



**piano**  
di ZONA VDA

**Relazione annuale sullo stato di attuazione del  
Piano di Zona della Valle d'Aosta**

**Anno 2012**

**Sintesi**

## IL PROCESSO E LE ATTIVITA'

A livello locale si sono concluse a fine marzo 2012 le attività progettuali avviate dai Gruppi tecnici di zona nel corso dell'anno 2011. Le suddette attività hanno coinvolto circa **5.000** soggetti afferenti alle varie realtà presenti nei rispettivi sub-ambiti: cittadini, associazioni di volontariato, cooperative sociali, istituzioni scolastiche, Azienda Sanitaria Locale, Comuni, Comunità Montane, parrocchie, Amministrazione regionale, sono alcuni dei soggetti che hanno partecipato a vario titolo alle attività progettuali garantendo l'integrazione con le risorse esistenti e l'adeguata territorializzazione degli interventi. L'avvio dei progetti locali ha così garantito la concretizzazione di quanto definito all'interno del documento di Piano 2009-2011 in relazione alla progettazione di interventi a livello locale e ha permesso la diffusione della conoscenza del Piano di Zona e delle rispettive modalità operative su tutto il territorio regionale. Per realizzare le varie attività previste in fase di progettazione i gruppi tecnici di zona, nell'anno 2012, si sono riuniti in totale **40 volte**, con una media di **3,3 riunioni al mese**. La durata complessiva di tutti gli incontri è stata di **143,75 ore**. Il totale complessivo delle ore dedicate da tutti i componenti dei cinque Gruppi tecnici di zona alle riunioni è di **402 ore in 12 mesi**. Le presenze complessive alle riunioni sono state di 225 partecipanti includendo anche altri attori territoriali su tematiche specifiche.

I cinque gruppi tecnici sono stati inoltre coinvolti in una formazione della durata di 18 ore articolata su tre giornate dove si sono registrate **59** presenze totali. L'obiettivo generale di queste giornate è stato quello di fornire ai componenti dei vari gruppi elementi di studio e riflessione circa il lavoro svolto e il ruolo futuro degli organi del Piano di Zona.

La valutazione della progettualità locale ha permesso di evidenziare il valore aggiunto che le varie iniziative hanno prodotto in ordine alle reti e alle collaborazioni avviate e finalizzate alla presa in carico delle situazioni di disagio e dei bisogni delle comunità. Nello specifico, i progetti territoriali finalizzati al sostegno delle capacità genitoriali e al sostegno della conciliazione del tempo di cura e di lavoro delle famiglie, hanno promosso delle collaborazioni tra le istituzioni scolastiche, gli enti locali, le associazioni di volontariato e la cooperazione sociale locale, potenziato gli spazi aggregativi, avviando delle iniziative di doposcuola, organizzato dei percorsi formativi per i genitori, coinvolgendo l'Università della Valle d'Aosta e l'Università degli studi di Torino in qualità di partner. Tre progetti su cinque hanno garantito la sostenibilità e la relativa continuità di quanto sperimentato nel corso del 2011 e nello specifico: percorsi di sostegno allo studio per minori, l'apertura di uno sportello di ascolto per i familiari di persone con disturbi mentali, un corso psico-educazionale per i famigliari di individui psichiatrici. Il Gruppo tecnico di zona del sub-ambito 5, Comune di Aosta, grazie al percorso avviato nel progetto "Dinamo", sperimenterà una nuova modalità di collaborazione e integrazione tra le reti territoriali finalizzata alla programmazione degli interventi e dei servizi sociali sul territorio comunale e alla definizione di sinergie per la presa in carico di problematiche specifiche della comunità.

A livello regionale, così come previsto nella deliberazione della Giunta regionale n. 2636 dell'11/11/2011, nell'anno 2012, sono state avviate le attività propedeutiche alla realizzazione della del servizio sperimentale di segretariato sociale e pronto intervento sociale.

Il servizio intende garantire un punto unico di accesso per i cittadini alle informazioni e ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari; l'integrazione tra le reti formali e informali presenti sul territorio e un osservatorio sulle dinamiche sociali a livello locale e regionale. L'intensa attività di concertazione propedeutica all'apertura degli otto sportelli territoriali, coordinati dal Comune di Aosta in qualità di ente capofila, ha coinvolto il terzo settore e le istituzioni pubbliche nell'ottica della programmazione partecipata e dell'integrazione delle risorse per la messa a punto di un servizio di interesse collettivo.

Al fine di condividere e concertare le modalità di implementazione tra tutti gli enti territoriali

coinvolti nella sperimentazione, sono stati effettuati **201** incontri per un totale di **332,5** ore di riunione coinvolgendo **11** enti e/o gruppi di lavoro. Il totale delle ore, sommando gli interventi di tutti i partecipanti ammonta a **1206**.

