcuni progetti di affidamento etero-familiare si sono conclusi (12), mentre 23 restano attivi al 31/12/2019. Per molti di questi minori (18) l'affidamento si configura come "definitivo" costituendo la risposta al bisogno di cura e stabilità che non può essere soddisfatto dalla famiglia di origine.

Si evidenzia che a fronte dell'incremento dei costi complessivi, l'affidamento oltre ad essere la risposta più adeguata ad un minore che non può vivere presso la propria famiglia di origine, è un intervento molto meno costoso della collocazione in Comunità. Nel corso del 2019, 7 minori sono stati dimessi da comunità educative per essere inseriti in affidamento familiare.

L'affidamento familiare richiede però molte energie professionali e forte integrazione socio-sanitaria, sia per la presa in carico e per il progetto di bambini, ragazzi e famiglie di origine, sia per la formazione e il sostegno alle famiglie affidatarie.

Tab. 7 - INCONTRI PROTETTI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N° Progetti	54	42	40
Totale Ore	1.043	965	1.066,5
Costo sostenuto	18.078,00	19.028,83	19.191,55

Gli incontri protetti sono disposti dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario in situazioni di tutela e/o di separazione conflittuale tra i genitori. Il loro numero, la durata e la frequenza dipendono quindi dalle disposizioni delle Autorità Giudiziarie competenti. L'intervento viene condotto da educatori, con obiettivi di osservazione, di facilitazione e di sostegno.

Tab.8 - MINORI IN ACCOGLIENZA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Minori in strutture	106	94	100
<i>minori stranieri non accompagnati</i>	72	56	51
di cui minori accolti in SPRAR (senza oneri per ASP)	37	31	32
di cui MSNA individuati sul territorio	35	25	19
<i>Minori collocati fuori dal contesto familiare</i>	34	38	49
<i>di cui con la madre</i>	5	10	22
Costo	1.235.151,08	1.326.143,83	1.410.327,13
Costo medio annuo	11.652,37	14.107,91	14.103,27

Il numero complessivo di minori collocati in strutture di accoglienza nel corso del 2019 è aumentato, soprattutto a causa dell'aumento del numero di provvedimenti del Tribunale per i Minorenni che hanno disposto la collocazione di madri e figli in comunità madre-minori (14 nel corso del 2019).

Nel corso del 2019, 14 minori sono stati dimessi dalle comunità di accoglienza o per rientrare nella famiglia di origine (7) o per essere inseriti in famiglie affidatarie disponibili anche a progetti di lungo periodo (7).

Al 31/12/2019 sono 17 i minori che si trovano accolti in comunità senza familiari, su disposizione dell'A.G., mentre 18 si trovano in comunità mamma-bambini.

La permanenza media dei minori in struttura è un dato all'attenzione del Servizio che condivide i progetti e le revisioni in equipe integrate socio-sanitarie (ETI e UVM) in cui si concordano sia le progettualità che gli oneri economici della collocazione.

Parte della spesa sostenuta da ASP nel corso del 2019 è stata rimborsata dall'AUSL - UONPIA - in base alle decisioni assunte in UVM.

Il numero di Minori Stranieri Non Accompagnati è invece ulteriormente diminuito, soprattutto in riferimento ai minori individuati sul territorio; si segnala che i tempi per il passaggio in SIPROIMI dei MSNA si sono velocizzati e la permanenza in struttura di pronta accoglienza si è ridotta.

Tabelle AREA ADULTI

Tab. 1 - UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	1.027	1.159	1.025
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	336	509	408
N. Utenti Disabilità	661	650	617

La leggera diminuzione delle persone in carico è data dall'attività di filtro che il segretariato sociale compie, indirizzando ed orientando i cittadini che si rivolgono allo sportello verso altre istituzioni che siano sul versante sanitario o lavorativo, da valutazione dei bisogni espressi all'Assistente Sociale che effettua il primo colloquio. Il Reddito di Cittadinanza ha rappresentato inoltre un ulteriore ma decisivo elemento che ha consentito un sostegno per molti adulti in situazione mononucleare o conviventi con altri adulti, senza necessità di presa in carico. Si è riscontrato un aumento di persone senza fissa dimora, anche segnalate dall'Unità di Strada, che sono state inserite nelle strutture dedicate all'accoglienza, che spesso per loro scelta non sono state prese in carico dall'Assistente Sociale, ma che hanno comunque un riferimento nella figura dell'Educatore professionale che si occupa del loro monitoraggio. Sono inoltre stati effettuati circa 35 passaggi di utenti all'Area Anziani, al compimento del 65° anno di età.

