

The background of the cover features several stylized orange hands of various sizes and orientations, some appearing to hold or support a central globe. The hands are rendered in a flat, graphic style with simple lines for fingers and palms. The overall color palette is warm, consisting of various shades of orange and red.

CONTRATTO DI SERVIZIO 2009

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 2009

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
Pianificazione triennale 2009 – 2011	pag. 10
Area Prima Infanzia	pag. 14
Area Minori	pag. 16
Area Adulti	pag. 23
Area Anziani	pag. 27
Area Handicap e disagio psichico	pag. 35
Area Inclusione Sociale	pag. 41
Utenza Mista	pag. 45
Area Organizzazione e sviluppo	pag. 51
Budget 2009	pag. 66
Tabella riepilogativa obiettivi del contratto di servizio	pag. 70

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Il contratto di servizio tra l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e il Comune di Bolzano contiene una selezione di obiettivi, concordati con l'Assessorato alle politiche sociali, tra quelli che l'ASSB intende perseguire nell'anno 2009. 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 e per la realizzazione dei quali anche nel 2009 si opererà.

Anche il percorso di certificazione della qualità dei servizi aziendali proseguirà per i settori non ancora certificati come il Servizio Handicap e Disagio Psicico ed i servizi distrettuali.

A livello organizzativo e gestionale per l'anno 2009 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, efficienza. Particolare attenzione viene inoltre data alla gestione delle risorse finanziarie e del patrimonio.

In occasione del decennale dell'Azienda inoltre si vogliono introdurre una serie di iniziative che mirano all'informazione ed alla comunicazione con la cittadinanza in un'ottica di sensibilizzazione e prevenzione su diverse tematiche sociali.

Anche per il 2009 quindi ci si concentrerà sui bisogni della cittadinanza attraverso il rafforzamento dell'apparato organizzativo, il miglioramento dei processi assistenziali e delle prestazioni erogate nonché della relazione con i cittadini.

La novità significativa di questo contratto di servizio è che si è voluta introdurre una sezione di previsione triennale, che si basa oltre che sui documenti di pianificazione sociale di Comune e Provincia, anche sulla pianificazione contenuta nel piano strategico aziendale e nel piano strategico organizzativo condiviso con la Giunta Comunale e l'Assessorato alle Politiche Sociali. Pur nella consapevolezza che programmare da oggi a tre anni è cosa difficile per le molte implicazioni di tipo tecnico/politico/economico, si è voluta fare una proiezione di massima dell'andamento economico gestionale dell'ASSB.

IL DIRETTORE
Dott. Bruno Marcato

NOTE METODOLOGICHE

Il contratto di servizio riporta gli obiettivi che i servizi aziendali si sono prefissati per l'anno 2009. 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 31.12.2009. 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 2009.

Si precisa che la durata degli obiettivi pluriennali, tranne dove diversamente indicato, è di 3 anni. Alla fine del fascicolo è riportata la tabella riguardante il budget per l'anno 2009 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 - PIANO DI SVILUPPO STRATEGICO/PIANI DI SETTORE

L'Azienda dei Servizi Sociali deve concorrere all'attuazione delle progettualità che sviluppano e preservano la buona qualità dei servizi sociali sancite nel piano di sviluppo strategico della città di Bolzano "Idee 2015" ed intraprendere le iniziative previste nei piani di settore approvati nel corso dell'ultimo biennio 2007/2008. Lo stato di attuazione dei piani di settore sarà oggetto di riunioni periodiche con gli attori sociali che a livello locale concorrono all'attuazione degli stessi.

2 - ATTUAZIONE DELLA LEGGE PROVINCIALE SULLA NON AUTOSUFFICIENZA

Dal 1. gennaio 2009 la legge provinciale n. 9/2007 sulla non autosufficienza troverà piena attuazione modificando in modo sostanziale quello che è l'intero sistema di welfare. All'Azienda Servizi Sociali si chiede di gestire l'impatto che la stessa avrà sulla popolazione non autosufficiente di Bolzano così come sull'organizzazione aziendale, anche attraverso un monitoraggio sui bisogni di assistenza delle persone e gestendo i mutamenti che essa produrrà e concordando con l'Assessorato eventuali riassetti organizzativi dei servizi erogati, conseguentemente all'avvio di una situazione di quasi mercato.

3 - RIASSETTO DEGLI AMBITI DI COMPETENZA DEI DISTRETTI DON BOSCO ED EUROPA NOVACELLA

La realizzazione dei nuovi quartieri Firmian e Casanova impone una ridefinizione dell'ambito di competenza del distretto sociale di Don Bosco che si estenderà verso sud e conseguentemente del distretto sociale di Europa Novacella che amplierà il suo bacino di riferimento.

4 - ORGANIZZAZIONE, GESTIONE ECONOMICA E ASSETTO PATRIMONIALE - DECENNALE

Migliorare ed aggiornare l'organizzazione aziendale formulando proposte gestionali di miglioramento/innovazione qualitativa idonee a rispondere alle nuove esigenze espresse dalle nuove sfide secondo criteri di qualità, di responsabilità sociale e sfruttando l'apporto delle nuove tecnologie. Perseguire una gestione improntata ai criteri di economicità e di responsabilità sociale rispetto agli acquisti ed al consumo delle risorse nel rispetto dell'ambiente. Ricognizione dell'assetto patrimoniale in dotazione all'azienda in un'ottica di perseguire un contenimento dei costi legati a locazioni in essere. Il 2009 segnerà il decimo anno dalla costituzione dell'Azienda Servizi Sociali (settembre 1999) che andrà contraddistinto con un evento che coinvolga la città e

che promuova anche una riflessione sulla recente storia sull'evoluzione dei fenomeni sociali ed il conseguente percorso di sviluppo dei servizi sociali della città.

5 - PERSONALE

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.

6 - ANNO 2009: TRENDS E NUOVE SFIDE

- a) Interventi di sostegno alla famiglia
- b) Parità di accesso ai servizi per tutti i bambini e delle bambine
- c) Azioni inclusive nei confronti di Sinti ed immigrati
- d) Casa Sicura e connesso tema del maltrattamento degli anziani
- e) Seconde generazioni
- f) Forme "nuove" di servizi di tregua per famiglie con in carico persone diversamente abili

LINEE GUIDA AZIENDALI

Le linee strategiche aziendali prendono spunto dalle linee guida politiche e vengono radicate all'interno del piano strategico aziendale per dar maggior risalto allo sviluppo e all'efficacia degli obiettivi che verranno poi inseriti nel contratto di servizio.

1) ORGANIZZAZIONE

1.1 - Sviluppare ulteriormente la qualità attraverso:

- l'avvio dei **progetti di miglioramento** conseguenti alle risultanze del Caf e loro inserimento nella programmazione e pianificazione;
- l'avvio di **un'indagine tra il personale di tutti i settori aziendali** per analizzare la percezione che il personale delle sedi periferiche ha nei confronti della sede centrale ed il personale della sede centrale nei confronti delle sedi periferiche, e, di conseguenza, individuare eventuali spazi di miglioramento rispetto alle aspettative relazionali e collaborative reciproche;
- l'ulteriore **sviluppo della qualità con individuazione di settori di eccellenza**, effettuazione di ricerca/sviluppo e promozione di best practices.

