



Contratto di servizio

Anno 2006

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

Questo documento si riferisce al periodo:
gennaio – dicembre 2006

Questo documento è destinato a:
Amministrazione Comunale

La fonte per questo documento è:
BIC2006

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

Indice

Relazione introduttiva	pag. 5
Note metodologiche	pag. 7
Piano sociale / Linee d'intervento	pag. 9
Linee guida aziendali	pag. 11
Leve EFQM	pag. 12
Obiettivi 2006 per linee d'intervento del Piano sociale	pag. 13
Budget 2006	pag. 45

Relazione introduttiva

Il sistema di programmazione e controllo dell'Azienda è in continuo sviluppo e continua evoluzione. Anche quest'anno nel sistema di programmazione si è voluto migliorare la qualità del documento soprattutto nella dichiarazione attenta degli obiettivi che sono stati formulati sulla base delle linee di intervento e relativi obiettivi previsti dal "Piano sociale per la qualità della vita della città".

Gli obiettivi dell'Azienda sono quindi sempre più coerenti con la programmazione dei servizi sociali a livello cittadino e, in un'ottica di condivisione della vision e della mission aziendale, la pianificazione sociale sarà sempre più caratterizzata e costruita da cantieri di lavoro partecipativi.

Rilevante è il coinvolgimento del Terzo Settore nella predisposizione dei Piani di Settore – Fachpläne, già decollati nel corso dell'anno 2005 e che troveranno una prima applicazione nel corso dell'anno 2006.

I servizi infatti non sono "risposta molecolare e assistenziale ai bisogni personali" ma infrastrutture della promozione sociale" e strumento di partecipazione attiva dei cittadini alla vita della comunità locale, perciò, parallelamente a quanto previsto nel "Piano Sociale Qualità della Vita", si cercherà di concertare e promuovere politiche sociali condivise con la cittadinanza.

L'attività distrettuale, ormai consolidata, sarà formalizzata con l'approvazione del relativo regolamento e decolleranno le attività e le concertazioni per l'istituzione dei comitati di distretto, organi consultivi e rappresentativi delle risorse del territorio.

Nella formulazione degli obiettivi inoltre si è prestata molta attenzione al cittadino ed ai suoi bisogni, allo sviluppo del territorio, del senso di appartenenza e ad attività di prevenzione di diverse forme di disagio.

Rilevante è inoltre la qualità che si vuole dare ai servizi del cittadino attraverso una serie di cambiamenti e adattamenti sia a livello di organizzazione che nell'erogazione dei processi assistenziali attraverso la certificazione ISO:UNI della sede amministrativa e delle strutture residenziali per anziani.

Questi obiettivi, insieme ad altri vogliono proseguire il percorso che ha notevole valenza per la collettività e che viene messo a punto attraverso processi di programmazione decentrati e partecipati. Il tutto a garanzia di poter realizzare risposte concrete, tempestive e adeguate alle esigenze della popolazione, in un'ottica di collaborazione con le risorse del territorio come espressione di un progetto di cambiamento nei rapporti sociali.

IL DIRETTORE
Dott. Bruno Marcato

Note metodologiche

La programmazione dell'attività contenuta nel contratto di servizio riporta gli obiettivi che i servizi aziendali si sono prefissati per l'anno 2006. Tutti gli obiettivi sono raggruppati sulla base delle priorità e **linee di intervento** contemplate dal "Piano sociale per la qualità della vita per la città di Bolzano 2004 – 2006" e ciò perché quest'anno non sono state delineate precise linee guida politiche. La numerazione che precede ogni linea (evidenziata in colore giallo) si riferisce al settore di appartenenza e al relativo obiettivo previsti dal Piano Sociale. Gli obiettivi che non hanno trovato riscontro nelle linee di intervento di cui sopra, perlopiù obiettivi strumentali, sono stati classificati sulla base delle **linee guida aziendali**, ovvero direttive interne emanate dal Direttore Generale.

Nell'evidenza di colore rosso è indicato il titolo di ogni **obiettivo** e l'Ufficio che lo ha dichiarato.

Per dare una chiave di lettura più chiara, gli obiettivi sono stati identificati in base all'**area di appartenenza** a cui essi si riferiscono (adulti, anziani, famiglia e minori, disagio sociale, handicap e disagio psichico, utenza mista, organizzazione e sviluppo, sviluppo del territorio) e sono state inserite le descrizioni e/o motivazioni che hanno portato alla loro scelta, i **risultati attesi** e le macro **attività previste** per il loro raggiungimento.

Nel presente documento è stato evidenziato il criterio della misurabilità degli obiettivi che fa parte del sistema di programmazione e controllo basato sulla metodologia della ponderazione degli obiettivi adottata dall'Azienda già a partire dallo scorso anno. Ogni obiettivo è stato classificato per **tipologia**, ad ogni tipologia corrisponde un determinato valore che relazionato ai pesi relativi alla **strategicità e complessità** determina il **peso totale dell'obiettivo**. Questa metodologia permette infatti di considerare le possibili differenze che si instaurano tra gli obiettivi sia in termini di strategicità, e quindi di importanza rispetto alle finalità di fondo perseguite dal "Piano della Qualità della vita della città", sia in termini di complessità, ossia di criticità del loro conseguimento.