Anche per gli utenti in situazione di disabilità medio - lieve (dal 46 % al 74 % di invalidità civile) si è verificata una leggera diminuzione per gli stessi motivi riscontrati per l'utenza dell'area disagio; per quanto riguarda gli utenti in situazione di disabilità grave (dal 75 % al 100 % di invalidità civile) non si sono verificate particolari situazioni di cambiamento in relazione alla presa in carico.

Tab. 2 - SUSSIDI ECONOMICI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	180	186	153
Importo Erogato	48.477,36	69.185,33	59.387,45
Contributo medio erogato per utente	269,32	371,96	388,15
Sussidi erogati per dipendenze	15.000,98	15.000,10	11.503,61
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	96	106	88
N. Utenti Disabilità	84	80	65

Per entrambe le tipologie di utenza la diminuzione del valore economico è data dalla misura del Reddito di Cittadinanza e dall'attivazione dei progetti L.14 (utenti valutati dalla equipe sono stati 128, di cui 94 hanno effettuato tirocini della durata di 4 mesi con compenso di 450 € mensili).

Tab. 2a - SUSSIDI ECONOMICI (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età/Sesso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
18-34 anni	9	6	15
35-54 anni	25	28	53
55-64 anni	45	33	78
65 anni	3	4	7
Totale	82	71	153

Nel territorio cittadino, nell'ultimo decennio, è stata sempre osservata una maggiore richiesta di sostegno economico prevalentemente da parte della popolazione adulta di genere maschile.

Tab. 2b - SUSSIDI ECONOMICI per PROGETTI	
ASP FERRARA	2019
<i>DOPO DI NOI</i>	
Totale Utenti	14
Importo Erogato	66.250,00
Contributo medio erogato per utente	4.732,14
<i>MAI DA SOLI</i>	
Totale Utenti	1
Importo Erogato	2.750,00
Contributo medio erogato per utente	2.750,00
<i>PROG. VITA INDIPENDENTE</i>	
Totale Utenti	5
Importo Erogato	21.569,00
Contributo medio erogato per utente	4.313,80

La Legge Nazionale 112 del 2016, con deliberazione n.733 del 2017 della RER ha consentito l'erogazione di interventi economici a favore di disabili gravi con L.104 Art.3 Comma 3, i cui familiari avvicinandosi all'età anziana, necessitano di sostegni educativi per permettere la deistituzionalizzazione dei loro congiunti disabili; i percorsi sono stati individuati in integrazione con ASL, ratificati anche dalla Comm.ne UVM, e i fondi economici necessari rientrano nel FRNA. Attraverso Decreto n.808 del 29/12/2017 con deliberazione n.156 del 5/2/2018 della RER, sono stati attivati progetti a favore di persone disabili adulte, con priorità rispetto alle disabilità acquisite, affinché il disabile possa vivere autonomamente presso il proprio domicilio sia attraverso interventi di tipo assistenziale che di tipo educativo; i progetti sono valutati dalla Comm.ne UVM in integrazione con ASL e finanziati con fondi FRNA.

Tab. 3 - COMMISSIONE UVM			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Sedute della Commissione UVM ASP Ferrara	204	185	65
Casi Valutati	326	244	98

I numeri in diminuzione sia delle sedute che dei casi valutati sono stati determinati dall'esito degli incontri del Tavolo distrettuale di Programmazione FRNA, che ha posto in evidenza la necessità di contenere i fondi FRNA, non consentendo così l'ingresso di altri utenti disabili nelle strutture diurne e residenziali.

