



Verbale per seduta del 26-01-2016 ore 14:30

CONSIGLIO COMUNALE
III COMMISSIONE

Consiglieri componenti la Commissione: Maika Canton, Barbara Casarin, Maurizio Crovato, Paolino D'Anna, Alessio De Rossi, Francesca Faccini, Andrea Ferrazzi, Giancarlo Giacomini, Elena La Rocca, Lorenza Lavini, Bruno Lazzaro, Marta Locatelli, Deborah Onisto, Giovanni Pelizzato, Paolo Pellegrini, Francesca Rogliani, Alessandro Scarpa, Ottavio Serena, Silvana Tosi, Chiara Visentin, Sara Visman.

Consiglieri presenti: Maika Canton, Barbara Casarin, Maurizio Crovato, Paolino D'Anna, Alessio De Rossi, Francesca Faccini, Giancarlo Giacomini, Elena La Rocca, Bruno Lazzaro, Deborah Onisto, Francesca Rogliani, Ottavio Serena, Silvana Tosi, Sara Visman, Saverio Centenaro (sostituisce Lorenza Lavini), Nicola Pellicani (sostituisce Giovanni Pelizzato), Matteo Senno (sostituisce Chiara Visentin).

Altri presenti: Assessore Simone Venturini, Direttore Luigi Gislon, Funzionari Gianna Zambianchi e Alessandro Giordano, Fistariol Maristella (AVAPO), Giulio Labbro Francia (Movimento Consumatori) .

Ordine del giorno seduta

1. Presentazione relazione annuale sull'andamento dei servizi di assistenza tutelare e cure familiari come previsto all'art.18 comma 2 del Regolamento dei Servizi di assistenza tutelare e cure familiari

Verbale seduta

Alle ore 14.47 il Presidente della III Commissione Consiliare Alessio De Rossi, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta illustrando l'ordine del giorno. Quindi da la parola all'Assessore Venturini

VENTURINI spiega che dal 1 settembre 2014 è cessato il contratto di appalto con la Cooperativa Ancora ed è stato introdotto il Buono Servizio. Il passaggio al buono è stato indotto da cambiamenti voluti e altri no. Il buono permette al cittadino di acquistare prestazioni socio-assistenziali presso strutture accreditate. Per quanto riguarda l'assistenza tutelare al momento solamente la Fondazione Venezia Servizi alla Persona ONLUS ha richiesto e ricevuto l'accreditamento. Tale Fondazione è nata ad aprile 2014 ed è costituita da due IPAB : IRE di Venezia e Antica Scuola dei Battuti di Mestre. Per quanto riguarda il servizio di Cure familiari al momento sono accreditati Obiettivo Lavoro e Umana. Le maglie sono molto rigide ma altri soggetti possono accreditarsi. Il nuovo regolamento ha introdotto l'ISEE (non superiore a 25.000 euro) come criterio di accesso al servizio e ha abolito il precedente sistema che prevedeva la compartecipazione al costo del servizio da parte dei beneficiari in base al reddito netto. L'Amministrazione ha mantenuto 5 milioni e 200 mila euro per l'assistenza tutelare e 800 mila euro per le cure familiari. Il servizio di Assistenza Tutelare si pone come obiettivo il mantenimento a domicilio delle persone in perdita di autonomia, integrando le risorse personali e familiari. Tutto ciò consente anche delle economie. E' importante capire se l'utente è soddisfatto e l'indagine mostra che il buono servizio è accettato bene. In merito all'aspetto occupazionale, i lavoratori vivono ogni rinnovo di appalto con apprensione. Attualmente però non sono previsti rinnovi di appalto. La sperimentazione si è dimostrata buona

GISLON fa presente che l'esenzione IVA garantita alla Fondazione ha fatto risparmiare al Comune 208 mila euro. I soggetti per essere accreditati sottoscrivono un accordo con l'Amministrazione

ZAMBIANCHI GIANNA illustra la relazione sul Servizio di Assistenza Tutelare e Cure familiari. Al 31 agosto 2014 gli utenti erano 1111, di cui l'83% persone anziane, il 12,3% persone con disabilità ed il 4,9% persone con problemi di salute mentale. In seguito all'introduzione del requisito di accesso ISEE a Euro 25.000,00 si è prodotta una contrazione dei beneficiari. Sono stati chiusi n.141 piani di intervento pari al 12,7% dell'utenza complessiva. Al 1 settembre 2014 sono stati trasmessi alla Fondazione Venezia Servizi alla Persona ONLUS n.970 piani di intervento di cui 806 in favore di anziani, n.116 disabili e n. 48 relativi persone con problemi di salute mentale. Al 1 settembre 2015, i Buoni Servizio spesi presso la Fondazione sono 937, di cui 777 anziani, 120 disabili e 40 persone con problemi di salute mentale. I buoni servizio vengono erogati in base alle risorse a disposizione. Le domande ammesse, ma prive di copertura economica, sono inserite in una graduatoria unica in ordine di data di presentazione

