



Contratto di servizio

Anno 2007

Documento annuale di
programmazione dell'attività di ASSB
e budget di previsione

Questo documento è a cura di :
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Questo documento si riferisce al periodo:
gennaio – dicembre 2007

Questo documento è destinato a:
Amministrazione Comunale

La fonte per questo documento è:
BIC2007

L'elaborazione dei dati è a cura di:
Ufficio di Direzione A.S.S.B.

INDICE

Relazione introduttiva	pag. 3
Note metodologiche	pag. 4
Leve EFQM	pag. 5
Linee Guida politiche	pag. 6
Linee Guida aziendali	pag. 9
Area minori e famiglia	pag. 11
Area adulti	pag. 17
Area anziani	pag. 21
Area inclusione sociale	pag. 28
Area handicap e disagio psichico	pag. 31
Area Organizzazione e sviluppo	pag. 38
Budget 2007	pag. 51

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Il contratto di servizio tra l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e il Comune di Bolzano contiene una selezione di obiettivi, concordata con l'Assessorato alle politiche sociali, tra quelli che l'ASSB intende perseguire nell'anno 2007. Si tratta, tra tutti, di quelli maggiormente strategici e complessi con cui l'ASSB intende contribuire alla realizzazione del Piano Sociale per la Qualità della vita della città di Bolzano e del Piano strategico cittadino.

Gli obiettivi dell'Azienda sono quindi sempre più coerenti con la programmazione dei servizi sociali a livello cittadino e, in un'ottica di condivisione della vision e della mission aziendale, la pianificazione sociale sarà sempre più caratterizzata e costruita da cantieri di lavoro partecipati. Di particolare significato a tal proposito sono gli strumenti di pianificazione per aree tematiche, i Piani di Settore - Fachpläne, già introdotti in alcuni settori a decorrere dal 2006

Gli obiettivi contenuti nel contratto di servizio per l'anno 2007 sono stati raggruppati per aree tematiche in modo da connettere in modo più immediato l'attività progettuale con i beneficiari di essa. Molti obiettivi sono di tipo qualitativo, ossia di miglioramento dell'offerta di servizi ormai consolidati.

Credo che l'insieme di questi obiettivi rappresentino bene la tensione verso un'auto osservazione e autovalutazione, che ci permette di affrontare le sfide di tipo organizzativo, gestionale ed economico del prossimo futuro, ponendo l'attenzione sulla qualità dei servizi, sulla tipologia di nuove problematiche e sul collegamento di tutto ciò alla rete territoriale esistente.

Avremo quindi deciso di dedicare l'anno 2007 al tema della qualità e sicuramente le iniziative /obiettivi di questo contratto di servizio vanno "amplificate" con una serie di azioni di carattere culturale /gestionale che mettono la qualità e la sua sostenibilità al centro di una serie di riflessioni.

IL DIRETTORE
Dott. Bruno Marcato

NOTE METODOLOGICHE

La programmazione dell'attività contenuta nel contratto di servizio riporta gli obiettivi che i servizi aziendali si sono prefissati per l'anno 2007. Gli obiettivi sono stati formulati avendo come riferimento gli strumenti di pianificazione pluriennali (Piano strategico, PSQV, Fachpläne). Alcuni obiettivi non fanno riferimento a linee guida politiche o ai vari piani, ma nascono da esigenze organizzative aziendali esplicitate dalla Direzione con proprie linee guida.

Per dare una chiave di lettura più chiara, gli obiettivi sono stati identificati in base all'**area di appartenenza** a cui essi si riferiscono (adulti, anziani, famiglia e minori, inclusione sociale, handicap e disagio psichico, organizzazione e sviluppo) e sono state inserite le descrizioni e/o motivazioni che hanno portato alla loro scelta, i **risultati attesi** e la durata dell'obiettivo.

Pur non emergendo dal Contratto di servizio (che si è voluto semplificare al massimo), è importante rilevare che il sistema di programmazione e controllo aziendale si basa sul criterio della misurabilità degli obiettivi e dei relativi risultati. Ogni obiettivo è classificato dal sistema per **tipologia**, ad ogni tipologia corrisponde un determinato valore che relazionato ai pesi relativi alla **strategicità e complessità** determina il **peso totale dell'obiettivo**. Questa metodologia permette infatti di considerare le possibili differenze che si instaurano tra gli obiettivi sia in termini di strategicità, e quindi di importanza rispetto alle finalità di fondo perseguite dal "Piano della Qualità della vita della città", sia in termini di complessità, ossia di criticità del loro conseguimento.

Il peso totale inciderà inoltre sul **grado di raggiungimento dell'obiettivo** medesimo nonché sulla valutazione delle prestazioni e delle competenze attribuibili ai diversi incaricati di posizione dirigenziale ed organizzativa.

Ad ogni obiettivo è stata assegnata la **leva del sistema di qualità EFQM** di appartenenza, sistema di eccellenza che sta adottando l'Azienda.

Alla fine del fascicolo è riportata la tabella riguardante il budget per l'anno 2007 necessario all'Azienda per raggiungere gli obiettivi dichiarati e per la gestione dell'attività ordinaria.

Leve EFQM

1.0 Leadership

1.1 Dare una direzione all'azienda: sviluppare e comunicare vision, mission e valori

1.2 Sviluppare ed implementare un sistema di gestione dell'azienda

1.3 Motivare e supportare il personale dell'Azienda e agire come modello di comportamento

1.4 Gestire i rapporti con il livello politico e gli altri portatori di interesse

2.0 Strategia e pianificazione

2.1 Raccogliere le informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

2.2 Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie

2.3 Implementare sistemi di analisi strategica e pianificazione nel complesso dell'Azienda

3.0 Gestione delle risorse umane

3.1 Pianificare, gestire e migliorare le politiche delle risorse umane in linea con piani e strategie

3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando i compiti individuali e di gruppo agli obiettivi dell'Azienda

3.3 Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

4.0 Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e implementare relazioni con partner strategici

4.2 Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/utenti

4.3 Gestire la conoscenza e le informazioni

4.4 Gestire le risorse finanziarie

4.5 Gestire le risorse tecnologiche

4.6 Gestire le infrastrutture e il patrimonio

5.0 Processi e gestione del cambiamento

5.1 Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

5.2 Sviluppare prestazioni coinvolgendo i cittadini/utenti

5.3 Pianificare e gestire i processi di modernizzazione e innovazione

LINEE GUIDA POLITICHE

1. Relazione Comune – ASSB / Assetto organizzativo:

Attuare una ricognizione congiunta con l'Assessore alle Politiche Sociali ed alle Pari Opportunità degli strumenti normativi che regolano la relazione tra i due enti e che definiscono l'assetto aziendale (statuto, accordo quadro, contratto annuale di servizio, regolamento di organizzazione) con l'obiettivo di sottoporre a verifica la modalità attuale di interazione tra i due enti e l'assetto organizzativo, pervenendo alla formulazione di eventuali proposte di modifica del quadro di riferimento normativo in aderenza al mutare delle esigenze istituzionali (modifica dello Statuto comunale) ed in modo congruente con le trasformazioni in atto sia sotto il profilo socio - demografico che urbanistico della nostra città. La piattaforma con le proposte di riforma potrà attuarsi entro il 2008, anno che segna i primi dieci anni di vita dell'Azienda.

