



Allegato E. 2

POR Marche FSE 2014-2020

Asse II - Priorità di investimento 9.4 – Risultato atteso 9.3 – Tipologia di azione 9.4.B
Implementazione e miglioramento dei servizi erogati dagli Ambiti Territoriali Sociali

VERBALE DELL'INCONTRO DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE LOCALE

ATS 24 con sede a Comunanza (AP), P.zza IV Novembre, 2

Titolo del Progetto: "Implementazione e miglioramento dei servizi erogati dall'Ambito Territoriale Sociale 24"

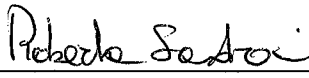

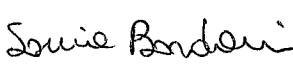
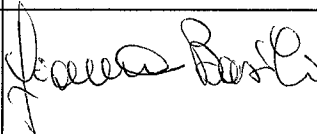
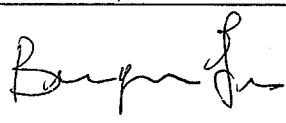
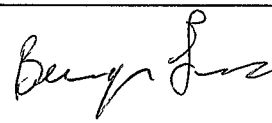
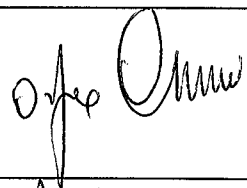
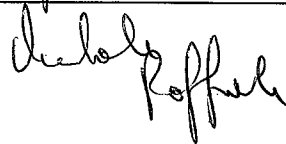
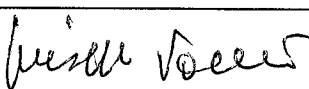
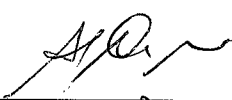

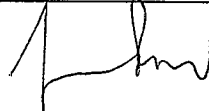
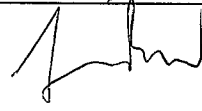
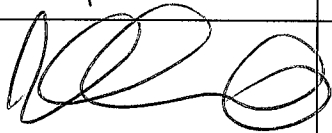
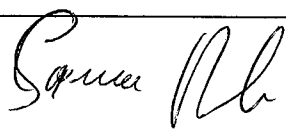
Incontro n. 3 - 2° incontro di analisi e valutazione in itinere in riferimento alla seconda annualità di progetto.

Il giorno **15 gennaio 2020 alle ore 11:00**, presso la sede dell'ATS 24 sita in Comunanza, P.zza IV Novembre n. 2, si è tenuto l'incontro del Gruppo di Valutazione Locale (GVL), convocato il giorno 19/12/2019 con nota prot. n. 3439.

Risultano presenti n. 13 componenti del Gruppo di Valutazione Locale.
Risultano assenti n. 1.¹

Nome Cognome	Ente di riferimento	Firma	Eventuali Deleghe
Giuseppina Concetti	ATS 24 - Coordinatore con il ruolo di moderatore/relatore		

¹ Ai sensi dell'art. 13 dell'Avviso pubblico la seduta del GVL è valida se non sono assenti più di due componenti esterni.

Roberta Sandroni	ATS 24 – Operatore di Sportello		
Marilisa Ponziani	ATS 24 – Assistente Sociale		
Sonia Bordoni	ATS 24 – Sociologo/ Tutor tirocini		
Gianna Basili	Associazione di Promozione Sociale – CRI, Comitato Locale dei Sibillini di Comunanza		Delegato del Presidente CRI, Valeria Corbelli
Francesco Brugnoni	CSV Marche – Presidente delegazione di Fermo		
Sabina Giannini	Coop. Soc. Pagefha - delegato	Assente	
Cruciani Orfeo	CGIL di Fermo		Delegato del Referente GGIL, Cesare Massaccesi
Annibali Raffaele	CISL di Ascoli Piceno		Delegato del Referente CISL, Maria Teresa Ferretti
Giuseppe Pacetti	UIL di Ascoli Piceno		
Alberto Cutini	Delegato Asur M. A. V. 4 di Fermo		
Giovanna Picciotti	Direttore Distretto Sanitario Asur M. A.V. 5 di Ascoli P.		
Francesca Catini	Delegato P.F. Servizio Lavoro e Formazione Marche Sud		
Simona Pezzuoli	Servizio Politiche Sociali e Sport Regione Marche		

Verbale interventi partecipanti:

La Dott.ssa Giuseppina Concetti, Coordinatore dell'ATS 24, procede con l'esposizione della relazione in itinere dell'équipe interna al Gruppo di Valutazione Locale, riferita alla seconda annualità di Progetto (17 ottobre 2018 – 16 ottobre 2019), che si allega in copia al presente verbale.

Si ribadisce la finalità del progetto di che trattasi, consistente essenzialmente nel finanziamento in quota parte del personale dell'ATS 24 con i Fondi del POR; finanziamento che non copre tutta la spesa, in parte, pertanto, coperta con i fondi propri dell'Ambito.

Sono stati illustrati i risultati raggiunti e le criticità nelle tre diverse Funzioni espletate, contemplate nel progetto. In particolare, è stato raggiunto e superato, nel secondo anno di attività del Progetto, il risultato atteso e cioè è stata raggiunta una percentuale quantitativa di fruizione dei servizi, in rapporto alla popolazione residente, pari al 9,1%, superiore, quindi, all'obiettivo fissato del 5%.

