



***Assessorato alle Politiche Sociali
Ufficio di Piano***

**Piano di Zona 2019-2021
III annualità 2021
Documento di sintesi
per la discussione e la concertazione**

Azioni trasversali

La Centrale Operativa Sociale

Nel quadro dei servizi offerti alla cittadinanza, la Centrale Operativa Sociale è stata attivata dal Comune di Napoli a partire dall'annualità 2012 ed è finalizzata all'implementazione, nell'ambito del territorio cittadino, di una più ampia strategia di inclusione sociale della cittadinanza.

La C.O.S. può essere considerata pienamente come un'azione trasversale in quanto caratterizzata da quegli elementi che la legge 328/00 e la l. r. 11/2007 attribuisce ai servizi rientranti nell'area del welfare d'accesso, volti a favorire la piena fruizione, da parte dei cittadini, delle prestazioni previste dalla rete dei servizi sociali e sociosanitari.

Ad oggi, con l'implementazione di nuove attività e prestazioni nel corso degli anni, la Centrale Operativa Sociale si configura quale Servizio di Pronto Intervento Sociale con lo scopo di offrire prestazioni in grado di dare risposte tempestive ai cittadini in condizione di fragilità sociale, garantire un intervento immediato in favore di adulti in difficoltà, contrastare i processi di espulsione e di isolamento sociale, contenere le emergenze sociali, migliorare il livello di collaborazione e integrazione con e fra le diverse realtà territoriali; rilevare e analizzare le emergenze sociali per indirizzare gli interventi e i servizi.

In ragione della necessità di assicurare servizi stabili e strutturati in grado di unificare ed ottimizzare le azioni di telefonia sociale, pronto intervento sociale, supporto alle attività di tutore e amministratore di sostegno e telesoccorso per anziani e disabili, il progetto di pronto intervento sociale denominato "Centrale Operativa Sociale" rientra tra le azioni progettuali che nella nuova programmazione sono state ammesse a finanziamento a valere sul PON METRO 2014-2020.

Nello specifico, la Centrale Operativa Sociale (C.O.S), svolge funzioni di:

1. Telefonia Sociale con attività di front-office telefonico per informazione e primo orientamento al cittadino nell'accesso ai servizi offerti dal Comune di Napoli e alla rete delle risorse attive sul territorio;
2. Pronto Intervento Sociale finalizzato a fornire forme di assistenza primaria urgenti alle persone in situazione di bisogno attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento immediato sul posto in seguito a segnalazione e i percorsi di inclusione sociale;
3. Attività di supporto alla funzione di Amministratore di sostegno e/o Tutore per soggetti sottoposti a misure di protezione;
4. Telesoccorso: fornisce un idoneo supporto per la gestione delle emergenze e degli stati di particolare necessità di persone anziane e non autosufficienti, invalidi, cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie che comportino uno stato di limitata autonomia, offrendo risposte tempestive ai segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

Nello specifico, le attività di Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale, si concretizzano anche in interventi di pronta reperibilità effettuati dagli assistenti sociali, i quali vengono attivati per tutte le situazioni di bisogno di natura sociale della popolazione per le quali risulta necessario compiere nell'immediato gli interventi più idonei volti alla eventuale soluzione della situazione di disagio espresso.

Esso rappresenta una risposta tempestiva a situazioni emergenziali che si verificano al di fuori dall'orario d'accesso al Centro Servizio Sociale Territoriale e la protezione offerta dura il tempo strettamente necessario ad individuare e realizzare condizioni favorevoli alla risoluzione del bisogno immediato.

Gli interventi di tipo sociale svolti in regime di reperibilità consistono in attività di aiuto, protezione e tutela (es. collocamento di minori in comunità ai sensi dell'ex art. 403 c.c o su disposizione dell'autorità giudiziaria, interventi in favore di anziani o disabili soli, attivazione di interventi di protezione per le donne vittime di violenza, ascolto di minori da parte delle forze dell'ordine ecc.....).