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

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

Si precisa che in questo documento non sono inserite le informazioni relative agli indicatori di risultato e di attività in quanto strettamente tecniche e descrivibili solamente ad attività ultimata.

Alla fine del fascicolo è riportata la tabella riguardante il budget per l'anno 2006 necessario all'Azienda per raggiungere gli obiettivi dichiarati e per la gestione dell'attività ordinaria.

Per facilitare la comprensione delle sigle e dei numeri di riferimento, nelle pagine che seguono vengono inserite le linee e le legende riportanti i significati delle diverse codifiche e più precisamente:

Le linee di intervento e gli obiettivi del “Piano per la qualità della Vita della città di Bolzano”

Le linee guida aziendali

Le leve EFQM

Di seguito specifichiamo le tipologie di obiettivo e la legenda relativa ai pesi della strategicità e della complessità:

Tipologie di obiettivo

Tipologia	Peso
innovativo e di sviluppo	1.0
consolidamento di precedenti obiettivi innovativi	0,8
miglioramento qualitativo	0,8
miglioramento economico	0,8
ampliamento quantitativo	0,6
mantenimento	0,5

Strategicità

Massima	Rilevante	Normale
60	50	30

Complessità

Elevata	Rilevante	Normale
40	30	20

Piano sociale / Linee d'intervento

Anno 2006

-
- 1.1.01** Settore materno infantile-Incremento dell'offerta di posti in asilo nido e in altri servizi alla prima infanzia
-
- 1.1.02** Settore materno infantile-Introduzione di elementi e strumenti di maggiore flessibilità come risposta alle diversificate esigenze della domanda del servizio asilo nido
-
- 1.1.03** Settore materno infantile-Individuazione di modalità di intervento dei servizi socio-sanitari e delle agenzie educative e formative esistenti a sostegno della genitorialità
-
- 1.2.01** Settore minori-Individuazione e attivazione di strategie ed interventi atti a ridurre il disagio minorile
-
- 1.2.02** Settore minori-Attivazione di strategie ed iniziative di prevenzione per la riduzione del rischio di disagio
-
- 1.2.03** Settore minori-Riduzione del disagio per i gruppi ad elevato rischio e recupero/reinserimento dei gruppi e dei singoli giovani
-
- 1.2.04** Settore minori-Creazione di opportunità e spazi che consentano ai giovani di rendersi protagonisti nell'impegno sociale
-
- 1.2.06** Settore minori-Riduzione del disagio nei minori e giovani stranieri e creazione di condizioni di maggiore benessere
-
- 1.3.01** Settore adulti-Riduzione del peso derivante dall'assistenza a non autosufficienti per famiglie di adulti attraverso ulteriori azioni di sostegno e di sollievo
-
- 1.3.02** Settore adulti-Riorientare l'informazione dei servizi in particolare per gli anziani e cittadini stranieri, da una prospettiva centrata sui servizi ad una centrata sul territorio
-
- 1.3.04** Settore adulti-Favorire la socializzazione e l'integrazione sociale
-
- 1.3.05** Settore adulti-Procedere a una più efficiente e efficace allocazione del personale in riferimento alla complessità della domanda del territorio
-
- 1.3.06** Settore adulti-Creazione e promozione di attività di aggregazione e socializzazione degli stranieri
-
- 1.3.07** Settore adulti-Riduzione della conflittualità e facilitazione di processi di integrazione sostenibili
-
- 1.4.01** Settore anziani-Creazione di una rete più incisiva di sostegno sotto il profilo della risposta al bisogno di assistenza ai non autosufficienti e sotto il profilo della ottimizzazione dei servizi di tregua per i familiari e aumento del ruolo del volontariato.
-
- 1.4.02** Settore anziani-Ottimizzazione della mission e quindi dell'efficacia ed efficienza del servizio di aiuto domiciliare, entro un progetto socio sanitario integrato a livello di distretto, ed eventuale adeguamento del personale al bisogno incrementato
-
- 1.4.03** Settore anziani-Aumento delle iniziative di sistematico e progettato aiuto e sostegno personale e di gruppo alle persone che hanno in cura diretta anziani non autosufficienti
-
- 1.4.04** Settore anziani-Monitoraggio, sostegno e consulenza alle famiglie e agli utenti che ricorrono all'assistenza domiciliare privata.
-
- 1.4.05** Settore anziani-Adozione di misure atte ad aumentare il livello di utilizzo dei centri di assistenza pubblicizzandoli, migliorando conseguentemente l'efficienza e l'efficacia del servizio.
-

1.4.06 Settore anziani-Disponibilità sul territorio comunale di un adeguato n. di posti letto residenziali

1.4.07 Settore anziani-Miglioramento delle condizioni atte a favorire l'agio abitativo degli anziani sulla base del bisogno socio sanitario evidenziato.

1.4.08 Settore anziani-Definizione di un piano di intervento a sostegno e monitoraggio degli anziani soli.

1.4.09 Settore anziani-Formalizzazione di progetto che individui un sistema sociosanitario integrato delle dimissioni protette.

1.4.10 Settore anziani-Garanzia di una risposta adeguata a tutte le categorie di cittadini che si trovano in analoghe condizioni di bisogno.