La dott.ssa Giovanna Picciotti invita a fornire ogni utile collaborazione al fine di evitare che, coloro che sono già stati riconosciuti nella situazione di Disabilità Gravissima, non si sottopongano nuovamente a visita specialistica, che tra l'altro comporta un costo a carico dell'utenza, con aggravio delle attività dei medici specialisti, anche in considerazione dei ristretti tempi di scadenza previsti dalla Regione Marche; chiede, inoltre, notizie sull'apertura dello Sportello Sociale presso il Poliambulatorio di Comunanza.

La Dott.ssa Concetti spiega che, per quanto riguarda la Disabilità Gravissima, al fine di evitare i disservizi lamentati dalla dott.ssa Picciotti, sono stati avvisati singolarmente tutti i beneficiari della stessa per l'anno 2018 sul fatto che, come previsto dalla Regione Marche, possono presentare una nuova domanda di contributo per l'anno 2019 senza dover effettuare una nuova visita specialistica.

In merito all'apertura del nuovo Sportello Sociale presso il Poliambulatorio di Comunanza, la stessa avverrà dal 1 maggio p.v., con l'avvio del nuovo progetto, finanziato sempre dal POR Marche FSE 2014-2020, a conclusione del progetto in esame. Al riguardo, la dott.ssa Concetti ha precisato che, la necessità di individuare una nuova sede per lo Sportello ubicato nel Comune di Comunanza, è derivata dal fatto che il nuovo bando POR ha previsto, a differenza del primo, a pena di inammissibilità, l'ubicazione degli Sportelli Sociali in edifici privi di barriere architettoniche. Lo Sportello attualmente ubicato nella sede dell'ATS, al 3° piano dell'edificio comunale di Comunanza, non è privo di barriere architettoniche e, pertanto, era necessario individuarne uno in altra sede; inoltre, in concomitanza allo scadere dei termini per la presentazione del nuovo progetto POR, il Comune di Comunanza ha comunicato la necessità di attuare la delocalizzazione della sede

dell'Unione Montana e dell'Ambito Sociale 24, in quanto entro breve tempo sarebbe stato attivato lo sgombero dei locali, al fine della ristrutturazione dell'edificio comunale, risultato parzialmente inagibile a causa degli eventi sismici dell'agosto 2016 e seguenti; sede che pertanto è stata individuata presso il Palazzo Sepe-Monti del Comune di Santa Vittoria in Matenano, priva di barriere architettoniche, all'interno della quale è stato individuato uno degli Sportelli dell'Ambito, tra i 5 previsti nel nuovo progetto di cui al POR Marche FSE 2014-2020. Gli altri saranno ubicati presso il Comune di Amandola, il Poliambulatorio di Comunanza, presso la frazione Ponte Maglio e il Comune di Montedinove.

L'Assistente Sociale dott. Alberto Cutini ribadisce il raggiungimento, da parte dell'ATS 24, degli obiettivi previsti nel progetto in esame e sottolinea soprattutto l'utilità dell'apertura degli attuali 4 Sportelli sul territorio al fine di raggiungere quanti più utenti possibili, nonostante la vastità del territorio stesso e le distanze da raggiungere. Inoltre, evidenzia, in quanto parte direttamente coinvolta nella rete dei Servizi, l'importanza della interdisciplinarietà nell'attività svolta dalle diverse figure professionali dell'Ambito Sociale, dell'Asur e dagli altri attori coinvolti.

La dott.ssa Concetti, infine, fornisce alcuni chiarimenti alla dott.ssa Francesca Catini del Centro per l'Impiego, in merito ai potenziali beneficiari dei Patti per l'Inclusione Sociale, richiedenti il Reddito di Cittadinanza, che ad oggi sono in numero di 21.

Al termine dell'illustrazione della relazione, i membri dell'équipe esterna del Gruppo di Valutazione riconsegnano le schede di analisi e di valutazione individuale sulle attività espletate con il Progetto in esame.

Il Coordinatore dichiara chiusa la seduta alle **ore 12:30**.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti del Gruppo di valutazione locale presenti.

Comunanza, li 15/01/2020



Il Coordinatore dell'ATS 24



Allegato E.1

POR Marche FSE 2014-2020

Asse II - Priorità di investimento 9.4 – Risultato atteso 9.3 – Tipologia di azione 9.4.B
Implementazione e miglioramento dei servizi erogati dagli Ambiti Territoriali Sociali

RELAZIONE

IN ITINERE ED EX POST DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE LOCALE

Data: 15 gennaio 2020

ATS 24 - Incontro n. 3 - 2° incontro di analisi e valutazione in itinere in riferimento alla seconda annualità di progetto.

Titolo del Progetto: “Implementazione e miglioramento dei servizi erogati dall’Ambito Territoriale Sociale 24”

Descrizione delle funzioni attivate/erogate dall’ATS con le risorse finanziate dal bando: indicare, nello specifico per ogni area, quanto di seguito richiesto.

1. Funzione “Accesso/Sportelli sociali”

n. e tipologia degli sportelli sociali in rapporto alla densità della popolazione, alla loro collocazione fisica e all’accessibilità alla rete dei servizi (es. eventuale presenza di barriere architettoniche, servizio trasporto pubblico, ecc.)

Facendo seguito a quanto riportato nella relazione elaborata in occasione del 1° incontro di Analisi e Valutazione in itinere del GVL, si conferma quanto nella stessa rappresentato a proposito del contesto socio-ambientale in cui viene implementato il progetto in questione, delle caratteristiche della popolazione residente, che in particolare è costituita da n. 13.669 abitanti (dati Istat, 1° Gennaio 2019). Quasi la metà della popolazione risiede nei comuni di Amandola (25,7%) e Comunanza (22,4%), dei restanti, solo Force, Montefortino e Santa Vittoria in Matenano superano i 1.000 abitanti, mentre Smerillo è il centro più piccolo con 352 abitanti.

