



COMUNE DI CISLAGO

Provincia di Varese
Servizio Socio-Assistenziale

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

COMUNE DI CISLAGO
(Provincia di Varese)

Obiettivi anno 2021

All'Organo Interno di Valutazione
Dott. Alfredo Tirabassi

Al Sindaco
Stefano Calegari

Al Segretario Generale
Dott. Giovanni Antonio Cotrupi

c/o Sede

OGGETTO: RELAZIONE ATTIVITA' SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE ANNO 2021.

La presente quale relazione delle attività svolte e il grado di raggiungimento degli obiettivi per l'anno 2021.

Il centro di costo Settore Servizio Socio-Assistenziale persegue la realizzazione delle attività istituzionali e degli obiettivi che derivano direttamente dall'impianto normativo nazionale e regionale e dalle scelte politiche degli amministratori locali, nel campo dell'erogazione di prestazioni e servizi alla persona.

Il servizio sociale è un sistema organizzato delle risorse sociali e una disciplina di sintesi che, attraverso il lavoro professionale, rivolto ad individui, famiglie e gruppi in situazioni problematiche di bisogno, concorre:

- alla rimozione delle cause del bisogno, ne ricerca la soluzione tramite un rapporto relazionale e l'uso delle risorse personali e sociali indirizzate a promuovere la piena e autonoma realizzazione delle persone;
- a facilitare il rapporto cittadino-istituzione;
- a collegare il bisogno dei singoli al sistema dei servizi e viceversa e contribuisce ai processi di modifica delle istituzioni prevalentemente considerate nell'ambito dei Servizi Sociali.

A titolo esemplificativo si erogano i seguenti servizi:

- progettazione e gestione diretta degli interventi e dei progetti socio-assistenziali nei confronti di minori, anziani, persone portatrici di handicap e adulti in difficoltà;

Servizio Socio-Assistenziale Comune di Cislago, Piazza E. Toti, 1, 21040 Cislago (VA)

C.F. 00308220128 - P. Iva: 00308220128

Tel. 02/96671032 Fax. 02/96671055

E-mail: socioassistenziale@comune.cislago.va.it E-mail certificata: servizisocialicislago@legalmail.it

- attività di segretariato sociale per permettere ai cittadini l’accesso alla rete dei Servizi Sociali, sanitari pubblici e privati;
- curare l’invio, l’accompagnamento e l’accesso facilitato ai servizi ed alle opportunità territoriali per i soggetti deboli ampliando la possibilità di fruire delle prestazioni e delle opportunità presenti ed emergenti sul territorio al fine di garantire una risposta istituzionale congrua, mirata, efficace e rispettosa dell’identità del singolo e della collettività;
- coordinamento del Servizio di volontariato;
- supporto informativo per istanze territoriali del privato sociale;
- archivio normativo aggiornato e specifico per quanto attiene la legislatura e le risorse territoriali in campo sociale.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1. SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE: promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane, operando a favore della prevenzione, del sostegno e del recupero di persone, famiglie e gruppi che si trovano in situazioni di bisogno e di disagio. Il servizio ha come scopo la promozione del benessere della persona.

Al Servizio Sociale di base possono accedere tutti i cittadini. Durante un primo colloquio il cittadino espone il proprio problema o bisogno. L’assistente sociale effettua una prima lettura del bisogno, fornisce informazioni ed eventualmente orienta verso altri servizi del territorio.

Qualora la situazione lo richieda, l’assistente sociale elabora un progetto di intervento mirato alle specifiche necessità e lo condivide con la persona e/o con la famiglia, in seguito il progetto viene messo in atto e monitorato periodicamente.

Gli interventi sono finalizzati all’acquisizione e al mantenimento dell’autonomia e della capacità di assunzione di responsabilità dell’individuo.

Gli interventi del Servizio Sociale di base si coordinano e si integrano con i servizi specialistici e con la rete dei Servizi Sociali, socio-educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari del territorio.

