



Contratto di servizio

Anno 2008

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

SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

certificato in accordo alla norma
ISO 9001:2000 e sottoposto a
verifiche volontarie e periodiche



QUALITÄTS- MANAGEMENT

Wir sind zertifiziert

Regelmäßige freiwillige
Überwachung nach ISO 9001:2000



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

Questo documento si riferisce al periodo:
gennaio – dicembre 2008

Questo documento è destinato a:
Amministrazione Comunale

INDICE

Relazione introduttiva	pag. 3
Note metodologiche	pag. 4
Linee Guida politiche	pag. 5
Linee Guida aziendali	pag. 7
Area Prima Infanzia	pag. 8
Area Minori	pag. 10
Area Adulti	pag. 14
Area Anziani	pag. 16
Area Inclusione Sociale	pag. 23
Area Handicap e disagio psichico	pag. 25
Area Organizzazione e sviluppo	pag. 28
Budget 2008	pag. 41
Obiettivi aziendali per leve EFQM	pag. 42
Tabella riepilogativa obiettivi del contratto di servizio	pag. 43

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 2008. Si tratta, tra tutti, di quelli maggiormente strategici e complessi con cui l'ASSB intende contribuire alla realizzazione del Piano strategico cittadino.

Gli obiettivi dell'Azienda sono quindi 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 è costruita in modo partecipato.

Di particolare significato a tal proposito sono gli strumenti di pianificazione per aree tematiche, i Piani di Settore - Fachpläne, elaborati in modo condiviso tra realtà istituzionali pubbliche e risorse private, già introdotti in alcuni settori a decorrere dal 2006. I Piani di settore prevedono lo sviluppo di una serie di obiettivi molto complessi e che richiedono un grande impiego di tempo e risorse; per alcune aree perciò ci si è limitati a dichiarare quale obiettivo 2008 la realizzazione di uno o più obiettivi contenuti nel relativo Piano di Settore. A livello organizzativo e gestionale per l'anno 2008 si vuole migliorare ulteriormente la qualità assistenziale con una serie di interventi che puntano a migliorare i processi, ma soprattutto a prestare attenzione al personale al fine di ottenere dalle risorse umane motivazione, soddisfazione, efficacia.

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.

IL DIRETTORE
Dott. Bruno Marcato

NOTE METODOLOGICHE

Il contratto di servizio riporta gli obiettivi che i servizi aziendali si sono prefissati per l'anno 2008. Gli obiettivi sono stati formulati avendo come riferimento le linee politiche annuali e gli strumenti di pianificazione pluriennali (Piano strategico, Bilancio Sociale dell'Azienda e Piani di Settore). Alcuni obiettivi non fanno riferimento a linee guida politiche o ai vari piani, ma nascono da esigenze organizzative aziendali esplicitate dalla Direzione aziendale.

Per dare una chiave di lettura più chiara, gli obiettivi sono stati identificati in base all'**area di appartenenza** a cui essi si riferiscono: prima infanzia, minori, adulti, anziani, persone in situazione di handicap e disagio psichico, inclusione sociale, organizzazione e sviluppo (quest'ultima area comprende interventi in diversi settori: risorse umane, sostenibilità e finanza, comunicazione, organizzazione) e sono state inserite le descrizioni e/o motivazioni che hanno portato alla loro scelta, i **risultati attesi** e le 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 linee guida politiche, 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 attribuite ai diversi incaricati di posizione dirigenziale ed organizzativa.

In ciascuna scheda allegata è stato inserito un campo con una sintesi descrittiva del risultato che il responsabile di ogni singolo obiettivo intende raggiungere. In più, il sistema automatizzato di programmazione e controllo in Azienda (software BIC2), in sede di programmazione, prevede una serie di indicatori di efficienza ed efficacia che consentono di misurare in termini quantitativi e qualitativi il risultato che sarà raggiunto al 31.12.2008. Questa verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi (rapporto tra risultato raggiunto e risultato atteso) potrà chiaramente avvenire solo alla fine dell'anno e se ne darà conto nel bilancio sociale 2008.

Alla fine del fascicolo è riportata la tabella riguardante il budget per l'anno 2008 necessario all'Azienda per raggiungere gli obiettivi dichiarati e per la gestione dell'attività ordinaria.

E' allegata inoltre una tabella che abbina ogni obiettivo ad una leva del sistema di qualità EFQM, sistema di eccellenza che sta adottando l'Azienda.

LINEE GUIDA POLITICHE

1. ORGANIZZAZIONE, GESTIONE ECONOMICA E FINANZE

A. Migliorare ed aggiornare l'organizzazione aziendale formulando proposte gestionali di miglioramento/innovazione qualitativa, predisponendo in particolare le necessarie revisioni organizzative sia dei servizi centrali che di quelli decentrati secondo criteri di qualità, di responsabilità sociale e sfruttando l'apporto delle nuove tecnologie.

B. Perseguire una gestione improntata ai criteri di economicità e di responsabilità sociale rispetto agli acquisti ed al consumo delle risorse nel rispetto dell'ambiente.

C. Sviluppo ed adozione di strumenti adeguati processi di controllo di gestione, con particolare riferimento al recupero crediti, alla gestione dei rischi ed al reperimento di fonti alternative di finanziamento, atti a preservare e consolidare la corretta gestione economico-patrimoniale dell'azienda.

2. PERSONALE ASSB

A. 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 sul posto di lavoro e di conciliazione dei tempi vita/lavoro.

B. Incrementare la percentuale di personale in servizio a tempo indeterminato, riducendo la precarietà sul posto di lavoro.

C. Aggiornare e formare il personale in relazione ai cambiamenti sociali in essere: multiculturalità, nuove povertà, Pflegesicherung, ecc.

3. PIANO DI SVILUPPO STRATEGICO / PIANI DI SETTORE

L'Azienda dei Servizi Sociali deve concorrere all'attuazione delle progettualità che sviluppino e preservano la buona qualità dei servizi sociali sancite nel piano di sviluppo strategico della città di Bolzano "Idee 2015" ed intraprendere le iniziative volte a promuovere il riassetto di comparti organizzativi o il riorientamento strategico operativo di ambito, implementando le misure previste nei piani di settore approvati entro il 2007.

In quest'ottica sarebbe opportuno prevedere uno studio che analizzi e di conseguenza proponga possibilità e soluzioni di "omogeneizzazione" dell'approccio da parte dei distretti rispetto alla presa in carico e dimissione dei cosiddetti "casi sociali" in modo da disporre di dati omogenei per meglio leggere la realtà sociale nella dimensione territoriale e per avanzare proposte alla Provincia in relazione ai parametri di personale necessari per meglio affrontare i diversi carichi di lavoro riscontrabili tra i diversi distretti sociali.

4. VALUTAZIONE PARTECIPATA E RELAZIONE CON IL TERRITORIO

A. 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 dell'azione dell'A.S.S.B. ed a valorizzare il ruolo del terzo settore, stimolando le potenzialità di coprogettualità e sviluppando prassi di valutazione integrata dei servizi ad esso affidati.

B. La crescente complessità del quadro sociodemografico della città capoluogo impone l'approfondimento di tematiche sociali emergenti che necessitano di essere presidiate sviluppando professionalità interne all'azienda di ambito con particolare attenzione al tema del crescente segmento di popolazione appartenente a diverse culture rispetto a quelle autoctone ed ai giovani in situazione di difficoltà, puntando l'attenzione su due aspetti strategici: le seconde generazioni e le differenze di genere.

C. Si invita a rilanciare l'azione di educativa di strada e a consolidare, dando una cornice di riferimento organica, i diversi progetti attivati dai distretti con le scuole cittadine.

D. L'organizzazione di un evento annuale volto a promuovere la cultura sociale è particolarmente auspicato.

5. ANNO 2008: DALL'EUROPA ALLA CITTA', TRENDS E NUOVE SFIDE

A. L'anno 2008 sarà l'anno europeo del dialogo interculturale. Sarà cura dell'ASSB contribuire alla valorizzazione del dialogo interculturale come opportunità per concorrere ad una società pluralistica e dinamica, rendendo più visibili e coerenti tutti i programmi le azioni che contribuiscono al dialogo interculturale.

B. Il quadro nazionale, che trova puntuale riflesso anche 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 la prevista attuazione a partire dal luglio 2008 della riforma conseguente all'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 quasi mercato, determinando un riassetto del comparto dell'assistenza alle persone non autosufficienti.

C. Il completamento delle assegnazioni degli alloggi nel quartiere Firmian, infine, avrà sicura ripercussione sull'operatività del distretto Don Bosco.

Questi gli elementi tendenziali ed i fenomeni che contraddistinguono il 2008. 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.

In particolare l'impatto che avrà l'istituzione del fondo per la non autosufficienza deve essere colto come opportunità per verificare la funzionalità del sistema dei servizi di assistenza domiciliare e di quello per le persone disabili, perseguendo un riassetto organizzativo aderente a dimensioni e caratteristiche dei bisogni emergenti.

LINEE GUIDA AZIENDALI

Organizzazione: migliorare l'organizzazione aziendale attraverso proposte gestionali di miglioramento / innovazione qualitativa, in particolare: predisporre le necessarie revisioni organizzative sia della sede che degli uffici decentrati secondo criteri di qualità, di responsabilità sociale e tecnologia innovativa e con l'individuazione di responsabili dei progetti che agiranno per chiaro mandato e condurranno i progetti secondo un'organizzazione per processi.

Sostenibilità e Finanza: gestione degli uffici secondo un'ottica di economicità e di responsabilità sociale nei confronti dell'ambiente, dei consumi, degli acquisti. Garanzia di una corretta gestione economica attraverso l'attendibilità del bilancio aziendale e l'adozione di strumenti adeguati di controllo di gestione. Maggior impegno nel recupero crediti, nel reperimento di risorse alternative e nella gestione dei rischi.

Cultura / Servizi / Generale: promuovere l'innovatività attraverso lo sviluppo dei piani di settore ed il continuo monitoraggio del loro impatto sia nel settore sociale che in quello organizzativo. Proseguire, promuovere e sostenere la comunità di pratiche e "pratiche migliori" sulla metodologia di lavoro e con progetti ad hoc. Mantenere e monitorare il rapporto con il Terzo Settore.

Cultura / Servizi / Strutture: adeguare le strutture ed i servizi sia in termini quantitativi che qualitativi ai nuovi bisogni ed a target specifici di utenti. Aumentare il servizi di tregua per le famiglie.

Cultura / Servizi / Territorio: adeguare i servizi territoriali alle nuove esigenze del territorio ed a target specifici di utenti. Affrontare ed approfondire tematiche sociali emergenti che necessitano di essere presidiate.

Comunicazione Interna / Esterna: adozione di strumenti e modulistica che favoriscano l'accesso semplificato ai servizi da parte di tutti i cittadini nonché redazione di atti e documenti di facile comprensibilità ai collaboratori interni ed esterni. Coinvolgimento dei cittadini in tematiche sociali attraverso l'adozione di strumenti informatici e/o collegamento on line, individuazione di gruppi di rappresentanza. Rendere visibile ed immediatamente riconoscibile l'Azienda attraverso la revisione dell'immagine coordinata.

Risorse Umane: intraprendere azioni che favoriscano il benessere sul luogo di lavoro con il coinvolgimento diretto di dirigenti e collaboratori, anche attraverso momenti di formazione. Sviluppare una procedura che favorisca la mobilità tra enti e quella possibile a livello europeo. Effettuare costantemente l'analisi sul fabbisogno di personale al fine di programmare i relativi concorsi. Incremento dei posti in telelavoro.

AREA PRIMA INFANZIA

Per la prima volta sia nel Bilancio Sociale 2006 che nel contratto di servizio l'area Prima Infanzia 2008 viene divisa dall'area Famiglia e minori. L'obiettivo strategico per l'anno 2008 rimane quello, avviato nel 2007, della realizzazione di un sistema integrato per la prima infanzia che sia in grado di rispondere alle esigenze delle famiglie e possa offrire loro la possibilità di scelta nell'ambito di un sistema efficiente, la cui offerta è sia di tipo pubblico che proveniente dal privato sociale.

Il Piano di settore "Prima infanzia" infatti evidenzia l'esigenza e la priorità nel settore infanzia, di dotare i quartieri di servizi omogenei sotto l'aspetto qualitativo. L'attuale distribuzione dei servizi alla prima infanzia risulta infatti varia da quartiere a quartiere e si differenzia tenendo presente anche fattori ambientali, economici ecc.. Diventa quindi, strategico nell'ottica di un sistema integrato di servizi, ma non solo, porre in evidenza gli aspetti che concorrono a definire i diversi servizi e contraddistinguerli.

L'intenzione è quella di realizzare un piano di comunicazione per consentire una scelta consapevole da parte delle famiglie, attraverso l'adozione in tutte le strutture pubbliche e gestite dal privato sociale presenti sul territorio, di carte dei servizi grazie alle quali l'utente/cliente sia in grado di scegliere in modo consapevole il tipo di servizio che risponde in modo più adeguato alle sue esigenze. Verranno inoltre programmate azioni di monitoraggio e di valutazione della qualità del servizio erogato, al fine di poter esercitare un'attività di controllo. La valutazione della qualità del servizio è affidata all'ente pubblico in un'ottica di tutela dell'utenza, così come la definizione di criteri di accesso per tutti i servizi.

TITOLO OBIETTIVO n. 58

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

L'attività destinata alla creazione di un sistema integrato alla Prima Infanzia da parte dell'Ufficio sarà mirata alla conclusione di parte delle azioni della prima annualità, essendo queste partite con uno scostamento temporale significativo o direttamente posticipate alla II annualità a seguito di cause esogene all'Ufficio Servizi alla Famiglia e consisteranno quindi:

- elaborazione di un piano della comunicazione per consentire una scelta consapevole da parte delle famiglie;
- prosecuzioni delle azioni di monitoraggio e di valutazione della qualità del servizio erogato, al fine di poter esercitare una funzione di controllo e di valutazione che il Piano Sociale per la Qualità della Vita attribuisce all'ente pubblico, in un'ottica di tutela dell'utenza del servizio

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

Ufficio Servizi alla Famiglia

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

Politica	6	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	3	

AREA MINORI

Nell'ambito dei servizi rivolti ai minori, nel corso dell'anno 2006, è stato elaborato il Piano Minori – settore sociale. Il Piano ha favorito l'analisi della situazione delle famiglie e dei minori che vengono presi in carico dal servizio sociopedagogico dei distretti sociali, ha ripercorso gli interventi sociali messi in atto negli ultimi anni e ha individuato gli interventi ritenuti più idonei ed opportuni da attuare nei prossimi anni. Durante l'anno 2008 si vuole proseguire con la realizzazione di alcuni obiettivi ed azioni in esso contenuti.

Innanzitutto si ritiene importante procedere con il monitoraggio e la valutazione dei risultati raggiunti finora, attraverso l'analisi dei dati a disposizione e attivare un'osservazione ed un monitoraggio sugli adolescenti della città di Bolzano anche in collaborazione con le risorse e le istituzioni presenti sul territorio, come ad esempio i vigili di quartiere, i centri giovanili e istituzioni scolastiche, con le quali già dallo scorso anno sono attive diverse iniziative di collaborazione.

Un'altra azione significativa sarà lo studio e l'approfondimento di alcune tematiche che coinvolgono il mondo dei giovani come quella del drop – out (l'abbandono scolastico), e quella dei conflitti intergenerazionali, in particolare per le famiglie straniere (2° generazione di immigrati).

A livello di intervento concreto sul territorio si vuole dare attivazione a progetti mirati a favore degli adolescenti delle città di Bolzano su alcune tematiche (tempo libero, uso e abuso di alcol).

Altro tema che si continuerà ad affrontare nella sua seconda annualità è quello dell'informazione /sensibilizzazione su tematiche di genere in un'ottica di prevenzione della violenza contro le donne

TITOLO OBIETTIVO n. 25

Attuazione degli interventi previsti nel "Piano minori - settore sociale".

DESCRIZIONE

Vengono definiti in questo obiettivo i vari interventi, previsti dal documento tecnico "Piano minori – settore sociale", che dovranno essere attuati nell'anno 2008, la cui responsabilità è a carico del responsabile d'area.

Gli interventi individuati sono:

implementazione e monitoraggio sull'andamento degli interventi previsti dal "Piano minori – settore sociale"

Attuare un'osservazione e un monitoraggio degli adolescenti;

Sviluppare progettualità mirate a favore degli adolescenti, coordinando le azioni dei 5 distretti e implementando la collaborazione con le risorse del territorio;

RISULTATO ATTESO

Attuazione di alcuni interventi previsti dal Piano Minori - settore sociale

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Don Bosco

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

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	3	

TITOLO OBIETTIVO n. 26 - n. 31 - n. 36

Riduzione e contenimento del disagio dei minori attraverso il miglioramento delle modalità di collaborazione con le scuole del quartiere.

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 rafforzare il dialogo ed il linguaggio comune, individuare strumenti di intervento mirati ad affrontare e prevenire il disagio socio – ambientale dei minori. Il percorso, già avviato lo scorso anno, ha permesso l'avvio di modalità operative tra distretto e scuola, in alcuni istituti si sono già raggiunti buoni livelli di collaborazione che quest'anno saranno consolidati, in altri si tratterà di definire le modalità operative sulla base di quanto è emerso nel primo anno di confronto. Tutti i distretti sia con obiettivi dichiarati che non operano costantemente per ottimizzare tale collaborazione.

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 da ciascun distretto.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretti Sociali
(Don Bosco, Centro-Piani-Rencio, Gries)

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

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO n. 60

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

La seconda annualità del progetto prevede un test rispetto ai moduli didattici elaborati nel corso della prima annualità, la loro taratura e la realizzazione di incontri con i giovani per diffondere una cultura del rispetto fra i generi in un'ottica di prevenzione della violenza contro le donne

RISULTATO ATTESO

Il risultato che si mira ad ottenere è una maggiore consapevolezza da parte dei giovani rispetto alla cultura di genere, agli stereotipi culturali attualmente dominanti, ai meccanismi della violenza sia legata alla violenza domestica che allo sfruttamento, al rispetto dell' "altra persona". Questo grado di consapevolezza sarà possibile misurarlo, a breve termine, attraverso *follow up* mirati nei gruppi in cui i moduli sono stati somministrati.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Servizi alla Famiglia

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

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale		

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 isolamento sociale.

Tra queste in modo particolare persone straniere con difficoltà ad integrarsi nella comunità locale, persone affette da dipendenze, persone che a 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.

L'obiettivo strategico per l'anno 2008 nell'area adulti è l'attuazione degli interventi previsti dal "Piano di Settore Dipendenze", già avviato nel corso dell'anno 2007.

Come per gli altri piani di settore, anche quello delle dipendenze prevede una serie di obiettivi e di interventi che però, visto il target di riferimento, necessità di progetti trasversali su adulti, ma anche su giovani e famiglie.

Si precisa che per l'area adulti sono in fase di consolidamento numerose iniziative riferite all'integrazione lavorativa, all'estensione del servizio di aiuto domiciliare, alle dimissioni protette, (servizi che si rivolgono anche all'area adulta e non solo a quella anziana) attività di informazione e sensibilizzazione su tematiche di genere in un'ottica di prevenzione della violenza contro donne.

TITOLO OBIETTIVO n. 28

Attuazione degli interventi previsti nel Piano di settore dipendenze.

DESCRIZIONE

Si tratta della seconda annualità del progetto "Piano di settore dipendenze", che segue l'attività di analisi dei bisogni e di dialogo con gli attori del settore pubblico e del privato sociale attivi in tale settore, svoltasi nell'anno 2007. Tutti gli attori coinvolti saranno impegnati nell'anno 2008 nella realizzazione delle attività legate alle proposte di miglioramento formulate nel Piano di settore, che spaziano da iniziative organizzative, all'attivazione di un nuovo servizio, ad azioni nell'ambito del lavoro e di supporto alla genitorialità.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione del pacchetto di azioni di miglioramento, elaborato dal tavolo di lavoro pubblico - privato sociale nel corso della costruzione del Piano di settore "Dipendenze" nella precedente annualità.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Europa Novacella

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

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	3	

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.

Lo scorso anno si è puntato molto sulla qualità delle prestazioni assistenziali erogate nelle strutture per anziani fino ad arrivare alla certificazione di tutte le strutture aziendali.

Oltre a proseguire con il percorso qualità, quest'anno le strutture si impegneranno ad approfondire tematiche specifiche al fine rispondere ai bisogni di particolari target di utenti come ad esempio le persone affette da demenza. Ci si concentrerà sul miglioramento della qualità di vita dell'anziano residente in struttura sia dal punto di vista della relazione e della socializzazione che del mantenimento delle capacità funzionali e rallentamento della perdita di funzioni cognitive attraverso una sperimentazione sull'efficacia della stimolazione cognitiva; particolare attenzione viene anche prestata alla sua sicurezza in struttura.

A livello territoriale si vuole anche ottimizzare la qualità assistenziale agli anziani presenti sul territorio con l'attuazione di misure ed interventi relativi all'assistenza domiciliare, ai centri di assistenza diurna, alle dimissioni protette nonché prestare particolare attenzione agli anziani over 80 che vivono soli e non sono conosciuti dai servizi in un'ottica di prevenzione per persone a forte rischio di fragilità ed emarginazione sociale.

Sicuramente l'avvio della Pflegesicherung, di cui ad oggi non è ancora chiara la cornice organizzativa che la Provincia vorrà applicare, potrà comportare alcune variabili, che non sono del tutto prevedibili.

TITOLO OBIETTIVO n. 49

Garanzia di un'ulteriore risposta quali quantitativa alle persone affette da demenza attraverso la realizzazione di una unità di cura protetta.

DESCRIZIONE

La realizzazione di una unità di cura speciale all'interno di un Centro di degenza è ormai una azione indispensabile e necessaria per garantire una adeguata qualità della vita ai malati di demenza ed una certa sicurezza ai restanti residenti.

RISULTATO ATTESO

Garantire una adeguata e moderna assistenza ai residenti affetti da particolari patologie evitando inoltre disagi ai restanti residenti della struttura

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Centro di Degenza Villa Europa

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

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	4	

TITOLO OBIETTIVO n. 30

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 sperimentazione delle nuove tecnologie presso il domicilio di un gruppo campione.

DESCRIZIONE

Si tratta della terza annualità di un'iniziativa innovativa che ha permesso di tracciare la "mappa della fragilità" degli anziani over 80 anni che vivono soli nel quartiere "Europa - Novacella". Nel corso dell'anno 2008 si prevede di proseguire con il contatto delle persone anziane sole rilevate nella fase di indagine e di monitorarne quelle individuate come a forte rischio solitudine ed emarginazione sociale.

RISULTATO ATTESO

Riduzione del rischio di solitudine ed emarginazione social e degli anziani over 80 anni, che vivono soli nel quartiere attraverso il contatto a cura di un gruppo di operatori del Distretto sociale.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Europa - Novacella

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

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE (III annualità)
Aziendale	5	

TITOLO OBIETTIVO n. 33

Attuazione delle misure e degli interventi previsti nel "Progetto di riorganizzazione del SAD" in collegamento al Piano di settore anziani.

DESCRIZIONE

L'obiettivo consiste nel dare attuazione concreta a quanto previsto nel documento "Analisi e proposte di riorganizzazione del SAD", con particolare riguardo al capitolo conclusivo "obiettivi ed interventi" e tenuto conto inoltre di quanto previsto nel "Piano di settore anziani", predisposto congiuntamente da Comune e ASSB. Durante la prima annualità si prevede di rivedere l'assetto organizzativo e di spostare l'asse dell'intervento in ambito più tecnico specialistico.

RISULTATO ATTESO

La riorganizzazione del Sad consentirà di spostare maggiormente l'asse dell'intervento verso ambiti assistenziali rivolti direttamente alla persona, spogliandosi di competenze più generiche lontane dal sostegno diretto all'utente.

Il Sad, inoltre, dovrà riuscire a soddisfare bisogni ad oggi non soddisfatti nei confronti di diverse tipologie di utenza attualmente non seguite e/o poco seguite.

La riorganizzazione di procedure, modulistica, ecc. dovrà consentire una maggiore e migliore capacità di rispondere ai bisogni del territorio, secondo canoni di ottimizzazione delle risorse.

Un miglioramento in termini di risposta all'utenza è atteso inoltre dalla collaborazione con l'Asl Territorio nei confronti di utenti seguiti congiuntamente e che richiedono interventi ad elevata integrazione

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretto Oltrisarco - Aslago

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

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (1 annualità)
Aziendale	3	

TITOLO OBIETTIVO n. 45

Individuazione di soluzioni atte ad aumentare la sicurezza nelle strutture ed a contenere "la fuga" dei residenti.

DESCRIZIONE

Al fine di evitare che residenti confusi abbandonino autonomamente le residenze è necessario realizzare un sistema di controllo degli accessi e delle uscite in modo da garantire la necessaria sicurezza.

RISULTATO ATTESO

Nessun residente che lascia la struttura senza essere individuato.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Case di Riposo

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

Politica	5	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	4	

TITOLO OBIETTIVO n. 47

Miglioramento della procedura di accesso ai Centri di Assistenza Diurna per incrementarne l'utilizzo, attraverso nuovi e diversi accordi con la sanità.

DESCRIZIONE

La necessità di modificare le procedure in essere si stanno dimostrando non adeguate e pertanto è necessario cambiarle in funzione della necessità di incrementare le frequenze.

RISULTATO ATTESO

Aumento delle frequenze ai Centri di Assistenza Diurna

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Case di Riposo

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

Politica	1	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	4	

TITOLO OBIETTIVO n. 54 – n. 51

Miglioramento della qualità relazionale dell'ospite e organizzazione di momenti socializzanti attraverso la costruzione di una sistematica integrazione con il territorio.

DESCRIZIONE

Obiettivo molto sentito da operatori e residenti e familiari, L'intento è quello di portare i residenti in gruppi organizzati con il supporto degli operatori, familiari e associazioni del territorio in uscite a scopo socializzante e anche ludico ricreativo.

RISULTATO ATTESO

Migliore percezione della qualità della vita in struttura da parte dei residenti, degli operatori, dei familiari.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Case Riposo – Villa Armonia e Villa Serena

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

Politica	4	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	4	

AREA INCLUSIONE SOCIALE

Con l'approvazione 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

In questa sua seconda annualità l'obiettivo mira all'ottimizzazione ed al miglioramento qualitativo dell'area inclusione sociale, attraverso lo sviluppo degli interventi in esso programmati.

Gli interventi si differenziano a seconda dei target di riferimento nello specifico:

Per le persone senza dimora si vogliono individuare le strategie per far fronte alle situazioni di emergenza sociale nonché rendere operativo il sistema informativo e di gestione del caso in rete tra settore pubblico e privato sociale.

Per persone nomadi Sinti e Rom si vogliono realizzare forme di maggiore sostegno ai processi di inserimento delle famiglie nelle zone di edilizia sociale ed iniziative atte a favorire l'inclusione socio – lavorativa.

In sintesi anche l'attività di quest'anno 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 n. 40

Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area inclusione sociale, attraverso la realizzazione degli interventi previsti dal Fachplan specifico.

DESCRIZIONE

Individuazione di alcuni piani di intervento quali: Per SENZA DIMORA: Individuare delle strategie operative di intervento per far fronte alle situazioni di emergenza sociale. Testare e rendere operativo il software di gestione del caso in rete tra pubblico e privato. Per MISNA: Riforma della normativa di settore a livello provinciale che ridefinisca le fasi di accoglienza nei vari livelli e nella presa in carico da parte delle Com. Comprensoriali. Per NOMADI: Sinti: realizzazione di forme di maggiore sostegno ai processi di inserimento delle famiglie nei quartieri dell'edilizia sociale ed iniziative atte a favorire l'inclusione socio-lavorativa. Rom: favorire il processo di inserimento nell'edilizia residenziale pubblica o privata. Per PROFUGHI: prevedere forme di compartecipazione alle spese dei servizi offerti nelle strutture di accoglienza..

RISULTATO ATTESO

Rendere omogenei gli interventi e le metodologie. Garantire maggiore qualità, efficacia ed efficienza ai servizi rivolti alla persona.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Integrazione Sociale

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (Il annualità)
Aziendale	3	

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.

Ed è su questi fattori che nell'anno 2007 si è concentrata l'attenzione durante la stesura del "Piano di Settore Handicap e Disagio Psicologico". I quattro tavoli di lavoro formati da personale specializzato, da interlocutori esterni appartenenti ad associazioni, cooperative ecc. e dai parenti e familiari degli utenti, hanno lavorato sulla globalità dei bisogni degli utenti cercando di non lasciare scoperta alcuna fase della vita di queste persone, anzi cercando di dare continuità e garanzia assistenziale tra una fase e l'altra. I quattro gruppi si sono infatti occupati di:

- Minori: abitare, studiare e tempo libero
- Adulti: abitare
- Adulti: lavoro e occupazione
- Tempo libero

Per l'anno 2008, si vuole dare avvio allo sviluppo degli obiettivi previsti nel Piano.

Oltre alla pianificazione degli interventi nel triennio, come previsto dal relativo piano di settore, il servizio handicap si accingerà ad intraprendere una nuova iniziativa di miglioramento gestionale ed assistenziale attraverso l'avvio del percorso di certificazione di qualità ISO (si veda capitolo successivo).

Come nel settore anziani inoltre, anche il settore handicap e disagio psicologico subirà l'applicazione della Pflegesicherung e, non essendo ancora del tutto chiaro il modello organizzativo che la Provincia deciderà di applicare, potrebbero subentrare alcune variabili imprevedibili.

TITOLO OBIETTIVO n. 63

Attuazione di alcuni obiettivi del "Piano di settore Handicap".

DESCRIZIONE

Implementazione di 1 obiettivo per ogni settore: **Minori disabili e famiglie**: Creazione di un posto in via sperimentale a favore di un minorenni ((15 - 16) all'interno di un gruppo occupazionale. **Abitare**: incremento del servizio di respiro per le famiglie che hanno in cura un disabile a domicilio. **Lavoro**: creazione di un settore di attività specifica e assunzione di una persona disabile. **Trasversale**: attivazione di iniziative di informazione per i genitori riguardo a tematiche di persone disabili.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione dei tre obiettivi individuati.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Persone in situazione di Handicap e Disagio Psicico

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (1 annualità)
Aziendale	3	

TITOLO OBIETTIVO n. 65

Miglioramento assistenziale alle persone con doppia diagnosi attraverso il proseguimento di un percorso di formazione ed approfondimento della tematica.

DESCRIZIONE

Proseguimento del percorso di formazione e supervisione del personale a contatto costante con utenti con gravi disturbi del comportamento e in situazioni di doppia diagnosi.

RISULTATO ATTESO

Acquisizione di nuove competenze professionali.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Servizio Handicap e Disagio Psicico

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	3	OBIETTIVO PLURIENNALE (1 annualità)
Aziendale	4	

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 e insieme costituiscono un unico apparato la cui mission è la salute del cittadino.

Gli obiettivi contenuti nelle tabelle che seguono sono quelli individuati come estremamente strategici per il buon funzionamento dei servizi, per il miglioramento della loro qualità sia assistenziale che gestionale, nonché per una corretta e attenta gestione delle risorse sia in termini economici, che di efficienza ed efficacia, ma soprattutto di gestione delle risorse umane. Gli obiettivi che seguono non sono pertanto solamente amministrativi ma vanno a toccare anche le sfere tecniche e operative.

Si veda ad esempio l'inizio del percorso della certificazione di qualità dei distretti sociali e del servizio handicap e disagio psichico, certificazione che garantirà il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi e la loro omogeneizzazione su tutto il territorio cittadino; la definizione di un codice etico che orienti e vincoli l'operato degli addetti all'assistenza in modo da trovare un'ispirazione comune e condivisa nell'agire professionale e quotidiano; lo sviluppo della responsabilità sociale in azienda con particolare riferimento alle risorse umane e la migliore accessibilità ed informazione sui servizi attraverso la revisione della modulistica, del materiale informativo e l'organizzazione di campagne informative. Tutti questi obiettivi sono rivolti all'utente finale in quanto mirano al miglioramento della qualità assistenziale.

Altri, più di natura giuridico – amministrativa mirano invece ad una corretta gestione delle risorse a disposizione, da quelle economico – finanziarie e patrimoniali, a quelle tecnologiche.

TITOLO OBIETTIVO n. 01

Sviluppo della responsabilità sociale in ASSB con particolare riguardo alla responsabilità sociale nei confronti del personale aziendale.

DESCRIZIONE

Durante la seconda annualità del progetto sulla Responsabilità Sociale decollato nel 2006, sono state concretizzate le modalità di sensibilizzazione dei clienti interni in merito alla tematica ed individuati gli obiettivi che si vogliono raggiungere nei diversi ambiti aziendali. La terza annualità vedrà lo sviluppo di progetti ed azioni concrete in cui si vedranno coinvolti, sia direttamente che indirettamente, tutti gli operatori dell'azienda

RISULTATO ATTESO

Comportamenti aziendali coerenti con i concetti di RSI

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Direzione Generale

SETTORE

ORGANIZZAZIONE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO PLURIENNALE (III terza annualità)
Aziendale	7	

TITOLO OBIETTIVO n. 23 – n. 62 – n. 03

Miglioramento della qualità assistenziale per i Distretti Sociali e per il Settore Handicap e Disagio Psicico attraverso la creazione di un sistema di qualità secondo le norme ISO e UNI ed integrazione con il sistema aziendale.

DESCRIZIONE

Avvio di un percorso che porti alla certificazione dei distretti sociali e del settore handicap e disagio psichico. Il fine ultimo è quello di definire e quindi migliorare in itinere i processi operativi ed assistenziali, definirne le procedure e proseguire nel loro continuo e costante miglioramento. I due sistemi di qualità inoltre verranno connessi con i sistemi attualmente in vigore presso la sede e gli altri servizi certificati per quanto concerne le procedure comuni a tutti i servizi.

RISULTATO ATTESO

Il risultato finale sarà la certificazione di qualità a garanzia del miglioramento dei processi operativi ed assistenziali dei servizi distrettuali e di quelli del servizio handicap e disagio psichico.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Distretti, Ufficio Handicap e Disagio Psicico,
Ripartizione Amministrativa, Ufficio di
Direzione

SETTORE

ORGANIZZAZIONE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO PLURIENNALE (1 annualità)
Aziendale	1	

TITOLO OBIETTIVO n. 41

Miglioramento delle relazioni interne, migliore attenzione alla persona - utente, maggior orientamento e coinvolgimento del personale delle case di riposo, dei servizi handicap e degli asili nido attraverso la definizione di linee di comportamento chiare precise e condivise.

DESCRIZIONE

Alla luce dei delicati compiti del personale assistenziale è quanto mai necessario realizzare, in maniera partecipata, un codice etico che orienti e vincoli l'operato degli addetti all'assistenza in modo da trovare un'ispirazione comune e condivisa all'agire professionale e quotidiano.

RISULTATO ATTESO

Realizzazione ed applicazione di un codice etico formalmente approvato dalla ASSB pensato per il personale assistenziale ovvero a diretto contatto con i bisogni degli utenti per il settore CDR, Handicap e disagio psichico e asili nido.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Case di Riposo

SETTORE

RISORSE UMANE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	7	

TITOLO OBIETTIVO n. 16

Analisi delle forme disponibili di flessibilità del lavoro, loro combinazioni e verifica della loro applicabilità nei servizi aziendali con proposte di spazi di intervento al fine della concreta attivazione di pari opportunità, benessere organizzativo.

DESCRIZIONE

Si tratta di verificare ed applicare ove opportuno alcune soluzioni di flessibilità del lavoro, sia di origine contrattuale che integrate da soluzioni ad hoc.

RISULTATO ATTESO

Produzione di documenti operativi per singola iniziativa.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio gestione del personale

SETTORE

RISORSE UMANE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	2	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	7	

TITOLO OBIETTIVO n. 07

Riduzione, nel medio lungo periodo, delle spese di acquisto e gestione di software attraverso l'introduzione ed utilizzo di software libero in sostituzione di alcuni software proprietari.

DESCRIZIONE

A seguito della valutazione con esito positivo di alcune applicazioni opensource, si procede con la loro introduzione in Azienda.

RISULTATO ATTESO

Al 31.12 2008 utilizzo da parte di alcuni referenti presso i servizi di almeno due software opensource e creazione di almeno una postazione multimediale presso la sede amministrativa.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio di Direzione settore CED

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 13

Ottimizzazione delle procedure di recupero crediti.

DESCRIZIONE

Recupero crediti aziendali. Ulteriore ottimizzazione delle procedure con particolare riferimento alla necessità di tempestiva fatturazione e di una corretta applicazione - anche in armonia e di concerto con gli organi provinciali preposti - delle disposizioni di cui al D.P.G.P. 30/2000 in materia di agevolazione tariffaria.

RISULTATO ATTESO

Diminuzione del numero delle posizioni creditorie e incremento delle entrate proprie in forza di una tempestiva e corretta procedura di fatturazione collegata al rispetto delle disposizioni normative provinciali in tema di "Harmonisierung".

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Amministrativa

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE - PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 22

Favorire l'affidamento di servizi e prodotti ai laboratori protetti in un'ottica di miglioramento di integrazione sociale degli utenti e di ottimizzazione di costi.

DESCRIZIONE

analisi e definizione della documentazione di gara per poter svolgere procedure riservate a laboratori protetti

RISULTATO ATTESO

Capacità potenziale nello svolgimento di procedure di gara riservate a laboratori protetti

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Appalti e Patrimonio

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale		

TITOLO OBIETTIVO n. 08

Riduzione delle spese di acquisto e di gestione dell'infrastruttura di rete e della telefonia attraverso l'acquisizione di soluzioni alternative.

DESCRIZIONE

Ottimizzazione e razionalizzazione dell'attuale sistema di gestione della rete telefonica e rete dati realizzando una proposta organizzativa di valutazione economica e di individuazione delle aree di miglioramento che conduca ad una revisione dell'infrastruttura di rete e telefonica

RISULTATO ATTESO

Durante il primo anno di attività il risultato atteso è la documentazione finale da proporre alla Direzione Generale per consentire la valutazione degli interventi possibili in termini organizzativi, economici e di acquisizione di soluzioni alternative

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio di Direzione

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO PLURIENNALE (1 annualità)
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 10

Adempimento e valutazione degli esiti prodotti dalla rilevazione del sistema "Kostenleistungsrechnung" riferito ai servizi sociali delegati (Fondo Sociale).

DESCRIZIONE

Rilevare ed analizzare i costi in relazione alle prestazioni applicando il sistema informativo provinciale con valutazione dei singoli reports prodotti.

RISULTATO ATTESO

Trasparenza dei costi e rapporto prestazione / costo

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Finanze e Contabilità

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 20

La funzione di Risk Management come opportunità di sviluppo.

DESCRIZIONE

Prosecuzione dell'attività di analisi, valutazione e mappatura del rischio in ambito assicurativo e di recupero dei crediti e strategie connesse – Analisi, valutazione e mappatura del rischio nel settore della sicurezza sul lavoro e strategie connesse, anche in termini di copertura assicurativa – studio ed approfondimento rispetto ad un più ampio progetto di risk management quale modello gestionale aziendale

RISULTATO ATTESO

Palesare la necessità della funzione di “risk management” quale strumento indispensabile ai fini della qualità aziendale nei settori assicurativo, del recupero dei crediti e della sicurezza sul lavoro – palesare la fattibilità o non fattibilità di un progetto generale di risk management da introdurre quale modello gestionale aziendale

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Legale

SETTORE

SOSTENIBILITA' E FINANZA

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	1	OBIETTIVO PLURIENNALE (II annualità)
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 19

Migliore accessibilità ai servizi attraverso la revisione della modulistica in uso presso i servizi aziendali (case di riposo, distretti, servizio handicap, servizi alla famiglia).

DESCRIZIONE

L'obiettivo si propone di revisionare l'intera modulistica in uso presso i servizi aziendali (case di riposo, distretti, servizio handicap e ufficio servizi alla famiglia) al fine di armonizzare ed uniformare i moduli utilizzati in Azienda. La modulistica verrà riesaminata sia da un punto di vista di rispetto delle vigenti disposizioni in materia di semplificazione amministrativa e di privacy (oltre che di rispetto delle disposizioni normative specifiche di ogni settore) che da un punto di vista di semplificazione delle modalità di compilazione da parte dei cittadini fruitori dei servizi sociali aziendali.

RISULTATO ATTESO

Revisione e semplificazione dell'intera modulistica aziendale utilizzata da case di riposo, distretti, servizio handicap e ufficio servizi alla famiglia.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ufficio Legale

SETTORE

COMUNICAZIONE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	2	

TITOLO OBIETTIVO n. 24

Aumento della cultura sociale attraverso la partecipazione all'organizzazione di un evento pubblico.

DESCRIZIONE

La Fondazione Vital, nella primavera del 2008 ha in programma l'organizzazione di una fiera specialistica per gli anziani del territorio provinciale. L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è partner organizzativo e partecipa alla pianificazione e allo svolgimento dell'iniziativa. Obiettivo della manifestazione è quello di presentare un'offerta informativa ampia e visibile ai destinatari. Saranno presentati inoltre servizi e prodotti di referenti pubblici e privati e saranno previste conferenze di noti esperti su varie tematiche inerenti la salute.

RISULTATO ATTESO

Aktiv - aging e promozione della salute degli anziani che sono fisicamente in forma.

UNITA' ORGANIZZATIVA PROPONENTE

Ripartizione Distretti

SETTORE

COMUNICAZIONE

RIFERIMENTO ALLA LINEA GUIDA POLITICA /AZIENDALE – PERIODICITA' OBIETTIVO

Politica	4	OBIETTIVO ANNUALE
Aziendale	6	

Budget 2008 (importi espressi in €)

	IMPIEGHI				FONTI			
	Spesa corrente	Investimenti	Totale	%				%
Servizi distrettuali	10.204.157	15.455	10.219.612	15,2	Entrate proprie		9.945.022	14,8
Famiglia, donne e minori	10.921.647	103.972	11.025.619	16,4	Da Azienda sanitaria		10.743.381	16,0
Disagio sociale	3.417.683	9.201	3.426.884	5,1	Anticipazione finanziamenti/contributi provinciali		35.439.986	52,6
Handicap/disagio psichico/dipendenza	11.141.695	14.200	11.155.895	16,6	<i>per servizi sociali delegati</i>	31.639.986		
case di riposo/ degenza, centri di assistenza diurna	18.983.193	257.458	19.240.651	28,6	<i>per servizi sociali non delegati</i>	3.800.000		
ex domicilio di soccorso	3.459.665		3.459.665	5,1	Quota a carico Comune	11.200.000		
utenza mista (erogazioni A.E.S.)	4.887.000		4.887.000	7,3			11.200.000	16,6
Amministrazione centrale	3.889.377	23.686	3.913.063	5,8				
TOTALE	66.904.417	423.972	67.328.389	100	TOTALE		67.328.389	100

CONTO D'ORDINE: investimenti finanziati sul FS/contributi	500.000	finanziamento del FS/contributi	500.000
---	---------	---------------------------------	---------

OBIETTIVI AZIENDALI PER LEVE EFQM

	LEVE	n. obiettivi programma di attività	n. obiettivi contratto di servizio
1.0	Leadership	1	
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	
1.3	Motivare e supportare il personale dell'azienda e agire come modello di comportamento	1	
1.4	Gestire i rapporti con il livello politico e gli altri portatori di interesse		
2.0	Strategia e pianificazione	3	2
2.1	Raccogliere le informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse	1	
2.2	Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie		1
2.3	Implementare sistemi di analisi strategica e pianificazione nel complesso dell'azienda		
3.0	Gestione delle risorse umane	1	1
3.1.	Pianificare, gestire e migliorare le politiche delle risorse umane in linea con piani e strategie		1
3.2	Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando i compiti individuali e di gruppo agli obiettivi dell'azienda		1
3.3	Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment	1	
4.0	Partnership e risorse	1	
4.1	Sviluppare e implementare relazioni con partner strategici	1	4
4.2	Sviluppare ed implementare relazioni con cittadini / utenti	3	5
4.3	Gestire la conoscenza e le informazioni	3	
4.4	Gestire le risorse finanziarie	6	2
4.5	Gestire le risorse tecnologiche		3
4.6	Gestire le infrastrutture e il patrimonio	2	
5.0	Processi e gestione del cambiamento	1	
5.1	Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi	6	7
5.2	Sviluppare prestazioni coinvolgendo cittadini / utenti		1
5.3	Pianificare e gestire i processi di modernizzazione e innovazione	4	3
		36	31
		67	

TABELLA RIEPILOGATIVA OBIETTIVI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO PER LEVE EFQM

LEVA EFQM	Cdr	Ufficio/Servizio	TITOLO OBIETTIVO (contratto di servizio)	Obiettivo del contratto di servizio (n° obiettivo in BIC)
2.0	70	SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE	Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area inclusione sociale, attraverso la realizzazione degli interventi previsti dal Fachplan specifico.	n. 40
2.0	150	UFFICIO DISTRETTO DON BOSCO	Attuazione degli interventi previsti nel piano minori - settore sociale.	n. 25
2.2	50	UFFICIO LEGALE	La funzione di risk management come opportunità di sviluppo.	n. 20
3.0	41	UFFICIO PERSONALE	Analisi delle forme disponibili di flessibilità del lavoro, loro combinazioni e verifica della loro applicabilità nei servizi aziendali con proposte di spazi di intervento al fine della concreta attivazione di pari opportunità, benessere organizzativo.	n. 16
3.1	1	DIREZIONE	Sviluppo della responsabilità sociale in ASSB con particolare riguardo alla responsabilità sociale nei confronti del personale aziendale. (terza annualità del progetto)	n. 01
3.2	7	RIPARTIZIONE CASE RIPOSO	Miglioramento delle relazioni interne, migliore attenzione alla persona - utente, magg. orientamento e coinvolgimento del personale delle cdr, dei sh e dp e degli asili nido attraverso la definizione di linee di comportamento chiare precise e condivise.	n.41
4.1	150	UFFICIO DISTRETTO DON BOSCO	Riduzione e contenimento del disagio dei minori attraverso il miglioramento delle modalità di collaborazione con le scuole del quartiere.	n. 26
4.1	160	UFFICIO DISTRETTO CENTRO-PIANIRENCIO	Ottimizzazione dell'intervento di prevenzione di riduzione del disagio minorile in ambito scolastico attraverso un percorso formativo congiunto tra insegnanti di una scuola elementare di lingua tedesca e gli operatori dell'area socio-pedagogica.	n. 31
4.1	190	UFFICIO DISTRETTO GRIES-S.QUIRINO	Riduzione e contenimento del disagio dei minori attraverso il miglioramento delle modalità di collaborazione di collaborazione con le scuole del quartiere.	n. 36
4.1	240	UFFICIO SERVIZI ALLA FAMIGLIA	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.	n. 58
4.2	6	RIPARTIZIONE DISTRETTI	Aumento della cultura sociale attraverso la partecipazione all'organizzazione di un evento pubblico.	n. 24
4.2	50	UFFICIO LEGALE	Migliore accessibilità ai servizi attraverso la revisione della modulistica in uso presso i servizi aziendali (case di riposo, distretti, servizio handicap e ufficio servizi alla famiglia).	n. 19
4.2	180	UFFICIO DISTRETTO EUROPA-NOVACELLA	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 sperimentazione delle nuove tecnologie presso il domicilio di un gruppo campione.	n. 30

LEVA EFQM	Cdr	Ufficio/Servizio	TITOLO OBIETTIVO (contratto di servizio)	Obiettivo del contratto di servizio (n° obiettivo in BIC)
4.2	250	CASA RIPOSO VILLA ARMONIA	Miglioramento della qualità relazionale dell'ospite e organizzazione di momenti socializzanti attraverso la costruzione di una sistematica integrazione con il territorio - 2° annualità.	n. 54
4.2	260	CASA DI RIPOSO SERENA	Miglioramento della qualità relazionale del residente ed organizzazione di momenti socializzanti attraverso la costruzione di una sistematica integrazione con il territorio. 2° annualità.	n. 51
4.4	2	RIP.SERVIZI AMMINISTRATIVI	Ottimizzazione delle procedure di recupero crediti.	n. 13
4.4	20	UFFICIO FINANZE E CONTABILITA	Adempimento e valutazione degli esiti prodotti dalla rilevazione del sistema "Kostenleistungsrechnung" riferito ai servizi sociali delegati (Fondo Sociale).	n. 10
4.5	7	RIPARTIZIONE CASE RIPOSO	Individuazione di soluzioni atte ad aumentare la sicurezza nelle strutture ed a contenere "la fuga" dei residenti.	n.45
4.5	10	UFFICIO DI DIREZIONE	Riduzione, nel medio lungo periodo, delle spese di acquisto e gestione di software attraverso l'introduzione ed utilizzo di software libero in sostituzione di alcuni software proprietari.	n. 07
4.5	10	UFFICIO DI DIREZIONE	Riduzione delle spese di acquisto e di gestione dell'infrastruttura di rete e della telefonia attraverso l'acquisizione di soluzioni alternative.	n. 08
5.1	6	RIPARTIZIONE DISTRETTI	Adozione di un sistema di qualità per i distretti sociali secondo le norme ISO e UNI.	n. 23
5.1	7	RIPARTIZIONE CASE RIPOSO	Miglioramento della procedura di accesso ai CAD per incrementarne l'utilizzo, attraverso nuovi e diversi accordi con la sanità.	n. 47
5.1	10	UFFICIO DI DIREZIONE	Sistema qualità per i Distretti Sociali e per il settore Handicap e Disagio Psicico e integrazione con il SGQ aziendale.	n. 03
5.1	180	UFFICIO DISTRETTO EUROPA-NOVACELLA	Attuazione degli interventi previsti nel Piano di settore dipendenze (2 annualità).	n. 28
5.1	430	UFFICIO HANDICAP/DISAGIO PSICHICO	Miglioramento della qualità assistenziale dell'Ufficio in situazione di handicap e disagio psichico secondo le norme ISO e UNI.	n. 62
5.1	430	UFFICIO HANDICAP/DISAGIO PSICHICO	Attuazione di alcuni obiettivi del "Piano di settore Handicap".	n. 63
5.1	430	UFFICIO HANDICAP/DISAGIO PSICHICO	Miglioramento assistenziale alle persone con doppia diagnosi attraverso il proseguimento di un percorso di formazione ed approfondimento della tematica.	n. 65

LEVA EFQM	Cdr	Ufficio/Servizio	TITOLO OBIETTIVO (contratto di servizio)	Obiettivo del contratto di servizio (n° obiettivo in BIC)
----------------------	------------	-------------------------	---	--

5.2	30	UFFICIO APPALTI E PATRIMONIO	Favorire l'affidamento di servizi e prodotti ai laboratori protetti in un'ottica di miglioramento di integrazione sociale degli utenti e di ottimizzazione di costi.	n. 22
5.3	170	UFFICIO DISTRETTO OLTRISARCO- ASLAGO	Attuazione delle misure e degli interventi previsti nel "Progetto di riorganizzazione del SAD" in collegamento al Piano di settore anziani.	n. 33
5.3	210	CENTRO DEGENZA VILLA EUROPA	Garanzia di un ulteriore risposta quali quantitativa alle persone affette da demenza attraverso la realizzazione di una unità di cura protetta.	n. 49
5.3	240	UFFICIO SERVIZI ALLA FAMIGLIA	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 - II annualità.	n. 60