1.2 - Sviluppare l'innovazione attraverso:

- L'utilizzo di **strumenti innovativi/tecnologici per la gestione del personale e degli immobili**
- L'aumento dei **processi di automazione nelle strutture** per favorire l'accesso ad utenti disabili e inabili.
- L'avvio di un ripensamento **del ruolo del Servizio Socio - Pedagogico Distrettuale** all'interno dei distretti e di una verifica del sistema organizzativo che vada a definire con maggior attenzione carichi di lavoro, presa in carico, apertura e chiusura casi, costruzione di ipotetiche graduatorie degli accessi ai servizi sociali anche ambulatoriali in funzione di priorità e criteri ben stabiliti. Tale analisi deve inoltre prevedere la possibilità di istituire una figura unica di assistente sociale per la famiglia e gli adulti, individuando al proprio interno soluzioni adeguate per rispondere con professionalità alla tutela dei minori ed al sostegno della famiglia e degli anziani.

1.3 - Avviare il consolidamento dei servizi attuali attraverso

L' avvio di un **ripensamento dell'organigramma** e della collocazione di quelle competenze trasversali che per il funzionamento dell'Azienda sono necessarie, ma che non ricadono in alcuna delle unità organizzative attuali . E' necessario migliorare l'assetto aziendale di un'organizzazione che cresce di misura, di responsabilità e di complessità, ma nello stesso tempo deve mantenere la capacità di rispondere in forma flessibile e opportuna alle esigenze della popolazione.

Bisogna individuare passi in accordo con la Sanità per modificare lo **stradario dei distretti Europa - Novacella e Don Bosco**.

E' necessario prevedere le risorse necessarie per la nuova sede centrale, che durante il 2009/2010 potrebbe essere la definitiva.

2. - SOCIALE/CULTURALE

2.1. Piani di settore

Attuazione **dei piani di settore** e dei piani di lavoro aziendali da parte dei referenti di area e verifica delle modalità di integrazione con nuovi obiettivi o nuove misure che favoriscano la risposta a problemi emergenti.

Tale analisi dovrà tenere in considerazione :

- l'impatto della Pflegesicherung su tutto il settore assistenziale, sui servizi e sulle prestazioni fin'ora erogate (Assistenza Domiciliare, Servizio Sociopedagogico);
- la necessità di rinforzare il lavoro con gli adolescenti organizzando una regia degli interventi sulla città:
- la necessità di promuovere servizi collegati alla sicurezza degli anziani e a di effettuare un'analisi della loro situazione di vita soprattutto monitorando il tema dei maltrattamenti a loro carico;
- la continuazione nella progettazione di nuovi servizi per i disabili e le persone con disturbi psichici e che hanno bisogno di accompagnamento "post-strutture".

Si chiede inoltre di approfondire ulteriori due aree di interesse della Comunità, nello specifico lavoro e famiglia, e di ipotizzare interventi specifici in questi settori.

2.2. Lavoro

Pur non essendo quella del lavoro una tematica specificamente sociale, l'Assb nel suo ruolo istituzionale e di datore di lavoro si deve occupare di sostenere l'inserimento lavorativo di persone ed evitare meccanismi collegati all'assistenzialismo e alla povertà diffusa.

Si chiede quindi di avviare un 'analisi e un progetto per la costruzione in Assb di un centro unico di analisi delle competenze professionali e per il corretto collocamento di persone che provengono da varie realtà sociali/personali/patologiche/di disabilità (con azioni di formazione e accompagnamento al lavoro).

2.3. Famiglia

La famiglia è un ulteriore settore su cui va effettuata una programmazione specifica di interventi e per tale motivo, si chiede di:

- costruire percorsi ad hoc di azioni che vadano a sostenere gli adulti nel loro ruolo genitoriale e i bambini/ragazzi nell'affrontare i propri compiti evolutivi, sia con proposte che possono essere reralizzate all'interno delle strutture già esistenti, sia attraverso consulenze che vadano a sostenere direttamente le coppie nel loro compito educativo
- avviare progetti che contemplino l'Intergenerazionalità quale dimensione sociale e comunitaria.

3 - COMUNICAZIONE

3.1 Favorire un accesso unico alle informazioni, orientato ad agevolare l'utente nella ricerca delle informazioni sui numerosi servizi nella città.

3.2 Avviare manifestazioni di tipo culturale, informativo e promozionale collegata al **decennale di Assb**, realizzando un evento specifico che coinvolga personale e cittadinanza.

4. - FINANZE/SOSTENIBILITA'

4.1 - Verificare la possibilità di **costruire un "cruscotto" informativo - gestionale in tema di finanze**, con una verifica non solo delle spesa ordinaria, ma anche dell'andamento delle spese del personale per "competenza" , almeno due volte all'anno.

4.2 - Individuare il ruolo **delle ripartizioni nell'ambito** della verifica dei flussi finanziari e dei controlli sulle spese.

4.3 – Realizzare **degli investimenti accurati che tengano presente l'ambiente** e le linee indicate dal libretto sulla Responsabilità Sociale d'Impresa dell'Assb.

4.4 - Individuare con maggior precisione **gli ambiti "commerciali" o di "quasi mercato"** dell'Assb e sviluppare funzioni promozionali (collegate alle prestazioni sociali e anche a quelle produttive di beni)

5. - RISORSE UMANE

5.1 - Verificare l'esito del **ricollocaamento del personale** e individuare strategie centrali di ricollocaamento partendo dalle problematiche emergenti.

5.2 - Promuovere momenti di formazione dei dirigenti sulla leadership e sulla gestione delle risorse umane

5.3 Realizzazione di un **progetto sulla somministrazione**, per verificare la possibilità di rendere "meno precaria" la situazione dei dipendenti precettati.

5.4 - Mantenere alta l'attenzione alla RSI e alle azioni che sostengono questo modello di governance dell'Assb; incentivare un'architettura gestionale che porti a sostenere i patrimoni della qualità della vita (salute, benessere e qualità ambientale).

5.5. La regia nella pianificazione della formazione e gestione deve essere sostenuta tenendo in considerazione le esigenze diverse dei servizi.

PIANIFICAZIONE TRIENNALE

Nel corso degli ultimi anni sono stati prodotti, a cura del Comune di Bolzano e dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, diversi documenti programmatici che orientano le scelte future in tema di servizi sociali nella città. Si pensi al Piano Sociale per la Qualità della vita, al Piano strategico della città di Bolzano, ai Piani di settore di diverse aree sociali. Anche il nuovo Piano Sociale Provinciale è un riferimento importante per ASSB.

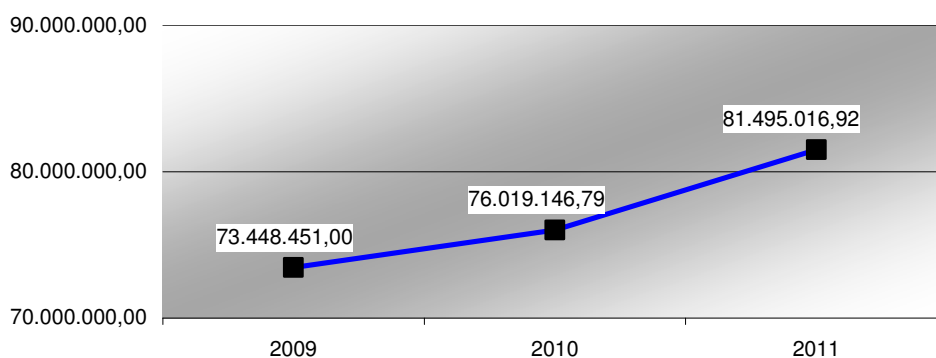
Per suo conto ASSB, chiamata a gestire direttamente i servizi sociali, ha elaborato alcuni documenti interni che orientano la gestione quotidiana dei servizi tenendo sempre presente che le sue scelte sono vincolate da precisi criteri normativi, dalle indicazioni comunali e provinciali, da risorse finanziarie che le derivano per lo più da Comune e Provincia.