A partire dalla programmazione del Piano di Zona 2019-2021, si è inteso sperimentare una nuova linea di intervento denominata “Attività di supporto alle Tutele e alle Amministrazioni di sostegno”.

Questa linea di azione è di nuova sperimentazione, pur rientrando a pieno titolo nell’ambito dei servizi strutturati ed attivi dell’Amministrazione comunale (Unità Operativa Supporto al Tutore Pubblico, Elenco esterno dei Tutori e degli Amministratori di sostegno).

Con l’approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale n. 148 del 14.05.2020, si è inteso avviare un processo di ripensamento e riorganizzazione dell’intero sistema di gestione delle Tutele ed Amministrazioni di sostegno, al fine di garantire adeguata assistenza ai tutelati/amministrati.

Il Comune di Napoli risulta destinatario di circa 200 tra tutele e amministrazioni di sostegno e tale situazione emergenziale ha condotto all’implementazione di un Elenco esterno di persone e/o associazioni a cui delegare la funzione di Tutore e Amministratore di Sostegno affidata dal Tribunale al Sindaco ovvero all’Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Napoli.

Ad integrazione dell’Elenco esterno dei tutori ed amministratori di sostegno, la D.G.C. n. 148 del 24.05.2020 ha altresì previsto il ricorso allo strumento dell’affidamento esterno per garantire il servizio di supporto all’istituto dell’Amministrazione di sostegno e Tutela a favore dei soggetti affidati al Comune dal giudice tutelare.

Il nuovo modello di gestione del sistema Tutele e Amministrazione di sostegno definito a Doppio Binario consente il miglioramento della qualità del servizio offerto a tutto vantaggio dei beneficiari delle misure di protezione e nel rispetto delle disposizioni contenute nei decreti emessi dai Giudici Tutelari.

Il servizio di supporto alla funzione di Tutore e/o Amministratore di Sostegno si pone in linea di continuità con la naturale configurazione della Centrale Operativa Sociale (C.O.S.), quale nucleo di pronto intervento sociale volto a fronteggiare situazioni di emergenza, nonché a garantire adeguata tutela ai soggetti in condizione di fragilità.

Rafforzamento del Servizio Sociale Professionale e coordinamento dei CSST (Centri di Servizio Sociale Territoriale)

Nell’ambito del sistema di welfare cittadino, un nodo strategico è ricoperto dai Centri di Servizio Sociale Territoriale che costituiscono l’interfaccia tra i cittadini e le famiglie e il sistema di interventi e servizi previsti per rispondere ai bisogni e problematiche.

E’ attraverso il lavoro degli assistenti sociali impegnati nel Servizio Sociale professionale che è possibile agganciare le famiglie, far emergere e decodificarne le domande ed i bisogni, proporre e realizzare percorsi di aiuto e di sostegno. I Centri di Servizio Sociale sono luoghi che nel corso degli anni hanno vissuto e vivono tuttora numerose difficoltà da quelle logistiche (in particolare gli spazi) a questioni di tipo organizzativo e professionale (metodologie di lavoro, strumenti..).

Ai fini del rafforzamento del Servizio Sociale professionale e del raggiungimento del Livello essenziale delle prestazioni di assistenza sociale di 1 assistente sociale ogni 5000 abitanti, l’articolo 1 comma 797 della Legge di Bilancio 2021 prevede l’attribuzione a ciascun Ambito territoriale di contributi stabili e strutturali per l’assunzione a tempo indeterminato di assistenti sociali. Il Comune di Napoli ha aderito alla suddetta misura che prevederà l’erogazione del contributo nel mese di giugno 2022, secondo quanto previsto dal Ministero del Lavoro e Politiche Sociali.

Il rafforzamento del Servizio Sociale professionale è garantito anche dalla programmazione del personale a valere sulle risorse del Fondo Povertà Nazionale al fine di garantire la presa in carico dei nuclei familiari beneficiari del RDC ad opera delle Equipe multidisciplinari.

Il lavoro di coordinamento generale, indirizzo e monitoraggio delle attività sociali territoriali relative ai Centri di servizio sociale territoriale si pone come obiettivo quello di introdurre processi di cambiamento e miglioramento a supporto dei CSST, anche attraverso la costruzione di sistemi informativi in grado di migliorare l'esercizio delle professioni sociali e l'organizzazione dei servizi territoriali.

Inoltre, nella programmazione del Piano di Zona 2019-2021 è stato previsto un percorso di formazione e supervisione del personale dei servizi sociali. L'attività si pone in linea con il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 che ha inserito la supervisione tra i Livelli essenziali delle prestazioni (LEPS 2.7.2). Si intende dare rilevanza alla formazione e supervisione di quegli operatori che quotidianamente impattano con i problemi degli utenti presenti sul loro territorio, nell'ottica di rafforzare la qualità del servizio sociale professionale ed in particolare di prevenire il fenomeno del burn out (forma di malessere e stress) legati all'esercizio della professione.

L'attività di sostegno e supervisione degli operatori sociali intende incrementare la professionalità e favorire la condivisione di competenze mediante la rielaborazione delle dinamiche relazionali e dei vissuti degli operatori attraverso un percorso di riflessione costruttiva rispetto alle difficoltà, alle fatiche e ai problemi, sia nell'ambito delle relazioni con le persone beneficiarie degli interventi professionali, sia con riferimento al contesto generale, all'organizzazione e alle istituzioni.

Sulla base delle nuove previsioni normative, nella programmazione del Piano Sociale di Zona del triennio 2019-2021, si è inteso dare rilevanza alla formazione di quegli operatori che quotidianamente impattano con i problemi degli utenti presenti sul loro territorio. L'attività formativa riguarderà la dimensione metodologica dell'azione professionale al fine di ricollocare l'intervento in una dimensione corretta, con spirito critico e di ricerca e con uno sguardo sempre attento alla dimensione psicologica dell'agire professionale.

Il percorso in fase di definizione, riguarderà in linea generale sia l'elaborazione dei vissuti emotivi degli assistenti sociali (esposizione alla perdita, sentimenti di impotenza, sentimenti di isolamento) che la dimensione metodologica relativa alla strutturazione di nuovi strumenti relazionali e comunicativi.

Il percorso darà spazio alla condivisione in gruppo delle esperienze lavorative valorizzando attraverso la possibilità di raccontarsi, le strategie adottate, le buone pratiche messe in atto, le capacità di *problem solving* utilizzate.

Lo Scopo del Percorso potrà anche essere anche quello di raccogliere dati ed elementi per la sistematizzazione delle conoscenze e delle buone prassi di intervento sociale e per l'elaborazione di progetti di ricerca.

Reddito di Cittadinanza (RdC)- Equipe Multidisciplinari

Il decreto legislativo n. 147 del 2017, istitutivo del Reddito di Inclusione (REI), nonché il DL n. 4 del 28.01.2019, convertito con Legge n. 26 del 28 marzo 2019, che ha introdotto nel nostro ordinamento il Reddito di cittadinanza (RdC), in sostituzione della precedente misura del Reddito di Inclusione (REI), prevedono che il beneficio economico sia accompagnato da "un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa finalizzato all'affrancamento dalla condizione di povertà" definito "in esito ad una valutazione multidimensionale del bisogno del nucleo familiare".

In tale quadro normativo, il Piano di Intervento presentato dal Comune di Napoli ha previsto la realizzazione di interventi strutturali finalizzati al rafforzamento dei servizi sociali per consentire la presa in carico dei nuclei familiari beneficiari del REI/RdC a valere sul Fondo Povertà-Quota Servizi.

In concreto, il rafforzamento dei Servizi Sociali Territoriali è avvenuto attraverso l'assunzione di professionisti (assistenti sociali, educatori professionali, psicologi e amministrativi) per formare specifiche Equipe Multidisciplinari da destinare ai 21 CSST cittadini.

Alle Equipe Multidisciplinari è affidato il compito dell'elaborazione ed attuazione dei progetti personalizzati

a partire dalla valutazione multidimensionale dei bisogni e delle problematiche dei nuclei familiari beneficiari del RDC.

In considerazione dell'elevato tasso di turnover del personale assunto a TD ed in seguito alle stabilizzazioni di alcune unità di personale, il personale Rdc si è ridotto notevolmente, pertanto, al fine di incrementare le ormai ridotte unità di personale, nella programmazione del Piano Sociale di Zona II annualità approvato con DGC n. 371 del 29.07.2021 sono state previste specifiche risorse del Fondo Nazionale Povertà 2020 per il reclutamento, attraverso concorso, di nuove unità di personale indispensabili per la continuità delle attività di presa in carico dei cittadini che beneficiano del Reddito di Cittadinanza.

E' evidente che l'assetto organizzativo territoriale delineato con l'implementazione dell'equipe multidisciplinari presenti presso ogni Centro di Servizio Sociale Territoriale garantisce i livelli essenziali delle prestazioni previsti per l'attuazione dei Patti per l'inclusione sociale, attraverso la programmazione del personale a valere sulle risorse del Fondo Povertà Nazionale in linea con le priorità di impiego della "Quota Servizi del Fondo Povertà" relative al rafforzamento del servizio sociale professionale per la presa in carico dei nuclei familiari percettori del Reddito di Cittadinanza (RDC).

Supervisione professionale e supporto metodologico alle attività di Tutore e Amministratore di Sostegno

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 148 del 20.05.2020 si è provveduto all'approvazione delle Linee di indirizzo per la costituzione, la disciplina e la tenuta dell'elenco delle persone e/o Associazioni a cui affidare le attività di supporto alla funzione di Amministratore di Sostegno e/o Tutore attribuita dal Tribunale all'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Napoli.

Con Disposizione Dirigenziale n. 5 del 07.07.2020 è stato approvato il primo Elenco delle persone e associazioni cui affidare le attività di supporto alla funzione di Amministratore di Sostegno e/o Tutore.

L'art. 4 delle Linee di Indirizzo approvate con DGC n. 148 del 20.05.2020 disciplina le modalità di iscrizione nell'elenco stabilendo che le persone e/o le associazioni di volontariato possono fare richiesta di iscrizione nell'elenco in qualunque momento dell'anno.

Attualmente l'Elenco è composto da n. 27 persone fisiche e n. 1 Associazione regolarmente iscritte a fronte di un numero di circa 200 tra tutele e ads in carico all'Unità Operativa Supporto al tutore Pubblico.

Nell'ambito del complessivo processo di riorganizzazione del sistema Tutele/ads è stata prevista nella nuova programmazione del Piano di Zona 2019-2021 specifiche attività di supporto metodologico e supervisione professionale diretta ai professionisti iscritti ed impegnati nell'esercizio delle funzioni tutelari.

La supervisione si configura come un peculiare profilo di formazione che riguarda la rielaborazione delle dinamiche relazionali e dei vissuti degli operatori attraverso un percorso di riflessione costruttiva rispetto alle difficoltà, alle fatiche e ai problemi, sia nell'ambito delle relazioni con le persone beneficiarie degli interventi professionali, sia con riferimento al contesto generale, all'organizzazione e alle istituzioni.

Il percorso si porrà come obiettivo quello di supportare i professionisti delegati dall'Assessore alle Politiche Sociali nell'esercizio delle funzioni di tutore e di amministratore di sostegno.

Tale funzione richiede competenze multidisciplinari ed investe diverse dimensioni che afferiscono sia alla sfera burocratico-amministrativa che a quella psicologica ed emotiva.

Il percorso si pone come obiettivo anche la discussione di situazioni professionali o vissuti personali che potranno essere affrontate secondo un'ottica relazionale, deontologica o metodologica.

L'obiettivo è di migliorare il benessere dei professionisti impegnati nell'esercizio delle funzioni tutelari e di amministratore di sostegno nonché di raccogliere elementi per la definizione di contenuti e strategie per la formazione continua ed, eventualmente, materiale per l'elaborazione di progetti di ricerca e di buone prassi di intervento sulle Tutele ed Amministrazioni di Sostegno.