Al fine di superare il problema della vasta estensione territoriale (kmq 417,54) e delle distanze tra i vari centri abitati del territorio, attraverso la progettazione in esame è stata potenziata la rete dei Servizi Sociali con l'apertura di **4 Sportelli Sociali**: oltre che all'interno della sede dell'ATS, anche nei Comuni di Comunanza, Amandola e Santa Vittoria in Matenano in località Ponte Maglio. Ciò al fine di garantire su tutto il territorio una maggiore informazione sulle prestazioni sociali di base, dando l'opportunità ai cittadini di conoscere meglio tutte le possibilità offerte per usufruire di servizi specifici, in prospettiva della completa implementazione dei Punti Unici di Accesso di cui alla DGR n. 111 del 23/02/2015.

Tutte le sedi degli Sportelli Sociali sono ubicate nel centro dei rispettivi Comuni, in zone servite e facilmente raggiungibili anche con trasporto pubblico; tutti gli Sportelli sono facilmente accessibili e privi di barriere architettoniche, tranne quello ubicato presso la sede dell'ATS, al 3° piano del Palazzo comunale di Comunanza. Al fine di assicurare l'accesso all'anzidetto sportello anche ai soggetti disabili e anziani che altrimenti non avrebbero avuto garantito detto Servizio, in quanto l'edificio non è privo di barriere architettoniche, va precisato che è stato aperto un ulteriore sportello, sempre ubicato nel Palazzo Comunale di Comunanza, al piano terra.

n. ore settimanali dedicate alla funzione "Accesso/Sportelli Sociali" (indicare il riparto tra front/back office e le giornate in cui viene erogato il servizio)

Gli Sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì, per un totale di 28 ore settimanali, così ripartite:

SEDE	GIORNO	ORARIO
ATS 24*	Lunedì	9:30 – 13:30 / 14:00 - 16:00
	Martedì	15:00 – 17:00
	Mercoledì	15:00 – 17:00
	Giovedì	14:00 – 16:00
	Venerdì	9:30 – 13:30
Comune di Comunanza*	Martedì	9:30 – 13:30
Comune di Amandola	Mercoledì	9:30 – 13:30
Comune di Santa Vittoria in Matenano – Località Ponte Maglio	Giovedì	9:30 – 13:30

Il servizio è impostato per lo più come servizio di front-office; tutto il lavoro di back-office viene svolto quando nello Sportello medesimo non ci sono utenti e al di fuori dell'orario di Sportello che non è finanziato dal progetto di che trattasi.

modalità di pubblicizzazione del servizio sul territorio

Il Servizio di Sportello Sociale è stato pubblicizzato mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'Unione Montana dei Sibillini e sui siti istituzionali degli 11 Comuni dell'Ambito Territoriale

Sociale; inoltre, tramite l'affissione di manifesti in cui è stata dettagliatamente descritta la tipologia delle attività erogate dal progetto, oltre una serie di targhe e cartelli segnaletici apposti nelle sedi degli Sportelli stessi.

tipologie di attività degli sportelli di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari (es. informazione, accoglienza e ascolto, consulenza, orientamento e accompagnamento, ecc.) in rapporto al personale impiegato, ai servizi attivi sul territorio e ai bisogni dell'utenza

Negli Sportelli Sociali così articolati sul territorio, con la presenza di uno specifico operatore di sportello, si possono dare risposte adeguate alle esigenze, ai bisogni e alle richieste dell'utenza. Lo Sportello Sociale assicura la funzione di lettura dei bisogni e di promozione delle risorse del territorio, orientando ed informando sui diritti, le prestazioni, le modalità di accesso ai servizi pubblici e privati dei cittadini in situazioni di bisogno.

Tale attività è finalizzata all'ascolto dell'utente e ad effettuare una prima valutazione generale della domanda-bisogno, orientando l'utente stesso nell'iter da seguire per la soluzione delle problematiche poste.

Viene svolta, altresì, un'attività di supporto nella compilazione di domande (es. Disabilità Gravissima, Assegno di Cura, REI, ecc...) e di consulenza periodica sull'andamento e sugli sviluppi della domanda presentata.

n. e tipologia di operatori coinvolti

Un operatore, con Laurea in Giurisprudenza, è impegnato nell'attività di Sportello. In caso di eventuale sostituzione, è presente un altro operatore, in possesso di Diploma di Scuola Media Superiore, con comprovata esperienza nel campo delle Politiche Sociali.

n. complessivo utenti fruitori dei servizi dello sportello in rapporto alla tempistica progettuale

Il numero complessivo degli utenti fruitori dei servizi dello Sportello, tenuto conto della data di avvio del Progetto (17/10/2017) e dei dati rilevabili dal sistema Informativo SISO della Regione Marche è pari a 450.

tipologia di utenza e informazioni richieste per macro categorie

La tipologia di utenza è molto diversificata, comunque la maggior parte delle richieste di informazioni sono pervenute da persone che si trovano in condizioni economiche precarie (es. richieste per i benefici del REI, del RdC), quindi inerenti la macro **categoria povertà**.

Si sono avuti, inoltre, accessi allo sportello di persone che non riescono a trovare lavoro o che

hanno una condizione lavorativa precaria, le quali richiedono informazioni circa l'esistenza di bandi o di opportunità di inserimento lavorativo (es. progetti di TIS). Questi soggetti afferiscono alla macro **categoria disagio adulto**.