Tale premessa si rende necessaria per comprendere che la sintetica pianificazione triennale che si illustra di seguito si basa sulle informazioni attualmente a disposizione di ASSB e quindi su quanto contenuto nei documenti di pianificazione sociale sopraccitati. Dal punto di vista finanziario, la pianificazione triennale considera in maniera orientativa un aumento fisiologico di spesa del 3,5% all'anno oltre ad un aumento – che al momento può essere solo orientativamente stimato – specificamente connesso all'attivazione di nuovi servizi o l'ampliamento di servizi.

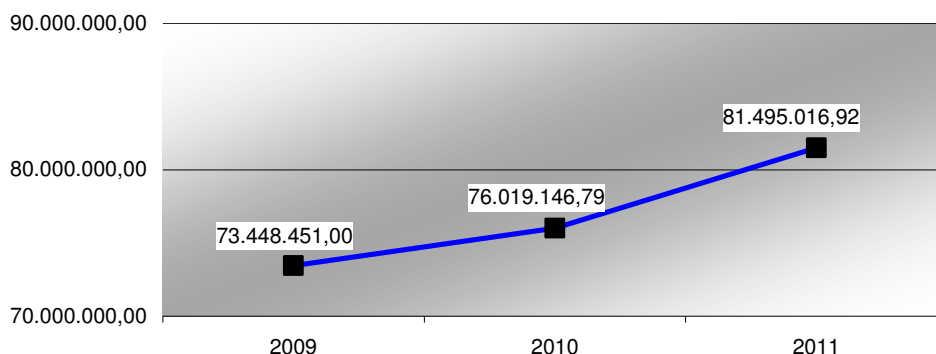
Oltre alle spese correnti proiettate nel triennio si sono anche evidenziate la spese di investimento previste per l'acquisto di una struttura, spese per ristrutturazioni e per acquisto arredi ed attrezzature.

Il grafico che segue evidenzia l'aumento della spesa corrente basato sulla previsione della spesa riferita all'anno 2009 ed incrementata, per l'anno 2010 e rispettivamente 2011 del 3,5% considerato l'indice medio di inflazione degli ultimi due anni. L'incremento si basa sul costo degli attuali servizi e non comprende l'attivazione di quelli pianificati.

Incremento spesa corrente 2009 - 2011 con indice medio del 3,5% calcolato sul costo degli attuali servizi



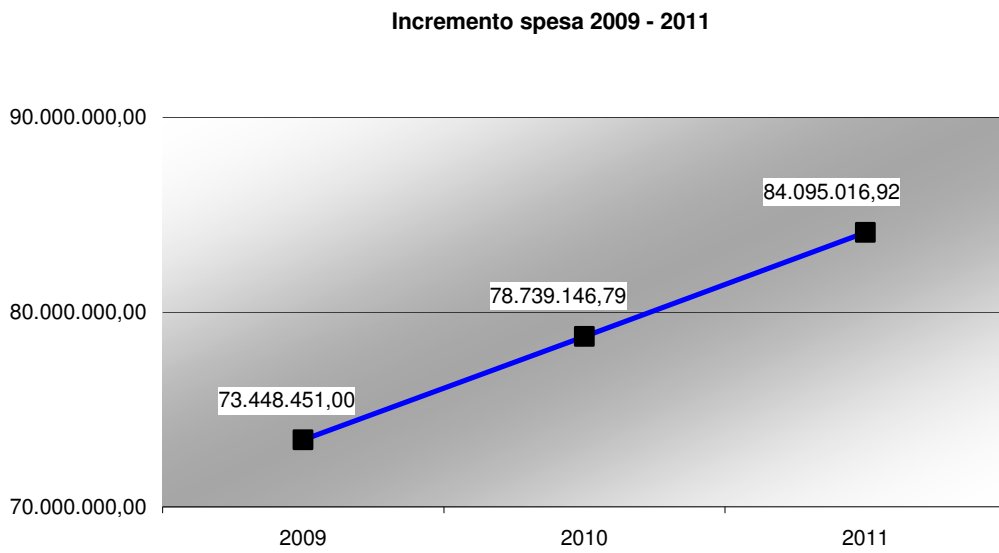
Incremento spesa corrente 2009 - 2011 con indice medio del 3,5% calcolato sul costo degli attuali servizi



Nella tabella che segue si riportano invece le spese per l'attivazione di nuovi servizi sia per la parte di spese corrente che per gli investimenti. La previsione si riferisce agli anni 2010 e 2011.

Interventi per area	azioni	Prev. 2010	2011	INVESTIMENTI
Anziani				
Realizzazione di nuove strutture residenziali per una dotazione complessiva di 150 posti	25 posti ricavati dalla sopraelevazione Villa Armonia		1.000.000,00	600.000,00
Handicap e disagio psichico				
Potenziamento e riorganizzazione dei serzi abitativi per disabili - attivazione di nuclei abitativi protetti, nuclei di persone disabili in casa di riposo, aumento dei posti a rotazione presso le strutture residenziali.	attivazione di n. 8 posti in comunità alloggio V.le Druso	350.000,00		
Potenziamento dei servizi semiresidenziali	attivazione 6 posti in laboratorio protetto	200.000,00		
Adeguamento della risposta alle persone con disagio psichico attraverso l'istituzione di una comunità alloggio	Apertura di una comunità alloggio per malati psichici - aumento di 12 posti	500.000,00		
Modifica convenzione CIRS per la gestione del laboratorio protetto per mali psichici	Incremento posti laboratorio protetto m. psichici	150.000,00		
Acquisto stabile Viale Druso	1.200.000,00 saldo acquisto, 800.000,00 ristrutturazione			2.000.000,00
Prima Infanzia				
Aumento della risposta alle necessità di posti in asilo nido apertura nuovi asili	Rosenbach (diff. 8 mesi) 60 posti Asilo nido Firmian 44 posti Asilo Casanova 28 posti	900.000,00	750.000,00 550.000,00	
Inclusione Sociale				
Attivazione sportello immigrati	Convenzione Ass.ne Donne Nissà	120.000,00		
Minori				
Sviluppo Piano del settore Sociopsichiatria Infantile	Attivazione Servizio Consulenziale per minori	200.000,00		
Assistenza Domiciliare				
Pflegesicherung	Convenzioni con Terzo Settore	300.000,00	300.000,00	
Sede Centrale				
Trasferimento della sede Centrale ASSB	trasferimento in una nuova sede			200.000,00
TOTALE		2.720.000,00	2.600.000,00	2.800.000,00

Nel grafico che segue viene illustrata la proiezione complessiva dei costi dal 2009 al 2011 che considera sia le spese correnti per la gestione dei servizi attuali, sia quelle ulteriori (correnti) necessarie per la gestione dei nuovi servizi che saranno attivati nel prossimo triennio.



Area Prima Infanzia

Area di intervento

016 Prima Infanzia

Obiettivo 56

56 - Aumento della risposta alla necessità di posti in asilo nido attraverso l'attivazione di una nuova struttura in zona "Rosenbach"

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Ampliamento quantitativo	0,6	60	40	60	2.0	1 politica

Descrizione obiettivo

Per soddisfare la domanda sempre crescente, a settembre è prevista l'apertura di un nuovo asilo nido nel quartiere Oltrisarco, zona ex caserma Mignone. La struttura realizzata direttamente dalla Provincia, offrirà alla cittadinanza 60 nuovi posti che si aggiungeranno agli attuali 381.

Risultato atteso

Al termine dell'esercizio 2009 si prevede l'avviamento della nuova struttura Rosenbach: inserimento di tutti 60 i bambini, assetto organizzativo a regime.

Area Minori

Area di intervento

017 Minori

Obiettivo 20

20 - Rafforzamento delle competenze giuridiche ed organizzative in tema di affidamento familiare al fine di una migliore risposta alle famiglie ed ai minori.