Tab. 4 - DISABILI IN CENTRI SOCIO-RIABILITATIVI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale utenti disabili	122 + 4 SOLL	124 + 5 SOLL	118
Costo sostenuto	490.708,92	459.576,40	427.137,13

<i>CSR Diurni</i>			
<i>Dati movimentazione</i>			
Totale utenti	70	66	65
N. utenti trasportati	53	5	-
N. nuovi utenti	4	7	6
N. utenti dimessi	3	0	6
<i>Sesso</i>			
Maschi	44	44	42
Femmine	26	22	23
<i>Fascia d'Età</i>			
18-34 anni	23	24	24
35-54 anni	36	31	31
55-64 anni	11	11	10
<i>CSR Residenziali</i>			
<i>Dati movimentazione</i>			
Totale utenti	52	58	53
N. utenti in sollievo	4	4	2
N. utenti in emergenza	2	3	2
N. nuovi utenti	2	4	1
N. utenti dimessi	4	2	4
<i>Sesso</i>			
Maschi	30	35	32
Femmine	22	23	21
<i>Fascia d'Età</i>			
18-34 anni	7	0	5
35-54 anni	25	7	25
55-64 anni	19	31	22
65 anni	1	20	1

Il dato relativo ai CSR diurni si è mantenuto stabile poiché non si è reso possibile fare ulteriori ingressi, cercando di compensare il numero degli utenti dimessi con quelli in entrata.

Il dato dei CSR residenziali si è mantenuto sostanzialmente stabile; gli utenti in meno sono stati, purtroppo, decessi.

Tab. 5 - DISABILI IN STRUTTURE NON ACCREDITATE			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. Utenti disabili	24	23	22
Costo sostenuto	646.802,19	644.776,66	624.004,76
<i>Strutture non accreditate</i>			
<i>Dati movimentazione</i>			
Totale utenti	13	12	13
N. nuovi utenti	0	1	2
N. utenti dimessi	5	1	1
<i>Sesso</i>			

Maschi	9	5	5
Femmine	4	7	8
<i>Fascia d'Età</i>			
18-34 anni	5	6	6
35-54 anni	4	2	4
55-64 anni	4	4	3
<i>Case Famiglia</i>			
<i>Dati movimentazione</i>			
Totale utenti	11	11	9
N. nuovi utenti	2	3	0
N. utenti dimessi	1	3	1
<i>Sesso</i>			
Maschi	3	4	2
Femmine	8	7	7
<i>Fascia d'Età</i>			
18-34 anni	2	2	2
35-54 anni	5	4	3
55-64 anni	3	2	3
65 anni	1	3	1

Tab. 6 - ASSEGNI DI CURA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. Utenti disabili	73	100	83
Importo erogato	261.008,59	303.091,12	274.830,78
Importo medio erogato	3.575,46	3.030,91	3.311,21

La diminuzione del numero di assegni di cura erogati, dipende dal contenimento del budget definito nell'ambito del Tavolo distrettuale di programmazione FRNA.

Tab. 6a - ASSEGNI DI CURA (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
18-34 anni	17	7	24
35-54 anni	16	15	31
55-64 anni	10	16	26
65 anni	0	2	2
Totale	43	40	83

Tab. 7 - INTEGRAZIONE RETTA UTENTI ADULTI IN STRUTTURE CONVENZIONATE PER ANZIANI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	8	9	16

Costo Sostenuto	70.362,50	65.252,06	91.595,97
Costo medio per utente	8.795,31	7.250,23	5.724,75

Si riscontra un aumento di adulti fragili e in situazione di povertà che necessitano di inserimento presso strutture per anziani dopo un ricovero e per patologie simil geriatriche (demenze precoci, ictus, ecc.)

