Sportello degli Animali
Relazione di attività anno 2009

Attività svolta

Attività organizzative

La DGR 4-9730/2008 che istituiva la funzione di sportello degli animali d'affezione chiedeva alle asl piemontesi una riorganizzazione dei servizi che riguardavano gli animali d'affezione e più in generale tutte le attività non incluse nella catena alimentare, su due grandi temi/obiettivo:

- L'agevolazione dei contatti con la popolazione per l'erogazione di servizi e per l'ascolto dei bisogni espressi.
- Lo sviluppo di collaborazioni e di integrazioni all'interno dei Dipartimenti di Prevenzione, e con le Amministrazioni Comunali per l'erogazione di servizi, ma anche con gli altri soggetti portatori di interesse e di competenze, come le associazioni di volontariato, i veterinari libero-professionisti, il mondo della scuola, l'università, allo scopo di realizzare una rete di efficace supporto alla complessa realtà degli animali nella nostra realtà.

L'ASL TO4 ha affrontato il primo obbiettivo per mezzo di due strumenti:

- la realizzazione di un sistema informativo sul sito aziendale dell'ASL TO4, con lo scopo di consentire ai cittadini l'accesso ai servizi, alle informazioni, alla modulistica, direttamente o attraverso la fondamentale mediazione e coinvolgimento degli sportelli comunali, degli ambulatori dei veterinari liberi professionisti e delle associazioni di settore. Le pagine web dedicate allo "sportello animali" sono reperibili nello spazio dedicato ai servizi dell'ASL nel sito www.aslto4.piemonte.it dal mese di dicembre 2009 e la loro realizzazione e pubblicazione ha coinciso con l'attuazione di un obbiettivo aziendale.

- La realizzazione di uno sportello telefonico e via posta elettronica, allo scopo di consentire un contatto più "tradizionale" e diretto da parte della cittadinanza, ma anche dell'utenza portatrice di interessi e rappresentanze (Comuni, Veterinari libero professionisti, Associazioni, Scuole). In questo caso il personale addetto ha il compito di fare da filtro rispetto alle richieste della cittadinanza e indirizzarle verso le strutture che erogano i servizi. La realizzazione di questa particolare funzione è stata resa possibile grazie alla collaborazione tra Servizio Veterinario "Sanità Animale", Dipartimento di Salute Mentale e cooperativa sociale "Dalla Stessa Parte". Le persone addette sono pazienti psichiatrici che trovano in questo impiego una possibilità di reinserimento nel mondo del lavoro. Il loro lavoro è sostenuto e coordinato per il primo anno di attività da un tutor della cooperativa sociale "Dalla Stessa Parte" che ha assunto la responsabilità della gestione dell'inserimento lavorativo. Le attività relative a questo punto di ascolto hanno preso avvio dal mese di gennaio 2010.

Per ciò che attiene al secondo obbiettivo numerose sono state le attività nella direzione di un coordinamento dei ruoli istituzionali all'interno dell'ASL e con i Comuni e di una integrazione con le fondamentali funzioni sociali svolte dal volontariato:

- Sostegno alla pianificazione delle attività di vigilanza autonome sull'anagrafe canina da parte dei comuni attraverso attività di consulenza, formazione e promozione di specifici progetti.
- Promozione e coordinamento della gestione delle colonie feline con il coinvolgimento dei comuni, delle associazioni attive sul tema, dei veterinari libero professionisti, della Facoltà

di Medicina Veterinaria dell'Università di Torino, con il riconoscimento reciproco di ruolo e funzioni con un protocollo condiviso, che vede nello "Sportello" la cabina di regia, ma anche il sostegno finanziario.

- Promozione del riconoscimento e valorizzazione del ruolo del volontariato nell'assistenza agli animali stimolando le amministrazioni comunali a sottoscrivere convenzioni con le associazioni locali per ottenere servizi a proprietari ed animali. (associazione E.I.P.A)
- Promozione del riconoscimento del ruolo del volontariato nell'assistenza alle relazioni fra animali e proprietari in condizione di fragilità sociale e sanitaria, in collaborazione con il Centro di Salute Mentale di Ciriè e con il Consorzio Socio-Assistenziale di Ciriè, attività che ha prodotto numerosi benefici e soluzioni di casi problema . (associazione E.I.P.A)
- Collaborazione con la Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Torino che ha consentito di gestire con ottimi risultati la colonia felina del comune di Ceres, di sterilizzare numerosi cani di alcuni rifugi del territorio dell'ASL TO4, di avviare rapporti di convenzione con alcuni comuni privi di servizio di cattura e custodia dei cani vaganti con il comune di Grugliasco allo scopo di utilizzare il canile sanitario situato all'interno della Facoltà.

Attività di avvio

Formazione del personale

Il personale addetto a quello che si sta concretizzando come l'ufficio dello sportello è formato da due operatori sostenuti da borse lavoro erogate dal Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL TO4, le loro attività sono coordinate da un **tutor** messo a disposizione dalla cooperativa "Dalla Stessa Parte" di Ciriè in convenzione con l'Asl i cui costi sono stati sostenuti dal Servizio Veterinario Sanità Animale attraverso i finanziamenti regionali (D.D. 977 del 23/12/2008). I due operatori sono in possesso di un curriculum di esperti informatici (un analista ed una programmatrice) e sono stati selezionati dal personale del Centro di Salute Mentale per le loro capacità di gestione del lavoro e delle relazioni e giudicati idonei per l'attività che era stata predefinita e concordata tra responsabili del progetto "sportello" e del Centro di Salute Mentale.