1.4.11 Settore anziani-Favorire le opportunità di socializzazione e integrazione

1.4.13 Settore anziani-Individuare i bisogni che esprimono la domanda di sicurezza dei cittadini anziani. Attivare misure ad hoc che rispondano ai bisogni di sicurezza

2.1.01 Persone povere o a rischio di difficoltà economica-Adozione di programmi atti ad individuare i rischi di povertà nel territorio e misure idonee a ridurne gli effetti

2.1.03 Persone povere o a rischio di difficoltà economica-Favorire la presa in carico integrata dei casi

2.2.01 Senza fissa dimora-Introdurre misure che evitino il richiamo da altre zone su Bolzano di senza fissa dimora

2.2.02 Senza fissa dimora-Istituire offerta alloggiativa di prima accoglienza per donne straniere in analogia a quanto avviene per gli uomini

2.2.03 Senza fissa dimora-Adozione di un sistema per favorire la presa in carico integrata dei casi più problematici e complessi

2.3.01 Malati psichici-Consolidamento di un sistema per la presa in carico integrata degli utenti malati psichici e per i relativi interventi di sostegno

2.4.01 Persone in condizione di dipendenza-Consolidamento di un sistema per la presa in carico integrata sociosanitaria degli utenti tossicodipendenti e per i relativi interventi di sostegno

2.4.02 Persone in condizione di dipendenza-Migliorare la collaborazione tra i servizi per rispondere al bisogno

2.5.01 Persone con disabilità-Consolidamento di un sistema per la presa in carico integrata sociosanitaria degli utenti in situazione di handicap e per i relativi interventi di sostegno

2.5.02 Persone con disabilità-Adeguamento dei servizi ai bisogni degli utenti in situazione di handicap che sono invecchiati

2.5.03 Persone con disabilità-Favorire e sostenere gli interventi e le politiche che sollevano il carico assistenziale dei genitori

2.5.04 Persone con disabilità-Stesura di un piano per la progressiva rimozione delle barriere architettoniche su tutto il territorio cittadino

2.5.05 Persone con disabilità-Migliorare l'integrazione nella vita sociale delle persone con disabilità

3.1.0 Funzionalità del sistema di governo delle politiche per la qualità della vita

3.1.9 Sviluppare strumenti per garantire i diritti dei cittadini.

4.1.1 Promuovere la partecipazione dei cittadini nella costituzione delle politiche pubbliche

4.1.3 Promuovere un ruolo attivo e responsabile delle organizzazioni di Terzo settore nella costruzione e aggiornamento delle linee di intervento politico sociale comunale.

Linee guida aziendali

Anno 2006

- 1** Esplicitazione dei valori aziendali e applicazione nella pratica quotidiana: gli orientamenti dei servizi dovranno fare riferimento sempre agli esiti e allo stile di lavoro che promuoveremo nell'attuazione dei nostri sforzi. (Come rispondiamo ai valori dell'ASSB nella nostra pratica quotidiana, rispetto ai portatori di interesse, e quale consapevolezza rispetto alla responsabilità sociale abbiamo all'interno dell'ASSB).
- 2** Modelli e pratiche organizzative orientate agli stakeholders interni ed esterni: costruire strumenti di lavoro che favoriscano la costruzione di modelli organizzativi e gestionali che seguendo i principi aziendali, propongano una maggiore consapevolezza sullo stile di conduzione, sul confronto con altre aree aziendali. L'obiettivo è l'orientamento agli stakeholders interni ed esterni delle nostre funzioni.
- 3** Strumenti di lavoro e obiettivi che aumentino il know how specialistico: costruire strumenti di lavoro e obiettivi 2006 che favoriscano la gestione delle tematiche sociali di riferimento, la loro conoscenza e la gestione delle tematiche sociali di riferimento, la loro conoscenza e la gestione in termini conoscitivi (Fachpläne, ricerche specialistiche). Vanno individuati obiettivi riferiti alle tematiche specialistiche di ciascuna area di fachpläne).
- 4** Innovazione: individuare delle aree innovative per produrre servizi, cultura sociale, modalità di gestione dei settori amministrativi, attraverso l'analisi della propria e dell'altrui esperienza e che incentivino una ricerca, elaborazioni, riflessioni critiche, e l'elaborazione di testi che favoriscano una crescita professionale e un confronto anche sui contenuti con altre realtà.

Leve EFQM

1.0 Leadership

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

1.2 Sviluppare ed implementare un sistema di gestione dell'azienda

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

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

2.0 Strategia e pianificazione

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

2.2 Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie

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

3.0 Gestione delle risorse umane

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

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

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

4.0 Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e implementare relazioni con partner strategici

4.2 Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/utenti

4.3 Gestire la conoscenza e le informazioni

4.4 Gestire le risorse finanziarie

4.5 Gestire le risorse tecnologiche

4.6 Gestire le infrastrutture e il patrimonio

5.0 Processi e gestione del cambiamento

5.1 Identificare, disegnare, gestire e migliorare i processi

5.2 Sviluppare prestazioni coinvolgendo i cittadini/utenti

5.3 Pianificare e gestire i processi di modernizzazione e innovazione

OBIETTIVI AZIENDALI E PROGRAMMA ATTIVITÀ

Linea di intervento 1.1.01 Settore materno infantile-Incremento dell'offerta di posti in asilo nido e in altri servizi alla prima infanzia

Obiettivo 1

Maggiore efficacia ed efficienza nella risposta alla domanda delle famiglie attraverso un sistema integrato per la gestione dei servizi alla prima infanzia.