Il ruolo coordinamento dell'ufficio di piano si è sviluppato in *9 riunioni*, con una media di 0,75 riunioni al mese e una durata totale in ore di 19,50. Il totale complessivo delle ore dedicate da tutti i componenti del gruppo alle riunioni dell'Ufficio di Piano nel corso del 2012 è stato di **203,50 ore**, se a questi aggiungiamo anche altri partecipanti intervenuti alle riunioni in base a specifici contenuti, il monte ore complessivo è di ore **237**. La media delle presenze dei componenti per ciascuna riunione è stato di 10,5 persone su un massimo di 14, per un totale di 95 presenze. Si evince che l'Ufficio di piano ha sempre lavorato con più del minimo dei componenti necessari per procedere alle votazioni, garantendo la rappresentanza e il confronto tra gli enti.

**In sintesi, sommando le ore e le presenze totali dedicate dall'Ufficio di Piano, dai suoi sottogruppi di lavoro e dai Gruppi Tecnici di Zona, si rilevano 495.75 ore di concertazione in 12 mesi: per un totale di 1845 ore lavoro dedicate alle attività del Piano di Zona nel corso del 2012.**

Le attività poste in essere per l'avvio della sperimentazione del servizio di Sportello Sociale si sono concentrate nei seguenti ambiti:

1) Selezione del personale

Le Comunità montane, il Comune di Aosta e la Regione hanno selezionato il personale sulla base dei profili definiti nella proposta progettuale e del progetto esecutivo. Il Comune di Aosta ha assegnato allo sportello sociale di Aosta un operatore amministrativo categoria B2 da destinare alle attività di front line, e un'assistente sociale. Le Comunità montane, esclusa la Walser, hanno assegnato ai rispettivi sportelli territoriali un operatore di sportello per 18 ore settimanali. La Regione ha assegnato agli sportelli 5 assistenti sociali, una per sub-ambito, e un operatore amministrativo categoria C2 allo sportello di Aosta in qualità di operatore di front line. Sono state stipulate convenzioni organizzative, ai sensi dell'art. 104 della L.R. nr. 54/98, con le Comunità Montane e la Regione che hanno messo a disposizione del Comune di Aosta, ente capofila, il personale da assegnare agli 8 sportelli sociali dislocati sul territorio regionale.

2) Formazione degli operatori assegnati al servizio e agli operatori di enti e servizi esterni

Il percorso formativo in aula si è svolto dal mese di aprile fino al mese di giugno per un totale di 110 ore. Sono stati inoltre organizzati degli incontri formativi anche per i volontari negli orari serali per un totale di 8 ore. Gli enti coinvolti nella formazione sono stati 21 con 60 operatori diversi. Il numero totale di ore che ognuno di loro ha dedicato alla formazione è di 2650 ore. La formazione per gli operatori di sportello e le assistenti sociali è proseguita nel periodo estivo sul posto di lavoro per 162 ore totali.

3) Definizione del piano comunicativo

Per la definizione del piano di comunicazione del servizio è stato creato un gruppo interistituzionale composto dai rappresentanti del Comune di Aosta, della Regione, del Celva, dell'Azienda USL, del Terzo settore, dall'Agenzia incaricata, e coordinato dal Coordinamento dell'Ufficio di piano. Il gruppo ha elaborato il piano di comunicazione individuando le strategie, i destinatari, gli strumenti e i tempi di realizzazione delle azioni comunicative. Nel mese di settembre 2012 le varie azioni sono state avviate su tutto il territorio regionale e hanno previsto: realizzazione e affissione di locandine di varie dimensioni, creazione di dépliant, banner, comunicati stampa, annunci radiofonici, conferenza stampa, redazionali, opuscoli, incontri con i vari servizi e enti pubblici e privati.

#### 4) Costruzione del sistema informatico e informativo

L'incarico per la progettazione e l'implementazione del software è stato affidato a cura del Sitec comunale ad INVA ed è stato incaricato un gruppo di lavoro coordinato dal Coordinamento dell'Ufficio di piano e composto dal servizio informativo regionale, il servizio regionale risorse e programmazione socio-sanitaria e il servizio sociale regionale e comunale. Il sistema è stato realizzato sul server regionale Partout per garantire la messa in rete di tutti i soggetti e delle banche dati già esistenti a livello regionale. Le funzionalità del sistema garantiscono la registrazione da parte degli operatori delle attività di servizio per fini gestionali e il collegamento con il datawarehouse regionale per la rielaborazione dei dati ai fini dell'analisi delle problematiche sociali e del monitoraggio del servizio medesimo. Il software è stato creato in stretto collegamento con la cartella sociale utilizzata dal servizio sociale professionale regionale e comunale per garantire la continuità nel flusso di presa in carico sociale. Grazie alla creazione dell'agenda informatizzata è possibile visualizzare gli impegni delle assistenti sociali di sportello e per quelle territoriali e fissare degli appuntamenti per l'utenza. Nel mese di settembre è stato organizzato un percorso formativo per gli operatori e le assistenti sociali per l'utilizzo del software.

