



Città di Palermo



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

Palazzo Tommaso Natale di Monterosato

settoreservizisocioassistenziali@cert.comune.palermo.it

politichesociali@comune.palermo.it

U.O. Direzione, Affari Generali e Gestione del Personale: Dott.ssa E. Cangialosi

U.O. Coordinamento servizio sociale: Dott. Fabio Feliciello

OGGETTO: Ordine di servizio n° 40 del 30.04.2025

Al Personale Assistente sociale

p.c. All'Assessore Assistenza sociale e socio sanitaria
Sostegno alla disabilità e contrasto alla povertà,
Politiche di genere e pari opportunità, Gestione
delle emergenze sociali relative alla povertà estrema

Al Personale tutto Area delle Politiche socio sanitarie

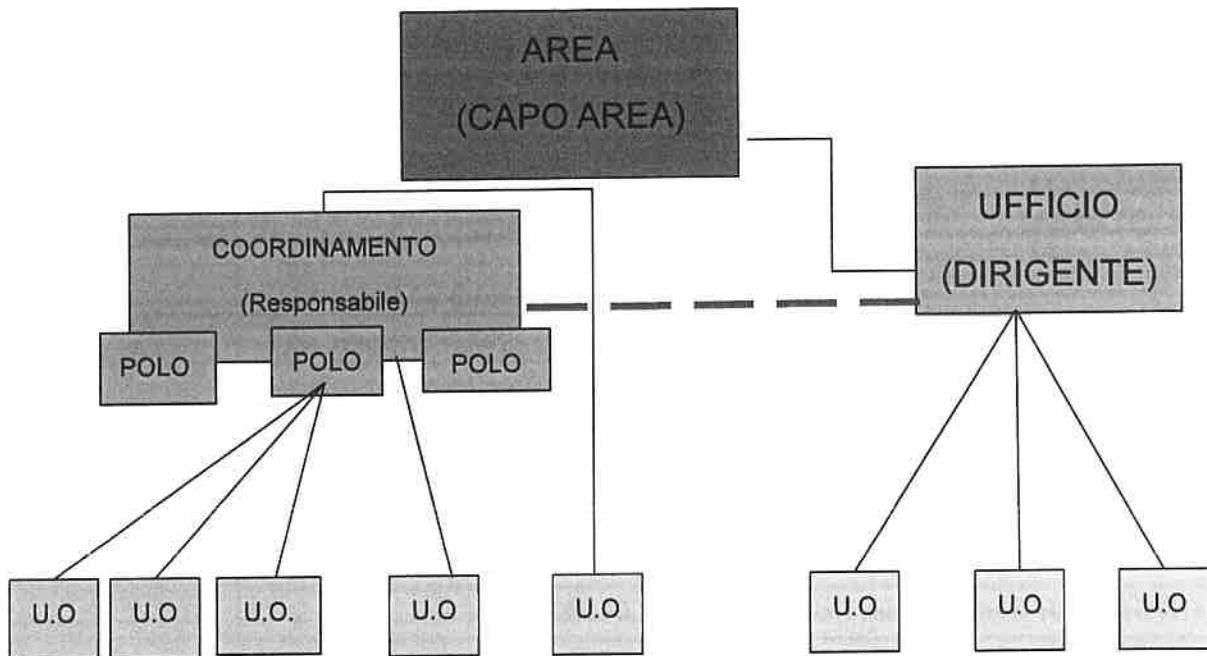
Un modello organizzativo rappresenta il tentativo di ottimizzare le risorse disponibili allo scopo di perseguire con continuità un risultato prestazionale atteso in un contesto specifico attraverso la gestione delle relazioni interne e dei loro livelli di potere e di responsabilità.

La finalità del Servizio Sociale di contribuire a migliorare la qualità della vita della cittadinanza attraverso la riduzione del disagio personale o generalizzabile sulla popolazione. In questa logica e considerato che i contesti e i risultati attesi cambiano periodicamente anche i modelli organizzativi risentono della necessità di essere rinnovati per dare risposte adeguate alle situazioni emergenti.