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.2	Famiglia e minori

Descrizione obiettivo

Con l'emanazione del Regolamento di esecuzione delle microstrutture da parte della Provincia, le stesse entreranno a far parte di un sistema integrato di servizi per la prima infanzia, si rende quindi necessario definire i criteri di accesso sia per gli asili nido che per la micro strutture.

Risultato atteso

Gestione unificata della graduatoria per le ammissioni dei bambini attraverso criteri più rispondenti alle esigenze e/o composizione delle famiglie.

Attività programmate

- Approvazione del Piano di Settore - Fachplan relativo alla prima infanzia da parte della Giunta Comunale
- Predisposizione dei criteri di accesso, o revisione di quelli esistenti con relativa attribuzione del punteggio.
- Predisposizione di un'unica graduatoria e definizione della relativa gestione.

Linea di intervento

1.2.01 Settore minori-Individuazione e attivazione di strategie ed interventi atti a ridurre il disagio minorile

Obiettivo 2

Consolidamento ed ottimizzazione delle attività a favore dei minori previste nell'ambito del centro affidi e dello spazio neutro, in collaborazione con l'Ufficio Servizi alla Famiglia.

Servizio

UFF.DISTR.GRIES-S.QUIRINO

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso****totale****Leva****EFQM****Area**

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.2	Famiglia e minori
---------------------------	-----	----	----	----	-----	-------------------

Descrizione obiettivo

Lo Spazio neutro per il 2006 costituisce il proseguimento di un obiettivo già avviato nel 2005 al quale viene aggiunto e fuso insieme un ulteriore progetto riguardante l'attivazione, nel medesimo luogo-spazio, di un centro per l'affido dei minori, sulla base di positive esperienze già fatte in altre realtà (es. Torino). Nel corso del 2005 - entro - dicembre - si auspica che vengano realizzati: arredamento dei locali, individuazione del personale, formazione del personale, definizione buone prassi operative.

Risultato atteso

Incremento del numero delle famiglie affidatarie. Miglioramento - ricostruzione dei rapporti e delle relazioni genitori - figli, con particolare riguardo a situazioni di forte disagio - conflittualità. Recupero almeno parziale del ruolo e della responsabilità genitoriale nei confronti dei figli minori in contesti e situazioni conflittuali.

Attività programmate

- Individuazione modalità di collaborazione/buone prassi tra spazio neutro e centro affidi
- Attivazione di un punto informativo sull'affidamento familiare
- Attivazione di momenti di incontro/confronto con le famiglie interessate all'affido e con le famiglie affidatarie
- Creazione di una banca dati delle famiglie affidatarie idonee e individuazione del centro quale punto di riferimento per i distretti in ordine alla disponibilità delle famiglie e alla individuazione della famiglia maggiormente idonea a prendere in affida
- Messa in rete delle associazioni e realtà del territorio interessate all'affido

Obiettivo 3

Aumento delle aspiranti famiglie affidatarie e diffusione della conoscenza dell'affido familiare fra la popolazione della città.

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	5.2	Famiglia e minori

Descrizione obiettivo

Tale aumento si vuole perseguire attraverso sia una campagna "impattante" (manifesti, segnalibri, borse della spesa, opuscolo di sensibilizzazione ecc.) che attraverso una distribuzione mirata sul territorio del materiale informativo e delle esperienze delle famiglie affidatarie coinvolte.

Risultato atteso

Incremento delle aspiranti affidatarie e maggiore conoscenza dell'istituto dell'affido fra la popolazione della città.

Attività programmate

- Organizzazione degli incontri per campagna di sensibilizzazione.
- Stampa opuscolo di sensibilizzazione dell'affido familiare e dei gadgets.
- Diffusione materiale pubblicitario.

Linea di intervento 1.2.02 Settore minori-Attivazione di strategie ed iniziative di prevenzione per la riduzione del rischio di disagio

Obiettivo 4

Ottimizzazione della collaborazione con le istituzioni scolastiche con particolare riferimento a quelle di lingua tedesca per individuare tempestivamente e prevenire eventuali problematiche sociali dei minori del quartiere.

Servizio

UFF.DISTR.OLTRISARCO-ASLA

Tipologia

Peso

Strategicità

Complessità

Peso

totale

Leva

EFQM

Area

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.1	Famiglia e minori
---------------------------	-----	----	----	----	-----	-------------------

Descrizione obiettivo

La scuola è luogo privilegiato che favorisce attività di prevenzione. L'obiettivo ha lo scopo di perseguire attività di informazione e comunicazione attraverso una fattiva collaborazione tra distretto e scuola, in particolare con gli istituti di lingua tedesca.

Risultato atteso

Attivare una costante e reciproca collaborazione tra scuola e distretto; rendere edotte le scuole del quartiere in merito ai servizi ed alle modalità operative del distretto; aumentare la tempestività nel segnalare situazioni problematiche.