Si rivolgono allo sportello, infine, persone che hanno bisogno di conoscere quali sono i servizi a favore degli **anziani e disabili**.

n. e tipologia di invio degli utenti a servizi interni e/o esterni: metodologia adottata per l'orientamento e l'eventuale indirizzo ad altri servizi

In base alla problematica rappresentata, l'operatore di sportello indirizza l'utente agli uffici interni dell'Ambito o esterni di competenza (Centri per l'Impiego, Servizi Asur, Servizi Comunali, ecc....).

Si è provveduto nella maggior parte dei casi a formulare alle Assistenti Sociali dell'Ambito le proposte di presa in carico, secondo le seguenti tipologie:

- n. 30 Domande di accesso all'Assegno di Cura per anziani non autosufficienti;
- n. 44 Domande per la Disabilità Gravissima;
- n. 4 Richieste attivazione TIS.

cambiamenti messi in atto sul territorio a seguito del finanziamento POR Marche FSE 2014-2020 (es. ristrutturazione della rete operativa; incremento servizi; benefici per utenza, ecc.)

Attraverso la progettazione in esame è stata potenziata la rete dei Servizi Sociali su tutto il territorio con l'apertura dei 4 Sportelli Sociali, allo scopo di migliorare la qualità della vita di tutti i cittadini, in particolare di quelli appartenenti alle categorie di utenti disabili, famiglie multiproblematiche, minori, anziani non autosufficienti, persone che comunque sono portatrici di un disagio. A dimostrazione di ciò sta il fatto che dal monitoraggio dei dati risultanti al Sistema Informativo Regionale, nel primo anno di attività, è stata raggiunta una percentuale quantitativa di fruizione dei Servizi, in rapporto alla popolazione residente, pari al 5,97%, superiore quindi all'obiettivo fissato del 3%, mentre nel secondo anno, è stata raggiunta una percentuale pari al 9,1% e superiore quindi all'obiettivo fissato del 5%.

eventuali criticità rilevate nello svolgimento della funzione e possibili soluzioni adottate/adottabili

La criticità rilevata nello svolgimento della funzione di "Accesso/Sportelli Sociali" consiste nel fatto che con il Progetto in questione vengono finanziate solo le ore di front-office e, quindi, di apertura al pubblico dello Sportello, mentre non sono finanziate le ore di back-office, ossia del lavoro che viene svolto al di fuori dello Sportello, ma che è comunque connesso e conseguenziale

all'attività di Sportello stesso.

SINTESI DI UN CASE STUDY IN FORMA ANONIMA DA PARTE DELL'OPERATORE DI RIFERIMENTO

Presso uno dei 4 Sportelli dell'Ambito si presenta un ragazzo, accompagnato dal padre, che manifesta sin da subito delle difficoltà emotive e relazionali importanti che lo rendono molto impacciato, schivo e, in alcuni casi, anche irrequieto. Il soggetto, infatti, riferisce di essere seguito dal Servizio DSM del territorio.

Il padre si mostra alquanto diffidente nei confronti dell'Operatore di Sportello ed in generale palesa, anche in modo arrogante, una certa difficoltà ad affidarsi alle figure che operano nel sociale.

La problematica rappresentata è quella di non riuscire a trovare un'occupazione lavorativa per il giovane che, quindi, trascorre le sue giornate chiuso in casa, nell'ozio e nell'apatia più assoluta. Tale situazione risulta essere fortemente dannosa per il soggetto in questione in quanto aumenta la sua indifferenza, il suo distacco per tutto ciò che lo circonda e soprattutto lo porta ad una demotivazione totale che potrebbe aggravare lo stato depressivo.

Dalla prima analisi della situazione, l'Operatore di Sportello propone all'utente un Tirocinio finalizzato all'Inclusione Sociale, specificando che si tratta di un'opportunità di inserimento lavorativo a favore di persone che presentano delle fragilità e, pertanto, invia l'utente all'Ambito Sociale per un colloquio di approfondimento con il referente dei TIS.

Solo dopo diversi colloqui con il referente dei Tirocini dell'ATS 24 e con lo psichiatra del territorio e, stante le risorse personali del soggetto, si è attivato un Tirocinio di Inclusione Sociale che vede l'utente impiegato come operaio presso uno dei Comuni ricompresi all'interno dell'Unione Montana dei Sibillini.

2. Funzione "Presenza in carico"

n. ore settimanali dedicate alla funzione "presa in carico" (indicare il riparto tra front/back office e le giornate in cui viene erogato il servizio)

La funzione di "Presenza in carico" viene svolta presso la sede dell'Ambito dal lunedì al venerdì, per un totale di 56,30 ore settimanali, così ripartite:

SEDE	GIORNO	ORARIO
ATS 24		
1° Assistente Sociale	dal Lunedì al Venerdì dal Lunedì al Mercoledì	9:00 – 13:30 14:00 – 16:00
2° Assistente Sociale	dal Lunedì al Venerdì	9:00 – 13:30

	Mercoledì e giovedì Venerdì	14:00 – 16:00 14:00 – 15:30
--	--------------------------------	--------------------------------

Tale attività, effettuata da due assistenti sociali, è volta a organizzare e gestire attività generali e settoriali riferite al singolo, alla famiglia e alla comunità, ivi comprese le attività volte alla tutela legale dei minori, in termini di valutazione, counseling, presa in carico e accompagnamento nella soluzione dei problemi e nella fruizione dei servizi di rete, compresi quelli integrati di carattere socio-sanitario, sanitario, educativi, formativi e per l'occupazione.