Si ritiene pertanto di sperimentare la seguente proposta di sviluppo organizzativo già discussa e in parte sperimentata con il servizio sociale.

L'intendimento è di uniformare i servizi nelle procedure e nei risultati, assecondando finalità e obiettivi, per migliorare di conseguenza la qualità.

Come graficamente di seguito descritto, l'assetto organizzativo è rimodulato tramite l'istituzione di **Poli** di coordinamento e intervento.



Il **Coordinamento** organizzato per Poli ha il ruolo di risolvere le criticità e soddisfare le aspettative dell'utenza.

I Poli hanno il compito di uniformare i servizi per bisogni che contraddistinguono le specificità dell'utenza, evitando frammentazioni e doppi standard di servizio. Non sono da intendersi come Unità Organizzative ma piuttosto come aggregati di Unità Organizzative

L'organizzazione per Poli risponde alla necessità di individuare un livello gestionale che garantisca l'omogeneità nelle UU.OO. per analogia di responsabilità e competenza. Ogni Polo ha un Responsabile referente; ogni U.O. e ogni Gruppo di lavoro trasversale hanno un operatore Responsabile di riferimento al Coordinamento.

In questo modo le Unità Organizzative accomunate da obiettivi di servizio avranno un referente comune all'interno dell'U.O. Coordinamento. Ciò avviene anche attraverso **Gruppi di Lavoro** designati specificatamente sulla base di interessi e interventi condivisi. I gruppi di lavoro permettono ai loro componenti anche di avere un più fluido confronto interno trasversale e condividere le informazioni con le unità più velocemente oltre che un più efficiente raccordo interistituzionale.

Non tutte le unità organizzative facenti capo al Capo Area dipendono dal Coordinamento e non tutte le Unità afferenti al Coordinamento hanno un Polo di riferimento, come rappresentato graficamente (v. grafico).

Le caratteristiche dei Poli - che ne rappresentano anche la logica costituente - sono:

il ruolo delle Famiglie, la funzione di prevenzione e il concetto di *team* di professionisti.

1. Le *famiglie*, in tutte le possibili conformazioni fattuali, rappresentano il continuum presente in tutti i Poli distinguendo le varie fasi del ciclo di vita, le esperienze specifiche, i bisogni peculiari.
2. La *prevenzione* è la seconda funzione che caratterizza i Poli, differenziando la prevenzione in primaria, secondaria e terziaria. Si intende così rendere esplicita la finalità del lavoro sociale nelle sue dimensioni di promozione dei processi partecipativi e di cittadinanza attiva, di condivisione delle risorse, di sostegno per evitare l'insorgenza di condizioni di bisogno (prevenzione primaria); di intervento su situazioni di bisogno già presenti per prevenire il peggioramento delle stesse (p. secondaria); di gestione delle situazioni di bisogno sociale

- conclamato per ridurre gli effetti negativi, evitare le recidive e porre in essere interventi finalizzati alla fuoriuscita dalle condizioni di marginalità ed esclusione sociale (p. terziaria).
3. I Poli sono formati da raggruppamento di UU.OO. che trattano materie analoghe. Il Polo interviene nella gestione dei momenti di maggiore sofferenza di una o più UU.OO. quando, ad esempio, si rende necessario operare una redistribuzione dei carichi di lavoro.

I poli raggruppano tre **macro ambiti**:

1. ADULTI E FAMIGLIE;
2. MINORI E FAMIGLIE;
3. PERSONE FRAGILI E FAMIGLIE.

Le **Unità Organizzative** sono costituite da lavoratori che perseguono le finalità di competenza attraverso l'espressione di abilità multilivello: operatori ausiliari, amministrativi, funzionari.

I **Gruppi di Lavoro** sono costituiti da operatori con qualifiche specifiche per garantire adeguati livelli prestazionali e di risultato finale. Pertanto i Poli non sono da intendersi come Unità Organizzative e i componenti non condividono uno spazio di lavoro fisico stabilmente ma piuttosto ambiti di interesse e competenza. Gli operatori che costituiscono il Gruppo di Lavoro tematico sono organicamente collocati nelle varie Unità Organizzative ove sono organicamente assegnati e da cui dipendono per tutti gli aspetti di carattere amministrativo e di gestione del personale, ciò d'intesa con i referenti/responsabili del gruppo di lavoro tematico.