Tab. 8 - INTEGRAZIONE RETTA UTENTI ADULTI IN STRUTTURE NON CONVENZIONATE			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Numero utenti	16	30	22
Costo	165.529,76	223.063,31	220.863,78
Costo medio per utente	10.345,61	7.435,44	10.039,26

Tab. 9 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	26	32	30
Totale costo	165.713,14	203.653,91	246.964,25
Costo medio per utente	6.373,58	6.364,18	8.232,14
<i>Dati movimentazione</i>			
N. Utenti attivati	10	15	9
N. Utenti dimessi	7	10	8
<i>Motivi dimissioni</i>			
assistenza privata	0	0	0
assistente familiare	0	1	0
Decesso	2	2	1
Struttura	2	3	2
superamento bisogno	0	2	2
altra soluzione	3	2	3

Sono aumentati gli accessi quotidiani di assistenza domiciliare per aumento dei bisogni assistenziali dati da non autosufficienza.

Tab. 9a - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fasce età/sexso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
18-34 anni	2	1	3
35-54 anni	8	6	14
55-64 anni	8	5	13
Totale	18	12	30

Tab. 10 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) ASP			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	10	11	11

Tab. 10a - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) ASP (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fasce età/sexso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
18-34 anni	1	0	1
35-54 anni	1	2	3
55-64 anni	4	3	7
Totale	6	5	11

Tab. 11 - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale utenti	46	46	37
Costo sostenuto	99.199,85	99.841,79	89.377,73
Costo medio per utente	2.156,52	2.170,47	2.415,61
<i>Area di intervento</i>			
N. Utenti Disagio	23	25	27
N. Utenti Disabilità	23	21	10

Tab. 11a - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
18-34	0	1	1
35-54	6	2	8
55-64	21	7	28
Totale	27	10	37

Tabelle INSERIMENTI SOCIALIZZANTI

Tab. 1 - UTENTI SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI SOCIALIZZANTI INCLUSIVI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale Utenti	250	261	205
Totale costo inserimenti lavorativi	144.436,00	314.222,76	185.137,87
Costo medio sostenuto	577,74	1.203,92	903,11
<i>Dettaglio tipologie utenza</i>			
Persone con disagio economico	84	70	33
<i>di cui Ex Detenuti</i>	0	0	0
Persone con problemi di disabilità	110	45	46
Genitori di Minori in carico Serv. Soc. Minori	44	37	26
Anziani	12	13	13
Progetto autonomia	72	96	87
Utenti del DSM - Asl di Ferrara	0	0	0

Tab. 2 –TIROCINI “SIL”			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Tirocini attivati	100	165	61
<i>Tipologia utenza</i>			
maschi	62	89	36
femmine	38	76	25

Tab. 3 - UTENTI IN LABORATORI IN CONVENZIONE				
ASP FERRARA		2017	2018	2019
N. Utenti in laboratori in convenzione		97	95	98
<i>Dettaglio ASP Ferrara</i>				
	<i>Attività</i>			
Utenti Coop Sociale ONLUS "81"	Legatoria, cartotecnica, assemblaggi elettrici	34	34	34
Utenti Coop "La Città Verde" (ex Coop Sociale "Terraferma")	Manutenzioni aree verdi pubbliche e private	6	6	7
Utenti Coop "La Città Verde"	Manutenzioni parchi giochi	3	3	4

CSO "Integrazione Lavoro"	Laboratorio di cucina, informatico-grafico, assemblaggio di rosari, laboratorio di lana cardata, orto, produz. marmellata	15	15	17
Utenti Centro "Perez"	Stampa digitale ed attività manuali	22	22	22
Utenti Coop "Spazio ANFASS"	Produzione di: bomboniere, piccoli lavori di assemblaggi, impagliatura sedie e composizione fiori secchi	17	15	14

Tab. 4 - PROGETTO DALL'ACCOGLIENZA ALL'AUTONOMIA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Inserimenti attivati Progetto Povertà	72	96	87
DI CUI	2017	2018	2019
di cui tirocini a carico delle aziende ospitanti	44	40	32
di cui tirocini a carico ASP	28	43	47
co-finanziati	-	13	8
indennità a carico ASP	45.106 €	44.335 €	45.019 €
indennità a carico aziende	126.422 €	171.265 €	186.640 €
assunzioni	3	3	10