Non vi è una diversificazione oraria tra front/back office; i colloqui di solito vengono programmati attraverso un appuntamento e comunque l'orario settimanale comprende sia l'attività di front office che di back office.

n. complessivo utenti presi in carico in rapporto alla tempistica progettuale

Il numero di utenti presi in carico, tenuto conto della data di avvio del Progetto (17/10/2017) e dei dati rilevabili dal sistema Informativo SISO della Regione Marche è pari a 225.

tipologia di interventi di presa in carico attivati in rapporto all'utenza

Sono stati attivati interventi di presa in carico secondo le seguenti tipologie di utenza:

- Famiglie in situazioni problematiche e Minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni;
- Minori Stranieri Non Accompagnati;
- Minori disabili;
- Anziani
- Beneficiari dei Tirocini di Inclusione Sociale;
- Nuclei familiari in situazione di disagio;
- Donne vittime di violenza;
- Beneficiari di Assegno di cura;
- Beneficiari del contributo per la Disabilità Gravissima;
- Beneficiari Domande Rel.

modalità di attuazione delle "Linee guida per la predisposizione ed attuazione dei progetti di presa in carico" di cui all'Allegato E) alla DGR n. 1223/2016 (rilevi circa l'applicazione della metodologia)

Nel rispetto della metodologia "Linee guida per la predisposizione ed attuazione dei progetti di presa in carico" di cui all'allegato E) alla DGR n. 1223 del 10/10/2016, l'Assistente Sociale singolarmente o in équipe multidisciplinare, laddove costituita, ha elaborato la progettazione degli interventi a favore degli utenti e delle azioni che gli stessi si sono impegnati a compiere,

identificando tutte le risorse del tessuto socio-ambientale in cui gli utenti vivono, che si sono potute attivare.

Il progetto sulla persona/nucleo familiare, pertanto, è stato articolato nelle diverse fasi:

-pre-assessment, in cui sono state acquisite informazioni necessarie a definire una prima analisi dei bisogni e laddove sono stati identificati utenti con bisogni complessi, è stata costituita l'équipe multidisciplinare per una presa in carico integrata;

-assessment, in cui c'è stata una identificazione dei bisogni e delle potenzialità di ciascuna persona/nucleo familiare attraverso la redazione di un quadro di analisi al fine di definire uno specifico progetto personalizzato;

-progettazione, in cui sono state individuate una serie di azioni finalizzate al superamento della condizione di difficoltà vissuta dalla persona/nucleo familiare; in tale fase l'utente è risultato parte attiva del programma di intervento;

-monitoraggio degli interventi, in cui si è verificato costantemente l'andamento dell'intervento ed il livello di raggiungimento dei risultati attesi, al fine di valutare una eventuale ridefinizione del programma di intervento.

L'assistente sociale si è avvalsa della cartella sociale informatizzata in uso presso l'ATS, utilizzando uno schema predisposto dalla Regione Marche (SISO).

cambiamenti messi in atto a seguito del finanziamento POR Marche FSE 2014-2020 (es. strutturazione della rete operativa; erogazione servizi; benefici per utenza, ecc.)

Con la progettazione in esame è stata attuata l'implementazione delle ore riferite ad una delle due assistenti sociali, da 80 a 112 ore mensili, al fine di garantire un maggior numero di prese in carico della persona e/o del nucleo familiare che si rivolge ai servizi dell'ATS e dare risposte a bisogni semplici o complessi.

Altro intervento a beneficio dell'utenza è stato l'interdisciplinarietà e l'integrazione fra diverse figure professionali, necessarie per garantire l'efficacia del processo di aiuto, in particolare nei casi di famiglie con bisogni complessi; ciò nel rispetto della progressiva implementazione a livello regionale dello standard di PUA definito con DGR n. 111 del 23/02/2015.

eventuali criticità rilevate nello svolgimento della funzione e possibili soluzioni adottate/adottabili

L'assistente sociale trova difficoltà nel dare attuazione all'interdisciplinarietà e all'integrazione tra le diverse figure professionali, in particolare nei casi di bisogni complessi, in quanto non ha presenti sul territorio le figure di riferimento dei Servizi dell'Asur e pertanto è costretta a continui spostamenti verso le sedi delle 2 Aree Vaste 4 e 5.

SINTESI DI UN CASE STUDY IN FORMA ANONIMA DA PARTE DELL'OPERATORE DI RIFERIMENTO

Minori S.S., di anni 17, e S.D., di anni 10 nati entrambi in Italia ma di origine indiana. Madre B.K. di anni 41, nata in India e residente in Italia da vent'anni.

Il caso è giunto all'attenzione del Servizio Sociale professionale di questo ATS attraverso la segnalazione dei Carabinieri di Comunanza, ai quali la donna si era rivolta a seguito di violenze fisiche subite dal marito. I minori e la madre sono stati allontanati da Comunanza, poiché la donna aveva raccontato che gli episodi di violenza fisica nei suoi confronti si erano ripetuti più volte e negli ultimi tempi erano sempre più frequenti, vista la presenza in casa del marito che era in malattia. Pertanto, l'ATS 24 in collaborazione con il Comune di residenza, si è immediatamente attivato per la ricerca di una Casa Rifugio di prima accoglienza dove poter ospitare e mettere in sicurezza la signora con i due figli minori. In un primo momento il nucleo familiare è stato accolto presso una Struttura di emergenza per donne vittime di violenza e, dopo due giorni, è avvenuto il trasferimento definitivo in un'apposita Struttura di Seconda Accoglienza.