I Gruppi di Lavoro sono composti tenendo conto, ove possibile, delle adesioni volontarie espresse per ambito di competenza e di interesse.

POLO ADULTI E FAMIGLIE

Comprende le n. 8 UU.OO. del Servizio Sociale di Comunità e il Gruppo A.D.I.

Il Polo Adulti e Famiglie, rivolto prevalentemente all'utenza spontanea ha lo scopo di promuovere l'attivazione e l'utilizzo di risorse personali, familiari, istituzionali, del volontariato, del terzo settore, attivando processi di cittadinanza attiva. Gli scopi che il Polo persegue sono quelli di evitare l'insorgere di condizioni di marginalità attraverso la presa in carico dell'utenza, l'attivazione di sostegni e la costruzione di reti con il terzo settore, il volontariato, gli enti e le istituzioni.

POLO MINORI E FAMIGLIE

Comprende le UU.OO. Tutela Minori – Sostegno Minori e Famiglie – Protezione Infanzia e Adolescenza – Affidamento Familiare e Gruppo Disagio Scolastico.

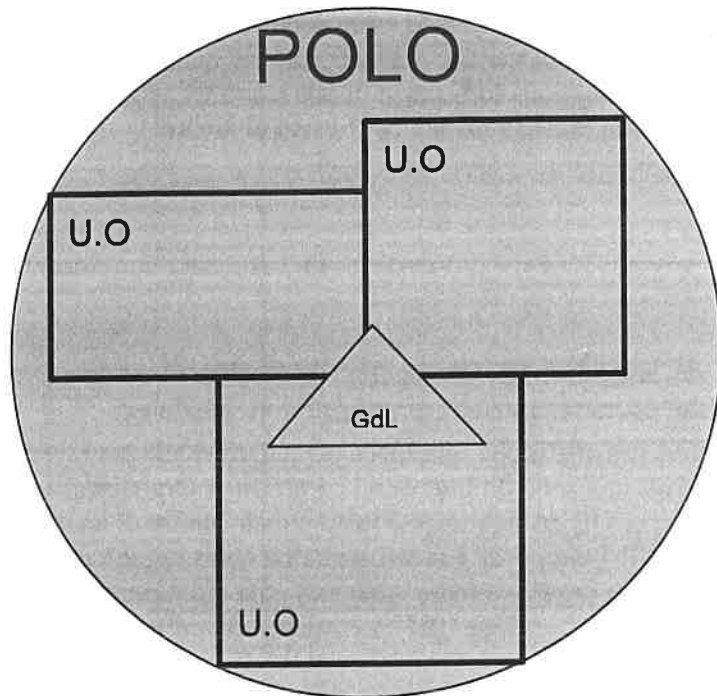
Il Polo è rivolto prevalentemente a utenza inviata dalle AA.GG. persegue obiettivi finalizzati alla valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle AA.GG. e alla realizzazione di interventi tempestivi per affrontare le situazioni di rischio e/o di pregiudizio cui versano i minori.

POLO PERSONE FRAGILI E FAMIGLIE

Comprende le UU.OO. Progettazione Interventi per gli Anziani – Marginalità Adulta – Amministrazione di sostegno.

Il Polo Persone Fragili e Famiglie opera prevalentemente al fine della riduzione del danno già manifestatosi e di contrasto degli effetti negativi di condizioni di vulnerabilità, fragilità e marginalità sociale.

I Poli sono strutturati su Unità Organizzative e Gruppi di lavoro.



All'interno di ciascun Polo, nel rispetto della autonomia tecnico-professionale di ciascun operatore, si co-costruiscono e si condividono le procedure, gli strumenti, le tecniche e le principali prassi operative. Ciò allo scopo di migliorare in modo costante la qualità del servizio reso, rendendo omogenee le procedure, tenendo in adeguata considerazione il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e la qualità della vita professionale degli operatori che fanno parte del Servizio Sociale.