2. SEGRETARIATO SOCIALE: finalizzato a:

- fornire informazioni ai cittadini in termini di politiche sociali e progetti sociali attivi nel territorio di competenza, criteri e percorsi metodologici adottati per avviare progetti di aiuto sociale, caratteristiche delle prestazioni erogate, vincoli e criteri per beneficiarne, iter procedurali, leggi e normativa del settore;
- favorire l’accessibilità dei cittadini al Servizio Sociale fornendo supporto nell’esplicitamento degli iter amministrativi;
- fornire informazioni ai cittadini in riferimento ad altre agenzie quando gli stessi non siano in grado di accedervi in via autonoma.

3. SERVIZIO TUTELA MINORI: volto a garantire i seguenti interventi:

- rilevazione del rischio e segnalazione all’Autorità Giudiziaria, volti alla ricognizione della sussistenza di situazioni di pregiudizio per il minore, nonché alla segnalazione dello stato di pregiudizio alla competente A.G., e

- alla denuncia nelle situazioni in cui il comportamento dell'adulto configuri un reato procedibile d'ufficio nel caso di grave maltrattamento o molestia sessuale;
- protezione, vigilanza e tutela in caso di abbandono, incuria e trascuratezza grave, maltrattamento, abuso e/o molestia sessuale, incapacità evidenziate nella funzione genitoriale e/o disturbi della personalità;
 - adempimenti delle prescrizioni dei Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, come l'esecuzione delle prescrizioni e delle disposizioni del T.O. e del T.M.;
 - prestazioni specifiche di tipo sociale quali: lettura, valutazione e orientamento del bisogno, presa in carico dei casi e definizione, attuazione e verifica di un progetto d'intervento;
 - attivazione di collaborazioni con i servizi specialistici e con le reti territoriali;
 - prestazioni specifiche di tipo psicologico:
 - osservazione utenti e nucleo familiare d'origine;
 - valutazione delle capacità genitoriali;
 - supporto e sostegno psicologico breve;
 - consulenza a utenti (minori e loro famiglie);
 - gestione del servizio Assistenza Domiciliare Minori mediante l'erogazione di Voucher Sociali, coordinamento degli educatori e verifiche periodiche dei progetti.

I Servizi di cui ai punti 1, 2, e 3, al verificarsi dell'emergenza sanitaria, sono stati riorganizzati al fine di non creare disservizi per la cittadinanza.

Nel corso del 2021 si è provveduto a ristabilire la presenza degli operatori presso il servizio e il riavvio delle attività improrogabili; sono stati quindi garantiti tutti i colloqui del Servizio Tutela Minori con accesso presso il Servizio.

Al rientro in presenza presso il Servizio si è scelto di mantenere alcuni strumenti che hanno garantito lo snellimento delle procedure e la riduzione dei tempi (partecipazione ai bandi via mail, incontri di rete tra Servizi con Zoom o altre piattaforme).

4. SPORTELLO PSICO-PEDAGOGICO: è uno sportello di ascolto per i genitori e le insegnanti dell'Istituto Comprensivo A. Moro e per i ragazzi della Scuola Media.

Lo sportello di ascolto rivolto agli alunni offre la possibilità ai ragazzi di esprimere i propri disagi all'interno di una relazione d'aiuto.

L'operatore sostiene l'adolescente nelle fasi del ciclo di vita ove spesso si crea disagio e aiuta il minore ad elaborare strategie di adattamento rispetto al contesto in cui è inserito favorendo il rapporto alunni-docenti-genitori e accrescendo l'autostima.

Lo sportello rivolto agli insegnanti ed ai genitori offre sostegno nella gestione delle problematiche, aiuta a riflettere sul proprio stile educativo e sulle situazioni scolastiche che comportano un maggior carico emotivo rafforzando i ruoli nel rispetto delle problematiche adolescenziali.

Il Servizio è stato organizzato con modalità da remoto, si è registrato un calo fisiologico delle richieste dei ragazzi. A settembre è stato possibile riavviare lo sportello in presenza. Per l'avvio del prossimo anno scolastico sarà necessario prevedere dei momenti di promozione del servizio presso le classi per ristabilire un contatto diretto tra gli operatori, i ragazzi, i genitori e le insegnanti.