Alle ore 15.16 esce il Consigliere D'Anna

GISLON precisa che l'Amministrazione comunale sostiene l'Associazione AVAPO mettendo a disposizione alcuni operatori molto preparati e dei buoni servizio

GIACOMIN chiede chiarimenti sui buoni servizio concessi all'Associazione AVAPO

GISLON risponde che AVAPO ha la possibilità di spendere i buoni servizio per gli operatori. Gli operatori a Mestre sono 6 con circa 30 ore. Il nuovo ISEE ha prodotto i suoi effetti dal 1 gennaio 2015 ma i veri frutti si sono avuti dal 1 gennaio 2016

ZAMBIANCHI GIANNA spiega che oltre all'assistenza domiciliare c'è il servizio di cure familiari. Tale servizio è finalizzato a supportare la permanenza a domicilio delle persone in situazione di fragilità o prive di familiari. Le cure familiari prevedono prestazioni legate all'attività del quotidiano e alla cura dell'ambiente di vita. Alla data del 01/09/2015 i beneficiari di cure familiari erano 282

ALESSANDRO GIORDANO fa presente che nel 2015 i Servizi hanno organizzato una Customer Satisfaction rivolta ai beneficiari del Servizio di Assistenza Tutelare per la verifica della qualità del servizio. L'obiettivo è valutare la percezione del soddisfacimento dell'utente e le difficoltà ad accedere al servizio. I servizi competenti hanno elaborato un questionario composto da 40 domande che è stato somministrato telefonicamente da parte degli assistenti sociali. Sono stati coinvolti 300 beneficiari anziani e disabili del servizio di assistenza tutelare. Attraverso il questionario sono stati studiati l'accesso, l'efficacia ed il lavoro degli operatori. L'accesso ai servizi pubblici avviene attraverso gli assistenti sociali, i parenti, l'ospedale ed il medico di medicina generale. Il regolamento prevede che venga siglato un Patto di Assistenza tra beneficiario e servizio. Al fine di verificare l'adeguatezza del piano di intervento sono state somministrate domande sulla:

corrispondenza tra il buono servizio e le prestazioni erogate a domicilio;

sull'orario;

sulla adeguatezza dell'orario in cui vengono svolte le prestazioni rispetto ai bisogni delle persone (l'orario non incontra sempre la soddisfazione);

sulla puntualità degli operatori

sul rispetto della persona da parte degli operatori;

sulla preparazione professionale degli operatori;

sull'efficacia del servizio

La Fondazione offre prestazioni di assistenza anche a titolo privato. Attraverso i questionari le persone hanno dato un loro contributo ed è stata rilevata l'importanza della comunicazione. Nel sondaggio emergono delle difficoltà come il percorso per ottenere il servizio a causa dei tempi troppo lunghi e di problemi con l'ISEE .

GIACOMIN chiede se i questionari sono stati somministrati agli assistiti o ai familiari. Teme infatti che il beneficiario davanti all'assistente sociale abbia timore a rispondere e a fare richieste per paura che venga meno il servizio assistenziale. Ritiene molto importanti i temi della puntualità e della gentilezza. Considera invece soggettivo il tempo adeguato per il servizio

GISLON risponde che effettivamente era meglio dare il servizio della Customer Satisfaction all'esterno o ad un assistente sociale diverso da quello che segue l'utente ma non ci sono risorse finanziarie

VENTURINI sottolinea che il Servizio di Assistenza Tutelare per disabili e anziani è considerata un'area di eccellenza ed il feedback ricevuto è molto positivo. Il prossimo anno è importante fare il questionario il più scientifico possibile

GISLON dichiara che c'è un buon gradimento sui tempi di esecuzione della prestazione. Gli operatori sociali individuano il tipo di assistenza ma la fotografia del servizio è in movimento

TOSI ritiene il questionario un ottimo strumento ma non condivide il modo in cui viene somministrato. Gli utenti dovrebbero farlo da soli senza l'assistente sociale

Alle ore 15.53 escono le Consigliere Canton e Casarin

VENTURINI risponde che il servizio si è evoluto mantenendo inalterata la spesa del Comune