Al riguardo verrà utilizzata sistematicamente la pratica della rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino utente del Servizio Sociale attraverso l'utilizzo di questionari e altri strumenti di *customer satisfaction*.

E' responsabilità del Polo centralizzare e organizzare adeguate procedure per:

- analisi delle richieste propedeutica all'assegnazione del *case manager*;
- raccolta e l'elaborazione dei dati riguardanti i servizi afferenti utilizzando i database in dotazione;
- rapporti con gli Enti del Terzo Settore;
- raccordo interistituzionale.

Ogni Polo prevede attività specifiche finalizzate all'interazione con il Terzo Settore e alla governance delle azioni poste in essere con modalità integrate. Le azioni sono differenziate tenendo conto degli specifici compiti istituzionali di ciascun Polo.

Il coordinamento, tramite i Poli provvede ad organizzare e gestire i rapporti con altre istituzioni e altre amministrazioni: enti locali, distretto sociosanitario, tribunali, scuola, ordini professionali, ospedali, ecc... da cui il Servizio Sociale nella sua opera non può prescindere.

Non rientrano nel raggruppamento dei Poli per la specificità dei compiti istituzionali attribuiti le seguenti UU.OO e Gruppo di lavoro:

- A-Sostegno Amministratore di sostegno
- Progettazione interventi per disabili
- Casa dei diritti
- Mediazione Penale (Centro Giustizia Riparativa)
- Spazio neutro
- Gruppo di lavoro "Mediazione Familiare"

POLO ADULTI E FAMIGLIE

UU.OO. Servizio Sociale di Comunità

- Valutazioni coppie adottive - monitoraggio affidamento preadottivo e valutazione adozioni speciali;
- Presa in carico dei nuclei familiari in condizione di fragilità abitativa congiuntamente all' Agenzia per l' Inclusione Sociale;
- Valutazione e presa in carico dei nuclei oggetto di sgombero di immobili pubblici e privati;
- Presa in carico donne vittime di violenza in assenza di minori;
- Presa in carico uomini maltrattati;
- Accoglienza e orientamento uomini maltrattanti;
- Valutazioni e presa in carico per richieste di residenza virtuale e in deroga per adulti/nuclei non in carico alla U.O. Marginalità Adulta;
- Valutazione e presa in carico di adulti/anziani e nuclei in condizione di fragilità economica e sociale anche in risposta alle segnalazioni delle Forze dell' Ordine;
- Accoglienza, valutazione e presa in carico dell'utenza spontanea o segnalata da altri uffici;
- Valutazione e presa in carico a seguito di segnalazioni del Progetto Pr.In.S;
- Governance della Rete Anti-violenza;
- Processi partecipativi di riqualificazione Territoriale/Rapporti con gli Enti del Terzo Settore;
- Reti di comunità delle 8 Circoscrizioni;
- Presa in carico di nuclei familiari ai sensi della L. 184/83 a seguito di archiviazione del fascicolo da parte della Procura Minorile.
- Supporto al Gruppo ADI nelle situazioni di **emergenza** in relazione al numero di domande presenti su piattaforma Ge.pi.

Le fattispecie di cui sopra si intendono attività prevalenti rispetto al mero percepimento dell'Assegno di Inclusione; pertanto per garantire l'unicità della presa in carico l'operatore dell'U.O. Servizio Sociale di Comunità sarà individuato come Case Manager sia sulla piattaforma Ge.pi sia dei relativi sostegni attivati in favore del nucleo (spazio 0-5/sed/set/tirocini).

Gruppo di lavoro A.D.I.

- Valutazione, presa in carico e monitoraggio PAIS dei nuclei beneficiari ADI;
- Attivazione e monitoraggio dei sostegni attivati (Quadro di Analisi);
- Gestione della Cartella Sociale ADI e documentazione ministeriale a corredo.

POLO MINORI e FAMIGLIE

U.O. Tutela Minori

- Valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie (Tribunale Civile e Penale, Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, Nello specifico si occuperà della valutazione delle richieste da parte della Procura della Repubblica c/o il Tribunale per i Minorenni, del Tribunale Civile e Penale I Sez. Civile, riferendo delle condizioni di benessere, di rischio e di pregiudizio del minore nel suo contesto di vita familiare e sociale.

U.O. Sostegno Minori e Famiglie

- Valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie (Tribunale per i Minorenni) riferendo delle condizioni di benessere, di rischio e di pregiudizio del minore nel suo contesto di vita familiare e sociale e presa in carico del nucleo familiare ed attivazione di idonei interventi di assistenza e sostegno.

- Presa in carico dei minori e delle famiglie su disposizione dell'A.G. (Tribunale Ordinario e Tribunale per i Minorenni) per attività di sostegno e monitoraggio.
- Implementazione del Programma PIPPI.

U.O. Protezione Infanzia e Adolescenza

- Attuazione del protocollo di intesa con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) e l'Ufficio Scolastico Regionale: valutazione e presa in carico, in raccordo con gli Enti firmatari, i minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria (Procura presso il Tribunale per i Minorenni e Tribunale per i Minorenni) in situazioni di violenza, maltrattamento, violenza assistita e abuso segnalati dall'A.G. nell'ambito del protocollo dell'Equipe Interistituzionale Abuso e Maltrattamento (EIAM) fino a chiusura del mandato EIAM;
 - attivazione di interventi e sostegni volti alla protezione e tutela del minore;
 - valutazione del danno e la definizione del progetto di recuperabilità della famiglia e, a conclusione dell'incarico conferito dall'Autorità Giudiziaria, vigilano e monitorano le procedure secondo i tempi dell'A.G.;
- accompagnamento del minore in tutte le fasi del procedimento processuale;
- elaborazione del progetto di intervento in favore del minore e della famiglia;
- monitoraggio e sostegno del minore e/o del nucleo vittime di abuso e maltrattamento a seguito di revoca incarico EIAM fino a conclusione dell'incarico.

U.O. Affidamento Familiare

- Promuove, informa e sensibilizza e individua le famiglie affidatarie idonee e disponibili per i progetti di affidamento etero-familiare e giudiziari da realizzare secondo la normativa vigente. Presa in carico del minore e del nucleo familiare, dalla fase di abbinamento e per tutto l'iter del progetto di affido etero-familiare, con interventi di sostegno volti al minore, alla sua famiglia di origine e alla famiglia affidataria;
- Percorsi mensili informativi/formativi in collaborazione con l'ASP e le Associazioni;
- Attività di consulenza e sostegno con i genitori e i figli adottivi che richiedono spontaneamente aiuto;
- Progettazione di interventi a favore dei figli adottivi e delle loro famiglie nel post-adottivo;
- Relazioni di aggiornamento nel post adottivo richieste dalla Commissione Adozioni Internazionali



POLO PERSONE FRAGILI E FAMIGLIE

U.O. Progettazione Interventi per gli Anziani

- Attività di promozione del benessere sociale anche in collaborazione con enti pubblici e privati (ASP, università, scuole, terzo settore).
- Programmazione Attività e Gestione del Centro Diurno per Anziani.
- Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) - programmazione, implementazione e rendicontazione.
- Valutazione, presa in carico e monitoraggio degli utenti fruitori del SAD.
- Valutazione, presa in carico e monitoraggio PAIS dei nuclei beneficiari dell'Assegno d'Inclusione – nucleo composto solo da over 60.
- Valutazione ed eventuale presa in carico delle segnalazioni provenienti da privati, Enti e/o Istituzioni, FF.OO. di persone anziane (over 65) in condizione di fragilità.