Servizio

UFFICIO LEGALE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.1	1 aziendale

Descrizione obiettivo

L'obiettivo nasce dall'esigenza di offrire ai servizi distrettuali un punto di riferimento giuridico a supporto della gestione degli affidamenti di minori presso famiglie sotto il profilo della conoscenza e gestione delle diverse responsabilità. Si prevedono: il monitoraggio e analisi del sistema "minori in affidamento", la creazione di una rete di comunicazione trasversale tra i vari soggetti coinvolti, l'acquisizione di buone prassi e l'avvio di contatti con gli organi giurisdizionali competenti.

Risultato atteso

Sistema di gestione del "servizio affidamento minori" giuridicamente strutturato

Area di intervento

017 Minori

Obiettivo 26

26 - Attuazione di 2 interventi previsti nel piano minori - settore sociale (3° annualità)

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	2.0	1 politica

Descrizione obiettivo

Vengono definiti in questo obiettivo i vari interventi, previsti dal Fachplan "minori", che dovranno essere attuati nell'anno 2009, la cui responsabilità è a carico del responsabile d'area. In particolare gli interventi individuati sono: 1) Sviluppare progettualità mirate a favore degli adolescenti, coordinando le azioni dei 5 distretti e implementando la collaborazione con le risorse del territorio (pag. 49) - 2) Intensificare la collaborazione con i servizi sanitari e le strutture per minori per quanto riguarda la gestione dei minori inseriti in strutture terapeutiche o socio integrate (azione trasversale al Fachplan)

Risultato atteso

Attuazione di alcuni interventi previsti dal Fachplan "Minori"

Area di intervento

017 Minori

Obiettivo 29

29 - Sostegno scolastico ai bambini delle scuole elementari di madre lingua tedesca abitanti nel quartiere Don Bosco attraverso l'attivazione di un doposcuola

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.2	6 politica

Descrizione obiettivo

Organizzare un dopo scuola nel quartiere Don Bosco a sostegno dei bambini della scuola elementare di madre lingua tedesca

Risultato atteso

Nel quartiere sono oramai attivi 5 dopo scuola rivolti a bambini frequentanti le scuole italiane; con questo obiettivo il distretto intende dare una risposta alle varie richieste e sollecitazioni ricevute da più parti: scuola tedesca, famiglie, servizi, dotando il quartiere di una risorsa che al momento non esiste.

Area di intervento

017 Minori

Obiettivo 39

39 - 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

Servizio

UFF.DISTR.CENTRO-PIANI-RE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Consolidamento	0,8	60	40	80	4.1	1 politica

Descrizione obiettivo

- Promuovere la conoscenza dei servizi territoriali che si occupano di disagio minorile e creare una rete di collaborazione
- Fare acquisire e sviluppare negli insegnanti una capacità di ascolto del bambino ed una competenza nel rilevamento dei segnali di disagio
- Attivazione di gruppi di lavoro sui casi tra insegnanti della scuola e operatori dell'area socio-pedagogica del Distretto.

Risultato atteso

- Formalizzazione della collaborazione tra scuola, distretto e altri attori interessati mediante la predisposizione di un protocollo d'intesa
- Incontri dei gruppi di lavoro a cadenza regolare

Area di intervento

017 Minori

Obiettivo 63

63 - Sostegno alle famiglie attraverso la progettazione di attività/servizio di sostegno alla genitorialità (prevenzione del disagio minorile attraverso il sostegno alla genitorialità).

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	2.0	6 politica

Descrizione obiettivo

Al fine di sostenere la famiglia nel suo ruolo genitoriale, si prevede di effettuare la progettazione di un'azione/servizio innovativo di sostegno alla genitorialità previa indagine su analoghe esperienze italiane e del mondo tedesco e studio di fattibilità per verificare la sostenibilità economica e logistica. L'obiettivo intende coinvolgere il Comune, il mondo dell'associazionismo cittadino e della scuola in modo da costituire un'iniziativa partecipata dal territorio e dalle famiglie e che non sia una delle tante offerte.

Risultato atteso

Per il 2009 selezione di buone prassi, italiane e tedesche e progettazione dell'azione/servizio. Il risultato finale atteso è la creazione di un servizio /attività fortemente radicata e riconosciuta dal territorio e dalle famiglie, dove queste possano accedervi facilmente ed essere sostenute nel loro ruolo genitoriale.

Area Adulti

Area di intervento

012 Adulti

Obiettivo 41

41 - Attuazione di n. 3 interventi previsti nel Piano di settore dipendenze (2 annualità).

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.0	1 politica

Descrizione obiettivo

Si tratta del completamento delle azioni di miglioramento contenute nel piano di azione formulato all'interno del Piano di settore "Dipendenze": 1 - un intervento di supporto alla genitorialità; 2 - valutazione delle azioni intraprese nel biennio 2007 - 2008; 3 - attivazione di un laboratorio produttivo a bassa soglia.

Risultato atteso

La piena realizzazione di tutte le azioni programmate nel piano di settore

Area di intervento

012 Adulti

Obiettivo 60

60 - Monitoraggio del fenomeno delle molestie sessuali sul posto di lavoro e sulla condizione dell'inserimento lavorativo di donne in situazione di violenza domestica e sistematizzazione dati del servizio casa delle donne (seconda annualità)

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.3	1 politica

Descrizione obiettivo

Prosecuzione attività avviate nel 2008 per ottemperare agli obiettivi di tipo conoscitivo individuati dal Piano "Donne in sit. di violenza" (molestie sessuali sul lavoro; difficoltà per le donne vittime di violenza domestica nella ricerca lavoro e soluzioni abitativa; mancanza sistematizzazione informatica dati forniti dagli enti che gestiscono il Servizio Casa delle Donne) Nella 2^annualità l'obiettivo prevede la predisposizione e la somministrazione delle interviste agli enti/soggetti detentori di dati sulle molestie sessuali sul posto di lavoro e la predisposizione di un testo di descrizione del fenomeno a Bolzano; la predisposizione e l'utilizzo scheda di monitoraggio della condi. lav. ed abit. donne in sit. violenza; inserimento dati servizio casa donne nel data base creato nel 2008.

Risultato atteso

Conclusione della ricerca sulle molestie sessuali sul posto di lavoro con predisposizione documento; raccolta primi dati per l'analisi sulla difficoltà dell'inserimento lavorativo ed abitativo delle donne ospiti nella Casa delle Donne ed implementazione del data base dell'ufficio con i dati delle strutture residenziali del servizio casa delle donne.

Area Anziani

Area di intervento

007 Anziani

Obiettivo 33

33 - Prevenzione di forme di maltrattamento in famiglia nei confronti della popolazione anziana (obiettivo pluriennale).

Servizio

UFF.DISTR.OLTRISARCO-ASLA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	2.1	2 aziendale

Descrizione obiettivo

Attraverso il coinvolgimento delle Forze dell'Ordine, dei Vigili di Quartiere, dell'Asl e dei distretti sociali si intende approfondire e scandagliare il fenomeno dei maltrattamenti e violenze che avvengono all'interno delle famiglie nei confronti degli anziani.

Risultato atteso

Nel 2009 sarà la stesura di un documento che definisca il fenomeno sulla città di Bolzano e previsione di azioni di sensibilizzazione ed intervento.

Area di intervento

007 Anziani

Obiettivo 48

48 - Garanzia di una ulteriore risposta quali - quantitativa alle persone affette da demenza attraverso la realizzazione di una unità di cura protetta (seconda annualità)

Servizio

CENTRO DEGENZA V.EUROPA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.3	1 politica

Descrizione obiettivo

nel 2008 si è iniziato a lavorare in questa direzione e vi è quindi la necessità di portare a termine quanto previsto: 1 - richiesta di finanziamento alla Provincia in base allo studio di fattibilità già effettuato e stimato da parte dell'Amm.ne Comunale; 2 - assegnazione e realizzazione dei lavori; 3 - formazione del personale; 4 - organizzazione del servizio

Risultato atteso

Nucleo Alzheimer attivi entro fine 2009

Area di intervento

007 Anziani

Obiettivo 49

49 - Miglioramento della qualità della vita dei familiari degli utenti del CAD attraverso la realizzazione di momenti comunitari e di sostegno con il personale del centro valutati attraverso indicatori e strumenti specifici.