VISMAN chiede chiarimenti sulla lista d'attesa e sull'erogazione del buono servizio. Chiede cosa deve fare una persona se ha bisogno del servizio di assistenza prima che l'Amministrazione comunale la prenda in carico

GISLON risponde che il buono servizio viene erogato nel momento in cui c'è disponibilità finanziaria. La lista d'attesa è fatta in base alle risorse economiche. Se una persona ha bisogno del servizio prima deve farlo con propri mezzi e non può andare a recupero dei soldi. Comunque la lista d'attesa non è mai troppo lunga. In caso poi di bisogni gravi si da avvio subito al servizio a prescindere dai vincoli di bilancio

LA ROCCA chiede a quanto ammonta la disponibilità per i buoni AVAPO

ZAMBIANCHI risponde che dipende dagli operatori e dalle ore effettuate

FISTARIOL MARISTELLA (AVAPO) trova squallido il discorso del minutaggio, in quanto il tempo di assistenza al malato

non è sempre uguale. Molto importante anche la formazione degli operatori

DE ROSSI sottolinea che si sta evidenziando una relazione dell'ultimo anno. Alcuni temi potrebbero essere trattati in altri sedi

GISLON ritiene che la valutazione dell'assistente sociale non sia sempre adeguata . Si parte da un tempo standard, dal valore dell'intervento e dalla complessità della prestazione. Il Patto Assistenziale poi non è una fotografia ferma ma può cambiare. L'assistente sociale, l'utente e l'operatore devono interloquire fra di loro. L'appalto da i minutini ma in base ad un'unità di misura. La prestazione è basata su tre valori economici. Eventuali problemi devono essere segnalati alla Fondazione

LA ROCCA fa presente che tutti gli operatori hanno segnalato il disagio di avere il minutaggio. E' importante perciò approfondire tale questione

DE ROSSI sottolinea l'importanza di tenere presenti i bisogni delle persone che vengono valutati attraverso la scheda Svama

LAZZARO segnala il caso di un assistente sociale evidenziando l'importanza che l'utente riferisca sempre quello che succede. La comunicazione è fondamentale

VENTURINI fa presente che il sistema adottato ha portato vantaggi da tutti i punti di vista. La Fondazione ha migliorato la situazione. Sono necessarie però garanzie per il lavoratore. Nel bilancio di previsione non sono state tagliate risorse per il servizio

LAZZARO chiede se tutti i dipendenti sono stati riassunti

GISLON risponde che sono stati riassunti tutti i dipendenti tranne 6. Trova che effettivamente ci sia poca chiarezza sul minutaggio, bisogna perciò partire da un'unità di misura e rivedere certi interventi. La scelta del buono comunque è ottima

VENTURINI informa che c'è stato un incontro con i sindacati sul tema e la relazione illustrata oggi è stata condivisa con loro. La situazione odierna è tutta diversa da quella di ieri. La Fondazione è stata spinta ad offrire servizi anche extra comune.

PELLICANI chiede se di fronte alla riduzione delle spese i servizi Centri diurni, trasporti e senza Fissa Dimora rimangono invariati. Ha dei dubbi che si possano mantenere gli stessi servizi con minori risorse

DE ROSSI dichiara che si sentiranno le varie direzioni per capire le problematiche

LA ROCCA ringrazia gli uffici per la relazione

TOSI ritiene che l'istituzione della Fondazione sia una cosa oltre che ottima anche rivoluzionaria. Trova buono l'intervento dell'AVAPO. Ha qualche perplessità sul tempo standard per le cure a domicilio in quanto ogni persona ha esigenze diverse

GIULIO LABBROFRANCIA (Movimento Consumatori) considera importante capire quanta gente è senza rete. Pensa che per semplificare l'accesso al servizio si potrebbe presentare la domanda presso l'Agenzia delle Entrate. Invita a prestare attenzione al nucleo familiare dell'utente

VENTURINI assicura che la situazione sui Centri Dourni e sul trasporto è costantemente monitorata. I livelli di assistenza sono stati mantenuti e si conta di valorizzare di più le IPAB e la Fondazione. La scelta dell'Amministrazione è stata quella di mantenere inalterato il rapporto ISEE con l'utente. Si ragiona anche su un ampliamento del servizio centri diurni nelle isole. I trasporti nel complesso non sono stati tagliati. Ci sono persone che pur avendo i requisiti non frequentano i centri diurni

Alle ore 16.48 esce la Consigliera La Rocca

Alle ore 16.50 esaurito l'ordine del giorno il Presidente dichiara sciolta la seduta