Attività programmate

- Individuazione della disponibilità delle scuole elementari e medie a collaborare con il distretto.
- Presentazione presso le scuole dei servizi offerti dal distretto e delle relative modalità operative
- Attivazione di 2 gruppi di lavoro composti da operatori sociali e rappresentanti delle scuole per l'elaborazione di un accordo che definisca gli interventi strategici e le modalità di collaborazione.
- Presentazione del distretto alla scuola professionale di lingua italiana e sondaggio sull'eventuale disponibilità da parte della stessa in merito ad un possibile coinvolgimento nel gruppo di lavoro.
- Approvazione di un protocollo d'intesa tra distretto e scuola.

Obiettivo 5

Incrementare la collaborazione con le realtà giovanili del quartiere per la realizzazione di un progetto di prevenzione.

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.1	Famiglia e minori

Descrizione obiettivo

L'obiettivo ha lo scopo di coinvolgere le realtà giovanili del quartiere nell'individuazione condivisa di un fenomeno giovanile negativo e di svolgere interventi di sensibilizzazione al problema nel rispetto delle competenze peculiari di ogni realtà.

Risultato atteso

Coinvolgimento e coordinamento di più realtà nella realizzazione dell'obiettivo.

Attività programmate

- Incontri di programmazione per concertazione del tema con le realtà giovanili presenti sul territorio
- Individuazione delle attività che ogni realtà andrà a sviluppare

Linea di intervento

1.2.03 Settore minori-Riduzione del disagio per i gruppi ad elevato rischio e recupero/reinserimento dei gruppi e dei singoli giovani

Obiettivo 6

Riduzione del rischio di disagio dei minori italiani e stranieri e miglioramento del loro livello di integrazione sociale nel quartiere Europa - Novacella e nel quartiere Gries - S. Quirino.

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso****totale****Leva****EFQM****Area**

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.2	Famiglia e minori
---------------------------	-----	----	----	----	-----	-------------------

Descrizione obiettivo

L'obiettivo ha lo scopo di aumentare il livello di integrazione dei minori dei due quartieri attraverso l'organizzazione di iniziative che favoriscano la conoscenza reciproca e la socializzazione nonché l'educazione come strategia preventiva al disagio minorile.

Risultato atteso

Maggiore consapevolezza dei ragazzi delle ultime classi delle scuole elementari e delle scuole medie del territorio nel quale abitano attraverso azioni di educazione civica, socializzazione e prevenzione del disagio minorile, contenute nel progetto ex L. 285/1997 "I ragazzi incontrano Bolzano"

Attività programmate

- Costituzione dell'equipe multi disciplinare di gestione del progetto (Distretto/Scuola/Istituto pedagogico)
- Individuazione e organizzazione di laboratori di attività creative ed escursioni guidate sul territorio cittadino, in collaborazione con le risorse del territorio.
- Definizione delle modalità di accesso ai laboratori e individuazione degli alunni target
- Presentazione del progetto nelle scuole dei quartieri Europa - Novacella e Gries - S. Quirino"
- Attivazione dei laboratori e delle visite guidate sul territorio cittadino.
- Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle azioni e degli interventi realizzati

Obiettivo 7

Riduzione del rischio di disagio dei minori stranieri e miglioramento del loro livello di integrazione sociale nella scuola elementare di lingua tedesca "Pestalozzi"

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso**

totale

Leva

EFQM

Area

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.2	Famiglia e minori

Descrizione obiettivo

Attraverso l'attivazione di momenti, spazi, attività e l'aumento dell'informazione alle famiglie si vuole favorire e migliorare l'integrazione sociale dei minori.

Risultato atteso

Miglioramento dell'integrazione sociale dei bambini stranieri frequentanti le prime classi elementari a tempo pieno della scuola elementare di lingua tedesca "Pestalozzi" attraverso il progetto ex L. 285/1997 "Soziale, kulturelle und sprachliche Integration"

Attività programmate

- Ridefinire l'equipe multidisciplinare di gestione del progetto (Distretto / scuola)
- Riattivazione del laboratorio settimanale di gioco e attività creative
- Presentazione del laboratorio alle famiglie
- Sviluppo di un servizio Info - Point rivolto alle famiglie dei minori sul tema dell'integrazione e dell'interculturalità.
- Attivazione del servizio "info - point"
- Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle azioni e degli interventi realizzati.

Linea di intervento 1.3.04 Settore adulti-Favorire la socializzazione e l'integrazione sociale

Obiettivo 8

Sviluppo di senso di appartenenza e di percorsi di integrazione dei cittadini abitanti in alcuni stabili del quartiere Don Bosco attraverso iniziative partecipative

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.2	Sviluppo del territorio

Descrizione obiettivo Attuazione di interventi a favore dei cittadini e con la loro partecipazione attiva.

Risultato atteso Incremento del senso di appartenenza al quartiere e aumento delle relazioni tra i cittadini.

Attività programmate
- Attuare momenti di incontro con gli abitanti della palazzina IPES di via Alessandria e via Parma attraverso interviste e animazione
- Potenziamento e valorizzazione di un'iniziativa realizzata da leader positivi (giovani tra i 16 ed i 19 anni)

Obiettivo 9

Sviluppo di senso di aggregazione, appartenenza e percorsi di integrazione dei cittadini di nuovo insediamento nella zona Maso della Pieve.