L'accoglienza è durata circa un anno e mezzo, durante il quale sono intercorsi incontri e colloqui tra l'Assistente Sociale dell'ATS 24 incaricata, la donna, i figli e l'équipe della struttura che ha seguito il nucleo familiare, sia sotto l'aspetto psicologico, attraverso gli incontri periodici con la psicoterapeuta, sia sotto l'aspetto educativo, grazie all'educatrice professionale che ha lavorato soprattutto con i figli minori. Questi ultimi sono stati iscritti presso la scuola media inferiore e presso un istituto superiore al fine di garantire la continuità del percorso scolastico ed hanno frequentato il servizio di dopo scuola e aiuto compiti garantito dalla struttura.

Durante il periodo di accoglienza è stata avviata anche una collaborazione con un'associazione operante nel Comune di residenza del nucleo, grazie alla quale è stato possibile rimborsare le spese sostenute dalla signora per i libri ed il materiale scolastico.

Nel periodo di permanenza presso la Struttura è stato attivato un TIS che ha visto impiegata la donna presso un asilo nido, per il periodo di 1 anno.

L'Assistente Sociale dell'ATS 24 ha inizialmente effettuato colloqui sociali anche con il marito della donna, al quale il Tribunale per i Minorenni ha decretato la decadenza della potestà genitoriale, nonché il divieto di avvinarsi alla moglie e ai figli minori, i quali hanno sempre espresso l'intenzione di non voler vedere più il padre. Durante la permanenza del nucleo presso la casa di accoglienza, l'uomo è tornato a vivere in India, dove vi è rimasto per diversi mesi. Nel frattempo, la signora ha fatto istanza per la separazione e, poiché l'appartamento dove risiedeva è risultato essere di proprietà di entrambi, il Tribunale Ordinario di Ascoli Piceno ne ha disposto l'uso esclusivo a lei e ai figli. A ciò, si è aggiunto il decreto del Tribunale per i Minorenni che ha decretato il rientro a casa di madre e figli.

Al rientro in Italia, il marito è stato avvisato di quanto disposto da entrambi i Tribunali e, dopo aver atteso che si organizzasse per tornare in India, mamma e figli sono tornati a casa.

Sempre grazie alla collaborazione con l'anzidetta Associazione, è stato possibile acquistare una nuova cucina (lavabo e pensili) e provvedere alle spese idrauliche di allaccio e manutenzione.

Alla luce delle capacità personali della donna, sperimentate anche con il TIS svolto nel periodo di permanenza in struttura, e comunque, al fine di provvedere alle necessità quotidiane in presenza di due figli minori, è prossima, da parte dell'ATS 24, l'attivazione di un nuovo Tirocinio di Inclusione per la signora che le possa permettere di farsi conoscere nel proprio territorio di residenza e piano introdursi nel mercato del lavoro.

3. Funzione “Tirocini sociali, tutoraggio e inserimento lavorativo”

modalità di pubblicizzazione sul territorio della misura 9.1 del POR Marche FSE 2014-2020

Il Progetto presentato dall'ATS 24, a valere sulla misura del 9.1 del POR Marche FSE 2014-2020, rivolto a soggetti con svantaggio economico e sociale, è stato finanziato.

L'ATS 24, pertanto, ha provveduto a dare pubblicizzazione all'iniziativa sul sito internet dell'Ente, attraverso la stampa e l'affissione di manifesti presso la sede dell'Ambito Sociale e dell'Unione Montana dei Sibillini, degli Sportelli sociali, del Centro per l'impiego, dei distretti sanitari, presso gli ambulatori dei medici di medicina generale; inoltre, è stato effettuato l'invio dell'informativa di tale iniziativa tramite e-mail a: Comuni, MMG, associazioni culturali, giovanili e di volontariato del territorio, sindacati, cooperative sociali, centri famiglia.

metodologia e strumenti (questionari, griglie di valutazione) utilizzati per l'attività di accompagnamento/monitoraggio di cui alla DGR n. 293/2016

Particolare attenzione è stata dedicata alla figura professionale del Tutor, che ha supportato l'attivazione di percorsi di inclusione sociale, assumendo le funzioni di accompagnamento / tutoraggio, a favore di soggetti fragili e svantaggiati. L'obiettivo fondamentale di tale attività è stata quella di offrire all'utenza un adeguato percorso di orientamento, sostegno e valorizzazione delle proprie potenzialità, conclusosi con l'inserimento lavorativo, migliorandone così la qualità della vita.

L'attuazione degli interventi è stata seguita costantemente dal Tutor interno all'Ambito (soggetto promotore) che ha valutato in itinere, spesso in équipe multidisciplinare sia con il tutor del soggetto ospitante che con il case-manager dell'Ente che ha la presa in carico del tirocinante, il raggiungimento degli obiettivi al fine di consentire, se necessario, una ridefinizione del progetto

personalizzato. Tale monitoraggio è stato effettuato attraverso colloqui sia in sede che presso l'Ente ospitante.