U.O. Marginalità Adulta

- Pianifica, programma, gestisce, coordina e valuta i servizi di assistenza in strada e dormitori;
- Progetta interventi volti all'inclusione sociale dei senza dimora e dei soggetti in povertà estrema;
- Coordina tutte le attività relative all'iscrizione anagrafica dei soggetti richiedenti la residenza virtuale (convocazione tavolo, raccordo con gli enti accreditati del Terzo Settore, raccordo con l'Ufficio anagrafe, monitoraggio delle residenze virtuali);
- Gestisce casi e svolge attività di ascolto, accompagnamento ed attiva percorsi di inclusione sociale attraverso azioni integrate con i servizi territoriali e non, anche di altri enti (Azienda Sanitaria Provinciale, altre Amministrazioni Comunali, Autorità Giudiziaria, Inps, Enti del privato Sociale, CAF);
- Gestisce il ricevimento pubblico sia per l'inserimento in dormitorio sia relativamente alle richieste di residenza virtuale e all'utenza spontanea;
- Gestisce un database dell'utenza richiedente la residenza anagrafica virtuale.

Le fattispecie di cui sopra si intendono attività prevalenti rispetto al mero percepimento dell'Assegno di Inclusione pertanto per garantire l'unicità della presa in carico l'operatore della U.O. Marginalità Adulta sarà individuato come Case Manager sia sulla piattaforma Ge.pi sia dei relativi sostegni attivati in favore del nucleo (tirocini).

UU.OO. NON AFFERENTI AI POLI

U.O. A Sostegno - Amministratore di Sostegno

- Raccordo istituzionale con l'ufficio del Giudice tutelare, in particolare recepimento dei decreti dell'A.G. in cui sia disposto il coinvolgimento dei servizi sociali per la valutazione;
- Azioni di informazione, consulenza e supporto tecnico agli Amministratori di sostegno;
- Valutazione, e presa in carico richieste amministratore di sostegno.
- Attività di supporto a tutela delle persone fragili per le segnalazioni al Giudice Tutelare.

U.O. Interventi per Disabili

- progetti individuali art. 14 L. 328/2000, progetti assistenziali per persone con disabilità gravissima;
- partecipazione all'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare).
- assistenza domiciliare disabili gravi (aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, aiuto per l'igiene e l'aiuto della persona, aiuto nella preparazione dei pasti, e lavaggio e stiratura biancheria);
- contributo economico per abbattimento barriere architettoniche;
- servizio scuolabus a favore di alunni disabili, servizio trasporto presso centri di riabilitazione convenzionati;

U.O. Casa dei Diritti

- Gestione e governance dei progetti SAI-Sistema accoglienza integrazione dei quali il Comune di Palermo è Ente titolare e che accolgono persone migranti adulte, minori non stranieri accompagnati e persone migranti con vulnerabilità;
- Integrazione famiglie ROM;
- Sostegno per l'acquisizione della cittadinanza italiana ai sensi dell'articolo 4, comma secondo, della Legge n. 91/92;
- Rientro volontario assistito per persone che chiedono di fare volontariato nel Paese di origine;
- Attività di sostegno e orientamento per persone straniere presenti sul territorio anche con attività di progettazione di interventi per sostenere e migliorare le condizioni di vita;
- Valutazione e presa in carico dei nuclei familiari e/o persone migranti adulte, minori non stranieri accompagnati e persone migranti con vulnerabilità su mandato dell'A.G.

U.O. Mediazione Penale (Centro Giustizia Riparativa)

- Gestione dei conflitti attraverso percorsi di riparazione/riconciliazione tra vittime e autori di reato. Sensibilizzazione e diffusione di pratiche riparative e riconciliative finalizzate alla giustizia riparativa.

U.O. Spazio Neutro

- L'U.O. si occupa della presa in carico su mandato dell'Autorità giudiziaria di minori e famiglie al fine di garantire il diritto di relazione tra minore e famiglia nonché il diritto di visita. Realizzazione di progetti di intervento in sinergia con altre UU.OO. di Servizio sociale.

Gruppo di Lavoro Mediazione Familiare

- La Mediazione Familiare è un intervento di sostegno alle coppie in crisi in fase di separazione o divorzio, per la composizione del conflitto relativo alla fine della coniugalità e per il recupero ed il rilancio di una genitorialità condivisa.

Il Capo Area
Fernanda Ferreri