#### 5) Costruzione della banca dati informativa (mappatura delle risorse e caricamento dei dati)

Gli operatori di sportello hanno aggiornato la mappatura delle risorse presenti sul territorio regionale effettuata nel corso del 2007-2008 dagli organi del piano di zona e hanno caricato i dati all'interno del sistema informatico. Attualmente garantiscono l'aggiornamento delle informazioni e le rendono disponibili ai cittadini e ai servizi/operatori che le richiedono.

#### 6) Riorganizzazione del servizio sociale regionale e comunale (ovvero del Comune di Aosta)

In collaborazione con il servizio sociale regionale e comunale è stata avviata la riorganizzazione delle funzioni del servizio sociale professionale. Nell'ottica della razionalizzazione e dell'ottimizzazione delle risorse *esistenti* si è reso necessario ridefinire le funzioni del servizio sociale professionale per garantire ai cittadini un punto unico di accesso alle informazioni e ai servizi territoriali elemento che costituisce sicuramente un valore aggiunto in quanto il cittadino viene orientato e accompagnato all'interno del sistema dei servizi. Il processo avviato mira a migliorare le modalità di accesso ai servizi e la funzionalità delle prassi operative proprie del servizio sociale in collaborazione con i soggetti e i servizi pubblici e privati presenti a livello locale. Il nuovo assetto organizzativo e le nuove prassi operative e di comunicazione e collaborazione tra servizi potranno ottimizzarsi solo a seguito di un adeguato periodo di sperimentazione e di un'attenta attività di monitoraggio e di valutazione degli esiti.

#### 7) Formulazione di convenzioni e protocolli operativi tra i diversi enti coinvolti

Al fine di definire le modalità di collaborazione tra gli enti coinvolti nella sperimentazione sono state sottoscritte due convenzioni, una per la gestione del personale assegnato agli sportelli sociali e per il relativo rimborso dei costi sostenuti dalle Comunità montane e l'altra per la gestione del personale regionale assegnato agli sportelli. Le specifiche alla proroga dell'accordo di programma hanno inoltre declinato i rispettivi oneri di tutti gli enti coinvolti nel progetto.

#### 8) Predisposizioni delle sedi degli sportelli

Le Comunità montane e il Comune di Aosta hanno provveduto alla predisposizione delle sedi degli otto sportelli sociali. L'Amministrazione Comunale ha investito ulteriori risorse proprie, oltre a quelle assicurate nell'ambito dei finanziamenti previsti per il Piano di Zona, per i lavori di adeguamento dei locali collocati nell'ex ufficio CIE e ha provveduto all'acquisto degli arredi e delle attrezzature per gli uffici. La sede di Aosta accoglie tre postazioni di front line e due uffici

per le assistenti sociali.

9) Realizzazione centrale unica di supporto al servizio di pronto intervento sociale

E' stato affidato alla ditta Tesan l'incarico per l'attivazione e la gestione del numero verde attivo su tutto il territorio regionale sulle 24 ore. Gli operatori telefonici assolvono le stesse funzioni degli operatori di sportello e utilizzano lo stesso software e la banca dati.

10) Attivazione del servizio e monitoraggio a 6 mesi

Il servizio è stato attivato su tutto il territorio regionale, con l'apertura degli 8 sportelli, il 10 ottobre 2012. Nei primi sei mesi di attività ha ricevuto **5252** contatti e di questi il 55% in Aosta, il 16% al numero verde e il restante 27% distribuito negli altri sportelli territoriali. Il dato di Aosta è in linea con le previsioni: oltre ad avere un bacino più vasto di residenti, lo Sportello di Aosta riveste un ruolo strategico in merito all'emergenza sociale di cui è il riferimento e raccoglie il maggior numero di persone di passaggio nel capoluogo regionale (senza fissa dimora, immigrati ecc...). Lo sportello di Aosta inoltre, rispetto agli altri sportelli territoriali, svolge anche un'attività di front line per la raccolta di domande inerenti diverse procedure amministrative di ammissione ai servizi: iscrizione asili nido, assegno post natale, assegno al nucleo familiare, assegno di maternità, esenzione ticket, iscrizioni albo casalinghe, esenzioni ticket sanitari per nullatenenti, telesoccorso e teleassistenza, contribuzioni per la partecipazione ai soggiorni climatici per anziani. Una riflessione che si dovrà effettuare nel corso della sperimentazione sarà quella di valutare l'opportunità che anche gli altri sportelli territoriali fungano da punto di raccolta di quelle pratiche amministrative ad oggi in capo agli enti locali e che, come quelle sopraccitate, non richiedano una successiva presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali. Tale processo di implementazione delle funzioni degli sportelli territoriali dovrà necessariamente richiedere il confronto e il coinvolgimento degli enti locali interessati con i quali dovranno essere definite prassi e modalità operative condivise.