Servizio

UFF.DISTR.OLTRISARCO-ASLA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.2	Sviluppo del territorio

Descrizione obiettivo Si prevede un consistente afflusso di nuovi cittadini nel quartiere e l'opportunità di contattarli il prima possibile per informarli sui servizi disponibili nel distretto e sulle risorse presenti sul territorio. Promuovere inoltre la loro identificazione attraverso l'integrazione nel contesto sociale e l'incentivazione della conoscenza reciproca delle famiglie. Si ritiene ancora utile individuare alcune persone di riferimento che mantengono attivo il canale di comunicazione con il distretto e contribuiscano alla rilevazione delle problematiche esistenti per permettere di intervenire con tempestività.

Risultato atteso Elevato livello di conoscenza dei servizi distrettuali da parte dei nuovi inquilini, loro integrazione e coinvolgimento attivo nelle iniziative del quartiere.

Attività programmate
- Prendere contatto con l'IPES per avere una serie di dati aggregati sulle famiglie che abitano nei nuovi complessi e conoscere eventuali referenti degli inquilini.
- Creazione di una guida dei servizi e delle risorse del quartiere
- Organizzazione di incontri di informazione, approfondimento su tematiche individuati anche dai cittadini.
- Predisposizione di un questionario di soddisfazione da somministrarsi durante i primi e gli ultimi contatti a tutti i cittadini di nuovo insediamento ai fini di una valutazione sull'efficacia del progetto.
- Coinvolgimento dei cittadini di riferimento nell'organizzazione di un evento di socializzazione..

Linea di intervento

1.3.05 Settore adulti-Procedere a una più efficiente e efficace allocazione del personale in riferimento alla complessità della domanda del territorio

Obiettivo 10

Revisione e miglioramento del sistema di reclutamento, selezione e allocazione - anche sotto il profilo linguistico - del personale aziendale in base alle esigenze dei servizi.

Servizio

UFF.PERS.STIPENDI,PREVIDE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	3.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Seconda annualità: prosegue lo sviluppo di un sistema di inserimento dei profili professionali in modo da realizzare la massima rispondenza tra fabbisogno e disponibilità.

Risultato atteso

Migliore rispondenza dei nuovi assunti alle esigenze; conseguente maggiore soddisfazione dei neoassunti. Riduzione richieste di trasferimento, dimissioni, conflittualità dei neoassunti.

Attività programmate

- Predisposizione calendario concorsi 2006
- Traccia profili ideali VI qualifica: operatore di assistenza economica; assistente amministrativo settore contabile, stipendiale, ecc.
- Somministrazione del questionario di verifica "employee satisfaction"

Linea di intervento 1.3.07 Settore adulti-Riduzione della conflittualità e facilitazione di processi di integrazione sostenibili

Obiettivo 11

Creazione di una rete di collaborazione tra i servizi sociali e gli enti gestori dell'edilizia abitativa agevolata sia provinciali che comunali.

Servizio

UFF.DISTRETTO DON BOSCO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Si vuole instaurare una fattiva collaborazione tra Comune di Bolzano (Uff. Patrimonio, Uff. Pianificazione Sociale, IPES) e la creazione di un tavolo di coordinamento al fine di prevenire e/o gestire situazioni di disagio e di conflitto all'interno degli stabili di proprietà pubblica.

Risultato atteso

Aumento della collaborazione tra le realtà coinvolte e stesura di un protocollo d'intesa.

Attività programmate

- Creazione di un tavolo di coordinamento e di confronto tra IPES, Comune e ASSB
- Programmazione di incontri periodici con i referenti degli inquilini degli stabili del quartiere Don Bosco.
- Stesura di un protocollo d'intesa sulle modalità di collaborazione e di intervento tra le realtà coinvolte

Linea di intervento 1.4.01 Settore anziani-Creazione di una rete più incisiva di sostegno sotto il profilo della risposta al bisogno di assistenza ai non autosufficienti e sotto il profilo della ottimizzazione dei servizi di tregua per i familiari e aumento del ruolo del volontariato.

Obiettivo 12

Miglioramento della qualità assistenziale per residenti affetti da sindrome di Alzheimer attraverso la realizzazione di un nucleo a loro dedicato.

Servizio

RIPARTIZIONE CASE RIPOSO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	5.3	Anziani

Descrizione obiettivo

Al fine di garantire un'adeguata assistenza ai residenti delle strutture per anziani dell'Azienda si vogliono realizzare nuclei dove i programmi assistenziali e l'organizzazione sono pensati esclusivamente su bisogni specifici delle persone affette da Alzheimer.

Risultato atteso

Adattare le risposte ai bisogni specifici dei malati di Alzheimer

Attività programmate

- Formazione del personale
- Lavori superficiali di adattamento della struttura Don Bosco
- Apertura del nucleo presso la Casa di Riposo Villa Armonia.
- Apertura del nucleo Alzheimer presso la Casa di Riposo Don Bosco.

Linea di intervento

1.4.02 Settore anziani-Ottimizzazione della mission e quindi dell'efficacia ed efficienza del servizio di aiuto domiciliare, entro un progetto socio sanitario integrato a livello di distretto, ed eventuale adeguamento del personale al bisogno incrementato

Obiettivo 13

Ottimizzazione degli interventi di assistenza a domicilio a supporto di diverse tipologie d'utenza e dei loro familiari a livello cittadino.

