



Contratto di servizio 2011

Documento annuale di programmazione dell'attività e budget di previsione



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



Questo documento è a cura di
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Questo documento si riferisce al periodo
Gennaio – dicembre 2011

Questo documento è destinato a:
Amministrazione comunale

INDICE

| | |
|-----------------------------------|---------|
| ✚ Introduzione | pag. 1 |
| ✚ Linee-guida politiche 2011 | pag. 3 |
| ✚ Area Prima Infanzia e Famiglia | pag. 7 |
| ✚ Area Minori | pag. 8 |
| ✚ Area Adulti | pag. 9 |
| ✚ Area Anziani | pag. 10 |
| ✚ Area Handicap e Disagio Psicico | pag. 12 |
| ✚ Area Inclusione Sociale | pag. 13 |
| ✚ Area Sviluppo del Territorio | pag. 14 |
| ✚ Area Organizzazione e Sviluppo | pag. 15 |
| ✚ Area Sostenibilità e Finanza | pag. 16 |
| ✚ Area Risorse Umane | pag. 17 |
| ✚ Area Comunicazione | pag. 18 |
| ✚ Nota metodologica | pag. 19 |
| ✚ Budget 2011 | pag. 23 |

INTRODUZIONE

Il contratto di servizio è lo strumento con cui ASSB e il Comune definiscono **obiettivi e risorse finanziarie** per un dato arco temporale. Esso è definito annualmente.

Questo Contratto di Servizio è riferito al 2011 ed è stato formulato fondamentalmente¹ sulla base delle **linee guida politiche dettate in via transitoria** nell'aprile 2010 – visto il cambio di Giunta comunale – dall'Assessorato alle Politiche sociali (Patrizia Trincanato) e di alcune indicazioni fornite dal nuovo subentrato Assessore.

Su questa base, è stato possibile costruire un sistema di obiettivi strategici, condivisi sia dalla nuova eletta parte politica, sia dalla Direzione Generale di ASSB. La programmazione 2011 può quindi essere considerata frutto di una concertazione fra assessorato e Direzione Generale di ASSB.

Una decina di obiettivi operativi sono stati inseriti nel presente Contratto di Servizio su precisa richiesta della parte politica ad inizio novembre 2010, quindi mesi dopo la chiusura della fase di progettazione da parte dei dirigenti aziendali. Altri obiettivi, invece, sono stati ritenuti di impatto minore e quindi tolti dalla proposta di Contratto di Servizio. Essi continueranno in ogni caso ad essere a tutti gli effetti obiettivi aziendali interni. Si consideri che visti i tempi ristretti dedicati alla concertazione, eventuali nuovi obiettivi potrebbero essere inseriti in corso d'anno.

Per la metodologia di costruzione e rendicontazione della presente programmazione si rimanda all'appendice 1 "Nota metodologica".

Il contratto di servizio contiene anche la scheda del budget 2011, ossia la quantificazione del fabbisogno di risorse finanziarie necessarie per lo svolgimento dell'attività istituzionale ordinaria, oltre che per il perseguimento degli obiettivi programmati e elencati nel contratto stesso.

Rispetto alla quantificazione del fabbisogno di risorse finanziarie effettuato dai servizi aziendali, la scheda di budget contiene importi ridotti per quanto riguarda le risorse che

¹ Altri documenti che fungono da base per la definizione degli obiettivi operativi da parte dei dirigenti sono: il Piano strategico del Comune di Bolzano, i piani di settore e il Bilancio sociale di ASSB.

deriveranno dalla Provincia: a fronte di un fabbisogno per finanziare i servizi di competenza provinciale inizialmente (luglio 2010) quantificato da ASSB in 40.253.746,95 euro, ridotto in dicembre 2010 su richiesta della Provincia a 38.969.445 euro, nella scheda l'importo a carico della Provincia è stato ulteriormente ridimensionato a 37.351.761 euro. Tanto è infatti quanto la Provincia ha deciso di finanziare (comunicazione del 15.12.2010). Tale importo è finanche inferiore all'assegnazione complessiva del 2010. Per riuscire a contenere la richiesta di reale fabbisogno entro le cifra assegnata, ASSB ha effettuato un ricalcolo dell'IRAP secondo il metodo commerciale, ha ridotto la previsione di spesa sulla voce destinata alle rette per affidamento di minori a strutture e ha ridotto le previsioni di personale aggiuntivo o sostitutivo.

Rispetto alla quota di finanziamento corrente necessario a coprire il costo dei servizi di competenza comunale l'importo inserito nella scheda budget a carico del Comune è di 16.850.000 euro. Esso non differisce sostanzialmente dalla quota posta a carico del Comune per l'anno 2010. Per la parte di investimenti il fabbisogno è di 521.185 euro.

Relativamente all'ammontare dei contributi provinciali sulle materie di competenza comunale, essi sono ipotizzati in base ad una stima delle spese ammissibili dalla Provincia e della percentuale di contributo riconoscibile su tale spesa ammessa. Per il settore del disagio sociale, in base all'esperienza, nella stima si è utilizzato un criterio cauto in considerazione delle spese ammesse negli ultimi anni e delle percentuali di contributo assegnate. In questo settore non si è tenuto quindi in considerazione il massimo del contributo possibile, ma una cifra leggermente ridotta secondo un criterio più realistico.

Le cifre così ridotte e contenute nella scheda di budget non potranno coprire eventuali ulteriori costi che dovessero derivare da nuovi progetti assegnati ad ASSB e non previsti.

IL DIRETTORE GENERALE
DR. BRUNO MARCATO

Linee-guida politiche anno 2011 per l'Azienda Servizi Sociali

1. L'attuazione del Piano di sviluppo strategico "Idee 2015" e dei Piani di settore.

La collaborazione al processo di costruzione del nuovo strumento di pianificazione delle politiche sociali.

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano concorre attivamente alla realizzazione del Piano di sviluppo strategico della città di Bolzano "Idee 2015", ed è chiamata a realizzare gli interventi contenuti nei piani di azione riferiti a tutti i Piani di settore, con particolare riferimento alle seguenti aree di intervento:

- *Area minori e famiglie:* individuare azioni, progetti e modalità di intervento a sostegno della genitorialità e al rafforzamento della famiglia.
- *Area delle nuove povertà:* sviluppare progetti volti a promuovere l'inclusione sociale rivolta a persone in situazione di fragilità economica, promuovendo azioni nell'ambito delle politiche attive del lavoro, in rete con gli enti preposti e il Terzo settore.
- *Area della disabilità:* promuovere e adattare i servizi alle persone disabili che sono divenute anziane e alle loro famiglie, promuovere interventi innovativi nell'ambito dell'inserimento lavorativo delle persone disabili;
- *Area anziani:* promuovere le "reti di cura" e iniziative di sostegno, informazione e formazione delle famiglie chiamate ad assistere persone non autosufficienti, e realizzare azioni innovative nell'ambito dell'introduzione delle nuove tecnologie nella cura e nell'assistenza delle persone anziane a domicilio.

Nel corso del 2011 sarà approvato il nuovo strumento di pianificazione delle politiche sociali e della qualità della vita rispetto al quale l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è chiamata a fornire il suo fondamentale apporto nell'attuazione operativa delle linee guida rispetto alle quali ASSB è competente.

(Macro obiettivi ASSB: 1.1; 3.1.; 4.1; 4.4; 4.5; 4.7; 5.1)

2. La protezione sociale e il sostegno delle famiglie nell'attuale situazione di crisi economica e finanziaria

L'attuale situazione di crisi economico-finanziaria che ha colpito anche la realtà locale richiede il sostegno alle famiglie che hanno subito una riduzione del reddito a causa della perdita del posto di lavoro di uno dei membri, attraverso un'equa applicazione degli ammortizzatori sociali previsti dalla normativa provinciale in materia di assistenza economica e finanziaria, e un'azione di accompagnamento delle erogazioni in denaro con interventi e progetti di reinserimento sociale e lavorativo in stretta sinergia con gli uffici provinciali preposti, le agenzie di formazione e il Terzo settore.

(Macro obiettivo ASSB: 3.2;

3. L'invecchiamento della popolazione: la garanzia e la qualità della cura e dell'assistenza a domicilio e nelle strutture residenziali per anziani

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano concorre attivamente a realizzare:

a) Il monitoraggio e il governo del sistema integrato dell'assistenza domiciliare alle persone non autosufficienti

- monitoraggio dell'impatto della normativa prov.le della non autosufficienza sulle persone anziane assistite e sulle loro famiglie;
- monitoraggio delle iniziative del Terzo settore e del settore privato nell'ambito dell'assistenza domiciliare ed elaborazione di una proposta tecnica per un sistema di governo del settore;

b) il Piano straordinario per l'aumento dei posti-letto delle strutture residenziali per anziani

(Macro Obiettivo ASSB: 4.6)

4. La prevenzione del disagio giovanile, la promozione dello sviluppo di comunità e della solidarietà

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano realizza azioni e progetti nell'ambito della prevenzione universale e selettiva in rete con i servizi sanitari, le associazioni, le scuole di primo e secondo grado, ecc., promuove la riscoperta del valore di comunità e svolge il percorso di sviluppo di comunità in collaborazione con il Comune di Bolzano e la Formazione Professionale.

(Macro obiettivi ASSB: 2.1; 6.1; 7.1; 7.2)

5. La promozione della famiglia, dell'occupazione femminile e delle pari opportunità

L'Azienda Servizi sociali effettua il monitoraggio e l'implementazione del sistema integrato della prima infanzia.

(Macro obiettivo ASSB: 10.1)

6. Il superamento dell'emarginazione sociale grave e la promozione dell'integrazione dei cittadini Sinti e Rom nel territorio

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano effettua il monitoraggio degli insediamenti Villaggio Sinti /Villaggio Rom e l'accompagnamento delle famiglie nel processo di inserimento nel tessuto sociale dei quartieri.

(Macro obiettivo ASSB: 6.2)

7. Dalla qualità dei processi di produzione dei servizi sociali alla qualità dei risultati dei servizi sociali

L'Azienda Servizi Sociali ha promosso percorsi di certificazione dei processi che conducono alla produzione/erogazione dei servizi e delle prestazioni sociali. Occorre spostare l'attenzione dalla qualità dei processi alla valutazione della qualità dei risultati delle prestazioni e dei servizi erogati: la misurazione dei risultati degli impatti prodotti.

(Macro obiettivi ASSB: 4.2; 4.3; 8.2)

8. Organizzazione/personale

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è chiamata a proseguire la riflessione interna con l'obiettivo di adattare la propria struttura organizzativa al processo di crescita e sviluppo dei suoi servizi, derivante dalle nuove sfide e dalle nuove competenze poste dal sistema del welfare, anche alla luce di risorse che si vanno contraendo.

Nel percorso di riflessione interna richiesto all'Azienda Servizi Sociali devono essere tenuti in debito rilievo i principi fondativi richiamati dall'art. 2 dello Statuto Aziendale, avendo sempre al centro la mission sociale che l'ente strumentale del Comune è chiamato a interpretare sul territorio comunale, valorizzando al meglio le risorse umane e le professionalità sociali.

Il processo di riorganizzazione ed ogni decisione ad esso connessa dovranno essere proposti con un'evidenza chiara degli eventuali costi conseguenti, nella consapevolezza di operare in una congiuntura economica sfavorevole e della necessità che l'ente locale operi con criteri di economicità.

(Macro obiettivi ASSB: 4.8; 5.1; 8.1; 9.1; 9.2; 9.3; 9.4, 5.3)

9. Comunicazione/Informazione

Proseguire nell'azione di miglioramento della comunicazione e dell'informazione anche nei confronti dei nuovi concittadini/nuove concittadine al fine di orientarli al meglio nell'individuazione dei servizi e delle prestazioni offerte da ASSB facilitandone l'accesso.

(Macro obiettivo ASSB: 11.1)

The background features several overlapping circles in various shades of orange. Inside these circles are stylized handprints, some in white and some in orange, arranged in a way that suggests a group of hands reaching out or supporting each other. The overall theme is one of community, care, and social support.

Macro-obiettivi, obiettivi operativi e attività per area



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

AREA: PRIMA INFANZIA E FAMIGLIA

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

- 1 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi alla prima infanzia e tutela dei minori in fascia d'età 0 – 36 mesi a garanzia del loro sviluppo evolutivo e sostegno del ruolo genitoriale.

1. Riordinare i servizi di microstruttura gestiti dalle cooperative sociali all'interno di un unico piano di intervento (2011).

Attività

- 1. Approvazione dei criteri di ammissione da parte dei competenti organi comunali.*
- 2. Pubblicazione del bando di gara (=piano di intervento).*
- 3. Assegnazione da parte della commissione di gara del servizio all'ente/agli enti aggiudicatari.*
- 4. Avvio del nuovo servizio di microstruttura.*

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente in fascia d'età 0 - 36 mesi
- tasso di natalità
- suddivisione territoriale popolazione 0 - 36 mesi
- quota popolazione straniera 0 - 36 mesi
- tipologia famiglie (monogenitoriali, coppie con n. figli, ecc.)

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. posti disponibili
- livello di copertura strutture nidi e micro
- indice di saturazione teorica
- indice di domanda insoddisfatta
- composizione familiare utenti asili nido
- livello di risposta del servizio rispetto ai bisogni delle famiglie: n. fasce orarie / n. nidi e microstrutture
- tasso di abbandono; numero di ingressi in corso d'anno
- n. iniziative di supporto alle famiglie organizzate da ASSB
- n. iniziative di supporto / consulenza alle famiglie organizzate dai consultori familiari (gruppi auto-aiuto, campagne informative per genitori)
- griglia delle alternative individuate dalle famiglie non ammesse al servizio nidi (indagine a campione)

AREA: MINORI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

- 2 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di minori per fasce di età, per contribuire alla prevenzione e riduzione del disagio minorile.

1. Realizzare attività e progetti a sostegno della genitorialità ed interventi a favore degli adolescenti (2010-2011).

Attività

1. *Attuazione degli interventi di un progetto a sostegno della genitorialità con il contributo del Distretto Europa-Novacella.*
2. *Attuazione interventi di prevenzione a livello sovradistrettuale a favore degli adolescenti: - progetto Backstreet; - mostra interattiva "litigi, conflitti...ed altre rotture".*
3. *Costituzione di tavoli operativi (costituiti da operatori ASSB e docenti di riferimento) in 5 scuole medie situate nei vari distretti sociali della Città, volti all'implementazione del protocollo sul fenomeno del Drop Out scolastico.*

INDICATORI GENERALI

- popolazione minorile residente per genere e fascia d'età
- quota popolazione minorile straniera
- suddivisione territoriale popolazione minorile
- tasso di occupazione / disoccupazione minori lavoratori
- tasso di scolarizzazione
- frequenza scolastica / iscritti
- dati statistici del Centro Nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di penetrazione: minori in carico / popolazione minorile
- indice di istituzionalizzazione: minori in struttura / minori in carico
- indice di affidamento: minori in affidamento / minori in carico
- indice di adozione: minori adottati / richieste di adozione
- n. minori affidati / minori in lista di attesa
- n. famiglie sensibili (famiglie disponibili all'affidamento familiare) / famiglie contattate
- n. associazioni coinvolte da ASSB in attività rivolte a minori
- n. protocolli di ASSB con le scuole
- n. casi segnalati dalle scuole
- n. provvedimenti del Tribunale per i Minorenni
- n. centri giovanili in contatto attivo con ASSB / n. centri giovanili
- indice di ricambio: n. chiusura casi per motivo / minori in carico
- n. adolescenti coinvolti nelle azioni di prevenzione di ASSB

AREA: ADULTI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

- 3 -

Potenziamento e sviluppo verso l'integrazione dei servizi sociali di ASSB a favore di adulti per contribuire all'esercizio di una piena cittadinanza.

1. Realizzare le azioni previste dal piano di intervento aziendale "Donne in situazione di violenza" e riprogettare gli interventi in base alle nuove criticità individuate (2011).

Attività

1. *Verifica dello stato d'attuazione degli obiettivi del piano di settore "Donne in situazione di violenza".*
2. *Analisi delle cause dello scostamento.*
3. *Convocazione di un gruppo di lavoro estensore del piano di settore.*
4. *Revisione degli obiettivi con il gruppo di lavoro alla luce dei nuovi bisogni emersi, dell'analisi degli scostamenti individuati e della sostenibilità economica.*
5. *Predisposizione del documento relativo agli obiettivi aggiornati.*

2. Ottimizzare il modello organizzativo aziendale sul tema dell'inserimento lavorativo attraverso l'istituzione di un centro unico di valutazione, reperimento e collocazione, al fine di sostenere persone di varie realtà sociali (2010-2011).

Attività

1. *Realizzazione di un progetto per la costituzione di un centro unico di valutazione e collocazione di persone in situazioni di disagio, in collaborazione con il servizio Handicap.*
2. *Individuazione degli strumenti per la realizzazione del centro unico di valutazione.*
3. *Partecipazione alla realizzazione di un progetto FSE in collaborazione con il Comune di Bolzano, Federsolidarietà Alto Adige e Syntegra SRL per lo sviluppo dell'economia sociale e del lavoro per la Città di Bolzano.*

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età, ecc.
- suddivisione territoriale popolazione
- quota popolazione straniera
- tasso di occupazione / disoccupazione
- composizione famiglie
- Delitti denunciati dalle Forze dell'Ordine alle autorità giudiziarie per tipologia di delitto

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di penetrazione adulti in carico / popolazione adulta
- utenti Help for Job / utenti in carico al servizio di assistenza economica
- indice di ricambio degli adulti seguiti dal servizio socio-pedagogico
- progetti conclusi per motivazione (HfJ) / progetti aperti
- assunzioni tramite HfJ degli utenti seguiti dal servizio
- inserimenti lavorativi di persone svantaggiate e monte ore annue presso servizi in convenzione con ASSB
- riduzione dei casi in carico al Servizio di Assistenza Economica conseguentemente all'inserimento lavorativo
- n. donne inserite nelle strutture protette che terminano il percorso di recupero / totale donne in struttura
- n. azioni di sensibilizzazione contro la violenza sulle donne
- n. adulti affetti da dipendenza seguiti da ASSB
- n. decessi tra gli utenti di bassa soglia

AREA: ANZIANI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

- 4 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone anziane e dei loro caregiver (prestatori di cura) per contribuire alla loro tutela e al loro benessere psicofisico nell'ambito del lavoro cura.

1. Prevenire forme di maltrattamento in famiglia nei confronti della popolazione anziana (2009-2011).

Attività

1. *Organizzazione di attività/iniziative inerenti la problematica del maltrattamento per gli operatori che operano a stretto contatto con gli anziani.*
2. *Organizzazione di attività/iniziative per sensibilizzare la popolazione sul tema.*

2. Migliorare la qualità della vita dei residenti attraverso l'adesione al marchio Qualità & Benessere (UPIPA) - (2011).

Attività

1. *Scelta del team di valutazione fra il personale delle strutture.*
2. *Realizzazione dei gruppi di emersione con i residenti e focus group con il personale.*
3. *Realizzazione dell'osservazione ambientale e raccolta della documentazione con stesura del relativo documento.*
4. *Predisposizione del piano di miglioramento ed invio del materiale all'UPIPA.*

3. Migliorare la qualità della vita e la qualità assistenziale dei residenti affetti da demenza attraverso l'adeguamento del parco di Villa Serena (2010-2011).

Attività

1. *Elaborazione ed approvazione di un progetto.*
2. *Realizzazione dei lavori in collaborazione con la Giardiniera comunale.*

4. Realizzare una ricerca che evidenzi gli eventuali benefici/effetti della musicoterapia (2011).

Attività

1. *Definizione di un accordo progettuale con il centro studi e formazione Cesfor.*
2. *Individuazione di un campione rappresentativo di indagine.*
3. *Svolgimento di un'osservazione obiettiva del trattamento musicoterapico sul campione individuato in accordo con il Cesfor.*
4. *Stesura della ricerca effettuata e formalizzazione dei risultati ottenuti sul campione.*

5. Avvicinare le generazioni più giovani a quelle più anziane, utilizzando il comune denominatore dell'arte e realizzare una ricerca che evidenzi gli eventuali benefici dello scambio generazionale (2011).

Attività

1. *Ricerca in letteratura e definizione dei criteri di analisi relativamente ai benefici del progetto.*
 2. *Elaborazione del progetto in collaborazione con una scuola materna cittadina.*
 3. *Realizzazione dell'attività progettata.*
 4. *Elaborazione dei dati raccolti e stesura della relazione finale.*
- ...segue

6. Sperimentare un servizio di monitoraggio ed assistenza a distanza per le persone anziane in situazione di fragilità nei quartieri della città di Bolzano attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie (2011-2012).

Attività

1. *Sperimentazione del sistema di monitoraggio su 30 persone anziane.*
2. *Valutazione dei risultati.*
3. *Pianificazione di eventuali azioni successive (es. implementazione, ecc..).*

7. Gestire la diminuzione delle ammissioni, la graduale sostituzione delle ammissioni definitive con ammissioni temporanee, nonché il ricollocamento del personale in vista della chiusura della struttura Grieserhof (2011).

Attività

1. *Creazione di un gruppo di lavoro.*
2. *Elaborazione di un programma di dimissione degli ospiti da concordare con le altre case di riposo dell'Azienda.*
3. *Elaborazione di un calendario per la riduzione graduale del personale.*

8. Esternalizzazione di una struttura residenziale per anziani (2011-2013).

Attività

1. *Studio fattibilità.*
2. *Approvazione dello stesso da parte del Comune.*
3. *Comunicazione alle OOSS.*
4. *Comunicazione ai lavoratori.*
5. *Comunicazione ai residenti e familiari.*
6. *Scelta modalità di gara.*
7. *Predisposizione capitolato oneri.*

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere e fasce d'età
- suddivisione territoriale popolazione
- popolazione per composizione familiare
- tasso di vecchiaia

INDICATORI DI SERVIZIO

- livello di saturazione delle strutture residenziali e dei Centri Assistenza Diurna
- indici di penetrazione (strutture residenziali, Centri Assistenza Diurna, Servizio assistenza domiciliare)
- utenti per tipologia / tot. utenti
- n. utenti anziani per livello di autosufficienza
- indici di qualità del servizio (piaghe da decubito, eventi sentinella, ricoveri ospedalieri, indice di mortalità)
- n. posti e livello di copertura ammissioni temporanee
- n. ammissioni in emergenza
- n. contatti di supporto psicologico per parenti degli anziani in struttura
- flessibilità oraria dei servizi di tregua (CAD e posti in ammissione temporanea)
- liste di attesa dei servizi di tregua
- n. ore prestazioni assistenza domiciliare / totale personale
- n. assistenze domiciliari effettuate con due operatori / n. totale assistenze

AREA: HANDICAP E DISAGIO PSICHICO

| MACRO OBIETTIVO | OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011 |
|--|---|
| <p>- 5 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone disabili per contribuire a dare loro una vita dignitosa, con particolare attenzione agli utenti disabili che stanno diventando anziani.</p> | <p>1. Migliorare il sostegno educativo, l'accompagnamento all'inserimento lavorativo e la riabilitazione lavorativa di persone con handicap, mediante l'elaborazione di principi, approcci e moduli di formazione/qualificazione specifici per operatori sociali del settore handicap (partecipazione progetto UE Leonardo) – (2011-2012).</p> <p style="text-align: center;">Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partecipazione a workshop previsti in Germania, Austria e Olanda (scambio di buone prassi). 2. Predisposizione in back-office della documentazione necessaria alla partecipazione a workshop. 3. Predisposizione dei documenti relativi agli esiti dei workshop. <p>2. Esternalizzazione di una struttura residenziale per disabili (2011-2013).</p> <p style="text-align: center;">Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Studio fattibilità. 2. Approvazione dello stesso da parte del Comune. 3. Comunicazione alle OOSS. 4. Comunicazione ai lavoratori. 5. Comunicazione ai residenti e familiari. 6. Scelta modalità di gara. 7. Predisposizione capitolato oneri. <p>3. Pianificare i trasferimenti di gruppi di utenti presso nuove strutture acquisite e/o edifici ristrutturati a disposizione del Servizio Handicap (2011)</p> <p style="text-align: center;">Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costituzione e formalizzazione di un gruppo di lavoro. 2. Pianificazione e individuazione delle varie categorie di utenti da inserire nelle singole strutture specifiche (Via Druso, Via Fago e Viale Europa) e rilevazione delle eventuali criticità (p.e. carenza di posti, incompatibilità tra varie tipologie di utenti) 3. Elaborazione di una pianificazione temporale concreta per lo spostamento degli utenti nelle varie strutture |

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età ecc.
- suddivisione territoriale popolazione
- Indice di integrazione scolastica (n. minori seguiti con insegnante di sostegno)

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di penetrazione / assistenza (basato su stima)
- livello di copertura strutture e laboratori
- utenti per tipologie di handicap
- indice di autosufficienza
- indice di ricambio per strutture e per servizi diurni
- utenti per età
- composizione ed età della rete familiare utenti
- n. servizi di tregua
- flessibilità dei servizi di tregua
- liste di attesa dei servizi residenziali e di tregua
- n. servizi attivati nel corso dell'anno
- n. utenti dichiarati idonei all'inserimento lavorativo

AREA: INCLUSIONE SOCIALE

| MACRO OBIETTIVO | OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011 |
|---|--|
| <p>- 6 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone in stato di emarginazione sociale per contribuire al contenimento del disagio.</p> | <p>1. Realizzare uno studio di fattibilità per un intervento riguardante le problematiche sul consumo di alcolici prevalentemente nel fine settimana nel centro cittadino (2011).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definizione della griglia dei dati da raccogliere per poter realizzare uno studio di fattibilità riguardante le problematiche sul consumo eccessivo di alcolici prevalentemente nel fine settimana in centro città. 2. Rielaborazione dei dati di riferimento raccolti in precedenza, il loro completamento, l'aggiornamento e la loro integrazione con dati del 2010/2011. 3. Elaborazione di uno studio di fattibilità riguardante la problematica esposta, proponendo eventualmente delle misure di intervento possibili da parte dell'Azienda ASSB. <p>2. Depotenziare e smantellare progressivamente il "Villaggio Rom" (2011-2012).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnazione all'attuale ente gestore del ruolo di coordinamento del progetto, dopo la stipulazione di adeguata convenzione, attraverso una prima valutazione (analisi della situazione di partenza, obiettivi di medio/lungo periodo, azioni previste). 2. Elaborazione/stipulazione di progetti individualizzati mirati e condivisi tra la famiglia, il gestore, l'ASSB e un rappresentante del Comune. 3. Contestuale e graduale inserimento delle famiglie in strutture alloggiative pubbliche/private sul territorio e loro monitoraggio. |

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età ecc.
- suddivisione territoriale popolazione
- quota popolazione straniera
- popolazione per tipologia
- popolazione per composizione familiare
- indice di penetrazione (senza fissa dimora) – (basato su stima)
- tasso di occupazione / disoccupazione
- n. persone senza fissa dimora in dimore precarie e occasionali (es. sotto i ponti)

INDICATORI DI SERVIZIO

- indici di assistenza per tipologia
- indici di penetrazione per tipologia
- livello di copertura delle strutture
- livello di soddisfazione del cliente delle strutture (dove rilevato)
- casi chiusi per motivazione / sul totale dei casi seguiti
- n. utenti passati a servizi di secondo livello
- n. casi conclusi definitivamente
- tasso di turnover nelle strutture di accoglienza
- n. decessi tra utenti dei servizi di integrazione sociale

AREA: SVILUPPO DEL TERRITORIO

| MACRO OBIETTIVO | OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011 |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">- 7 -</p> <p>Promozione e sostegno di interventi sulla comunità che favoriscano lo sviluppo di una comunità informata, consapevole, competente e responsabile che, gradualmente, diventa capace di mettere in rete le proprie responsabilità, competenze e risorse al fine di generare solidarietà autosostenibile.</p> | <p>1. Creare un Polo socio-educativo nella zona Resia 2, per rispondere in modo efficace alle problematiche presenti (2009-2011).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Collaborazione con il Comune e l'Ipes per l'adeguamento dell'immobile alle esigenze del servizio.</i><i>2. Prosecuzione delle attività avviate nel 2010.</i><i>3. Collaborazione nell'attuazione del progetto attraverso incontri di coordinamento con i diversi partner coinvolti.</i> <p>2. Valorizzare e “restituire” alla comunità il Parco Mignone (2010-2012).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Responsabilizzazione dei cittadini e/o delle associazioni per l'attivazione di interventi nel territorio di Oltrisarco.</i><i>2. Rivitalizzazione e miglioramento dell'immagine del Parco Mignone.</i> |

INDICATORI GENERALI

- popolazione per genere, età e per quartiere
- quota popolazione straniera
- n. associazioni, parrocchie, gruppi di volontariato e risorse del territorio in genere presenti sul territorio
- attività delle realtà presenti sul territorio relativamente ai diversi target di popolazione

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di partecipazione: n. di associazioni o di enti che collaborano con ASSB / associazioni ed enti presenti sul territorio
- valutazione della collaborazione con i protagonisti del settore sociale da parte di ASSB
- convenzioni o protocolli di intesa stipulate / enti o associazioni che collaborano con ASSB
- livello di coinvolgimento della popolazione e /o avvicinamento alle politiche sociali
- n. di iniziative autogestite dalle realtà territoriali a seguito degli interventi realizzati (livello di sussidiarietà)

AREA: ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO

| MACRO OBIETTIVO | OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011 |
|--|---|
| <p>- 8 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi secondi principi di efficienza, efficacia, economicità, gestione dei rischi e responsabilità sociale.</p> | <p>1. Individuare nuove tecniche di misurazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi nel settore Handicap (2011).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Incontro di analisi delle metodologie operative con referenti del settore Handicap.</i> 2. <i>Organizzazione di un percorso formativo svolto da EPM (ente di ricerca privato di Milano) sulle tecniche di rilevazione degli elementi salienti delle attività lavorative per la determinazione dei fattori di rischio.</i> 3. <i>Analisi dei dati raccolti</i> <p>2. Adottare un sistema di qualità per i Distretti Sociali secondo le norme ISO ed UNI (2009 – 2011)</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Scrittura delle Procedure Gestionali / Operative dei servizi sovra distrettuali dell'area socio - pedagogica</i> 2. <i>Revisione ed adattamento delle procedure e della relativa documentazione</i> 3. <i>Stesura del manuale di qualità del servizio.</i> <p>3. Formare i dirigenti ed altre figure di responsabilità intermedia in tema di conoscenza dei contenuti della contrattualistica collettiva e della procedura negoziata (2011).</p> <p style="text-align: center;"><i>Attività</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stesura di un dettagliato programma di formazione in tema di gestione del personale con particolare riferimento alle materie contenute nei vigenti contratti collettivi (comparto ed intercomparto).</i> 2. <i>Individuazione dei docenti interni e del target.</i> 3. <i>Stesura di un dettagliato programma in relazione alle procedure di gara in genere e relativo all'istituto della trattativa privata in particolare.</i> 4. <i>Calendarizzazione dei corsi di concerto con i dirigenti aziendali</i> 5. <i>Concreta effettuazione della formazione.</i> |

INDICATORI DI SERVIZIO

- Nr. nuovi servizi attivi
- Nr. servizi certificati
- Nr. complessivo utenti seguiti dai singoli servizi
- Livello di efficacia nel conseguimento degli obiettivi sociali
- Livello di efficienza nel conseguimento degli obiettivi sociali
- Costo annuo dei servizi – prestazioni/utenti
- Trend livelli di soddisfazione degli utenti

AREA: SOSTENIBILITA' E FINANZA

| MACRO OBIETTIVO | OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011 |
|---|--|
| <p align="center">9 - Garanzia di una gestione sostenibile delle risorse economiche e finanziarie secondo principi di efficacia ed efficienza.</p> | <p>1. Ridurre i costi del servizio di cucina e lavanderia attraverso la realizzazione di un centro di lavaggio e di un centro di cottura unico per tutte le strutture della ripartizione o soluzioni alternative (2011-2013). Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizzazione di uno studio di fattibilità sia per il centro di lavaggio che di cottura unico. 2. Presentazione della domanda di contributo provinciale. <p>2. Riorganizzare parzialmente il Servizio Asili Nido (2011-2012). Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pianificazione dell'estensione dell'esternalizzazione dei servizi generali, pulizie, guardaroba e lavaggio stoviglie. 2. Creazione di un gruppo di lavoro per proposta nuovi orari. 3. Analisi da parte del gruppo di lavoro delle diverse possibilità di articolazione dell'orario di lavoro. <p>3. Sviluppare un progetto fotovoltaico (2011). Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Progettazione impianto. 2. Svolgimento gara per scelta fornitore. 3. Installazione pannelli. <p>4. Valutare l'impatto economico ed organizzativo del nuovo sistema contributivo provinciale nel settore Prima Infanzia (2011). Attività</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di un rappresentante dell'Azienda al gruppo di lavoro provinciale, che consenta un aggiornamento costante rispetto alle novità/proposte provinciali. 2. Definizione di una proposta aziendale al Comune di Bolzano rispetto agli elementi di qualità che devono avere i servizi alla prima infanzia con relative differenze rispetto alle posizioni provinciali. 3. Realizzazione di proiezioni e statistiche che permettano di quantificare in termini economici diminuzioni o aumenti del contributo provinciale a favore del Comune di Bolzano nel settore prima infanzia. 4. Elaborazione di strategie di gestione dovute ad eventuali diminuzioni del contributo provinciale nel settore prima infanzia rispetto al passato. |

INDICATORI DI SERVIZIO (dati disponibili a chiusura esercizio finanziario)

- incidenza del costo del fattore personale sul costo complessivo
- percentuale di ricorso allo straordinario / ore lavorative
- riduzione / incremento dei costi a consuntivo / offerta servizi
- grado di realizzazione dei crediti
- interessi attivi su giacenze di cassa / anno
- % entrate da utenti/totale entrate
- % entrate da finanziamenti diversi (sponsor, FSE, ecc) / totale entrate

AREA: RISORSE UMANE

MACRO OBIETTIVO

- 10 -
Adozione di un sistema di gestione delle risorse umane che tenga conto sia delle esigenze dei servizi che del benessere del personale.

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

1. Analisi costi della conciliazione lavoro – famiglia (2011).

Attività

- 1. Elencazione degli istituti contrattuali a favore della conciliazione lavoro – famiglia.*
- 2. Analisi quantitativa dei dipendenti che hanno usufruito di tali istituti nell'anno 2010.*
- 3. Rilevazione dei relativi costi.*
- 4. Relazione finale.*

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. personale per genere, età, stato di provenienza, rapporto di lavoro
- dotazione personale dipendente / anno
- assenze del personale / giornate lavorative
- formazione del personale / ore lavorate
- livello di soddisfazione del cliente interno / livello atteso
- n. concorsi pubblici banditi / anno
- tasso di turn over del personale / posti in pianta organica
- n. tentativi di conciliazione / n. dipendenti

AREA: COMUNICAZIONE

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI E ATTIVITÀ 2011

- 11 -

Garanzia di un'informazione trasparente ed esauriente sull'operato di ASSB e dei suoi servizi.

1. Aumentare la conoscenza di ASSB e dei suoi servizi da parte del cittadino straniero (2010-2011).

Attività

- 1. Traduzione delle pagine del sito internet in lingue straniera.*
- 2. Elaborazione e traduzione di supporti informativi in lingue straniere.*
- 3. Diffusione e pubblicizzazione dei nuovi supporti informativi.*

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. incontri e manifestazioni / anno
- n. eventi di informazione e sensibilizzazione / anno
- n. e tiratura pubblicazioni / anno
- n. operazioni pubblicitarie / anno
- n. conferenze e comunicati stampa / anno
- n. pagine e contatti internet / anno

| | |
|---|--|
| <p>Cosa c'è di nuovo nel sistema di programmazione proposto a partire dal 2010?</p> | <p>Negli anni passati, ASSB formulava numerosi obiettivi, spesso estremamente operativi/gestionali coincidenti talvolta con mere “azioni”. Si è quindi scelto già in occasione del contratto di servizio 2010 di individuare un numero più contenuto di macro-obiettivi, di tipo realmente strategico per ASSB, con durata pluriennale (2010-2013) in ragione della loro complessità. Tali macro obiettivi sono pertanto stati riportati come seconda annualità nel contratto di servizio 2011. La durata pluriennale dei macro-obiettivi strategici dovrebbe in futuro, coincidere con l'arco temporale di validità delle linee guida politiche, che fungendo da strumento di orientamento per l'operato di ASSB¹; dovrebbero indicare la via da percorrere in un periodo medio-lungo. Il risultato dei macro-obiettivi sarà misurato a conclusione della loro durata mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'analisi delle percentuali di realizzazione di tutte le attività previste da ciascun obiettivo operativo b) l'analisi degli indicatori generali e di servizio <p>Ad ogni macro-obiettivo sono stati infatti abbinati indicatori generali e di servizio che verranno monitorati per tutta la durata del macro-obiettivo. Sarà quindi la comparazione di tali indicatori negli anni a dimostrare l'efficacia dell'azione aziendale. Per meglio comprendere il quadro socio-demografico in cui ASSB opera, alcuni di questi indicatori sono relativi alla popolazione target e all'attività di tutti i servizi aziendali.</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>Come sono declinati i macro-obiettivi?</p> | <p>I macro-obiettivi pluriennali sono declinati in obiettivi operativi, necessari per il loro perseguimento. Essi possono essere annuali oppure avere una durata pluriennale. Ogni obiettivo operativo prevede per la sua realizzazione una serie di attività da compiere per arrivare, alla fine, al raggiungimento dell'esito atteso, misurato mediante indicatori corredati da standard, definiti al momento della programmazione dell'obiettivo operativo. Ogni obiettivo operativo concorre per la sua parte, al raggiungimento del macro-obiettivo strategico.</p> |
|--|--|

¹ Secondo il principio della “divisione fra Politica e Amministrazione”, elemento centrale del sistema di management pubblico denominato “New Public Management”, la parte politica definisce il **che cosa?** deve essere fatto, mentre, l'amministrazione definisce il **come?** deve essere fatto.

| | |
|---|---|
| <p>Che durata hanno le attività elencate nel Contratto di Servizio?</p> | <p>Allo scopo di perseguire gli obiettivi operativi che sono contenuti nel presente Contratto di Servizio, verranno realizzate delle attività che nel Contratto 2011 sono indicate con riferimento al solo anno 2011. Attraverso la loro realizzazione e lo svolgimento di una serie di altre future attività che verranno previste nei Contratti di Servizio dei prossimi anni, si raggiungerà l'esito atteso finale previsto a conclusione del periodo di realizzazione dell'obiettivo operativo.</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| <p>In che modo verranno rendicontati gli obiettivi operativi contenuti nel Contratto di Servizio?</p> | <p>Ogni anno l'Azienda rendiconta al Comune in due momenti: al 31 luglio, con riferimento all'attività del primo semestre dell'anno in corso (tramite il report semestrale); a giugno con riferimento all'intero anno precedente in termini di raggiungimento di risultati e di realizzazione attività (tramite il report annuale e il bilancio sociale).</p> <p>Per verificare se un obiettivo operativo è stato attuato come da programma, si può:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) verificare se tutte le attività previste sono in corso o sono state portate a compimento; b) applicare indicatori di risultato. <p>Il report semestrale 2011 darà conto solo del grado di realizzazione delle attività programmate (a) per l'attuazione degli obiettivi operativi contenuti nel Contratto di Servizio 2011.</p> <p>La rendicontazione annuale degli obiettivi operativi e di conseguenza indirettamente dei macro-obiettivi terrà, invece, conto:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sia del grado di realizzazione delle attività previste per l'attuazione degli obiettivi operativi di durata annuale o pluriennale; b) sia della % di raggiungimento risultato, misurata però solo rispetto a quegli obiettivi operativi che trovano conclusione nell'anno considerato. |
|--|---|

The background features several overlapping circles in various shades of orange. Inside these circles are stylized handprints, some pointing towards the center and others pointing outwards, creating a sense of community and support.

Budget 2011



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

BUDGET 2011

| | IMPIEGHI | | FONTI | | Investimenti |
|---|-------------------|----------------|---------------------------------------|-------------------|----------------|
| | Spesa corrente | Investimenti | Spesa corrente | | |
| Servizi distrettuali | 10.595.786 | - | Entrate proprie | 20.516.314 | |
| Famiglia, donne e minori | 13.218.727 | 193.698 | Da Azienda sanitaria | 3.913.998 | |
| Disagio sociale | 3.610.479 | 8.233 | Da Provincia Autonoma di Bz di cui: | 37.351.761 | |
| Handicap - disagio psichico dipendenza | 11.820.383 | - | per gestione corrente | 22.359.605 | |
| Case di riposo/ degenza, centri di assistenza diurna | 22.059.837 | 312.177 | per assistenza economica | 9.733.000 | |
| Ex domicilio di soccorso | 3.612.521 | | per servizi multizonali | 3.419.586 | |
| Utenza mista (erogazioni A.E.S.) | 9.733.000 | - | per canoni di locazione | 773.716 | |
| Amministrazione centrale | 3.981.340 | 7.077 | per assegnazioni specifiche | 820.494 | |
| | | | per team Servizio di cura (Pflege) | 209.270 | |
| | | | per personale esenzione tiket | 36.090 | |
| | | | Da Comune di Bolzano, di cui : | 16.850.000 | 521.185 |
| | | | per gestione corrente* | 13.237.479 | |
| | | | per assegnazione garantita | 3.612.521 | |
| | | | ex domicilio soccorso | | |
| TOTALE | 78.632.073 | 521.185 | TOTALE | 78.632.073 | 521.185 |

*di cui € 4.546.290 presunti contributi provinciali