2. Valutazione partecipata /Attivazione del Comitato di Distretto

Promuovere percorsi strutturati di confronto periodico con le risorse territoriali che insieme all'Azienda concorrono alla definizione dell'assetto dei servizi sociali di Bolzano con l'obiettivo di migliorare la comunicazione pubblica in una relazione volta ad attivare processi di valutazione partecipata sull'impatto territoriale dell'A.S.S.B. ed a promuovere il ruolo del Terzo Settore.

3. Personale ASSB

Riconoscendo il fondamentale apporto del fattore umano e relazionale per chi opera nell'ambito sociale, unitamente alle crescenti responsabilità connesse all'espletamento di funzioni da parte di tutti gli operatori sociali, si invita l'Azienda a promuovere iniziative di miglioramento della qualità del lavoro, di conciliazione dei tempi vita/lavoro.

4. Piano Sociale per la Qualità della Vita / Piano di sviluppo Strategico / Piani di Settore

Ogni qual volta l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano viene annoverata tra i soggetti coinvolti, perseguire la completa attuazione di quelle linee di intervento del Piano sociale per la qualità della vita per la città di Bolzano 2004 – 2006 risultate sulla base del report 2005 ancora non sufficientemente presidiate.

L'Azienda dei Servizi Sociali deve altresì concorrere all'attuazione delle progettualità che sviluppano e preservano la buona qualità dei servizi sociali sancite nel Piano di Sviluppo Strategico della città di Bolzano "Idee 2015" ed intraprende le iniziative volte a promuovere il riassetto di comparti organizzativi o il riorientamento strategico operativo in ambito, implementando le misure previste nei piani di settore approvati entro il 2006.

5. Anno 2007: dall'Europa alla città, trends e nuove sfide

L'anno 2007 sarà dedicato in Europa a valorizzare le pari opportunità e l'universalità dell'accesso ai servizi senza discriminazione alcuna.

Il quadro nazionale, che trova puntuale riflesso in Provincia di Bolzano, evidenzia un generalizzato impoverimento del ceto medio, un sentimento diffuso di precarietà delle nuove generazioni, una famiglia sempre più fragile ed in difficoltà nello svolgere le funzioni di socializzazione primaria, di sviluppo affettivo, di educazione, di cura, di solidarietà tra i suoi membri nelle diverse età della vita, un crescente afflusso di migranti.

A livello provinciale l'istituzione del fondo per la non autosufficienza e la conseguente corresponsione al(la beneficiario/a di un buono servizi e/o di un contributo in denaro comporterà l'introduzione di una situazione di qualsiasi mercato, determinando un riassetto del comparto dell'assistenza alle persone anziane non autosufficienti.

Il progressivo insediamento di popolazione nel quartiere Firmian, infine, avrà sicura ripercussione sull'operatività del distretto Don Bosco.

Questi gli elementi tendenziali ed i fenomeni connotati dal maggior tasso di novità che contraddistinguono prevedibilmente il 2007. Su questi temi si misurerà la capacità di reazione dell'Azienda che rispetto a queste nuove sfide è sollecitata a proporre degli obiettivi operativi, semplificando e rendendo trasparenti le procedure per l'accesso ai servizi, avendo particolare cura nell'instaurare una relazione nella madrelingua (italiana e tedesca) dell'utente; promuovendo politiche di inclusione sociale e sviluppando nuove competenze in relazione alle nuove sfide poste dalle tematiche sociali emergenti; realizzando la stretta collaborazione tra amministrazione pubblica e terzo settore, con un significativo coinvolgimento del volontariato, affidando ove vi siano le condizioni ad Associazioni radicate territorialmente, la gestione dei centri diurni per anziani.

6. Found Raising

In un quadro contrassegnato da risorse sempre più scarse che finiscono con il condizionare in termini quantitativi e qualitativi anche il sistema dei servizi sociali si invita l'Azienda ad una maggior diversificazione delle fonti di finanziamento, proseguendo nelle azioni di contenimento della spesa, senza per questo abbassare il livello di qualità delle prestazioni rese o del servizio offerto al/la città.

LINEE GUIDA AZIENDALI

- 1.** Analisi dell'attuale organizzazione ASSB e delle relazioni in essere con l'ente proprietario attraverso la verifica di tutti gli atti fondamentali individuando i punti di maggiore criticità e di forza.
- 2.** Dovendo affrontare nuove sfide dettate dai nuovi bisogni emergenti e dalle nuove strategie Provinciali descritte nel Piano Sociale Provinciale, verificare l'impatto delle ripartizioni e degli uffici sulla qualità dei servizi. I cambiamenti paradigmatici che sono stati avviati in Provincia hanno delle implicazioni trasversali sull'organizzazione e devono essere confrontati con il nostro modello gestionale.
- 3.** Aumentare gli strumenti che aiutino i lavoratori, i quadri intermedi e i dirigenti a lavorare per affrontare la quotidianità con professionalità e informazioni adeguate e rispondere alle necessità e alle responsabilità. Individuare azioni che garantiscano le pari opportunità. Il titolo di studio non è garanzia di qualità degli operatori, individuare forme di selezione adeguate e collegate a regole etiche e comportamentali adeguate alle mansioni che andremo a svolgere.
- 4.** Individuare le tematiche di maggior pertinenza nella propria sfera di azione presenti nel Piano Aziendale di Orientamento Strategico e attivarsi per raggiungere le mete condivise nelle Klausur prestando particolare attenzione alle tematiche del personale, del suo benessere e delle condizioni strutturali dei servizi esternalizzati.
- 5.** Partendo dagli strumenti di pianificazione comunale (Piano Sociale per la Qualità della Vita, Piano Sviluppo strategico) e nelle esperienze di realizzazione dei piani di settore, ci si è orientati a migliorare il nostro ruolo nel fare sistema nella città. In alcuni settori, rimangono delle tematiche "scoperte" in relazione ai temi sociali e territoriali emergenti e a nuovi ambiti di intervento.
- 6.** Gli strumenti di management dei vari servizi e settori dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano non sono omogenei, Si deve promuovere una ricerca di "moltiplicazione" di buone prassi al proprio interno e coinvolgere tutte le unità organizzative.

7. Individuare delle risorse “extra” per far fronte al fabbisogno di ricerca, di innovazione, di studio di settore, di benchmarking gestionale e sociale che non può più essere costantemente sostenuto dalla spesa corrente, pur considerando le implicazioni che possono derivare dall’abbinamento dell’immagine aziendale con eventuali sponsor.
8. Considerando le responsabilità e le complessità sempre maggiori nell’espletamento dei servizi, individuare dei modelli in Azienda di governance che evidenzino il valore ma anche i rischi del lavoro che viene realizzato e che permetta una sempre maggiore previsione oggettiva per le scelte di tipo strategico, economico e valutativo, che promuova sintesi, innovazione e proponga una riqualificazione delle spese.

AREA MINORI E FAMIGLIA

Nel corso dell'anno 2006 è stato definito il "Piano di settore Minori" per il triennio 2006 – 2008. Con questo documento si sono programmati gli interventi a favore dei minori, con particolare riguardo a quelli in situazione di disagio. Il Piano analizza, anche attraverso dati statistici, le tematiche ed i target di riferimento (autoctoni, stranieri, nomadi ecc.), indica le priorità e le misure da mettere in atto e valorizza in modo particolare la funzione di monitoraggio e valutazione.