Table AREA ANZIANI

Tab. 1 - UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale utenti	1.903	2.489	2.474

Tab. 2 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. utenti SAD	132	154	149
Totale costo	423.602,44	728.550,49	619.327,21
Costo medio per utente	3.209,11	4.730,85	4.156,56
<i>Dati movimentazione</i>			
N. Utenti attivati	49	75	38
N. Utenti dimessi	46	40	57
<i>Motivi dimissioni</i>			
assistenza privata	0	0	0
assistente familiare	4	5	2
decesso	18	13	21
struttura	12	12	16
superamento bisogno	2	4	4
altra soluzione	10	6	14

Tab. 2a - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) COOPERATIVA (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fasce età/sesso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
65-74	28	20	48
75-79	13	14	27
80-oltre	22	52	74
Totale	63	86	149

Emerge un notevole decremento delle prese in carico, in parte motivato dalla necessità di erogare il servizio solo in situazione di carenze socio-assistenziali e di non autosufficienza per rispettare il limite di budget dato dal fondo per la non autosufficienza in parte per la fisiologica rimodulazione dei pacchetti LEA alle dimissioni ospedaliere.

Tab. 3 - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) ASP			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. utenti SAD	49	45	52

Tab. 3a - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) ASP (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
Prestazioni	1 operatore	2 operatori	Totale
N. ore erogate	2.754,81	780,46	3.781,59
Media ore per utente	52,98	15,01	72,72
<i>Fasce età/sesso</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>

65-74	7	6	13
75-79	3	3	6
80-oltre	7	26	33
Totale	17	35	52

Il SAD ASP registra un lieve incremento delle prese in carico in quanto il servizio è prevalentemente vocato alle fasce economicamente più svantaggiate, sole e fragili ma che conservano un minimo di autonomia che consente loro di vivere ancora al domicilio col supporto offerto.

Tab. 4 - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. Utenti per Pasti	94	94	82
Totale costi sostenuti	177.023,05	186.866,33	181.080,32
Costi medi sostenuti	1.883,22	1.987,94	2.208,30
<i>Livello di autosufficienza</i>			
Autosufficienti e parzialmente autosuff.	46	52	53
Non autosufficienti	48	42	29

Tab. 4a - SERVIZIO PASTI A DOMICILIO (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
65-74	24	16	40
75-79	9	5	14
80-oltre	7	21	28
Totale	40	42	82

Il servizio è lievemente diminuito nel numero degli utenti ma il costo medio è aumentato. Il dato suggerisce che la presa in carico si è concentrata sull'utenza con maggiore disagio anche dal punto di vista socio-economico e scarsamente in grado di contribuire al costo delle prestazioni.

Tab. 5 - SERVIZIO TELESOCORSO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Utenti	14	15	16
Costo sostenuto	2.040,27	1.531,85	1.821,23

Il servizio di telesoccorso e teleassistenza rimane sostanzialmente invariato nel corso del triennio offrendo una reale opportunità di supporto a distanza degli anziani che vivono solo. Si auspica un ampliamento del numero di fruitori che potrebbero avere un grande aiuto in caso di incidenti o malesseri domestici con la possibilità di un intervento precoce di aiuti sanitari nell'emergenza.

Tab. 6 - BUONI TAXI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Buoni Taxi	18	23	28
Costo sostenuto	5.023,52	6.478,12	2.032,00

Il dato dei costi è riferito solo al primo semestre dell'anno

Tab. 7 - SUSSIDI AD ANZIANI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale utenti assistiti	64	70	87
Importo erogato	29.577,89	26.814,25	28.985,65
Contributo medio annuo per utente	462,15	383,06	333,17

Tab. 7a - SUSSIDI AD ANZIANI (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Fascia d'Età</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
65-74	37	23	60
75-79	7	7	14
80-oltre	4	9	13
Totale	48	39	87

I contributi economici hanno coinvolto nel 2019 un numero sostanzialmente maggiore di utenti con un lieve aumento della spesa complessiva e una diminuzione della spesa procapite. I supporti economici sono prevalentemente indirizzati al sostegno delle spese per l'alloggio (utenze), sono però presenti contributi utili a pagamento di ambulanze, farmaci, per necessità infermieristiche o per interventi di mantenimento di idonee condizioni igieniche e di sicurezza delle case.