Servizio

UFF.DISTR.OLTRISARCO-ASLA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.2	Utenza mista

Descrizione obiettivo

Le attività di assistenza domiciliare devono poter garantire nella misura adeguata la permanenza a domicilio di diverse tipologie d'utenza; l'intervento pertanto deve rivolgersi anche ad altre situazioni di bisogno, oltre a quelle "storiche" tipiche del mondo degli anziani. Nel contempo si deve supportare anche il nucleo familiare e parentale dell'utente.

Risultato atteso

Aumento della capacità di supportare a domicilio gli utenti, con particolare riferimento a nuove tipologie attualmente non seguite e conseguente aumento delle possibilità di vivere nel proprio domicilio da parte degli utenti. Maggiore efficacia ed efficienza di risposta ai bisogni delle persone assistite a domicilio e maggiore supporto ai familiari.

Attività programmate

- Attivazione di un gruppo di lavoro
- Analisi - mappatura del territorio, dell'esistente e del fabbisogno non soddisfatto
- Costruzione di un quadro complessivo della situazione esistente e delle necessità e priorità di intervento
- Confronto con partners dell' Azienda Sanitaria di Bolzano e realtà del territorio (sportello badanti e Tezo Settore)
- Definizione di un piano di intervento - azioni, strategie, priorità, ecc. e delle risorse necessarie
- Eventuale definizione delle modalità operative del Servizio di Aiuto Domiciliare e predisposizione di un "vademecum"

Linea di intervento

1.4.07 Settore anziani-Miglioramento delle condizioni atte a favorire l'agio abitativo degli anziani sulla base del bisogno socio sanitario evidenziato

Obiettivo 14

Apertura del Centro Anziani e degli alloggi per anziani di Via Vintler 4 a Bolzano

Servizio

UFF.DISTR.CENTRO-PIANI-RE

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso**

totale

Leva

EFQM

Area

Innovazione	1	60	40	100	4.6	Anziani
-------------	---	----	----	-----	-----	---------

Descrizione obiettivo

Nel corso del primo semestre 2006 verranno consegnati all'ASSB il Centro Diurno per anziani e gli alloggi sociali per anziani. Successivamente si attiveranno tutti gli interventi e le azioni necessari per rendere operativo il Centro e assegnare gli alloggi secondo criteri ben definiti.

Risultato atteso

Dare risposte al bisogno di alloggio per persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti della città e maggiore accessibilità del Centro Anziani per il bacino di utenza.

Attività programmate

- Stesura del regolamento per la gestione degli alloggi unitamente al Comune di Bolzano
- Assegnazione degli alloggi agli anziani inseriti in graduatoria
- Trasferimento delle attrezzature e del personale presso la nuova sede del Centro Anziani ed apertura

Obiettivo 15

Introduzione di una nuova offerta di servizi residenziali temporanei ad anziani in situazione di emergenza sociale, attraverso la creazione di un alloggio protetto all'interno della Casa di Riposo Villa Armonia.

Servizio

CASA RIPOSO VILLA ARMONIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	2.0	Anziani

Descrizione obiettivo

All'interno della casa di riposo si intende ricollocare lo spazio reso libero con l'unificazione della Casa di Dolly e il Centro Diurno Premstallerhof. Si intende utilizzarlo quale alloggio temporaneo per anziani in situazione di emergenza sociale (temporanea)

Risultato atteso

Dare concreta soluzione ad esigenze improvvise e temporanee ad anziani che si trovano in situazioni di emergenza (familiare, alloggiativa, ecc.)

Attività programmate

- Inoltro domanda di finanziamento del progetto agli organi competenti
- Assunzione personale
- Predisposizione di regolamento di ammissione in collaborazione con servizi distrettuali e sanità
- Inserimento ospiti

Linea di intervento

1.4.10 Settore anziani-Garanzia di una risposta adeguata a tutte le categorie di cittadini che si trovano in analoghe condizioni di bisogno

Obiettivo 16

Miglioramento della qualità dei servizi erogati dalle strutture res. per anziani attraverso analisi e miglioramenti procedurali propedeutici all'ottenimento della certificazione della qualità ISO:UNI con particolare riferimento alla norma di settore

Servizio

RIPARTIZIONE CASE RIPOSO

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso**

totale

Leva

EFQM

Area

Miglioramento qualitativo

0,8

60

40

80

5.3

Anziani

Descrizione obiettivo

Con questo obiettivo si vuole migliorare la qualità delle prestazioni erogate ai residenti passando così al governo del "sistema case di riposo-centri di degenza" in grado di garantire eguale risposte a eguali bisogni per tutti i residenti

Risultato atteso

Miglioramento qualitativo dei processi assistenziali conformemente alla normativa.

Attività programmate

- Analisi delle singole strutture
- Disegno dell'architettura del sistema qualità di ogni singola casa a partire dalla rilevazione di distanza della stessa dal modello previsto.
- Analisi e sviluppo della presa in carico e progettazione lavoro in equipe
- Stesura e presentazione manuale di qualità
- Formazione del personale delle strutture sul sistema di qualità.
- Sperimentazione del sistema di qualità progettato

Linea di intervento 2.1.03 Persone povere o a rischio di difficoltà economica-Favorire la presa in carico integrata dei casi

Obiettivo 17

Miglioramento dell'integrazione socio - lavorativa degli utenti dei distretti dell'ASSB e aumento del loro grado di indipendenza economica.