Nel corso dell'anno 2007 si procederà con lo sviluppo dei contenuti del Piano, ponendo particolare attenzione al sostegno della famiglia, che ha il ruolo fondamentale e più importante, entro il quale il bambino ha diritto a svilupparsi, con l'intensificazione di progetti educativi al fine di supportare e aiutare i genitori a svolgere il loro ruolo genitoriale/educativo nel modo più appropriato possibile. Si porrà particolare attenzione alla fascia adolescenziale con la predisposizione di progetti specifici, quali ad esempio la violenza, il bullismo ecc. e proseguiranno gli interventi a favore dei minori stranieri con l'individuazione di attività di tempo libero e momenti di aggregazione ed integrazione.

Importante la costruzione di una rete e di tavoli di coordinamento che interagiscano tra loro. In questo senso la scuola è ritenuta uno dei soggetti privilegiati nell'osservazione dei minori e non solo sulla base del rendimento scolastico degli stessi: il disagio economico, sociale e culturale in cui vivono diverse famiglie si ripercuote a livello relazionale sui minori, per cui anche il tipo di comunicazione e di comportamento che i minori adottano nei confronti dei propri coetanei o degli insegnanti, possono essere utili indicatori per valutare se un minore vive una situazione di difficoltà o di disagio tale da indurre la scuola a segnalare la situazione al servizio sociale o alle autorità competenti. E' quindi obiettivo fondamentale dei servizi sociali intensificare i progetti di collaborazione con la scuola al fine di permettere la condivisione tra operatori dei distretti e operatori scolastici di un linguaggio comune, consentendo la reciproca conoscenza dei ruoli e delle modalità di lavoro.

TITOLO OBIETTIVO

Attuazione degli interventi previsti nel Piano di settore minori.

DESCRIZIONE

A seguito della stesura del Piano di settore "minori in situazione di disagio", vengono definiti in questo obiettivo i vari interventi che dovranno essere attuati nell'anno 2007 qualora il Piano venisse approvato dalla Giunta Comunale:

1. sperimentare una nuova forma organizzativa all'interno dell'area sociale minori, suddividendo la fase dell'indagine dalla fase di aiuto e supporto nei confronti delle famiglie segnalate;
2. proseguire la sperimentazione dell'educativa domiciliare (avviata nel 2006 - obiettivo pluriennale)
3. costituire un tavolo di confronto tra distretti, servizio handicap, servizi sanitari (servizio psicologico e servizio di neuropsichiatria infantile) sovrintendenza scolastica e associazioni del privato sociale al fine di individuare progetti di sostegno a favore di famiglie con minori disabili.
4. costituire un tavolo di lavoro tra distretti, autorità giudiziarie e strutture socio pedagogiche per minori al fine di individuare nuove procedure e collaborazione per i minori accolti in emergenze nelle strutture per minori;
5. elaborare, in collaborazione con le strutture socio pedagogiche per minori e la provincia, un nuovo concetto degli alloggi ad alta autonomia;
6. costituire una nuova organizzazione a livello sovra distrettuale al fine di coordinare e attuare progetti di prevenzione per gli adolescenti della città di Bolzano

RISULTATO ATTESO

Attuare gli interventi prioritari previsti nel Piano di settore "minori in situazione di disagio"; in particolare si vuole costruire una regia a livello cittadino sul tema della prevenzione giovanile, in cui confluiranno anche gli interventi già messi in atto negli anni precedenti (educativa di strada); l'intervento rivolto ai minori disabili prevederà, oltre alla collaborazione con il servizio handicap e disagio psichico e tutte le risorse territoriali, il coinvolgimento del SAD, nell'ottica di revisione di questo importante servizio distrettuale.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Don Bosco

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Strategia e Pianificazione

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Riduzione e contenimento del disagio sociale dei minori attraverso il miglioramento delle modalità di collaborazione con le scuole materne, elementari e medie.

DESCRIZIONE

L'obiettivo nasce dall'esigenza di approfondire la collaborazione ed il lavoro di rete tra gli operatori della scuola e gli operatori del distretto sociale e del territorio in genere. In particolare condividere un linguaggio comune e strumenti di intervento per affrontare e prevenire il disagio socio – ambientale dei minori.
In seno ai servizi distrettuali sono programmati 6 obiettivi di collaborazione con gli istituti scolastici sul territorio ognuno dei quali ha la sua specificità.

RISULTATO ATTESO

Creazione di spazi di dialogo, confronto e collaborazione tra insegnanti ed operatori sociali in una logica di lavoro di rete.
Sviluppo di progetti di collaborazione e raggiungimento dei risultati esplicitati per ciascun obiettivo.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Tutti i distretti

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Preparazione e realizzazione di interventi educativi rivolti ai giovani, finalizzati ad informare/sensibilizzare su tematiche di genere in un'ottica di prevenzione della violenza contro le donne

DESCRIZIONE

L'obiettivo si sostanzia nell'ideazione e conseguente realizzazione, in collaborazione con le associazioni di settore e, se necessario, anche tramite la collaborazione con associazioni con finalità educative (a titolo di esempio, Forum per le Prevenzioni, Il Germoglio), di interventi educativi rivolti agli adolescenti, finalizzati a prevenire la violenza di genere. Nell'ambito della stesura del Fachplan Donne in situazione di violenza questa esigenza è emersa tanto per la violenza domestica o, comunque agita in contesti familiari alla donna, quanto per il fenomeno dello sfruttamento sessuale.

RISULTATO ATTESO

Stesura materiale di moduli educativi specifici, mirati a seconda dei vari contesti in cui potranno essere effettuati (scuola, centri giovanili, associazioni sportive, etc.) e riutilizzabili in una prospettiva a lungo termine. La realizzazione degli stessi è prevista per fine 2007 e 2008. L'esito dell'intero percorso sarà l'aumento della consapevolezza fra i giovani delle rappresentazioni collettive dell'essere uomo e dell'essere donna nella società odierna e l'aumento del rispetto fra i generi. [NB: l'aumento della consapevolezza sarà misurato durante la II annualità del progetto].

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizi alla Famiglia

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con cittadini /utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Implementazione del sistema integrato dei servizi alla prima infanzia attraverso la realizzazione del piano di comunicazione, il monitoraggio e la valutazione della qualità e la definizione dei criteri di accesso per tutti i servizi.

DESCRIZIONE

Con l'approvazione da parte della Giunta Comunale del piano di settore per la I infanzia e la conseguente delega all'ASSB in materia di microstrutture, devono essere realizzate le attività funzionali all'attribuzione di contenuto al sistema integrato dei servizi alla prima infanzia, attraverso la costituzione di un gruppo permanente sulla qualità (ASSB e microstrutture), nella realizzazione congiunta di:- un piano di comunicazione per consentire una scelta consapevole da parte delle famiglie; - azioni di monitoraggio e di valutazione della qualità del servizio erogato, al fine di poter esercitare la funzione di controllo e di valutazione che il PSQV attribuisce all'ente pubblico, in un'ottica di tutela dell'utenza del servizio; - una definizione dei criteri di accesso per tutti i servizi.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione di un sistema integrato di servizi alla prima infanzia che, come esplicitato dal relativo Piano di Settore, sia in grado di rispondere ai bisogni emergenti delle famiglie

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizi alla Famiglia

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

“Giovani e bullismo”: progetto di sensibilizzazione nei confronti dei giovani alle quotidiane regole di convivenza e di rispetto degli altri.