Tab. 7b - SERVIZI AD ANZIANI FONDAZIONE SANTINI	
ASP FERRARA	2019
SAD e pasti a domicilio	13
Sussidi	17
assegni cura	31
importo erogato	50.375,00

Il contributo è stato utilizzato per attivare servizi di Assistenza domiciliare, Pasti a domicilio, Supporti Economici Straordinari utili a realizzare specifici progetti a tutela della salute e/o il mantenimento di idonee condizioni abitative di persone anziane in carico al Servizio. Oltre 30 gli anziani, che avevano richiesto un assegno di cura e che erano rimasti in lista di attesa sono stati supportati con un contributo di sostegno della domiciliarità o come riconoscimento al caregiver.

Tab. 8 - ASSEGNI DI CURA			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Assegni di cura sociali	8	10	8
Importo assegno di cura sociale	21.250,89	37.094,50	10.530,00

Gli assegni di cura sono rimasti sostanzialmente invariati ma a partire dal mese di maggio 2019 erogati direttamente dall'Azienda USL di Ferrara.

Tab. 9 - INTEGRAZIONI RETTE UTENTI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Totale n. utenti	135	152	163
Totale costo sostenuto	931.567,94	987.009,56	961.886,44
Costo medio sostenuto del distretto	6.900,50	6.493,48	5.901,14
<i>Centro Diurno</i>			
N. Utenti	3	3	2
Tot. Costo Sostenuto	6.917,14	6.532,90	8.196,39
<i>Strutture Protette Convenzionate</i>			
N. Utenti	83	88	89
Tot. Costo Sostenuto	451.488,67	438.615,61	391.513,99
<i>Strutture Protette non Convenzionate</i>			
N. Utenti	49	61	72
Tot. Costo Sostenuto	473.162,13	541.861,05	562.176,06

Tab. 9a - INTEGRAZIONI RETTE UTENTI (dettaglio)			
ASP FERRARA	2019		
<i>Strutture Protette Convenzionate</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
55-64 anni	0	2	2
65-74 anni	7	11	18
75-79 anni	2	8	10
80 anni - oltre	10	49	59
Totale	19	70	89
<i>Strutture Protette non Convenzionate</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
55-64 anni	0	0	0
65-74 anni	5	12	17
75-79 anni	1	9	10
80 anni - oltre	7	38	45
Totale	13	59	72

Il dato evidenzia un contenimento della spesa a fronte dell'aumento del numero di utenti supportati nel pagamento della retta. Mentre le integrazioni per le strutture convenzionate rimangono sostanzialmente invariate, l'incremento è relativo a quelle a libero mercato perché, visti i costi elevati e i lunghi tempi per accedere alle CRA in convenzione sempre più famiglie si trovano in difficoltà e ricorrono al supporto di ASP. La componente femminile appare nettamente la più rappresentata.

Tab. 10 - CENTRO DIURNO ASP			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Giornate apertura	301	302	304
N. giornate di presenza	2.431	2.044	2.270

N. Presenti al 1° gennaio	21	15	11
N. accolti nell'anno	12	12	26
N. dimissioni nell'anno	18	16	21
Tot. persone transitate	33	27	37

Il 2019 registra il più alto numero di persone accolte e transitate. La funzione del centro diurno speciale demenze si è quindi realizzata appieno garantendo anche la transitorietà dell'intervento finalizzato anche a contenere i disturbi del comportamento stabilizzare e facilitare gestione della terapia farmacologica. Ancora di più il Centro diurno si colloca quale step tra il domicilio e l'accoglienza al nucleo speciale temporaneo demenze e viceversa.