5. CENTRO EDUCATIVO RICREATIVO: è un luogo di incontro e confronto destinato ai giovani nella proposta e nella progettazione di iniziative come risposta ai loro bisogni, nonché all'utilizzo consapevole degli strumenti e delle risorse nei settori formativo, ricreativo, culturale e sportivo che il territorio offre.

Al suo interno si svolgono attività inerenti al tempo libero (gioco, sport, musica, attività espressive...) che si traducono nell'organizzazione e nella gestione diretta di iniziative e collaborazioni con altre realtà del territorio (enti, associazioni, privati...) e in alcuni specifici interventi a sostegno di iniziative realizzate da gruppi giovani (specie in campo artistico e culturale).

Gli educatori del CER possono fornire interventi individuali, di matrice educativa, indirizzando i ragazzi e/o i loro genitori ai Servizi di competenza per specifici supporti.

Il Servizio si è riorganizzato prontamente garantendo il mantenimento dei contatti con i ragazzi con modalità da remoto, è stata riavviata la frequenza in presenza ristabilendo il numero medio dei partecipanti pre-pandemia.

6. PIANO DI ZONA: gestione e applicazione della L. 328/2000, con particolare attenzione al Piano di Zona e partecipazione di un'operatrice all'Ufficio di Piano (quattro ore settimanali), con funzione tecnica e operativa di programmazione, progettazione, istruzione, valutazione e controllo in riferimento ai Servizi Sociali integrati, così come declinato e definito nell'Accordo di Programma.

Gli incontri del Tavolo tecnico sono proseguiti con modalità da remoto. Dopo un rallentamento dell'attività ordinaria, a causa della necessità di garantire interventi urgenti legati all'emergenza sanitaria, la stessa è stata riavviata in modo graduale.

7. SERVIZIO TRASPORTO: coordinamento e gestione dei Volontari per:

- servizio pasti a domicilio in favore di persone anziane, **da settembre è stato riavviato;**
- servizio di trasporto per visite mediche e terapie: **il Servizio è attualmente sospeso per preservare la salute dei volontari.**

8. CENTRO DIURNO ANZIANI: gestione mediante contratto di servizio del centro diurno per anziani.

Il Servizio è stato ridotto e convertito con modalità telefoniche rivolte a tutti gli iscritti con la possibilità di richiedere servizi al domicilio (spesa, pagamento bollette...).

È stato garantito anche un numero telefonico attivo per alcuni giorni della settimana per la popolazione anziana allo scopo di fornire informazioni, indicazioni riferite all'emergenza e/o anche dei momenti di compagnia. Tale servizio non ha avuto seguito poiché non se ne è rilevata la necessità da parte della popolazione.

A luglio 2021 è scaduto l'appalto e si è ritenuto di non avviare un nuovo affidamento a causa del rapporto tra i costi sostenuti ed il numero di utenti, costantemente in diminuzione.

Nel "Piano delle performance triennio 2021/2023" e nel PEG 2021 si evidenziavano i seguenti obiettivi individuali con i relativi raggiungimenti:

POLITICHE	OBIETTIVI SPECIFICI 2021
Politiche per facilitare la relazione con il cittadino/utente	<p>OBIETTIVO ANNO 2020 NON RAGGIUNTO/COVID</p> <p>RISULTATO</p> <p>Facilitare la conoscenza dei singoli casi in carico ai diversi servizi della rete socio-assistenziale territoriale e al personale interno del Servizio stesso, così da garantire continuità nonostante la turnazione degli operatori.</p> <p>STRATEGIE</p> <p>Mantenere aggiornate le schede utenti e le relative cartelle sociali. Registrare ogni accesso (sia di persona che telefonico) al Servizio. 2021: avviare il passaggio alla cartella informatizzata Distretto di Saronno (Responsabile del Servizio).</p> <p>INDICATORI:</p> <p>Entro il mese di dicembre: partecipazione ad incontri di formazione e conoscenza della nuova piattaforma (Istruttore Direttivo D1).</p>
RAGGIUNGIMENTO	<p>Nonostante l'operatore individuato fosse pronto per la frequenza del corso di formazione, lo stesso non è stato organizzato dal Distretto di Saronno.</p> <p>Ad oggi tale obiettivo non è stato raggiunto per cause esterne al Servizio.</p>
Politiche sociali territoriali	<p>OBIETTIVO ANNO 2020 NON RAGGIUNTO/COVID</p> <p>RISULTATO</p> <p>Revisione del Regolamento Distrettuale Servizi Sociali e adeguamento alla normativa vigente.</p> <p>STRATEGIE</p> <p>2021: conclusione della revisione dell'intero regolamento e simulazioni (Responsabile del Servizio).</p> <p>INDICATORI</p> <p>Entro settembre conclusione della redazione della bozza del nuovo regolamento e organizzazione di un incontro di presentazione tecnica agli organi politici (Sindaci o Assessori delegati).</p>
RAGGIUNGIMENTO	<p>Ad oggi tale obiettivo non è stato raggiunto per cause esterne al Servizio.</p>
Politiche per la casa	<p>OBIETTIVO ANNO 2020 NON RAGGIUNTO/COVID</p> <p>RISULTATO</p> <p>Gestione dei servizi abitativi pubblici (L.R. 16/2016).</p> <p>STRATEGIE</p> <p>Applicazione del Regolamento Regionale 4/2017 "Disciplina della programmazione e dell'offerta abitativa pubblica e sociale e dell'accesso e permanenza nei Servizi Abitativi Pubblici", in vigore da febbraio 2018.</p> <p>2021: sperimentazione della nuova graduatoria Distrettuale approvata a novembre 2019.</p> <p>Monitoraggio della disponibilità del Patrimonio Residenziale Pubblico e aggiornamento costante della Piattaforma Regionale.</p> <p>INDICATORI</p> <p>In collaborazione con il Distretto di Saronno avvio di un bando annuale.</p>
RAGGIUNGIMENTO	<p>È stato possibile sperimentare l'utilizzo della Piattaforma Regionale, ma</p>

	<p>non è stato avviato dal Distretto di Saronno il bando. Quindi ad oggi tale obiettivo è stato raggiunto parzialmente per cause esterne al Servizio.</p>
Politiche per la casa	<p>RISULTATO Gestione dei Contributo di Solidarietà in favore degli inquilini dei Servizi Abitativi Pubblici (L.R. 16/2016, Dgr 4833/21).</p> <p>STRATEGIE Avvio del bando finalizzato all'erogazione del contributo regionale, in collaborazione con l'ente gestore del Patrimonio di Edilizia Residenziale pubblica e del Servizio Finanziario al fine di ridurre le morosità degli inquilini.</p> <p>INDICATORI Entro aprile 2021, avvio del bando con rendicontazione dell'utilizzo sulla piattaforma informatica di Regione Lombardia. A seguito dell'avvio il bando diventerà stabile. Con l'anno 2021 si chiude la sperimentazione ed il bando verrà riproposto fino a quando verranno garantiti i fondi regionali.</p>
RAGGIUNGIMENTO	<p>Il Bando per l'assegnazione del Fondo di Solidarietà non è stato avviato. Si è provveduto a verificare, a seguito dell'assegnazione dei fondi del bando precedente le morosità, verificando che parte di esse sono state parzialmente sanate. Solo una situazione mostrava una morosità elevata; il Servizio ha provveduto a mediare tra la famiglia e l'ente gestore, giungendo ad un piano di rientro. SI ritiene di avviare il bando per i prossimi anni.</p>
Politiche per l'integrazione sociale	<p>OBIETTIVO ANNO 2020 NON RAGGIUNTO/COVID E MODIFICATO</p> <p>RISULTATO Migliorare le azioni rivolte alla fascia della popolazione anziana cercando di implementare un servizio diurno rispondente alle loro esigenze in linea con le direttive regionali.</p> <p>STRATEGIE 2021: a seguito della scadenza dell'appalto della gestione del Centro Diurno Anziani (luglio 2021), valutazione di forme differenti per rispondere al bisogno della popolazione anziana. (Responsabile del Servizio).</p> <p>INDICATORI Avviare nuove collaborazioni con gli enti erogatori di servizi.</p>
RAGGIUNGIMENTO	<p>A seguito della scadenza dell'affidamento (luglio 2021) il Servizio ha atteso l'insediamento della Giunta per avere un indirizzo politico. Sono stati così avviati degli incontri per definire delle aree di intervento, concordando sulla necessità di affiancare il Centro Anziani nell'implementazione delle attività da offrire agli anziani.</p>
Politiche per l'integrazione sociale	<p>RISULTATO Implementare le azioni rivolte alla fascia della popolazione pre-adolescente e adolescente mantenendo il servizio diurno per rispondere alle esigenze di crescita e di socializzazione.</p> <p>STRATEGIE 2021: realizzazione di un progetto per prevenire la povertà educativa a seguito della pandemia. (Responsabile del Servizio)</p> <p>INDICATORI Organizzare tra l'anno scolastico 2020/2021 e l'avvio dell'anno 2021/2022 di un progetto estivo di contrasto alla povertà educativa.</p>