DESCRIZIONE

Attuare in due classi delle scuole medie del quartiere Don Bosco un progetto sul tema della violenza giovanile e più in particolare sul fenomeno del bullismo.

RISULTATO ATTESO

Sensibilizzare i giovani a semplici e quotidiane regole di convivenza e di relazione.
Il progetto, molto limitato e circoscritto, vuole essere un progetto studio per eventuali e futuri progetti a più ampio raggio.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Don Bosco

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare prestazioni coinvolgendo cittadini /utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

L'AREA ADULTI

I servizi destinati agli adulti si rivolgono a persone del territorio cittadino che per svariati motivi vivono situazioni sociali e relazionali fragili e sono a rischio di situazioni di isolamento sociale.

Tra queste in modo particolare persone straniere con difficoltà ad integrarsi nella comunità locale, persone affette da dipendenze, persone che ha causa del loro vissuto (perdita del lavoro, abbandono delle relazioni familiari, problemi economici, difficoltà personali, provenienza da paesi stranieri ecc.) necessitano di essere accompagnati in percorsi di sostegno socio – lavorativo.

Mentre le persone in estrema difficoltà che vivono situazioni di forte emarginazione vengono seguite direttamente dal Servizio Integrazione Sociale, le persone deboli, in situazione di crisi sociosanitaria, con poca scolarizzazione la cui situazione è al confine tra integrazione ed emarginazione sono seguite dai distretti con prestazioni di natura economica. Esse necessitano di sostegno per la ricerca di un lavoro e per la definizione delle proprie capacità e competenze nel contesto sociale.

Gli obiettivi per l'anno 2007 nell'area adulti si concentrano in particolare sugli adulti affetti da dipendenze e sulle persone che necessitano di recuperare un'autonomia socio – lavorativa.

Nel settore delle dipendenze si rende necessaria la predisposizione del relativo Piano di Settore, ovvero il documento di analisi della situazione attuale e di programmazione triennale degli interventi volti a migliorare il sistema socio-economico a favore di questa tipologia di utenza.

Per l'area adulti più in generale si proseguirà con il progetto di inserimento lavorativo di persone appartenenti alle fasce deboli già maturato all'interno dell'Iniziativa Comunitaria EQUAL – Goal.

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del sistema degli interventi socio-economici a favore delle persone con problemi di dipendenza, attraverso l'implementazione del Piano di settore dipendenze.

DESCRIZIONE

L'obiettivo persegue la realizzazione di uno spazio di dialogo, confronto e collaborazione tra gli attori del settore pubblico e del privato sociale attivi nell'ambito delle dipendenze, secondo una logica di lavoro di rete. Particolare attenzione sarà dedicata ai seguenti ambiti: analisi del bisogno di sostegno socio-economico, realizzazione di uno spazio occupazionale, fenomeno della doppia - diagnosi.

RISULTATO ATTESO

Una rete di attori del settore pubblico e del settore del privato sociale attiva e efficace nell'analizzare i bisogni delle persone con problematiche di dipendenza, nel valutare i servizi attivi e nel proporre e sviluppare interventi innovativi in risposta alle nuove esigenze e necessità delle persone con problematiche di dipendenza sul territorio della città di Bolzano.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Europa – Novacella

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento dell'integrazione socio-lavorativa di 12/15 utenti di "HELP FOR JOB", attraverso la realizzazione di un progetto Fondo Sociale Europeo di formazione e accompagnamento al lavoro, in stretta collaborazione con CLS.

DESCRIZIONE

L'obiettivo é nato dall'esperienza maturata all'interno dell'Iniziativa Comunitaria EQUAL e dall'esigenza di creare strumenti innovativi sul territorio della città, per inserire nel mondo del lavoro gruppi di utenti del servizio aziendale "HELP FOR JOB" con capacità socio-lavorative scarse accompagnate da una bassa scolarizzazione, che hanno necessità di riqualificazione, ma che non sono in grado di sostenere percorsi formativi standard, troppo lunghi e impegnativi.

RISULTATO ATTESO

Avere sperimentato una modalità di formazione e reinserimento al lavoro di utenti svantaggiati conosciuti dal servizio di assistenza economica dei cinque Distretti sociali della città, innovativa e efficace e avere inserito nel mondo del lavoro almeno il 30% degli utenti che hanno concluso con successo l'iniziativa formativa.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Distretto Europa Novacella

Sviluppare prestazioni coinvolgendo cittadini /utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Aumento della qualità della vita delle persone assistite a domicilio attraverso una maggiore e migliore capacità di rispondere ai loro bisogni assistenziali tramite interventi sociosanitari integrati ed una maggiore pianificazione congiunta del lavoro.

DESCRIZIONE

L'obiettivo nasce dall'esigenza di una maggiore integrazione tra operatori del servizio di assistenza domiciliare ed infermieri per la gestione dei casi comuni ritenuti ad alta integrazione sociosanitaria. Attualmente la collaborazione è affidata alle buone relazioni tra i rispettivi operatori, ma non esistono intese operative e protocolli d'intesa concordati e condivisi. L'obiettivo prevede l'attuazione degli interventi e delle misure previste dal Piano di settore dell'area assistenza domiciliare, con particolare riguardo all'integrazione sociosanitaria, attraverso la realizzazione di forme di collaborazione e buone prassi con Servizio Infermieristico Area Territorio del Distretto.

RISULTATO ATTESO

Miglioramento della capacità di rispondere ai bisogni sociosanitari dell'utenza a domicilio.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Oltrisarco – Aslago

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	PLURIENNALE
Aziendale	6	

AREA ANZIANI

Nell'ambito dell'area anziani l'obiettivo in questi anni è stato quello di rispondere ai bisogni individuali degli anziani nel quadro delle risorse disponibili e di promuovere e facilitare a livello locale l'integrazione tra i servizi socio-assistenziali e sanitari, prestando una «risposta unitaria e globale», con particolare attenzione alle persone non autosufficienti.

Su tale obiettivo certamente si proseguirà negli anni a venire, con particolare attenzione alla prevenzione e ai bisogni delle persone non autosufficienti a carico delle famiglie o ospitati in strutture residenziali.

È però necessario da un lato un approccio che ora punti sulla qualità delle prestazioni, dall'altro un approccio globale ed integrato alla persona che sia flessibile e in continua evoluzione per adeguarsi ai nuovi bisogni sociali della popolazione anziana.

Gli obiettivi del 2007 si concentreranno su due fronti:

- Quello della qualità dei servizi, attraverso strumenti ad hoc quali la certificazione, la carta dei servizi, il regolamento;
- Quello della prevenzione e dei “servizi di tregua”

TITOLO OBIETTIVO

Adeguamento del regolamento delle strutture residenziali per anziani alla luce dei nuovi bisogni sociali dell'area anziani attraverso la realizzazione delle misure previste dal piano di settore.