Seguendo la stessa metodologia, sono stati proseguiti i Tirocini di inclusione Sociale, ex Borse Lavoro socio Assistenziali a favore di soggetti disabili, oltre che avviati i nuovi TIS finanziati ai sensi del POR Marche FSE 2014-2020.

n. e tipologia di figure professionali dell'ATS e dei Servizi esterni coinvolti nella rete operativa attivata

Le figure professionali coinvolte nella rete operativa relativa alla realizzazione dei TIS sono state:

- 1 tutor dell'ATS XXIV
- 2 assistenti sociali dell'ATS XXIV
- 1 assistente sociale dell'UMEA AV 4 di Fermo
- 1 pedagoga dell'UMEA AV 5 di Ascoli Piceno
- 1 assistente sociale del DSM AV 4 di Fermo
- 1 assistente sociale del DSM AV 5 di Ascoli Piceno
- operatori del Centro per l'Impiego (CIOF) di Ascoli Piceno e Fermo
- responsabili dei Servizi Sociali dei Comuni dell'ATS XXIV
- operatori del Centro Diurno

n. ore settimanali impiegate nell'attività di accompagnamento/tutoraggio da parte dell'operatore dell'ATS

L'attività di accompagnamento/tutoraggio da parte dell'operatore dell'ATS, espletata dal lunedì al venerdì, per un totale di 28,15 ore settimanali, è così ripartita:

SEDE	GIORNO	ORARIO
ATS 24	dal Lunedì al Venerdì	9:00 - 13.00
	dal Lunedì al Mercoledì	14.00 - 16:00
	Giovedì	14:00 - 16:15

Si precisa che tali attività hanno richiesto spesso uno spostamento del Tutor presso le aziende del territorio o le strutture pubbliche o private che ospitano l'utente, nonché presso i Centri per l'Impiego e/o le Aziende Sanitarie che hanno in carico la persona e che predispongono il progetto di inserimento lavorativo.

tipologia di svantaggio dei soggetti presi in carico

L'attività di tutoraggio, svolta dalla figura professionale di un sociologo, ha comportato la messa in atto di interventi sociali di vario genere, adeguatamente strutturati e raccordati, rivolti ad adulti in situazione di disagio, con svantaggio sociale ed economico, al fine di facilitare l'inserimento lavorativo di dette persone che per fragilità personali necessitano di sostegno ed accompagnamento graduale per il recupero delle capacità professionali e per il raggiungimento dell'autonomia

personale; interventi rivolti a disabili fisici e mentali per il recupero delle capacità residuali e quindi per il reinserimento nella vita sociale.

n. complessivo di progetti personalizzati di inclusione sociale attivati: definire, nello specifico, quanti risultano in via di attivazione, quanti in essere, quanti conclusi

- N. progetti in essere ad ottobre 2019: 33 (29 disabili + 4 POR)
- N. progetti in via di attivazione: 9 (3 disabili + 6 POR)
- N. progetti conclusi nel corso dell'anno fino ad ottobre 2019: 4 (disabili)

cambiamenti rilevati a seguito dell'attivazione dei progetti di inclusione sociale: nel funzionamento del Servizio stesso; nella strutturazione della rete operativa; nella qualità della vita dell'utente

I cambiamenti positivi, rilevati da questo Ente a seguito dell'attivazione dei Tirocini di Inclusione Sociale, sono stati i seguenti:

- Una migliore regolamentazione nelle procedure e una maggiore interdisciplinarietà dei Servizi coinvolti;
- Il costante confronto tra le diverse professionalità coinvolte;
- Una maggiore conoscenza del territorio e delle risorse dello stesso in ambito occupazionale;
- Una maggiore trasparenza delle procedure e quindi un'accresciuta consapevolezza dell'utente rispetto alla propria attività e un'aumentata partecipazione dello stesso, quale attore principale del processo di reinserimento, a partire dalla fase di progettazione.

criticità rilevate nello svolgimento della funzione di accompagnamento/tutoraggio e possibili soluzioni adottate/adottabili

Una criticità rilevata in questo secondo anno di attività è stata senz'altro la difficoltà di trasformare i Tirocini, ex borse lavoro socio assistenziali, in opportunità lavorative, sia per la mancanza di posti di lavoro che, soprattutto, per il target dell'utenza in quanto trattasi di soggetti disabili con scarse capacità residuali. Pertanto, sarebbe auspicabile una maggiore collaborazione tra ATS, Servizi Sanitari, Aziende ospitanti e Centri per l'Impiego del territorio, al fine di facilitare l'incontro domanda/offerta e predisporre Patti di Servizio specifici per ciascun utente.

Per quanto concerne i TIS finanziati con il POR Marche FSE 2014-2020, sono appena trascorsi 3 mesi nella gestione degli stessi e pertanto non sono rilevabili particolari criticità.

n. convenzioni stipulate con aziende o Enti ospitanti i tirocinanti

N. convenzioni con Enti Pubblici: 11

N. convenzioni con aziende private: 6

n. progetti di tirocinio

Vedasi n. Progetti attivati e in corso di attivazione, sopra riportato.

tipologia di soggetti promotori (se diversi dall'ATS)

Nessun soggetto promotore diverso dall'ATS.

tipologia dei soggetti ospitanti

Enti Pubblici (Comuni e scuole) ed aziende private.

durata tirocini, eventuali interruzioni/cambio soggetto ospitante

Di norma i Tirocini di Inclusione Sociale hanno la durata di 1 anno solare. Quelli riguardanti i Disabili si rinnovano ogni inizio anno su comunicazione dei Comuni deleganti, previa valutazione del Servizio Sanitario che ha in carico la persona. I TIS di cui al POR FSE 2014-2020 hanno una durata variabile da 6 mesi ad 1 anno in base ad una valutazione dell'équipe interprofessionale che segue l'utente.

principali difficoltà del tirocinante nello svolgimento del tirocinio

Per quanto riguarda i Tirocini ex Borse Lavoro Socio Assistenziali, in alcuni casi la difficoltà del tirocinante è stata quella di garantire continuità della presenza.

Taluni utenti, infatti, si sono assentati senza fornire nessuna giustificazione in merito; per questo sono stati chiamati a colloquio per capirne le motivazioni e risolvere gli eventuali problemi. In questi casi, comunque, qualora non fosse stato raggiunto il monte ore minimo mensile stabilito dalla DGR n. 593/2018, non si è proceduto all'erogazione della relativa mensilità.

Per quanto concerne i TIS finanziati con il POR Marche FSE 2014-2020, essendo appena trascorsi 3 mesi nella gestione degli stessi, non sono rilevabili particolari criticità.

Valutazione dei progetti da parte del tutor: indicare la percentuale nella seguente scala¹

Insufficiente% __	Sufficiente% 10	Discreta % 40	Buona% 40	Ottima% 10
-------------------	-----------------	---------------	-----------	------------

SINTESI DI UN CASE STUDY IN FORMA ANONIMA DA PARTE DELL'OPERATORE DI RIFERIMENTO

C.B. di 47 anni, insieme alle sue due figli minori, è in carico al Servizio Sociale Professionale da oltre 3 anni, inizialmente con interventi mirati a favore delle due minori.

¹ DGR 293/31-3-2016, Allegato "D" Attestazione dei risultati.

Dai colloqui effettuati con l'Assistente Sociale incaricata, è emersa una situazione di insofferenza da parte della donna per la sua situazione generale; in particolare per non avere un'occupazione stabile che la possa tranquillizzare nell'affrontare la quotidianità e dare una prospettiva di stabilità futura per sé e per le figlie. E' apparso subito evidente l'importanza di accompagnare la donna anche dal punto di vista del reinserimento socio-lavorativo e pertanto è stato interessato al caso anche il tutor dell'Ente, che in collaborazione con l'assistente sociale, ha proposto l'inserimento della donna in un percorso di tirocinio di cui alla misura 9.1 del POR FSE 2014- 2020.

Il tutor del soggetto promotore ha fissato un colloquio preliminare presso la sede dell'ATS 24 al fine di conoscere la signora, le competenze possedute e le attitudini personali, individuare l'ente ospitante e le mansioni e concordare la tempistica e l'iter di attivazione del tirocinio.

Successivamente il tutor del soggetto promotore ha preso contatti con la ditta ospitante e con il commercialista della stessa per comunicare le procedure da seguire per l'attivazione del tirocinio proposto (compilazione all. 1, 2 e 3 DGR 593/2018, Unilav, individuazione tutor interno, orario e giorni di presenza della signora presso l'ente ospitante).

A questi primi contatti, sono seguiti diversi incontri con il tirocinante, con la ditta ospitante e con il commercialista, al fine di definire nel dettaglio i contenuti del tirocinio; si è convenuto di far durare il tirocinio 6 mesi per permettere all'utente di rendersi conto dell'ambiente lavorativo e contemporaneamente per far sì che l'azienda potesse valutare l'operato della tirocinante in vista di una possibile futura assunzione.

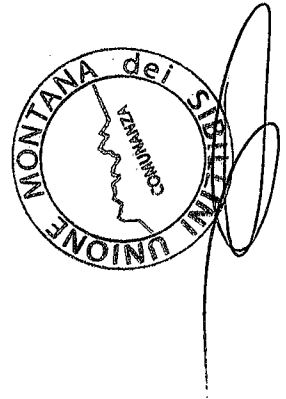
Dopo aver redatto i modelli necessari all'avvio del tirocinio in collaborazione con l'assistente sociale referente/case manager ed aver provveduto a far firmare tutti gli allegati, il tutor del soggetto promotore ha caricato in Siform 2 la documentazione richiesta per l'attivazione del tirocinio.

Con cadenza periodica si è convenuto di convocare riunioni di monitoraggio e controlli in sede, per verificare l'andamento del tirocinio .

Il tirocinio, ancora in corso di svolgimento, è volto a garantire alla signora C.B. la costruzione di competenze professionali ed esperienze lavorative concrete, che la aiuteranno ad aumentare la propria occupabilità nel mercato del lavoro. Altresì, il tirocinio potrà rappresentare per la signora un'occasione per ampliare la propria rete di conoscenze, stabilendo relazioni positive con i colleghi e altre persone diverse dal contesto familiare, per accrescere la propria autostima e, non ultimo, rappresentare una possibile opportunità lavorativa volta all'autonomia familiare.

Dalle verifiche finora effettuate, è emersa una situazione molto positiva; il tirocinio si sta svolgendo con regolarità e con piena soddisfazione della signora e del tutor, il quale riferisce che la tirocinante ha rispettato i suoi orari senza nessun tipo di problema, ha portato a termine i compiti a lei assegnati, svolgendoli con precisione ed impegno. Anche la signora sta trovando giovamento dallo

svolgimento del tirocinio, in quanto lo stesso sta rappresentando un importante intervento di integrazione e socializzazione con contesti diversi da quello familiare.



Componenti Gruppo di Valutazione Locale :

Carlo Gigli
Francesco Di Nino
Piero Vanni

SPS

Bruno De

Samuele

Antonio Raffaele

Agostino

Roberto

Gianna Basso

Roberto Serra

Maria Lorenza

Sonia Bordini