Tab. 11 – SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI E CAREGIVER			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
n. accessi badanti	2.552	2.379	2.326
n. accessi famiglie	775	915	961
Totale accessi	3.327	3.294	3.287
n. persone famiglie	307	296	328
n. persone badanti	253	221	207
<i>di cui badanti formate nell'anno</i>	138	93	85
Totale persone transitate	560	517	535

Rispetto al passato, le famiglie richiedono un maggiore supporto al servizio, non limitandosi più al solo primo accesso ma anche ad una serie di incontri successivi per ricevere un maggiore sostegno al percorso di ricerca di una figura di assistenza.

Per le assistenti familiari si evince lieve calo di accessi nel triennio dovuto alla co-azione di diversi fattori: l'aumento significativo sul territorio di soggetti privati che raccolgono la domanda di impiego delle assistenti familiari, il costante ricorso al lavoro irregolare, il calo di presenza di persone di origine straniera sul mercato del lavoro. Chi ricorre allo sportello presenta un bisogno che non è semplicemente quello di avere un generico servizio di assistenza continuativa su più ore ma un servizio calibrarlo su precise esigenze. Tutto ciò richiede tempo e risorse dell'operatore dedicato per poter analizzare meglio la domanda e confrontarla in maniera più analitica con i possibili candidati.

Le famiglie richiedono tempo e spazio di ascolto per poter elaborare la complessa fase di difficoltà, tale processo è più complesso del semplice meccanismo binario "domanda - offerta".

Il valore aggiunto del servizio è inoltre quello di garantire alle assistenti familiari una formazione periodica durante tutto l'arco l'anno.

Tabelle CASA RESIDENZA

Tab. 1 - ACCESSI ED UTENTI IN CARICO			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Presenza media	63,5	61,8	60,0
N. ospiti transitati	129	154	152
N. accolti dal domicilio	30	33	27
N. accolti da altre strutture	35	21	55
N. accolti da struttura ospedaliera	4	6	18
Dimissioni difficili	3	38	0
Totale accolti	72	98	100
N. decessi in struttura	16	19	25
N. decessi in ospedale	13	21	24
Totale decessi	29	40	49
N. dimissioni in altra struttura	31	49	24
N. dimissioni in struttura ospedaliera	1	0	4
N. dimissioni al domicilio	9	13	17
Totale dimissioni	41	62	45
Totale uscite	70	102	94
N. ricoveri	58	64	57
N. giornate di ricovero	436	517	569
Età media	80,4	81,1	81,3

Tab. 2 - UTENTI CLASSIFICATI SECONDO CASE MIX			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Fasce A/B (utenti che presentano un elevato carico assistenziale e sanitario)	60	60	60
Gravissima disabilità	2	2	2
Fascia C	3	3	3
Fascia D	0	0	0

Tab. 3 - INDICATORI QUALITATIVI E QUANTITATIVI			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Minutaggio Assistenziale Medio	147,92	153,14	158,5
Numero medio mensile di bagni effettuati ad un Ospite	4,77	4,89	5,14

Percentuale media mensile di Ospiti allettati	15,09%	20,06%	22,82%
Percentuale media mensile di Ospiti Caduti	2,10%	1,84%	3,02%
Percentuale media mensile di Ospiti affetti da ulcera da pressione	13,28%	15,77%	12,62%

I dati evidenziano un aumento degli accessi e una diminuzione delle dimissioni di persone con vulnerabilità. Rileviamo un indice di copertura dei posti letto inferiore agli anni precedenti.

Un aumento delle giornate di ricovero rispetto ai numeri dei ricoveri ospedalieri e un'età media stabile.

Il bagno assistito è un momento assistenziale importante che viene programmato e deve essere effettuato nonostante le quotidiane emergenze operative. Il rispetto della programmazione e lo svolgimento di bagni aggiuntivi è indice di buona tenuta organizzativa.

Il dato di percentuale media mensile di ospiti affetti da ulcere da pressione è nettamente in calo.

Si riporta un altro dato ai fini del monitoraggio e del miglioramento delle prestazioni che riguarda le cadute degli utenti, così come previsto da indicazioni regionali.