DESCRIZIONE

Il regolamento per la gestione delle strutture residenziali per anziani necessita di un adeguamento in relazione ai nuovi bisogni sociali delle persone anziane della città di Bolzano. Tali nuovi bisogni trovano spazio nel piano di settore (Fachplan).

RISULTATO ATTESO

Realizzazione delle misure previste dal piano di settore riassunte nel nuovo testo del regolamento.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Case di Riposo

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Pianificare e gestire i processi di modernizzazione ed innovazione.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Garanzia di un' informazione omogenea ed aggiornata sulle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani attraverso la realizzazione di una carta dei servizi nuova per tutte le strutture

DESCRIZIONE

La prima stesura della carta dei servizi necessita di una revisione e pertanto si è pensato di realizzare una carta unica per tutte le residenze in modo da garantire omogeneità di comunicazione.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione di una carta dei servizi unica per tutte le strutture residenziali e semiresidenziali della Ripartizione Case di Riposo.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Case di Riposo

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con i cittadini / utenti.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	3	

TITOLO OBIETTIVO

Mantenimento e consolidamento del sistema di gestione della qualità delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, conseguito con la certificazione ISO.

DESCRIZIONE

Entro la fine dell'anno 2006 è prevista la certificazione delle strutture per anziani e quindi per l'anno 2007 si prevede una sistematica messa a regime dell'intero processo.

RISULTATO ATTESO

Corretto utilizzo delle procedure da parte di tutti gli operatori coinvolti e diffusione di una cultura della qualità.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	6	

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento della qualità relazionale dell'ospite delle case di riposo Villa Serena e Villa Armonia e organizzazione di momenti socializzanti attraverso la costruzione di una sistematica integrazione con il territorio.

DESCRIZIONE

Si intende coinvolgere i familiari dei residenti e il territorio (scuole, associazioni, ecc.) nella vita della struttura, facendoli partecipare ad attività specificatamente pensate per gli ospiti ed usufruendo con gli ospiti dei servizi interni offerti dalla struttura.

RISULTATO ATTESO

Maggiore frequentazione da parte del territorio delle strutture con conseguente migliore socializzazione degli ospiti e allargamento della sfera relazionale per un maggiore coinvolgimento di tutte le fasce di età.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Casa di Riposo Villa Armonia
Casa di Riposo Villa Serena

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con i cittadini / utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA / AZIENDALE - PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO

Realizzazione del contatto e del monitoraggio degli anziani soli over 80 anni del quartiere "Europa - Novacella", che non hanno risorse familiari e/o sociali e attivazione di un servizio mensa per anziani nel quartiere.

DESCRIZIONE

L'obiettivo é nato dall'esigenza di conoscere e provare a monitorare la popolazione anziana del quartiere che vive sola, senza sostegno familiare e/o sociale e non é conosciuta dal Distretto sociale, a forte rischio di emarginazione. Si tratta di un obiettivo pluriennale che segue l'analisi della popolazione anziana del quartiere in corso di realizzazione. All'interno dell'obiettivo vi sarà un'azione specifica dedicata alla realizzazione di un servizio mensa per anziani nel territorio del quartiere "Europa - Novacella".

RISULTATO ATTESO

Maggiore consapevolezza da parte del Distretto sociale della fascia della popolazione anziana del quartiere "Europa - Novacella" a maggiore rischio solitudine e emarginazione e riduzione di tale rischio attraverso azioni di monitoraggio adeguate e efficaci.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Europa - Novacella

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con i cittadini / utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Incremento del livello di copertura dei posti del Centro Diurno attraverso una migliore conoscenza del bisogno e una pubblicizzazione del servizio quale centro specializzato per persone affette da patologie di Alzheimer.

DESCRIZIONE

Con tale obiettivo si intende verificare sul territorio l'effettiva incidenza della malattia Alzheimer contattando direttamente tutti gli organi interessati al fine di proporsi come risposta adeguata al bisogno. Si cercheranno le informazioni necessarie contattando direttamente ogni singolo distretto sociale, nonché la geriatria dell'ospedale di Bolzano e l'associazione Alzheimer di Bolzano. Si mira quindi ad avere una conoscenza precisa dell'effettivo bisogno sul territorio, al fine di poter offrire un servizio specifico e specializzato con esperienza a tutte le famiglie che si trovano a dover affrontare la problematica della malattia.

RISULTATO ATTESO

Incremento del livello di copertura dei posti disponibili in struttura.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Centro di Assistenza Diurna Premstaller

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Raccogliere le informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' DELL'OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	4	

AREA INCLUSIONE SOCIALE

Con la definizione del Piano di settore “Inclusione Sociale” - 2006 – 2008 – si sono programmate le attività a favore dei gruppi di persone che necessitano di interventi particolari atti a risolvere e/o contenere ogni forma di esclusione ed emarginazione sociale, in particolare:

- Persone e famiglie senza dimora
- Minori stranieri non accompagnati
- Nomadi Sinti e Rom

Il Piano si articola in 3 capitoli che analizzano, anche attraverso dati statistici, le tematiche ed i target prioritari di riferimento. Esso indica le priorità e le misure da mettere in atto e valorizza in modo particolare la funzione di monitoraggio e valutazione.

Per l'anno 2007 quindi l'obiettivo generale sarà quello di dare attuazione a quanto programmato nel Piano di Settore e contestualmente consolidare il ruolo del neo costituito Servizio Integrazione Sociale quale promotore di sinergie tra i diversi soggetti che a vario titolo ruotano attorno alla tematica o che hanno in gestione i servizi di quest'area.

In questo sistema organizzato ed unico per tutta l'utenza in stato di disagio si vuole migliorare la conoscenza del fenomeno legato alla marginalità in modo tale da poter coordinare in maniera efficace ed efficiente gli interventi in stretta collaborazione con il Terzo Settore, ma soprattutto garantire omogeneità metodologica ed una condivisa filosofia di intervento tra tutti gli attori coinvolti nella progettualità.

In sintesi tutta l'attività rivolta all'area di inclusione sociale persegue gli obiettivi strategici della Città per fronteggiare le nuove povertà ed il disagio nascosto e per creare un sistema di governo unico con l'integrazione di servizi pubblici e privati in rete.

TITOLO OBIETTIVO

Maggiore integrazione sociale delle persone ex carcerate da attuarsi in collaborazione con l'Ufficio Esecuzioni Penali Esterne del Ministero di Giustizia ed il servizio Odos della Caritas.

DESCRIZIONE

L'obiettivo ha lo scopo di promuovere e definire i rapporti e le competenze tra il Servizio Integrazione Sociale dell'ASSB e l'Ufficio Esecuzioni Penali esterne per la definizione della presa in carico e delle modalità di collaborazione con utenti ex-carcerati, nonché di attivare a loro favore progetti di inserimento socio-lavorativo unitamente al servizio Odos.

RISULTATO ATTESO

Inserimento socio-lavorativo di persone ex carcerate nel tessuto cittadino;
formalizzazione della collaborazione tra i due servizi pubblici e le realtà del territorio che sono interessate alla tematica.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Centro Piani Rencio

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare e implementare relazioni con partner strategici

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area inclusione sociale attraverso la realizzazione degli interventi previsti dai rispettivi Piani di Settore (Fachpläne).