La loro formazione specifica è stata seguita ed avviata direttamente dal coordinatore dello sportello (dott. Bellan) dal mese di dicembre 2009 e prosegue quotidianamente in modo autonomo ed assistito dal tutor e dal personale del Servizio Veterinario. Oltre alle attività cosiddette di front-office, il personale si è impegnato in tutte le attività di back-office utili allo sviluppo del progetto dalla costruzione delle mailing list di tutte le categorie coinvolte (comuni, associazioni, veterinari, scuole, servizi, ecc.) alla implementazione del sito, gestione della corrispondenza, produzione di materiale informativo destinato ai soggetti coinvolti, produzione di statistiche, contabilizzazione delle attività ecc. ecc. Gli stessi operatori al terzo mese di impegno hanno prodotto un **mansionario** delle attività di ufficio dello sportello condiviso con il tutor e con il coordinatore.

Opportunità emerse

Lo "sportello degli animali" dell'ASL TO4 nasce con un ritardo accumulato nel corso dell'anno 2009 a causa dell'impegno dei veterinari incaricati del suo sviluppo nella campagna vaccinale per la blue-tongue e in altri compiti d'istituto in quel momento ritenuti prioritari. Va quindi considerato ancora in una fase di avvio. Ciononostante possiamo riportare alcuni elementi positivi riscontrati nella costruzione dell'iniziativa e nel suo rodaggio. In modo particolare due elementi:

- La particolarità degli operatori dell'ufficio dello sportello, che inizialmente poteva, per la sua singolarità e coraggio, destare qualche ansia, anche per merito dell'ottimo impianto organizzativo e di supporto del Centro di Salute Mentale e cooperativa "Dalla Stessa Parte", è risultata essere una risorsa. Gli operatori fin da subito stimolati ad essere parte attiva nel processo di costruzione del progetto hanno dato un contributo importante in quanto portatori

di un punto di vista meno tecnico-specialistico degli operatori professionali, e più vicino alla sensibilità del cittadino, soggetto destinatario del nostro servizio. È stato valorizzato il significato dell'**ascolto attivo** sia con la funzione di considerazione del problema e della persona che lo pone, sia come strumento di miglioramento del servizio.

- Lo sviluppo della collaborazione, in atto già da qualche anno, ma che ha trovato con la nascita dello "sportello" un suo naturale sviluppo, con alcune associazioni di volontariato locale con particolare riferimento all'EIPA , associazione con sede a Caselle, ma attiva su gran parte del territorio della nostra Asl. L'EIPA è un'associazione di recente istituzione, composta da giovani, che fin dall'inizio della sua attività si è segnalata per la sua disponibilità a offrire servizi alla cittadinanza in funzione di assistenza agli animali, ma soprattutto alla relazione di questi con le persone. Numerosissimi sono stati gli interventi richiesti allo sportello da parte di Sindaci e di comuni cittadini che hanno trovato una soluzione grazie alla "regia" dello sportello ed alla disponibilità e umanità dell'associazione. I volontari dell'EIPA inoltre hanno dimostrato una grande efficacia nella esecuzione delle catture dei gatti delle colonie feline. Considerato che le associazioni come questa stabiliscono a loro volta una serie di contatti utili alla soluzione dei problemi (ad es. con cliniche veterinarie, canili rifugi, soggetti privati, ecc.) consideriamo lo strumento della rete sociale un ottimo modello per la gestione delle situazioni critiche.

Protocolli, buone pratiche

Sono quelle attività di sperimentata efficacia già realizzate in alcuni comuni dell'ASL TO 4 e che si intendono attuare sistematicamente in tutti i distretti del nostro territorio:

- Gestione delle colonie feline
- Attività di educazione sanitaria nelle scuole sui temi della convivenza con gli animali

Alleanze operative realizzate

- Dipartimento di Salute Mentale di Ciriè
- Facoltà di Medicina Veterinaria
- Associazioni di volontariato
- Distretto di Ciriè, Conferenza dei sindaci (Profilo e piano di salute – Peps)

Inserimento della criticità "canile sanitario e rifugio" nel profilo di salute del Distretto di Ciriè.

Criticità emerse

Questione progetti comunali, procedure, presentazione e valutazione: carenze formative ed organizzative nello sviluppo di questa essenziale collaborazione.

Questione autonomia e autorevolezza funzionale dello sportello: lo sportello rappresenta una funzione complessa che: gestisce risorse umane e finanziarie, coordina nel suo ambito le attività di due strutture complesse veterinarie, integra le attività di enti, associazioni, professionisti esterni all'ASL, ma non ha una sua autonomia, elemento complicato nel caso di una grande ASL prodotto dell'accorpamento di tre soggetti.

Utilizzo dei finanziamenti

Convenzione con la cooperativa "Dalla stessa parte": € 16.000,00

Recapiti dello sportello

sportello.animali@asl6.piemonte.it
Tel. 011 9217617 dalle 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì
Fax 011 9217633
www.aslto4.piemonte.it