Servizio

C.ASS.DIURNA V.EUROPA

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.2	1 politica

Descrizione obiettivo

Nel corso dell'anno si è evidenziato un forte bisogno di sostegno e momenti comunitari con il personale del centro da parte dei familiari degli utenti al quale si è pensato di dare risposta con incontri mirati all'interno del centro stesso che contemplino sia la dimensione sociale di sostegno che quella di intrattenimento. Il miglioramento sarà misurato attraverso indicatori e strumenti specifici.

Risultato atteso

Miglioramento della qualità della vita dei familiari

Area di intervento

007 Anziani

Obiettivo 50

50 - Miglioramento della risposta assistenziale agli utenti con problematiche di compromissione cognitiva attraverso la realizzazione di un ambiente dedicato alla stimolazione sensoriale.

Servizio

C.ASS.DIURNA V.EUROPA

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.3	1 politica

Descrizione obiettivo

Al fine di migliorare la risposta assistenziale per gli utenti del cad si vuole sperimentare l'introduzione di un ambiente dedicato alla stimolazione sensoriale, rivolto in particolare ad utenti con problematiche di compromissione cognitiva

Risultato atteso

Utilizzo della stanza per la stimolazione cognitiva entro fine anno

Area di intervento

007 Anziani

Obiettivo 52

52 - Miglioramento della qualità di permanenza degli ospiti attraverso la condivisione del piano assistenziale e l'organizzazione di momenti socializzanti con i familiari, valutato attraverso l'adozione di indicatori e strumenti specifici.

Servizio

C.ASS.DIURNA PREMSTALLER

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.2	1 aziendale

Descrizione obiettivo

Miglioramento della qualità di permanenza degli ospiti attraverso la condivisione del piano assistenziale e l'organizzazione di momenti socializzanti con i familiari. Il miglioramento sarà misurato attraverso l'adozione di indicatori e strumenti specifici.

Risultato atteso

raggiungimento di maggiore benessere reale/percepito dei residenti, ottimizzazione delle risorse interne alla struttura.

Area Handicap e Disagio Psicico

Area di intervento

010 Handicap e Disagio Psicico

Obiettivo 4

4 - Integrazione del sistema qualità del settore Handicap e Disagio Psicico con il sistema qualità aziendale

Servizio

UFFICIO DI DIREZIONE

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	4 politica

Descrizione obiettivo

Supporto alla direzione d'ufficio per l'ottenimento della certificazione ISO UNI EN 9001:2000 e UNI 11010:2002 Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità - Requisiti del servizio a favore dei servizi per persone in situazione di handicap e disagio psichico; integrazione con il SGQ aziendale.

Risultato atteso

Ottenimento della certificazione di qualità ISO UNI EN 9001:2000 e UNI 11010:2002 a favore dei servizi per persone in situazione di handicap e disagio psichico e loro integrazione con il SGQ in essere.

Area di intervento

010 Handicap e Disagio Psicico

Obiettivo 64

64 - Attuazione di 3 obiettivi previsti nel Piano di Settore Sociopsichiatria.

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia

Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
------	--------------	-------------	-------------	-----------	-------------

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.0	1 politica
---------------------------	-----	----	----	----	-----	------------

Descrizione obiettivo

Durante l'anno 2009 si vuole proseguire con lo sviluppo degli obiettivi contenuti nel piano sociopsichiatria: 1 - Istituzione di un organismo di coordinamento per tutte le questioni in ambito sociopsichiatrico. 2 - Realizzazione di progetti a sostegno dell'abitare autonomo. 3 - Elaborazione di una mappa di orientamento ai servizi.

Risultato atteso

Sviluppo di alcuni obiettivi contenuti nel Piano di Settore Sociopsichiatria

Area di intervento

010 Handicap e Disagio Psicico

Obiettivo 65

65 - Attuazione di 5 obiettivi del "Piano di settore Handicap" (seconda annualità)

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia

Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
------	--------------	-------------	-------------	-----------	-------------

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.0	1 politica
---------------------------	-----	----	----	----	-----	------------

Descrizione obiettivo

Nel 2009 si prevede di sviluppare le seguenti azioni programmate: 1 - l'attivazione di un nucleo di valutazione delle abilità lavorative degli utenti in collaborazione con il SAPL; 2 - migliorare il servizio "di respiro" alle famiglie con disabili con l'incremento di un posto "a rotazione" presso il convitto; 3 - inserire max 2 minori con disabilità medio grave in un gruppo occupazionale; 4 - monitorare il fabbisogno di assistenza abitativa a disabili frequentanti strutture diurne del servizio; 5 - incrementare l'integrazione sociosanitaria con alcuni reparti specialistici.

Risultato atteso

Raggiungimento dei 5 obiettivi individuati per il 2009

Area di intervento

010 Handicap e Disagio Psicico

Obiettivo 68

68 - Miglioramento della qualità assistenziale dell'Ufficio in situazione di handicap e disagio psichico secondo le norme ISO e UNI (seconda annualità).

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	1 politica

Descrizione obiettivo

Attuazione, attraverso la collaborazione di consulenti esterni di un percorso che porti alla certificazione dell'Ufficio handicap. Il percorso è già iniziato nell'anno 2007 nell'anno 2008 si è effettuata l'analisi delle modalità di intervento e la scrittura di alcune procedure, nel 2009 si intende procedere con le attività fino al raggiungimento della certificazione ISO e UNI

Risultato atteso

Raggiungimento della certificazione dei servizi handicap e disagio psichico...

Area Inclusione Sociale

Area di intervento

018 Inclusione Sociale

Obiettivo 40

40 - Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area emergenza sociale attraverso la realizzazione di 5 interventi previsti dal Fachplan

Servizio

SERVIZI INTEGRAZ.SOCIALE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.0	1 politica

Descrizione obiettivo

Concretizzare gli interventi previsti dai rispettivi Piani di settore ed in particolare:

SENZA DIMORA: 1. Analisi dell'eventuale necessità di individuare strategie operative di intervento per situazioni di emergenza sociale per persone che richiedono interventi minimi più complessi e duraturi nel tempo. 2. Sperimentazione software di gestione dei casi. 3. Sperimentazione di contribuzione da parte degli utenti. MISNA: 1. Elaborazione di linee guida per gestire situazioni dove sussistono dubbi sull'età del minore. 2. Promozione e potenziamento dell'affidamento familiare in collaborazione con il centro affidi. NOMADI: Accompagnamento e sostegno socio-pedagogico delle famiglie nel loro inserimento sul territorio.

Risultato atteso

- rendere omogenei gli interventi e le metodologie
- garantire maggiore qualità, efficacia ed efficienza ai servizi rivolti alla persona
- produzione di un documento specifico rispetto all'eventuale necessità di prevedere una struttura di tipo assistenziale per l'accoglienza di coloro che richiedono interventi socio-sanitari minimi più complessi e duraturi nel tempo

Area Utenza Mista

Area di intervento

011 Utenza mista

Obiettivo 28

28 - Risposta efficace alle problematiche della zona "Resia 1" attraverso la creazione di un polo socio - educativo

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.2	6 politica

Descrizione obiettivo

Attuare un progetto socio-educativo rivolto alle famiglie residenti nella zona Resia 1 al fine di rispondere in maniera efficace alle problematiche della zona. Il progetto prevede l'attiva collaborazione tra distretto Don Bosco e Comune di Bolzano

Risultato atteso

Favorire l'integrazione tra famiglie autoctone, extra comunitarie e Sinte residenti nella zona Resia 1 al fine di gestire le situazioni di disagio già conclamate e prevenire l'insorgere di ulteriori problematiche

Area di intervento

011 Utenza mista

Obiettivo 30

30 - Attuazione delle misure e degli interventi previsti nel Piano di Organizzazione del SAD in collegamento al piano di settore anziani e costruzione di un sistema integrato con il terzo settore.

Servizio

UFF.DISTR.OLTRISARCO-ASLA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	2.0	1 politica

Descrizione obiettivo

Si vuole dare attuazione concreta a quanto previsto nel documento "Analisi e proposte di riorganizzazione del Sad", con particolare riguardo al capitolo conclusivo "obiettivi ed interventi", tenuto conto inoltre di quanto previsto nel "Piano di settore anziani" predisposto congiuntamente da Comune e ASSB. Particolare attenzione dev'essere posta nella gestione del servizio tenuto conto anche della presenza del terzo settore con cui il Sad dovrà integrarsi.

Risultato atteso

Il Sad, 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 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 sociosanitaria. La creazione di un sistema di monitoraggio e verifica dell'andamento del servizio, sulla base delle varianti presenti, consentirà di adeguare scelte ed interventi al fabbisogno di volta in volta evidenziato.

Area di intervento

011 Utenza mista

Obiettivo 42

42 - Aumento della sicurezza della persona anziana presso la propria abitazione e limitazione delle fonti di pericolo attraverso lo sviluppo del progetto ICT "Abitare Sicuri - Sicheres Wohnen" in collaborazione con il Comune di Bolzano.

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.2	1 aziendale

Descrizione obiettivo

Si tratta di un progetto fortemente innovativo e sperimentale che ha come oggetto l'applicazione delle nuove tecnologie presso le abitazioni delle persone anziane e/o in situazione di fragilità, che vivono sole.

Risultato atteso

Test del progetto su un gruppo campione di 20 - 30 anziani

Area di intervento

011 Utenza mista

Obiettivo 43

43 - Sostegno a persone provenienti da varie realtà sociali e ottimizzazione del modello organizzativo aziendale sul tema dell'inserimento lavorativo attraverso l'istituzione di un centro unico di valutazione, reperimento e collocazione occupazionale.

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.1	4 politica

Descrizione obiettivo

Pur non essendo il lavoro una tematica prettamente sociale, l'ASSB ha il compito di sostenere l'inserimento di persone ed evitare meccanismi collegati all'assistenzialismo e alla povertà diffusa. Si tratta quindi di verificare l'opportunità di costruire all'interno dell'ASSB un centro unico di valutazione delle competenze professionali e il corretto collocamento di persone provenienti da varie realtà sociali o di elaborare concetti alternativi.

Risultato atteso

L'obiettivo è pluriennale. Per il 2009 il risultato atteso è lo studio di fattibilità per l'istituzione di un centro unico di valutazione delle capacità lavorative.

Area Organizzazione e sviluppo

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 1

1 - Adeguamento dell'assetto organizzativo Aziendale alle nuove esigenze della cittadinanza e dei servizi.

Servizio

DIREZIONE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.0	4 politica

Descrizione obiettivo

L'anno 2009 sarà caratterizzato da una serie di cambiamenti dovuti in parte all'attuazione della legge provinciale sulla non autosufficienza ed in parte alle nuove esigenze espresse dalle nuove sfide. Le dimensioni e le competenze di ASSB subiranno necessariamente sostanziali incrementi che richiedono l'adozione di misure idonee a gestire l'impatto che detti cambiamenti produrranno sull'intero sistema di welfare. E' quindi necessario elaborare in tempi utili un piano di azione che preveda l'elaborazione di proposte organizzative, gestionali e funzionali alle nuove esigenze dei cittadini, dei servizi e della stessa organizzazione aziendale. Uno studio in tal senso è già stato avviato nel corso del 2008. Le proposte elaborate, se supportate sul piano politico, saranno sviluppate nel 2010.

Risultato atteso

Proposte gestionali di riorganizzazione, miglioramento ed innovazione adeguate alle nuove esigenze del welfare.

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 15

15 - Maggiore chiarezza e certezza nella valutazione dei progetti di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati ai sensi della L. 381/91, attraverso la definizione di un protocollo per standardizzarne e facilitarne la verifica/valutazione .

Servizio

UFF.APPALTI E PATRIMONIO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	1 aziendale

Descrizione obiettivo

Definizione di un protocollo per standardizzare e facilitare la verifica/valutazione dei progetti di inserimento lavorativo nelle convenzioni con le cooperative sociali di tipo "b"

Risultato atteso

Maggiore chiarezza e certezza nella valutazione dei progetti di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati ai sensi della L. 381/91, definizione del protocollo.

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 16

16 - Miglioramento nella gestione degli interventi di manutenzione su immobili (obiettivo pluriennale)

Servizio

UFF.APPALTI E PATRIMONIO

Tipologia	Peso	Strategicit�	Complessit�	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.6	4 politica

Descrizione obiettivo

Previsione di un sistema informatizzato per la gestione degli interventi di manutenzione degli immobili, a seguito di accurata analisi del processo di gestione degli interventi stessi e di uno studio di fattibilit  circa la convenienza all'impianto di un relativo sistema informatizzato

Risultato atteso

Obiettivo della durata di quattro anni; entro il 2009   prevista una analisi del processo di gestione degli interventi di manutenzione e la gestione di uno studio di fattibilit  per valutare la convenienza dell'impianto di un sistema informatizzato per la gestione degli interventi di manutenzione su immobili

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 23

23 - Adozione di un sistema di qualità per i distretti sociali secondo le norme ISO e UNI

Servizio

RIPARTIZIONE DISTRETTI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	4 politica

Descrizione obiettivo

Con questo obiettivo si intende ottimizzare l'omogeneità dei processi e delle metodologie all'interno dei vari servizi del distretto al fine di migliorare la qualità delle prestazioni distrettuali. Si tratta di una prosecuzione dell'obiettivo 2008.

Risultato atteso

Migliorare l'omogeneità dei vari processi distrettuali e miglioramento qualitativo del servizio.

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 24

24 - Migliorare e uniformare il sistema organizzativo dell'area sociopedagogica delle cinque sedi distrettuali della città di Bolzano

Servizio

RIPARTIZIONE DISTRETTI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	4 politica

Descrizione obiettivo

Con questo obiettivo si intende approfondire e analizzare con l'aiuto di un esperto esterno l'attuale assetto dell'area sociopedagogica dei distretti al fine di verificare l'attuale sistema organizzativo con particolare riferimento alla presa in carico dell'utente, al segretariato sociale, ai carichi di lavoro e alla costruzione di possibili graduatorie degli accessi ai servizi sociali in base a priorità e criteri ben stabiliti. Da tale analisi dovranno scaturire sia proposte di miglioramento dell'attuale assetto, che la possibilità di istituire una figura unica di assistente sociale.

Risultato atteso

Migliorare e uniformare il sistema organizzativo dell'area sociopedagogica delle 5 sedi distrettuali della città di Bolzano

Area di intervento

005 Organizzazione e sviluppo

Obiettivo 67

67 - Adeguamento del sistema organizzativo ed amministrativo ai cambiamenti derivanti dall'applicazione del fondo per la non autosufficienza

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	2.1	1 politica

Descrizione obiettivo

L'applicazione del fondo per la non autosufficienza (Pflegesicherung) richiede l'adozione di un sistema di flussi finanziari adeguati a garantire la certezza delle entrate, nello specifico si rende necessaria la revisione del sistema di finanziamento e della relativa gestione operativa nonché della gestione dei rapporti con l'utenza in fase di ammissione.

Risultato atteso

Assolvere con efficienza le nuove competenze acquisite a seguito dell'applicazione del fondo per la non autosufficienza.

Area di intervento

009 Sviluppo del territorio

Obiettivo 44

44 - Garantire la presenza dei servizi sociali nelle nuove zone in espansione del quartiere Don Bosco attraverso la ridefinizione dell'ambito di competenza dei distretti Don Bosco ed Europa Novacella

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia	Peso	Strategicit�	Complessit�	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	5.0	3 politica

Descrizione obiettivo

Si tratta di un progetto che rientra nel progetto pi  complessivo di riorganizzazione di ASSB.

Risultato atteso

Un assorbimento graduale di una parte del territorio di competenza attuale del Distretto "Don Bosco"

Area di intervento

013 Sostenibilità e Finanza

Obiettivo 45

45 - Adeguamento del sistema organizzativo ed amministrativo ai cambiamenti derivanti dall'applicazione del fondo per la non autosufficienza

Servizio

RIPARTIZIONE CASE RIPOSO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.4	2 politica

Descrizione obiettivo

Con la legge provinciale n. 09 del 12 ottobre 2007 è stato introdotto l'assegno di cura per le persone non autosufficienti. Anche i residenti delle strutture residenziali ne hanno diritto. Pertanto è necessario prevedere tutta una serie di procedure che garantiscano un corretto flusso finanziario necessario per coprire i costi assistenziali

Risultato atteso

Assolvere con efficienza le nuove competenze acquisite a seguito dell'applicazione del fondo per la non autosufficienza.

Area di intervento

014 Comunicazione

Obiettivo 35

35 - Maggiore informazione alla cittadinanza attraverso la creazione di uno sportello informativo unico per il settore sociale presso il distretto Gries-S. Quirino

Servizio

UFF.DISTR.GRIES-S.QUIRINO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.2	4 politica

Descrizione obiettivo

Al distretto sociale Gries-San Quirino é attivo il servizio "Emergenza Anziani" che é diventato un punto di informazione molto importante per i cittadini. Questo servizio potrebbe essere esteso a tutta la popolazione di Bolzano - non solo anziani - e a tutte le prestazioni erogate dall'ASSB; creando uno sportello informativo unico che dia informazioni su tutte le prestazioni erogate dai diversi servizi ed uffici dell'ASSB. La persona che si occupa del servizio deve essere informata sulle attività dell'azienda ed essere in grado di dare le corrette informazioni al cittadino (enti competenti, persone di riferimento, numeri di telefono,...)

Risultato atteso

Alla fine del 2009: elaborazione di un modello organizzativo realizzabile con descrizione dettagliata delle risorse necessarie, del profilo funzionale della persona dedicata al servizio, postazione del servizio e strumenti di lavoro, organizzazione del servizio.

Area di intervento

014 Comunicazione

Obiettivo 6

6 - Aumento della cultura sociale attraverso la diffusione di messaggi sociali di solidarietà e momenti di incontro / confronto con la cittadinanza in occasione del decimo anno della costituzione di ASSB.

Servizio

UFFICIO DI DIREZIONE

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.2	4 politica

Descrizione obiettivo

Gestione dell'organizzazione di un evento pubblico di piazza (stand espositivi e concerto) a cui farà da cornice una conferenza stampa/convegno/seminario. Eventi organizzati a cura di un event manager da selezionare

Risultato atteso

Diffusione di messaggi sociali di solidarietà ed inclusione a tutta la cittadinanza. Partecipazione della cittadinanza, dei media e dei partners all'iniziativa

Area di intervento

015 Risorse Umane

Obiettivo 12

12 - Contratto di somministrazione presso l'ASSB - Analisi e concreta possibilità di applicazione di detto strumento giuridico al fine di diminuire, almeno parzialmente, il fenomeno della precettazione.

Servizio

RIP.SERV.AMMINISTRATIVI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	3.1	5 aziendale

Descrizione obiettivo

L'obiettivo mira a definire - anche alla luce delle continue modifiche normative che ne complicano la reale portata - il quadro giuridico dell'istituto e di dare all'Azienda concreta possibilità di utilizzo di detto strumento in contesti lavorativi predefiniti con la direzione aziendale.

Risultato atteso

Utilizzo dello strumento giuridico in ambiti organizzativi ove sia in particolare utilizzato personale precario (in particolare precettato)

Area di intervento

015 Risorse Umane

Obiettivo 17

17 - Miglioramento controllo di spesa delle risorse umane.

Servizio

UFF.PERS.STIPENDI,PREVIDE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	4.4	4 politica

Descrizione obiettivo

L'obiettivo rientra nell'ambito del controllo di gestione. In particolare riguarda la definizione di un sistema periodico di controllo dei costi del personale da mettere a disposizione dei dirigenti al fine di confrontare spesa prevista con dati consuntivi di competenza. Sarà inoltre necessario valutare lo sviluppo di un programma internamente con l'ausilio del CED o l'acquisto all'esterno di un software

Risultato atteso

strumento di controllo spesa del personale

Area di intervento

015 Risorse Umane

Obiettivo 18

18 - Miglioramento informazione relativamente alla possibilità di conciliazione dei tempi vita/lavoro per il personale al rientro dalla maternità

Servizio

UFF.PERS.STIPENDI,PREVIDE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	3.1	4 politica

Descrizione obiettivo

L'obiettivo rientra nell'ambito della promozione di iniziative per migliorare la conciliazione dei tempi vita/lavoro attraverso la stesura di un documento informativo riepilogativo sulle possibilità di conciliazione dei tempi vita/lavoro a favore del personale assente per maternità in vista del futuro rientro al lavoro

Risultato atteso

Documento informativo

Area di intervento

015 Risorse Umane

Obiettivo 3

3 - Tutela della salute del personale ASSB attraverso una valutazione dello stress lavoro - correlato.

Servizio

UFFICIO DI DIREZIONE

Tipologia

	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Linea guida
Innovazione	1	60	40	100	3.1	5 politica

Descrizione obiettivo

La nuova normativa in materia di sicurezza (D.Ls. 81/08) richiede di mappare il rischio relativo allo stress lavorativo. L'obiettivo ha quindi lo scopo di effettuare una valutazione per rilevarne il livello. Per l'indagine si utilizzeranno gli stessi strumenti dell'indagine sul Benessere Organizzativo (questionario e software) integrati da un questionario specifico.

Risultato atteso

Rilevazione del livello di stress lavorativo aziendale ed individuazione di eventuali azioni di miglioramento.

Budget 2009

**ASSB-BSB**Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen**Budget 2009** (importi espressi in €)

	IMPIEGHI				FONTI			
	Spesa corrente	Investimenti	Totale	%				%
Servizi distrettuali	11.921.465	36.858	11.958.323	16,1	Entrate proprie		19.744.043	26,6
Famiglia, donne e minori	12.347.271	94.853	12.442.124	16,7	Da Azienda sanitaria		3.924.259	5,3
Disagio sociale	3.609.628	35.488	3.645.116	4,9	Finanziamenti e contributi provinciali		39.264.196	52,8
Handicap/disagio psichico/dipendenza	11.905.408	57.767	11.963.175	16,1	<i>di cui per servizi sociali delegati</i>	35.464.196		
case di riposo/ degenza, centri di assistenza diurna	20.288.816	490.010	20.778.826	28,0	<i>di cui per servizi sociali non delegati</i>	3.800.000		
ex domicilio di soccorso	3.591.425		3.591.425	4,8	Quota a carico Comune		11.409.324	15,3
utenza mista (erogazioni A.E.S.)	5.546.200		5.546.200	7,5				
Amministrazione centrale	4.238.238	178.395	4.416.633	5,9				
TOTALE	73.448.451	893.371	74.341.822	100,0	TOTALE		74.341.822	100,0

Tabella riepilogativa obiettivi 2009

LEVA EFQM	Cdr	Ufficio/Servizio	TITOLO OBIETTIVO (contratto di servizio)	Obiettivo del contratto di servizio (n° obiettivo in BIC)
2.0	240	Servizi alla Famiglia	Aumento della risposta alla necessità di posti in asilo nido attraverso l'attivazione di una nuova struttura in zona "Rosenbach"	56
2.0	150	Distretto Don Bosco	Attuazione di 2 interventi previsti nel piano minori - settore sociale (3° annualità)	26
2.0	240	Servizi alla Famiglia	Sostegno alle famiglie attraverso la progettazione di attività/servizio di sostegno alla genitorialità (prevenzione del disagio minorile attraverso il sostegno alla genitorialità).	63
2.0	180	Distretto Europa Novacella	Attuazione di 3 interventi previsti nel Piano di settore dipendenze (2 annualità).	41
2.0	430	Uff. Handicap e Disagio Psicico	Attuazione di 3 obiettivi previsti nel Piano di Settore Sociopsichiatria	64
2.0	430	Uff. Handicap e Disagio Psicico	Attuazione di 5 obiettivi del Piano di Settore Handicap	65
2.0	170	Distretto Oltrisarco Aslago	Attuazione delle misure e degli interventi previsti nel Piano di Organizzazione del SAD in collegamento al piano di settore anziani e costruzione di un sistema integrato con il terzo settore.	30
2.0	70	Servizio Integrazione Sociale	Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area emergenza sociale attraverso la realizzazione di 5 interventi previsti dal Fachplan	40
2.1	170	Distretto Oltrisarco Aslago	Prevenzione di forme di maltrattamento in famiglia nei confronti della popolazione anziana (obiettivo pluriennale).	33
2.1	430	Uff. Handicap e Disagio Psicico	Adeguamento del sistema organizzativo ed amministrativo ai cambiamenti derivanti dall'applicazione del fondo per la non autosufficienza	67
3.1	2	Ripartizione Servizi Amministrativi	Contratto di somministrazione presso l'ASSB - Analisi e concreta possibilità di applicazione di detto strumento giuridico al fine di diminuire, almeno parzialmente, il fenomeno della precettazione.	12
3.1	41	Ufficio Personale, stipendi, previdenza	Miglioramento informazione relativamente alla possibilità di conciliazione dei tempi vita/lavoro per il personale al rientro dalla maternità	18
3.1	10	Ufficio di Direzione	Tutela della salute del personale attraverso una valutazione dello stress lavoro - correlato.	3
4.1	160	Distretto Centro Piani Rencio	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	39
4.2	280	Centro Assistenza diurna Villa Europa	Miglioramento della qualità della vita dei familiari degli utenti del CAD attraverso la realizzazione di momenti comunitari e di sostegno con il personale del centro valutati attraverso indicatori e strumenti specifici.	49
4.2	290	Centro Assistenza diurna Premstaller	Miglioramento della qualità di permanenza degli ospiti attraverso la condivisione del piano assistenziale e l'organizzazione di momenti socializzanti con i familiari adottato attraverso l'adozione di indicatori e strumenti specifici.	52
4.2	150	Distretto Don Bosco	Risposta efficace alle problematiche della zona "Resia 1" attraverso la creazione di un polo socio - educativo	28
4.2	190	Distretto Gries S.Quirino	Maggiore informazione alla cittadinanza attraverso la creazione di uno sportello informativo unico per il settore sociale presso il distretto Gries-S. Quirino	35
4.2	10	Ufficio di Direzione	Aumento della cultura sociale attraverso la diffusione di messaggi sociali di solidarietà e momenti di incontro / confronto con la cittadinanza in occasione del decimo anno della costituzione di ASSB.	6

LEVA EFQM	Cdr	Ufficio/Servizio	TITOLO OBIETTIVO (contratto di servizio)	Obiettivo del contratto di servizio (n° obiettivo in BIC)
4.3	240	Servizi alla Famiglia	Monitoraggio del fenomeno delle molestie sessuali sul posto di lavoro e sulla condizione dell'inserimento lavorativo di donne in situazione di violenza domestica e sistematizzazione dati del servizio casa delle donne (seconda annualità)	60
4.4	7	Ripartizione Case di Riposo	Adeguamento del sistema organizzativo ed amministrativo ai cambiamenti derivanti dall'applicazione del fondo per la non autosufficienza	45
4.4	41	Ufficio Personale, stipendi, previdenza	Miglioramento controllo di spesa delle risorse umane.	17
4.6	30	Ufficio Appalti e Patrimonio	Miglioramento nella gestione degli interventi di manutenzione su immobili (obiettivo pluriennale)	16
5.0	1	Direzione	Adeguamento dell'assetto organizzativo Aziendale alle nuove esigenze della cittadinanza e dei servizi.	1
5.00	180	Distretto Europa Novacella	Garantire la presenza dei servizi sociali nelle nuove zone in espansione del quartiere Don Bosco attraverso la ridefinizione dell'ambito di competenza dei distretti Don Bosco ed Europa Novacella	44
5.1	50	Ufficio Legale	Rafforzamento delle competenze giuridiche e organizzative in tema di affidamento familiare al fine di una migliore risposta alle famiglie e ai minori.	20
5.1	10	Ufficio di Direzione	Integrazione del sistema qualità del settore Handicap e Disagio Psicico con il sistema qualità aziendale	4
5.1	430	Uff. Handicap e Disagio Psicico	Miglioramento della qualità assistenziale dell'Ufficio in situazione di handicap e disagio psichico secondo le norme ISO e UNI (seconda annualità).	68
5.1	180	Distretto Europa Novacella	Sostegno a persone provenienti da varie realtà sociali e ottimizzazione del modello organizzativo aziendale sul tema dell'inserimento lavorativo attraverso l'istituzione di un centro unico di valutazione, reperimento e collocazione occupazionale.	43
5.1	30	Ufficio Appalti e Patrimonio	Maggiore chiarezza e certezza nella valutazione dei progetti di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati ai sensi della L. 381/91, attraverso la definizione di un protocollo per standardizzarne la verifica/valutazione.	15
5.1	6	Ripartizione Distretti	Adozione di un sistema di qualità per i distretti sociali secondo le norme ISO e UNI	23
5.1	6	Ripartizione Distretti	Migliorare e uniformare il sistema organizzativo dell'area sociopedagogica delle cinque sedi distrettuali della città di Bolzano	24
5.2	150	Distretto Don Bosco	Sostegno scolastico ai bambini delle scuole elementari di madre lingua tedesca abitanti nel quartiere Don Bosco attraverso l'attivazione di un doposcuola	29
5.2	180	Distretto Europa Novacella	Aumento della sicurezza della persona anziana presso la propria abitazione e limitazione delle fonti di pericolo attraverso lo sviluppo del progetto ICT "Abitare Sicuri - Sicheres Wohnen" in collaborazione con il Comune di Bolzano.	42
5.3	210	Centro di Degenza Villa Europa	Garanzia di una ulteriore risposta quali - quantitativa alle persone affette da demenza attraverso la realizzazione di una unità di cura protetta (seconda annualità)	48
5.3	280	Centro Assistenza diurna Villa Europa	Miglioramento della risposta assistenziale agli utenti con problematiche di compromissione cognitiva attraverso la realizzazione di un ambiente dedicato alla stimolazione sensoriale.	50