RAGGIUNGIMENTO	È stato avviato e concluso il progetto estivo attuato a prevenire la povertà educativa a seguito della pandemia.
Politiche per facilitare la relazione interna all'ente	<p>RISULTATO Passaggio all'Assegno unico INPS. La misura è contenuta nel Decreto Legge 8 giugno 2021 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'8 giugno. La domanda andrà presentata in modalità telematica all'Inps o presso gli istituti di patronato. Ad oggi ANCI ipotizza che i Comuni manterranno l'onere di raccogliere ed istruire le pratiche di passaggio per tutti il 2021.</p> <p>STRATEGIE 2021: monitorare la normativa al fine di comprendere quando la misura diventerà efficace per la popolazione mantenendo gli interventi in atto. (Istruttore Direttivo D1).</p> <p>INDICATORI Avviso sul sito internet, rivolto all'intera popolazione circa l'avvio della nuova misura e accompagnamento dell'utenza verso le nuove modalità.</p>
RAGGIUNGIMENTO	L'operatrice dedicata ha seguito il passaggio alla nuova forma di erogazione dell'intervento, predisponendo modulistica adeguata e informando i cittadini. Si è proseguito a raccogliere e ad istruire le domande direttamente poiché l'INPS avvierà il passaggio solo nel corso del prossimo anno.
Politiche sociali, territoriali	<p>RISULTATO Implementazione dell'utilizzo del voucher come strumento di acquisto ed erogazione delle prestazioni sociali. Avvio del suo utilizzo a nuove aree di intervento oltre a quella del trasporto.</p> <p>STRATEGIE 2021: sperimentazione del voucher per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare per persone non autosufficienti.</p> <p>INDICATORI. Avvio dell'applicazione del voucher per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare. Predisposizione di un apposito capitolo di spesa nel bilancio di previsione 2022.</p>
RAGGIUNGIMENTO	Tale obiettivo è stato raggiunto parzialmente; al momento l'utenza anziana è restia a presentare la dichiarazione ISEE, necessaria per l'erogazione del voucher.
Politiche per facilitare la relazione interna all'ente	<p>RISULTATO Attività di supporto per l'organizzazione interna del personale "Piano delle performance".</p> <p>Individuazione di modalità alternative per lo svolgimento del lavoro amministrativo, dato il venir meno della collaborazione di n. 9 ore settimanali dell'istruttore C1 (posto vacante da coprire con modilità esterna, procedimento assegnato al Servizio Istruzione, Cultura, Sport e Tempo Libero).</p> <p>STRATEGIE 2021: redigere una relazione esplicativa del carico di lavoro degli Istruttori Direttivi, individuando e quantificando le aree di lavoro amministrativo.</p> <p>INDICATORI Redazione della relazione descrittiva da mettere agli atti.</p>
RAGGIUNGIMENTO	La relazione è stata inviata all'Amministrazione ed al Segretario Generale; emerge un numero alto di pratiche amministrative che

	gravano sugli Istruttori Direttivi, rendendo difficoltoso il lavoro tecnico dell'Assistente Sociale.
--	--