DESCRIZIONE

L'obiettivo ha come primo scopo quello di consolidare il Servizio Integrazione Sociale con funzioni di coordinamento e di sinergia dei gestori dei servizi e delle strutture rivolti a persone che vivono in situazione di disagio e/o marginalità quali nomadi, senza dimora, profughi e Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA). Contestualmente dare avvio e sviluppo ad alcuni piani di intervento rispetto alle criticità emerse e contenute nei Piani del Settore Inclusione Sociale.

RISULTATO ATTESO

Piano di Settore "senza dimora": costituzione, sperimentazione ed implementazione di un software per la gestione di un progetto integrato rivolto alle persone senza dimora, da utilizzarsi a cura dei vari attori pubblici e privati del territorio.

Piano di settore "nomadi": proseguire l'inserimento delle famiglie nomadi negli alloggi dell'edilizia abitativa e in appartamenti privati, garantendo forme di accompagnamento socio-educativo nella prima fase con la conseguente riduzione del numero di ospiti di entrambi i Villaggi e perseguendo progetti di integrazione lavorativa.

Piano di settore "Minori Stranieri non Accompagnati": avvio della sperimentazione di un servizio di facilitazione per la realizzazione di rimpatri assistiti e per la promozione dell'affido.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Integrazione Sociale

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

AREA HANDICAP E DISAGIO PSICHICO

I servizi dell'area Handicap e Disagio Psicologico si rivolgono a soggetti con deficit cognitivo e/o fisico ed in situazione di disagio psicologico e sono finalizzati al raggiungimento del massimo equilibrio individuale e la massima autonomia possibile nel vivere quotidiano, con il coinvolgimento della famiglia, di risorse esterne e dei servizi specialistici.

All'interno del servizio handicap si guarda all'utente in un'ottica riabilitativa socio – educativa; l'utente è visto come persona nella sua globalità e quindi nella sua complessità di bisogni, capacità, risorse, potenzialità, ma anche limiti e difficoltà.

L'obiettivo primario del servizio è quello di lavorare sul recupero, ampliamento e mantenimento delle capacità residue della persona basandosi su principi di sussidiarietà ed integrazione sociale.

L'insieme di servizi che ruotano attorno all'utente disabile sono molteplici: abitazione, studio, lavoro e occupazione, tempo libero; ogni servizio deve essere adattato alle particolari situazioni degli utenti: età, potenzialità fisiche, intellettive, doppie diagnosi ecc. perciò la risposta al bisogno è diversificata e dinamica.

Per l'anno 2007 è prevista l'elaborazione del Piano di Settore Handicap che definisce gli interventi da attivare nel biennio e che è costruito in collaborazione con tutti i portatori di interesse dell'ambito.

L'elaborazione del piano necessita di una approfondita analisi dell'esistente che metterà in evidenza i bisogni da soddisfare ed eventuali criticità inerenti l'erogazione dei servizi e proporrà azioni di miglioramento ed innovazione.

Contestualmente verrà elaborato anche il regolamento del servizio handicap contenente le modalità operative ed organizzative del servizio medesimo. Tutti interventi tecnico e gestionali che hanno come fine ultimo il raggiungimento di uno stato ottimale di qualità del servizio.

Per il settore della socio – psichiatria, per il quale nel 2006 è stato predisposto il relativo Piano di Settore, si vedranno decollare i primi interventi programmati e si lavorerà molto sul consolidamento delle collaborazioni con tutti i partners interessati alla tematica.

TITOLO OBIETTIVO

Analisi del bisogno di sostegno assistenziale e socio-pedagogico a domicilio di persone (adulti e anziani) con disabilità ed elaborazione di una proposta di interventi di supporto alle loro famiglie che si inserisce nel concetto di sviluppo del SAD.

DESCRIZIONE

Nella città di Bolzano la rete di servizi per sostenere le persone con disabilità deve essere rafforzata al fine di supportarle nella loro vita quotidiana ritardando, ove possibile, l'inserimento in strutture. Attraverso una rilevazione dei bisogni effettivi delle persone disabili della città di Bolzano e l'individuazione di servizi e altre risorse del territorio devono essere elaborate delle proposte di possibili interventi.

RISULTATO ATTESO

In base ai bisogni delle persone disabili e delle risorse che possono essere coinvolte in un sistema di rete sul territorio della città di Bolzano deve essere elaborato un concetto di lavoro socio-pedagogico a domicilio per le persone e famiglie con adulti in situazione di handicap. Tale concetto deve essere integrato nel più ampio concetto di sostegno assistenziale e socio-pedagogico a domicilio a favore di altre tipologie di utenza.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Distretto gries – S. Quirino

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Elaborazione del Piano di Settore Handicap e realizzazione di alcune delle azioni programmate.

DESCRIZIONE

Elaborazione di un piano pluriennale, che definisca gli interventi da attivare per la città di Bolzano nel settore handicap, attraverso il coinvolgimento e la collaborazione di servizi pubblici, enti privati, associazionismo e portatori di interesse. Si prevede la realizzazione del piano orientativamente entro il primo semestre del 2007, durante il secondo semestre verranno posti in essere gli interventi realizzabili entro fine anno.

RISULTATO ATTESO

Rilevazione dei bisogni espressi e latenti e delle azioni necessarie al loro soddisfacimento ed individuazione degli ambiti strategici di intervento nel settore handicap.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Handicap e Disagio Psicico

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Strategia e Pianificazione

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Garanzia di risposta residenziale per utenti con doppia diagnosi .

DESCRIZIONE

L'obiettivo ha lo scopo di elaborare un progetto di inserimento abitativo di utenti con doppia diagnosi al fine di dare una risposta sistematica a questa tipologia di utenza.

RISULTATO ATTESO

Sviluppare risposte adeguate a favore degli utenti con doppia diagnosi. Durante il primo anno verrà elaborata l'analisi, il fabbisogno, lo studio di fattibilità.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Handicap e Disagio Psicico

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare prestazioni coinvolgendo cittadini /utenti

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento della qualità del servizio Handicap e maggior visibilità e trasparenza nell'erogazione degli aspetti organizzativi ed operativi.

DESCRIZIONE

Elaborazione di un regolamento del servizio Handicap contenente le modalità organizzative ed operative dell'Ufficio handicap e disagio psichico e che garantisca la conoscenza e la trasparenza fra collaboratori, cittadini ed utenti del Servizio, utile anche alla preparazione alla certificazione, secondo le norme UNI – ISO, del servizio handicap.

RISULTATO ATTESO

Stesura di un documento esplicativo, che garantisca una conoscenza da parte dei cittadini e degli operatori dell'assetto organizzativo e delle modalità di funzionamento dell'Ufficio, fornendo inoltre una descrizione di diritti e doveri dei fruitori dei Servizi offerti.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Handicap e Disagio Psichico

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	3	

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento quantitativo dell'offerta di strutture residenziali per persone con disagio psichico con un grado minimo di assistenza

DESCRIZIONE

Realizzazione dell'obiettivo n. 8 del Piano di settore Socio-Psichiatria.

RISULTATO ATTESO

Completare l'offerta residenziale in ambito socio-psichiatrico in rispetto ai parametri provinciali mediante l'apertura di due comunità alloggio.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Handicap e Disagio Psichico

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Predisposizione ed elaborazione di uno studio di fattibilità di un percorso di presa in carico integrata di persone affette da patologie socio-psichiatriche, da seguirsi territorialmente, in collaborazione con il Centro Salute Mentale, Servizio Psicologico, Ufficio Handicap.

DESCRIZIONE

L'obiettivo vuole in primo luogo promuovere la cooperazione tra i diversi servizi quali Distretti Sociali della città di Bolzano, Centro Salute Mentale, Servizio Psicologico, Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico (settore socio-psichiatrico) con la collaborazione del referente dell'area socio-psichiatria e del referente funzionale del Servizio d Aiuto Domiciliare dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Contestualmente si individueranno metodologie operative, procedure di collaborazione e di accesso ai vari servizi Sociali e Sanitari al fine di garantire maggiore flessibilità, de-burocratizzazione negli interventi, creatività, progettualità, corretta ed integrata presa in carico dell'utenza tra i vari servizi.

RISULTATO ATTESO

Formalizzare la collaborazione tra i vari servizi pubblici nel settore socio-psichiatrico.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Centro Piani Rencio

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	5	

ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO

I servizi sociali della città di Bolzano ruotano attorno ad un apparato amministrativo consolidato che li sostiene costantemente dal punto di vista giuridico, economico – finanziario ed organizzativo.

Così come i servizi sociali necessitano di continui adattamenti ai bisogni del territorio altrettanto i servizi amministrativi necessitano di continui adattamenti ai bisogni dei servizi sociali.

Ecco che anche questa parte della Azienda riceve continui input di adattamento, cambiamento e innovazione.

I temi chiave per l'anno 2007 sono:

- Qualità dei servizi
- Benessere organizzativo
- Responsabilità sociale
- Ottimizzazione delle risorse

Sono temi che presi singolarmente hanno un loro significato ed una loro esplicitazione, ma nel loro insieme sono altamente correlati tra loro.

Oltre a questi temi importanti nell'anno 2007 verrà data omogeneità a quei servizi decentrati come i distretti nell'ottica dell'unicità del territorio, il settore handicap, le strutture per anziani e gli asili nido; particolare riguardo avranno anche i servizi sociali esternalizzati con nuove modalità di verifica della qualità dei servizi prestati.

Ad un livello superiore rispetto alla gestione dei servizi, si procederà con la formulazione di una proposta di revisione di tutti gli atti fondamentali che disciplinano le relazioni tra L'Azienda ed Il Comune di Bolzano in aderenza al mutare delle esigenze istituzionali.

La cornice di tutti questi aspetti organizzativi ed innovativi viene identificata in un senso di responsabilità sociale in cui si pone l'attenzione al clima di lavoro, alle relazioni con il personale, i partners esterni, l'utenza e l'ambiente in un'ottica di genere e di comunità.

TITOLO OBIETTIVO

Adeguamento della modalità attuale di interazione tra Comune e Azienda Servizi Sociali di Bolzano in aderenza al mutare delle esigenze istituzionali.

DESCRIZIONE

L'Azienda - dopo otto anni dalla sua istituzione - è chiamata a formulare al proprio ente di riferimento, il Comune di Bolzano, una proposta di "restyling" di tutti gli atti fondamentali che disciplinano le relazioni tra i due enti.

RISULTATO ATTESO

Evidenziare le criticità - scaturenti dall'esperienza degli otto anni di vita dell'Azienda - collegate ad alcune disposizioni di legge, statutarie e regolamentari disciplinanti:

- le relazioni istituzionali e la struttura istituzionale aziendale;
- i flussi finanziari, informativi e patrimoniali;
- la gestione delle risorse umane e dei beni;
- la struttura organizzativa aziendale.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Amministrativa

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie.

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	1	

TITOLO OBIETTIVO

Analisi delle forme disponibili di flessibilità del lavoro, loro combinazioni e verifica della loro applicabilità nei servizi aziendali con proposta di spazi d'intervento al fine della concreta attivazione di azioni di pari opportunità, benessere organizzativo e responsabilità sociale verso il personale aziendale.

DESCRIZIONE

Si deve giungere ad ottenere un quadro di analisi delle possibilità concrete di intervento, anche mediante gruppi di discussione interprofessionali e tra servizi diversi, verificando gli spazi applicativi e impostando, ove possibile e proponibile, esperienze pilota.

RISULTATO ATTESO

Analisi delle diverse possibilità e della loro applicabilità concreta. Proposte per iniziative pilota nei periodi successivi (al termine 2007)

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Gestione del Personale

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Gestione delle risorse umane

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE /AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO

Aumentare funzionalità, qualità e omogeneità dei distretti nell'ottica dell'unicità del territorio attraverso la verifica dell'attuale organizzazione, l'elaborazione di regolamenti e vademecum e la pubblicazione di un'unica carta dei servizi.

DESCRIZIONE

Risulta necessario effettuare un'analisi dell'organizzazione dei distretti al fine di verificare se l'attuale modello è in grado di rispondere ai bisogni emergenti, alle nuove strategie, nonché all'esigenza di garantire risposte e prestazioni omogenee su tutto il territorio della città di Bolzano. Già nel corso del 2006 sono stati elaborati diversi regolamenti relativi a determinati servizi o aree di azione, nonché vademecum per la regolamentazione di alcune procedure. Nel 2007 sarà quindi necessario proseguire tale percorso e adottare ulteriori strumenti di regolamentazione, nonché concludere l'obiettivo 2006 e realizzare la carta dei servizi dei distretti in base agli elementi fondamentali contenuti nel relativo regolamento.

RISULTATO ATTESO

Omogeneità delle prestazioni e processi distrettuali in un'ottica di miglioramento qualitativo e trasparenza verso la cittadinanza.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Ripartizione Distretti

Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE 7 AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO

Definizione di misure idonee a garantire una migliore gestione delle infrastrutture e del patrimonio

DESCRIZIONE

Formalizzare e sperimentare misure che palesino le politiche gestionali aziendali del patrimonio e delle infrastrutture.

RISULTATO ATTESO

Assicurare maggiore efficienza ed economicità nella manutenzione di edifici e delle dotazioni e nell'uso dei servizi energetici.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Appalti e Patrimonio

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Gestire le infrastrutture ed il patrimonio

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLICHE / AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	6	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	4	

TITOLO OBIETTIVO

La funzione di "risk management" come opportunità di sviluppo - formalizzazione delle strategie di presidio dei rischi in ambito assicurativo e di recupero dei crediti.

DESCRIZIONE

Analisi, valutazione e mappatura del rischio in ambito assicurativo e del recupero crediti e strategie connesse.

RISULTATO ATTESO

Palesare la necessità della funzione di "risk management" quale strumento indispensabile ai fini della promozione della qualità aziendale

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Legale

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare, rivedere ed aggiornare politiche e strategie

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	6	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	8	

TITOLO OBIETTIVO

Mantenimento della prima annualità del Servizio Gestione Qualità per la sede amministrativa, le strutture residenziali per anziani, ed il servizio asili nido. Studio di fattibilità relativo all'estensione della certificazione al settore handicap e distretti.

DESCRIZIONE

Il miglioramento dei servizi offerti agli utenti ed alla cittadinanza verrà realizzato attraverso il mantenimento e la verifica periodica del sistema gestione qualità dei settori aziendali certificati nel corso dell'anno 2006. L'attività di sorveglianza si realizzerà mediante la conduzione di verifiche ispettive interne, il supporto all'attività di riesame della direzione, fino alla prima visita di controllo da parte dell'ente di certificazione.

RISULTATO ATTESO

Il presente progetto si prefigge l'obiettivo di realizzare un sempre crescente miglioramento qualitativo delle prestazioni sociali e dei servizi al cittadino erogati dai settori aziendali oggetto di certificazione di qualità secondo la norma ISO UNI EN 9001:2000 e dalle norme di settore dedicate ai servizi Asili Nido ed alla Ripartizione Case di Riposo. Più precisamente l'impegno al miglioramento riguarderà la progettazione di servizi alla persona, la progettazione ed erogazione del servizio dei nidi d'infanzia, di servizi assistenziali socio-sanitari per anziani in forma residenziale, semiresidenziale e di Centro Diurno e di consulenza e valutazione dei rischi, interventi tecnici, sorveglianza sanitaria e formazione/Informazione.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio di Direzione

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare un sistema di gestione dell'Azienda.

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE 7 AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	6	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento delle performances di qualità nei servizi sociali esternalizzati

DESCRIZIONE

Formalizzare e sperimentare modalità di verifica in ordine all'esecuzione di servizi sociali esternalizzati che saranno, in caso di buon esito, ricomprese nel documento "Guida alle esternalizzazioni in ASSB".

RISULTATO ATTESO

Definizione e concreta applicazione di nuove modalità di valutazione in tema di esecuzione di servizi sociali esternalizzati.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Appalti e Patrimonio

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Identificare, disegnare e gestire e migliorare i processi

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE
Aziendale	6	

TITOLO OBIETTIVO

Ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse - Kosten Leistungsrechnung

DESCRIZIONE

Rilevare ed analizzare i costi in relazione alle prestazioni applicando il sistema informatico provinciale.

RISULTATO ATTESO

Introduzione di un sistema di analisi dei costi per singola prestazione per confrontarli con altre realtà e poter attuare un benchmarking.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Finanze e Contabilità

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Implementare sistemi di analisi strategica e pianificazione nel complesso dell'Azienda.

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	6	

TITOLO OBIETTIVO

Rafforzamento del dialogo permanente con gli interlocutori aziendali attraverso il coinvolgimento attivo di significativi portatori di interesse nel processo di costruzione del Bilancio Sociale e del suo miglioramento strutturale.

DESCRIZIONE

Con lo sviluppo dei Piani di Settore, la programmazione degli interventi relativi a particolari gruppi di utenza è stata costruita e condivisa con rappresentanti del Terzo Settore che a vario titolo erano coinvolti nelle aree di interesse. Nel corso dell'anno 2006 si porterà a termine la fase di costruzione dei piani e si darà avvio al loro sviluppo in termini progettuali. Nell'anno 2007 si sarà in grado quindi di coinvolgere tali portatori di interesse anche nella fase di rendicontazione dei risultati ottenuti. Determinante sarà inoltre il contributo che potranno apportare le neo costituite figure dei referenti di area e di tema che nel corso dell'anno sono state direttamente coinvolte nei singoli ambiti di competenza.

RISULTATO ATTESO

Un nuovo Bilancio Sociale condiviso e partecipato "Bilancio Sociale" trasparente che evidenzii gli impegni, i risultati e gli effetti sociali prodotti. La nuova veste che si vuole dare al Bilancio Sociale anche con la modifica della matrice rendicontativa, quindi sarà sì quella di un documento trasparente che renda conto del complesso delle attività, ma che rappresenti, in un quadro unitario, il rapporto tra visione politica, obiettivi, risorse e risultati. Il tutto con il coinvolgimento interno (degli organi di governo e della struttura organizzativa) ed esterno (dei vari interlocutori e della comunità) nella valutazione dei risultati e nell'individuazione di obiettivi di miglioramento.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio di Direzione

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare ed implementare relazioni con partner strategici.

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale		

TITOLO OBIETTIVO

Ricerca di forme alternative di finanziamento - Found raising

DESCRIZIONE

L'obiettivo ha lo scopo di costruire uno strumento per orientare i servizi al reperimento di forme alternative di finanziamento per spese gestionali, nella fattispecie di un vademecum contenente tutte le informazioni e procedure utili a tale scopo.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione di un vademecum per il reperimento di possibili fonti alternative di finanziamento per spese gestionali.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Finanze e Contabilità

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	6	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	7	

TITOLO OBIETTIVO

Sviluppo della responsabilità sociale in Azienda Servizi Sociali di Bolzano (seconda annualità del progetto).

DESCRIZIONE

Si tratta di proseguire con la seconda annualità del progetto sulla Responsabilità Sociale che già nel corso del 2006 ha sviluppato alcune linee guida. Centrale nel corso del 2007 sarà individuare forme di raccordo tra i vari uffici tra le azioni di responsabilità sociale che già si svolgono ed individuare forme innovative ed efficaci di trasmissione in modo semplice e partecipato del significato della Responsabilità Sociale ai collaboratori aziendali.

RISULTATO ATTESO

Chiara posizione dell'Azienda in merito a temi di responsabilità sociale e maggior sensibilizzazione in merito dei collaboratori interni e partners esterni.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Direzione

RIFERIMENTO AL SISTEMA DI QUALITA' EFQM

Dare una direzione all'Azienda, sviluppare e comunicare vision, mission e valori.

RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA POLITICHE /AZIENDALI - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	8	

Budget 2007 (importi espressi in €)

	IMPIEGHI				FONTI			
	Spesa corrente	Investimenti	Totale	%				%
Servizi distrettuali	9.532.998	17.000	9.549.998	14,5	Entrate proprie		9.688.372	14,7
Famiglia, donne e minori	10.807.522	85.850	10.893.372	16,5	Da Azienda sanitaria		9.727.000	14,8
Disagio sociale	3.813.186	16.640	3.829.826	5,8	Anticipazione finanziamenti/contributi provinciali		34.358.000	52,1
Handicap/disagio psichico/dipendenza	11.324.323	27.758	11.352.081	17,2	<i>per servizi sociali delegati</i>	30.858.000		
case di riposo/ degenza, centri di assistenza diurna	17.862.345	332.259	18.194.604	27,6	<i>per servizi sociali non delegati</i>	3.500.000		
ex domicilio di soccorso	3.500.000		3.500.000	5,3	Quota a carico Amm.ne comunale*		11.950.445	18,1
utenza mista (erogazioni A.E.S.)	4.422.520		4.422.520	6,7	<i>progetti FSE</i>		188.800	0,3
Amministrazione centrale	4.134.241	35.975	4.170.216	6,3	* di cui tramite bilancio di assestamento		1.100.000	
TOTALE	65.397.135	515.482	65.912.617	100	TOTALE		65.912.617	100

CONTO D'ORDINE: investimenti finanziati sul FS/contributi	1.500.000	finanziamento del FS/contributi	1.500.000
---	-----------	---------------------------------	-----------