Infine, si riportano alcuni dati relativi all'assistenza sanitaria che negli anni ha aumentato la propria rilevanza in quanto le persone che accedono al servizio sono in condizioni sempre più gravi e con bisogni sanitari rilevanti.

Tabelle RISORSE UMANE

Tab. 1 - Tipologia Contrattuale			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
Personale a tempo indeterminato	136	141	140,97
Personale a tempo determinato	17	7,33	4,31
TOTALE	153	148,33	145,28
Personale Interinale	30,64	34,4	15,02

Tab. 2 - Categorie di personale dipendente a tempo indeterminato e determinato			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
assistenti sociali adulti	10	10,09	8
assistenti sociali anziani	13	15,84	12,5
assistenti sociali minori	18	17,4	14,75
coordinatore sil	1	1	1
educatore sil	1	1	1
educatori minori	2	2	2
educatori adulti	1	2	2
coordinatore adulti	1	1	1
coordinatore anziani	1	1	1
coordinatore infermieristico	1	1	1
responsabile casa residenza	1	1	1
coordinatore minori	1	1	1
referente tecnica assistenza domiciliare cooperativa	1	1	1
personale amministrativo	21	17	14,41
personale animatori	0	2	2
personale assistenziale struttura protetta	33	31	39,04
personale assistenziale territoriale	14	13	11
personale autisti	1	0	0
personale coordinatore ass. territoriale	1	1	1
responsabile di nucleo struttura protetta	3	3	2
responsabile area minori	1	1	1
responsabile area adulti	1	1	1
responsabile area anziani	2	1	1

responsabile amministrativo	4	3	3
personale fisioterapisti	3	3	2,58
personale infermieristico	8	8	8
personale servizi generali	8	8	11
direttore	1	1	1
TOTALE	153	148,33	145,28

Tab. 3 - Anagrafica del Personale Dipendente

ASP FERRARA	2018		2019	
<i>Genere</i>	<i>N.</i>	<i>%</i>	<i>N.</i>	<i>%</i>
Uomini	27	19%	33	22%
Donne	114	81%	118	78%
<i>Fasce d'età</i>	<i>N.</i>	<i>%</i>	<i>N.</i>	<i>%</i>
<= 34 anni	26	18%	30	20%
tra i 35 ed i 44 anni	23	16%	31	21%
tra i 45 ed i 54 anni	49	35%	41	27%
tra i 55 ed i 64 anni	42	30%	48	32%
>= 65 anni	1	1%	1	1%

Tab. 4 - Mobilità del Personale

ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. nuovi dipendenti	18	18	17
N. dipendenti dimessi	10	6	11
<i>Dettaglio dimissioni</i>			
pensionamenti	2	2	3
dimissioni premature	7	3	6
uscite per mobilità in altri enti	0	1	2
conclusione del comando	1	0	0
conclusione del contratto	0	0	0

Tab. 5 - Categorie di personale interinale (persone/anno)

ASP FERRARA	2017	2018	2019
amministrativi	1,11	3,43	2,33
assistente sociale	1,47	0,00	0
personale infermieristico	1,49	1,84	1,99
personale TDR	0	0	0,25
educatori SIL	1,06	2,36	2
educatori hub	15,77	15,16	5
OSS struttura	5,91	8,72	2,22

animazione	2,51	1,89	0
servizi generali	1,32	1	1,23
TOTALE	30,64	34,4	15,02

Tab. 6 - Gestione del rischio e della sicurezza			
ASP FERRARA	2017	2018	2019
N. Infortuni	4	2	6
N. inidoneità parziali	2	2	0
N. inidoneità totali	0	0	2
<i>Indicatori del rischio e della sicurezza</i>			
N. Infortuni / Tot. Dipendenti ASP Ferrara	2,9%	1,4%	4,3%
N. inidoneità parziali / Tot. Dipendenti ASP Ferrara	1,5%	1,4%	0,0%
N. inidoneità totali / Tot. Dipendenti ASP Ferrara	0,0%	0,0%	1,4%