POLITICHE		OBIETTIVI NON PREVISTI-EMERGENZA SANITARIA COVID-19
Politiche per l'integrazione sociale		<p>RISULTATO: gestione dei fondi statali e comunali per affrontare l'emergenza alimentare derivante dall'emergenza sanitaria. Esaurimento fondi residui € 21.730,93</p> <p>STRATEGIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stesura avviso pubblico; - Raccolta delle domande; - Formazione della graduatoria; - Erogazione dei buoni spesa; - Controlli post erogazione. <p>INDICATORI:</p> <p>Avvio e conclusione del bando ed erogazione dell'intera somma. Controlli a campione post erogazione del beneficio.</p>
BUONI SPESA		
RAGGIUNGIMENTO		Entro la fine dell'anno si è provveduto a chiudere il bando, istruire tutte le domande ricevute, liquidare i contributi spettanti e svolgere i controlli a campione.
Politiche per l'integrazione sociale		<p>RISULTATO: gestione dei fondi statali e comunali per affrontare l'emergenza derivante dall'emergenza sanitaria.</p> <p>Fondo Decreto Legge n° 73 del 25 maggio 2021, per tramite del Comune, ha previsto l'attuazione di interventi di sostegno alle famiglie che versano in stato di bisogno € 42.952,00</p> <p>Fondo comunale € 20.259,32</p> <p>TOT: € 63.211,32</p> <p>STRATEGIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stesura dell'avviso pubblico/Bando; - Pubblicazione dell'avviso pubblico; - Raccolta delle domande; - Formazione della graduatoria; - Erogazione dei buoni spesa. <p>INDICATORI:</p> <p>Avvio e conclusione del bando con la liquidazione dell'intera somma in favore dei beneficiari.</p>
BANDO BOLLETTE E LOCAZIONE		
RAGGIUNGIMENTO		Entro la fine dell'anno si è provveduto a chiudere il bando, istruire tutte le domande ricevute e liquidare i contributi spettanti.
POLITICHE		OBIETTIVI NON PREVISTI POTENZIAMENTO ASSISTENTI SOCIALI MINISTERO (Legge 178/2020-Legge di Bilancio per il 2021)
Politiche sociali territoriali		<p>RISULTATO: a seguito dell'ottenimento da parte del Distretto di Saronno del contributo ministeriale finalizzato al raggiungimento del livello essenziale delle prestazioni di assistenza sociale.</p> <p>Ore spettanti al Comune di Cislago: 22h/settimana</p> <p>STRATEGIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi della normativa; - Lettera destinata ai comuni delle provincie di Varese, Milano, Como e Monza-Brianza per attingere dalle graduatorie; - Stipula convenzione con il Comune di Lipomo - Colloquio con candidate; - Atti di impegno di spesa;

	<ul style="list-style-type: none"> - Assunzione; - Rendiconto al Ministero. <p>INDICATORI: Avvio e conclusione della procedura con assunzione a far data 15.11.2021.</p>
Politiche sociali territoriali	<p>RISULTATO: Il Decreto legislativo n. 147/17, nell'introdurre il Reddito di Inclusione (REI) quale misura nazionale di contrasto alla povertà, ha previsto l'istituzione del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS). Recentemente l'alimentazione di tale banca dati è divenuta obbligo di legge. Grazie all'Assunzione dell'Istruttore Direttivo D1 si è deciso di adempiere a tale obbligo inserendo i dati riferito all'anno 2020.</p> <p>STRATEGIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corso di formazione; - Approfondimento normativo - Raccolta ed elaborazione dei dati - Alimentazione del Casellario. <p>INDICATORI: Avvio e conclusione dell'inserimento dei dati per l'anno 2020.</p>

Cislago, 29.06.2022

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO
SOCIO-ASSISTENZIALE
F.to Manfredi Giulia