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia

Peso

Strategicità

Complessità

Peso

totale

Leva

EFQM

Area

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.2	Adulti
---------------------------	-----	----	----	----	-----	--------

Descrizione obiettivo

Attraverso la presa in carico individualizzata, l'intervento del Servizio Assistenza al posto di lavoro nonchè con la realizzazione di progetti di sostegno ed orientamento si vuole collocare al lavoro un certo numero di persone, oggi beneficiari di contributi di assistenza economica.

Risultato atteso

Aumento delle persone seguite dai distretti sociali dell'ASSB e disoccupate che reperiscono un'occupazione lavorativa.

Attività programmate

- Presa in carico individualizzata di n. 20 persone
- Realizzazione di incontri periodici con i servizi coinvolti nei progetti di presa in carico individualizzata
- Realizzazione di n. 50 progetti di sostegno e orientamento
- Realizzazione di n. 50 azioni di informazione e consulenza da parte degli operatori SAPL dei distretti sociali.
- Monitoraggio e verifica dell'efficacia dei progetti e delle azioni realizzati.

Linea di intervento

2.2.03 Senza fissa dimora-Adozione di un sistema per favorire la presa in carico integrata dei casi più problematici e complessi

Obiettivo 18

Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area emergenza sociale attraverso la realizzazione degli interventi previsti dal relativo "Piano di Settore".

Servizio

UFF.DISTR.CENTRO-PIANI-RE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	2.2	Disagio sociale

Descrizione obiettivo

Durante l'anno 2005 sono stati predisposti i "Piani di settore - Fachplan" per l'area disagio sociale, durante quest'anno verranno sviluppati gli interventi previsti secondo una scelta delle priorità.

Risultato atteso

Garantire continuità progettuale alle persone che intendono seguire un progetto di reinserimento socio-lavorativo in tutte le fasi dello stesso, nei passaggi di livello di autonomia; creare una rete coordinata tra le realtà che si occupano di disagio sociale; avere una "fotografia" reale, mirata e puntuale del fenomeno del disagio presente nella città di Bolzano.

Attività programmate

- Programmazione di incontri periodici con le realtà coinvolte nell'area disagio sociale suddivisi per settore per concretizzare gli obiettivi del piano, monitorare gli interventi e favorire il lavoro di rete
- Attivazione e consolidamento del Servizio di Integrazione Sociale SIS con funzioni di coordinamento e di sinergia dei gestori dei servizi rivolti a persone che vivono in situazione di disagio e/o marginalità quali nomadi, senza dimora, profughi e MSNA
- Individuazione e presa in carico dei casi più significativi al fine di una progettazione di inserimento socio lavorativo.

Linea di intervento

2.3.01 Malati psichici-Consolidamento di un sistema per la presa in carico integrata degli utenti malati psichici e per i relativi interventi di sostegno

Obiettivo 19

Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi dell'area sociopsichiatrica attraverso la realizzazione degli interventi previsti dal relativo "Piano di Settore".

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	2.2	Handicap e Disagio Psicico

Descrizione obiettivo

Durante l'anno 2005 è stato predisposto il "Piano di Settore" dell'area sociopsichiatrica, durante quest'anno verranno create le premesse organizzative per l'attuazione degli obiettivi previsti nel "Piano di Settore".

Risultato atteso

Creare una rete coordinata tra le realtà che si occupano di sociopsichiatria, avere una fotografia reale, mirata e puntuale del fenomeno presente nella città di Bolzano.

Attività programmate

- Elaborare e formalizzare modalità di collaborazione in un'equipe integrata tra settore sanitario e sociale.
- Presa in carico di un numero determinato di casi per la fase sperimentale.
- Individuare modalità di coordinamento tra il privato sociale e ASSB.
- Promozione di iniziative di formazione comune tra personale del settore sociale, sanitario e del terzo settore.

Linea di intervento 2.4.02 Persone in condizione di dipendenza-Migliorare la collaborazione tra i servizi per rispondere al bisogno

Obiettivo 20

Miglioramento della conoscenza e della consapevolezza dell'ASSB rispetto all'area dipendenze attraverso lo sviluppo del relativo "Piano di Settore".

Servizio

UFF.DISTR.EUROPA-NOVACELL

Tipologia

Peso

Strategicità

Complessità

Peso

totale

Leva

EFQM

Area

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.2	Adulti
---------------------------	-----	----	----	----	-----	--------

Descrizione obiettivo

Individuazione della situazione esistente, dei modelli di intervento e dei concetti chiave, nonché delle criticità del settore e delle prospettive di sviluppo in termini di efficacia, efficienza e collaborazione con i servizi specialistici e del privato sociale sul territorio.

Risultato atteso

Protocolli operativi e maggiore integrazione sociosanitaria. Creare una rete coordinata tra le realtà che si occupano di dipendenze, avere una fotografia reale, mirata e puntuale del fenomeno presente nella città di Bolzano.

Attività programmate

- Attivazione del gruppo di lavoro multidisciplinare aziendale sul tema dipendenze,
- Analisi delle criticità / positività del settore dipendenze
- Attivazione di un tavolo pubblico - privato sociale di confronto sul tema dipendenze con gli attori del territorio.
- