



piano
di ZONA VDA

**Relazione per il quadriennio 2010-2013
sullo stato di attuazione del
Piano di Zona della Valle d'Aosta**

Sintesi

PREMESSA

La relazione di sintesi sullo stato di attuazione del Piano di Zona della Valle d'Aosta rappresenta un'opportunità per valutare il percorso di lavoro realizzato, gli obiettivi raggiunti e gli ambiti di intervento ancora da sviluppare. Questa analisi permette di acquisire una maggiore consapevolezza relativa ai punti di forza del processo, alle criticità, alle rispettive strategie poste in essere per superarle e alle prospettive che la governance intende perseguire a breve, medio e lungo termine. La valutazione del processo e degli esiti raggiunti risulta fondamentale per garantire un reale apprendimento dall'esperienza e dalle difficoltà incontrate durante il percorso. Il lavoro svolto in questo ultimo anno ha determinato importanti ripercussioni sia ad un livello strutturale ed organizzativo del sistema sia ad un livello più operativo e gestionale. Gli organi della governance hanno "agito" le specifiche funzioni delineando reciprocamente i propri ruoli e definendo i confini delle rispettive competenze. Le attività poste in essere sono state finalizzate alla determinazione delle modalità di funzionamento del sistema in relazione ai processi decisionali, comunicativi, formativi, valutativi e progettuali. L'attivazione della progettazione locale e regionale, si è concretizzata grazie all'integrazione delle competenze e delle professionalità presenti all'interno degli organi tecnici e alla forte sinergia con gli organi politici. Tale esperienza ha confermato la possibilità di diffondere e radicare sul territorio una differente modalità di programmazione delle politiche sociali basata sulla partecipazione di tutti i soggetti coinvolti nel sistema di welfare, con la crescente consapevolezza, in considerazione della portata innovativa del progetto Piano di Zona, della necessità di prevedere dei tempi medio lunghi per rinforzare il sistema e diffondere le specifiche prassi operative.

Anno 2010

La fase di attuazione del Piano di Zona della Valle d'Aosta ha avuto inizio a seguito di un periodo di formale inattività degli organi tecnici e politici durato dal mese di giugno del 2009 al mese di marzo 2010 e dovuto al prolungamento dei tempi necessari per l'approvazione dell'accordo di Programma all'interno dei settantaquattro Consigli Comunali, delle Conferenze dei Sindaci delle otto Comunità Montane, della Giunta Regionale e della Conferenza del Cpel. Tale sospensione ha determinato la necessità di ricostruire la *governance* e le modalità operative e relazionali instaurate nella fase di costruzione del documento in considerazione degli orientamenti definiti dalla Conferenza del Piano di Zona e dalla struttura organizzativa stabilita nell'Accordo di Programma.

Diversi sono gli esiti e le attività poste in essere al 31 dicembre 2010 e soggette ad una specifica documentazione. Si riportano di seguito i più importanti:

- Il regolamento degli organi del Piano di Zona
- I verbali dei vari gruppi
- Le schede di monitoraggio delle presenze nei vari gruppi
- Il parere espresso dall'Ufficio di Piano in relazione alla bozza del Piano regionale per la salute e il benessere sociale
- La traccia della proposta progettuale e i relativi criteri di valutazione
- Il formulario del progetto con la rispettiva legenda
- La scheda di valutazione dei progetti
- L'indagine conoscitiva relativa alla tipologia di informazioni richieste ai vari sportelli informativi
- Le proposte progettuali formulate dai Gruppi Tecnici di Zona
- L'immagine coordinata del Piano di Zona (cartellina, folder, biglietto da visita..)
- Gli strumenti comunicativi utilizzati (slides, comunicati stampa, sito...) come declinato nel report del Piano di comunicazione
- Il Piano di comunicazione e le linee guida
- La guida alla lettura del Piano di Zona

Alcuni “esiti” su cui è indispensabile ragionare in termini di risultati raggiunti riguardano gli ambiti dell'**integrazione socio-sanitaria** e della **partecipazione**.

Uno degli obiettivi definiti dal Tavolo Politico evidenziava in effetti l'importanza di investire tempo e risorse al fine di potenziare l'integrazione tra l'ambito socio-assistenziale e l'ambito sanitario. Il Piano di Zona, nel 2010, ha condiviso con i rappresentanti dell'Azienda USL il processo di analisi, di programmazione e di gestione degli interventi e dei servizi a livello regionale e locale. A questo proposito, l'inserimento del Coordinatore dell'Ufficio di Piano all'interno del gruppo interistituzionale che a livello regionale si occupa della formazione continua ha promosso un processo di condivisione delle logiche formative del Piano di Zona, permettendo di integrare i percorsi, ottimizzando le risorse.

Per concludere la descrizione delle attività del 2010 è doveroso sottolineare come il Piano di Zona in quanto strumento di programmazione delle politiche sociali, sia stato concepito come un'opportunità di integrazione tra tutte le politiche promosse in un determinato ambito territoriale (lavoro, casa, istruzione...) e non solo tra il settore socio-assistenziale e sanitario.

Anno 2011

Nel corso dell'anno 2011 il Piano di Zona della Valle d'Aosta parallelamente all'attuazione delle iniziative progettuali a livello locale ha previsto formalmente l'avvio della progettazione del servizio sperimentale di segretariato sociale e pronto intervento sociale.

I Gruppi tecnici di zona a seguito della formulazione del progetto operativo, sono stati impegnati nell'attivazione delle **iniziative locali** determinando su tutto il territorio regionale, nei primi 9 mesi di attività, il coinvolgimento di circa **5.000 soggetti** afferenti alle varie realtà presenti nei rispettivi sub-ambiti di riferimento. 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.

La progettazione a valenza regionale del **servizio sperimentale di segretariato sociale e pronto intervento sociale** è stata realizzata attraverso l'attivazione di un gruppo interistituzionale coordinato dall'Ufficio di Piano che, a seguito dell'analisi dei modelli teorici e operativi di riferimento, della mappatura dei soggetti e dei servizi che sul territorio regionale si occupano di segretariato sociale e pronto intervento sociale e della concertazione con i suddetti soggetti, ha formulato una proposta operativa per l'implementazione del servizio. Nel corso dell'anno 2011 la proposta è stata condivisa a più riprese dagli organi tecnici e dagli organi politici del Piano di Zona evidenziando la necessaria e stretta sinergia tra i diversi livelli del sistema. Nel mese di novembre 2011 la Giunta regionale ha approvato il modello operativo di riferimento e ha condiviso con la Conferenza del Piano di Zona e con il Tavolo Politico la necessità di prorogare il Piano di Zona 2009-2011 al mese di dicembre 2013 per garantire la prosecuzione dell'attività progettuale a livello locale e la sperimentazione del servizio di segretariato sociale e pronto intervento sociale sul territorio regionale.

L'anno 2011 si è dunque caratterizzato per una forte valenza operativa del Piano di Zona della Valle d'Aosta evidenziando così i punti di forza del sistema, le criticità e le relative prospettive di risoluzione. Il monitoraggio continuo di questo processo ha permesso di apportare delle azioni correttive rapide garantendo una gestione efficace ed efficiente delle risorse messe in campo da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Il servizio sperimentale di segretariato sociale e pronto intervento sociale in sintesi

In coerenza con la legge quadro 328/2000 (riforma del sistema dei servizi e degli interventi sociali), il documento del Piano di Zona regionale della Valle d'Aosta intende il segretariato sociale come un servizio che svolge attività di **accoglienza, ascolto, orientamento e prima consulenza**, fornendo informazioni chiare ed aggiornate sui servizi e sulle modalità per accedervi e, al tempo stesso, fungendo da "osservatorio" delle risorse e dei bisogni del territorio.

Nell'ambito della sperimentazione di un servizio che possa raccogliere e rendere reperibile l'informazione a favore di tutti i soggetti interessati, si colloca opportunamente anche l'intervento di **pronto intervento sociale** per le situazioni di emergenza individuale e

familiare. Tale servizio “si configura come risposta tempestiva, visibile, permanente sulle 24 ore, a bisogni sociali urgenti ...”, manifestati da persone residenti o temporaneamente presenti sul territorio.

L'obiettivo di tale servizio è quello di **razionalizzare** l'attività dei servizi esistenti, senza creare nuovi servizi e attraverso un'azione *diffusa* sul territorio. Si tratta di attivare un sistema capace di servire più soggetti, in relazione alle specifiche necessità: *in primis* cittadini, ma anche operatori dei servizi pubblici e privati, amministratori, gruppi formali e informali, ecc..

Ci si prefigge, dunque, di coordinare i diversi punti informativi e di orientamento sociale esistenti (servizio sociale professionale, altri servizi che svolgono funzioni dedicate, servizi di segretariato sociale già in essere, attività di sportello informativo promossi da diversi soggetti pubblici e privati).

Le principali funzioni del “punto unitario informativo e di accesso ai servizi” che qui s'intende prefigurare sono le seguenti:

1. Costruire un “punto” integrato di accesso all'informazione
2. Offrire una “porta” d'accesso facilitato ai servizi
3. Promuovere una rete integrata di risposta ai bisogni sociali
4. Rilevare bisogni e risposte del territorio (osservatorio).

A livello organizzativo si prevede l'apertura di **otto sportelli**, uno per ogni Comunità Montana esclusa la Comunità Montana Walser, e uno per il Comune di Aosta, coordinati a livello centrale dall'*Ufficio di Piano*.

Gli sportelli dovranno garantire:

- a) informazioni di un servizio di *primo livello*, ossia in forma diretta e standardizzata, relative a tutti i servizi presenti sul territorio connessi alle attività sociali, socio-assistenziali, socio-sanitarie, socio-educative.
- b) lo sviluppo, tramite la presenza costante della figura dell'assistente sociale, di interventi anche di *secondo livello*, ossia un ascolto più approfondito e l'erogazione di informazioni maggiormente personalizzate.

L'attività progettuale locale in sintesi.

I documenti progettuali sono stati consegnati dai Gruppi Tecnici di Zona il 20 gennaio 2011. L'Ufficio di Piano ha valutato i progetti il 3 febbraio 2011 e il Tavolo Politico l'11 febbraio 2011. La Giunta regionale il 18 marzo 2011 con propria deliberazione ha approvato i documenti progettuali e i rispettivi finanziamenti e il 1° aprile ha avuto inizio la fase operativa.

A seguito dell'approvazione dei progetti di Sub-ambito è stata prevista l'erogazione del 50% dei finanziamenti destinati all'attività progettuale locale.

Si propone di seguito una tabella riassuntiva delle proposte progettuali dei Gruppi Tecnici di zona.

Sub-ambito	Progetto	Bisogno/problema	Finalità	Obiettivi operativi	Fruitori
1	S.O.S.tegno famiglia	Fragilità della famiglia	Promuovere e sostenere la famiglia e la genitorialità	1)incrementare auto mutuo aiuto tra famiglie; 2)incrementare competenze genitoriali; 3)incrementare confronto e contatto inter e intragenarazionale	Minori e famiglie
2	Cantare, suonare, recitare, fare sport <u>insieme</u> ; in altre parole divertirsi, conoscersi, rispettarci e crescere.	Disagio relazionale minorile (tra pari)	1)prevenire il disagio relazionale dei minori; 2)implementare forme concrete di benessere relazionale fisico, mentale e affettivo; 3)incrementare la capacità dei minori di comunicare e di relazionarsi;4)promuovere il rispetto di sé e dell'altro.	1)Aumentare capacità relazionale dei minori nella comunicazione a livello dinamico-relazionale con i coetanei; 2)diminuire le manifestazioni di conflitto e aggressività e i comportamenti devianti; 3)aumentare le capacità degli insegnanti e degli esperti nel promuovere relazioni positive e nel prevenire il disagio relazionale; 4)accrescere la conoscenza e l'accesso dei minori ai gruppi musicali, corali, sportivi, teatrali ecc; 5)incrementare l'integrazione e la comunicazione tra i soggetti del territorio.	Minori e famiglie
3	Studia con me – apprend avec moi	Difficoltà da parte dei genitori a conciliare gli impegni familiari e gli orari scolastici con gli impegni e gli orari di lavoro.	Supportare le famiglie nell'impiego del tempo extrascolastico dei figli e sviluppare un approccio positivo allo studio da parte di bambini e ragazzi.	1)Sostenere le famiglie nel compito educativo; 2)creare luoghi di aggregazione; 3)implementare le politiche di conciliazione tra tempi di cura e tempi di lavoro; 4)coinvolgere i giovani della fascia 18-25 in attività di impegno comunitario.	Minori, giovani e famiglie.
4	CambiaMENTI	1) pregiudizi verso le persone affette da gravi disturbi mentali e le loro famiglie; 2)difficoltà delle famiglie di farsi carico dei loro congiunti malati a fronte dell'assenza di interventi istituzionali e del volontariato a sostegno delle stesse.	1)promuovere sensibilizzazione sul tema malattia mentale; 2)sostenere le famiglie dei pazienti	1)Aumentare il grado di sensibilizzazione sulla malattia mentale; 2)aumentare la conoscenza della rete dei servizi; 3)aumentare il numero di volontari; 4)aumentare le conoscenze e le competenze dei familiari sulla malattia mentale e la capacità di orientarsi nel mondo delle leggi previdenziali, della normativa in materia di disturbo mentale; 5)aumentare la rete delle relazioni tra famigliari e permettere il confronto e lo scambio con altri nuclei che vivono situazioni analoghe.	Popolazione over 15 anni e famiglie di soggetti affetti da patologie psichiatriche.
5	Dynamo/Dinamo	Isolamento di persone in situazioni o fasi della vita di particolare fragilità Isolamento dei soggetti operanti sul territorio e assenza di sinergie tra le reti.	Rafforzare le reti di protezione sociale rivolte alla tutela delle condizioni di benessere delle persone anziane e non attraverso l'ottimizzazione e la valorizzazione delle risorse esistenti e il coinvolgimento e la partecipazione della comunità.	1.Accrescere il grado di definizione dei processi attraverso i quali possono essere realizzate esperienze di <i>governance</i> di settore; 2.Accrescere la capacità di intercettare ed interpretare i bisogni territoriali di settore; 3.Accrescere il grado di conoscenza e condivisione di metodologie/modalità attraverso le quali diverse risorse sono operativamente attivabili per fronteggiare situazioni di difficoltà; 4.Accrescere la partecipazione attiva dei cittadini alla programmazione dei servizi; 5.Definire modalità e procedure per il coinvolgimento del volontariato nei processi di servizio.	Reti di protezione sociale rivolte alla tutela delle condizioni di benessere delle persone anziane.

Anno 2012

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. 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.

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.

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. 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. 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.

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.

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.

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

Il servizio è stato attivato su tutto il territorio regionale, con l'apertura degli 8 sportelli, il 10 ottobre 2012.

Anno 2013

La riorganizzazione dei servizi già avviata negli ultimi mesi del 2012, con l'avvio degli sportelli sociali e le attività di promozione delle reti in corso, è un processo che ha **richiesto dei tempi adeguati per ristrutturare il sistema di accesso ai servizi sociali e valorizzare il lavoro di comunità**, ma già in questa prima fase è stato evidente il valore aggiunto di cui i cittadini hanno potuto beneficiare in ordine alla rapidità di accesso e alla idonea presa in carico dei loro bisogni. Nei primi sei mesi di attività si sono registrati già più di 5.000 contatti che hanno sollecitato gli otto sportelli sociali. Il percorso delle richieste ha evidenziato l'intensa attività di filtro e di orientamento svolta dal servizio di sportello sociale. Gli sportelli hanno inoltre garantito l'attivazione di collaborazioni con le risorse del terzo settore presenti a livello territoriale per integrare e talvolta sostituire l'intervento del servizio pubblico.

Nel corso del **2013** il Piano di Zona ha portato avanti le azioni di monitoraggio e valutazione della sperimentazione del servizio di Sportello Sociale incrementando le attività di rete e di confronto tra enti al fine di garantire una accurata verifica del processo in corso e una sempre maggiore collaborazione.

Il Piano di Zona ha inoltre avviato le attività per la partecipazione al progetto "Assistenza Domiciliare – Home Care Premium 2012 promosso dall'INPS gestione ex-Inpdap in favore di persone non autosufficienti occupandosi della ricerca dei beneficiari, della formazione degli operatori coinvolti, della comunicazione e dell'avvio progetti. Sempre all'interno di questo progetto sono anche stati attivati degli accordi di collaborazione con enti del terzo settore come il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta, il Coordinamento Disabilità Valle d'Aosta e la Croce Rossa Italiana.

Inoltre il Piano di Zona ha stipulato una convenzione per garantire la continuità del servizio di prossimità "Assistant de Hameau" in qualità di "braccio operativo" degli sportelli Sociali, fino alla fine della sperimentazione, in data 31/12/2013.

Servizio sperimentale di Sportello Sociale

Nato dalla riorganizzazione dei servizi sociali attivi sul territorio, lo Sportello sociale garantisce ai cittadini una porta unica di accesso alle informazioni e ai servizi socio-sanitari. Il progetto, inserito nell'ambito del Piano di Zona della Valle d'Aosta, vede il coinvolgimento e la partecipazione di diversi enti: il Comune di Aosta in qualità di capofila, il Cpel (Consiglio permanente degli enti locali), gli enti locali, la Regione Valle d'Aosta, l'Azienda Usl, la cooperazione sociale e il volontariato.

Tra gli sportelli territoriali quello di Aosta che ha accolto circa il 55 % delle richieste. Anche il numero verde gratuito attivo 24 ore su 24 per rispondere alle esigenze informative degli utenti ha registrato un buon numero di contatti.

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...).

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 più di 1500 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.

Nell'ottica di una funzionalità degli sportelli sociali sempre più efficiente ed integrata con gli altri servizi del territorio pensiamo che possa essere proficuo:

- implementare la conoscenza del servizio tra i cittadini e le organizzazioni territoriali;
- implementare le funzioni degli sportelli sociali al fine di razionalizzare le risorse e snellire le procedure di accesso ai servizi;
- valorizzare e potenziare la collaborazione tra gli sportelli sociali, i gruppi tecnici di zona e gli attori territoriali per promuovere una rete integrata di servizi;
- procedere con l'analisi dei dati inerenti i bisogni e le domande pervenute al fine di delineare le problematiche e le priorità di intervento a livello locale e regionale.

Progetto Home Care Premium 2012 – Assistenza Domiciliare

L'adesione al progetto Home care premium 2012 è stata approvata dall'Amministrazione Comunale, in qualità di ente capofila del Piano di Zona tramite deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 22/01/2013.

Il soggetto promotore del progetto home care premium è l'INPS-gestione ex INPDAP, direzione regionale Piemonte Valle d'Aosta. I destinatari del progetto sono i dipendenti e i pensionati ex-dipendenti pubblici e i loro familiari (entro i primo grado) *non autosufficienti*. Gli obiettivi del progetto sono di promuovere azioni a favore di soggetti non autosufficienti e in particolare a sostegno delle persone anziane anche con riguardo ad azioni di prevenzione della non autosufficienza e del decadimento cognitivo.

Il Progetto ha lo scopo non solo di sostenere e definire interventi diretti assistenziali in denaro o natura ma anche la volontà di supportare la comunità degli utenti nell'affrontare, risolvere e gestire le difficoltà connesse alla status di non auto sufficienza proprio o dei propri familiari. Ampio spazio di intervento a carico dell'Istituto verrà, pertanto, dedicato alle fasi di informazione, consulenza e formazione dei familiari e dei *care givers* anche eventualmente non connessi a un effettiva successiva fase di supporto assistenziale diretto e indiretto, da parte delle Pubbliche Amministrazioni e dell'Istituto.

L'Avviso Home Care Premium 2012 che segue quelli degli anni 2010 e 2011, propone, ai soggetti competenti sul territorio, l'adesione a una forma di intervento "mista" che prevede il coinvolgimento diretto, sinergico e attivo della famiglia, dell'amministrazione pubblica, dell'Istituto e delle risorse sociali del cosiddetto "terzo settore". I contributi sostengono quindi le azioni domiciliari di sostegno alle persone non autosufficienti.

L'ambito territoriale di implementazione del progetto sarà quello regionale e i progetti assistenziali avranno la durata di un anno. Gli sportelli sociali, come previsto nel Regolamento di adesione, garantiranno la porta di accesso alle prestazioni finanziate dall'INPS.

Servizio Assistant d'Hameau

Nell'ambito delle funzioni del servizio di Sportello Sociale risulta indispensabile l'integrazione con le attività svolte dai Servizi di Prossimità operanti sul territorio regionale e finalizzati a: rilevare i bisogni presenti a livello locale, intervenire in modo immediato su situazioni urgenti, valorizzare la rete di relazioni e risorse presenti favorendo una cultura della solidarietà e dell'integrazione e stimolando le reti tra cittadini e gruppi formali e informali, promuovere azioni sinergiche tra i servizi sociali pubblici e le associazioni di volontariato presenti sul territorio, facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi territoriali.

A parte il comune di Aosta, per quanto riguarda il restante territorio regionale, il Servizio di Prossimità denominato "Assistant de Hameau" è stato garantito dall'Amministrazione regionale dal 14 febbraio 2011 al 14 agosto 2013. La gestione del suddetto servizio e i relativi finanziamenti europei si sono conclusi nel mese di agosto 2013.

Il servizio di Assistant de Hameau, così come il Servizio di Prossimità presente nell'ambito territoriale del Comune di Aosta, sub-ambito 5 del Piano di Zona regionale, garantisce un potenziamento delle funzioni svolte dal servizio di Sportello Sociale in particolare in ordine alla funzione informativa, di accesso ai servizi, di promozione delle reti territoriali e di osservatorio delle dinamiche sociali. L'Ufficio di Piano del Piano di Zona regionale in considerazione del termine previsto per la sperimentazione del servizio di sportello sociale al 31/12/2013, della stretta integrazione funzionale tra i due servizi e della necessità di

garantire la continuità degli interventi e delle attività avviate, ha condiviso l'opportunità di garantire il prosieguo del Servizio di Prossimità, denominato Assistant de Hameau, fino al 31/12/2013.

In considerazione del fatto che la collaborazione con i soggetti territoriali operanti nel sistema di welfare regionale risulta in linea con i principi del Piano di Zona in quanto strumento finalizzato alla razionalizzazione ed integrazione delle risorse e dei servizi sociali, il Coordinamento del Piano di Zona ha provveduto a stipulare una convenzione con l'ente gestore "Consorzio Trait d'Union" al fine di garantire il prosieguo del servizio stesso. Il coordinamento del Piano di Zona si occuperà quindi del monitoraggio e della supervisione del servizio Assistant de Hameau fino al 31/12/2013.