Chi si è rivolto allo Sportello sociale lo ha fatto per chiedere informazioni e orientamento nell'area denominata degli adulti (il 50 %) per problematiche economiche e legate al lavoro. L'area degli anziani copre il 26 % delle domande e si concentra per lo più intorno a informazioni sui servizi e sulle attività di assistenza. Meno significativo il numero di richieste sull'area prima infanzia e minori con percentuali intorno al 7% legate in particolar modo alla raccolta di alcune pratiche amministrative (assegno post natale, iscrizione asilo nido ecc...) svolta dallo Sportello di Aosta.

Alle richieste formulate dai cittadini hanno risposto nell'82% dei casi i 9 operatori di sportello, che grazie ad un'apposita formazione, hanno curato l'attività di informazione e orientamento dei cittadini. Il 18% delle richieste, più complesse ed articolate, sono state inviate e prese in carico dalle assistenti sociali degli sportelli. Di queste solo il 30% ha richiesto il successivo intervento del servizio sociale professionale territoriale.

In linea con la filosofia del Piano di Zona della Valle d'Aosta, che punta a potenziare la collaborazione tra enti e a costruire risposte integrate ai problemi specifici della comunità valdostana, lo Sportello sociale, nei primi 6 mesi di sperimentazione, ha promosso ed attivato contatti con diverse realtà del territorio. Il percorso di conoscenza reciproco e di costruzione di una rete territoriale in ambito sociale, portato avanti dallo Sportello sociale, ha coinvolto finora **1.413 attori** provenienti sia da enti pubblici che da realtà del terzo settore. Questa attività di promozione delle reti territoriali ha prodotto risultati interessanti, in particolare, sul fronte della collaborazione tra associazioni di volontariato e servizi per fronteggiare le problematiche relative all'emergenza sociale.

## IL BILANCIO FINANZIARIO

Coerentemente con quanto previsto dall'Accordo di programma, per il biennio 2012-2013, il Piano di Zona è finanziato con gli avanzi di gestione del triennio 2009-2011 per un importo pari ad € 850.815,66.

La previsione di spesa per l'anno 2012 (approvata a dicembre 2012, in sede di monitoraggio) era pari ad € 419.555,62. Di questi:

- il 21% era destinato a finanziare la struttura organizzativa (costi relativi al coordinamento dell'Ufficio di Piano, al supporto amministrativo per gli organi politici e alle sedi);
- il 79% era destinato a coprire i costi relativi al progetto regionale sperimentale di Sportello sociale.

Le uscite accertate al 31 dicembre 2012 ammontano ad € 403.245,35. La ripartizione delle uscite risulta coerente con le previsioni.

Rispetto all'entrata accertata, risulta dunque una minore spesa pari ad € 16.310,27 (poco meno del 4%). La differenza è sostanzialmente dovuta ad economie di spesa generate in ordine al coordinamento dell'Ufficio di Piano e dello Sportello sociale, all'attività di comunicazione e di formazione, grazie anche all'importante contributo del terzo settore, che ha messo a disposizione risorse strutturali e umane gratuitamente o a costi inferiori rispetto al mercato.

Si evidenzia che i costi sostenuti per la sperimentazione del servizio di sportello sociale, nel biennio 2012-2013, sono stati realizzati per oltre il 50% per sostenere le spese strutturali necessarie a garantire l'avvio del servizio medesimo e nello specifico: la creazione del sistema informatico, l'organizzazione e la gestione della formazione per gli operatori, le attività di comunicazione per la promozione del servizio e la predisposizione delle sedi degli sportelli territoriali. Tali costi, dunque, non dovranno essere più sostenuti nel servizio a regime.

La ripartizione delle uscite e il risultato d'esercizio risultano, pertanto, sostanzialmente coerenti con quanto preventivato e con la volontà politica di allocare le risorse prioritariamente sulle attività progettuali a livello locale e regionale. A tal proposito, va rilevato che le spese per la struttura organizzativa sono diminuite del 58,5% rispetto al 2011, grazie ad una gestione attenta delle risorse umane, strutturali e finanziarie.

Va infine rilevato che, nel corso del 2012, i Gruppi Tecnici di Zona hanno concluso le attività progettuali a livello locale, avviate nel corso del 2011 e finanziate con impegni di spesa a valere sul bilancio 2010, per un importo complessivo pari ad € 333.760,00. Dall'accertamento della spesa, risulta una economia pari ad €19.472,82.

L'avanzo di gestione risulta, pertanto, pari ad € 467.043,13, che sono destinati a finanziare le attività del Piano di Zona per l'anno 2013.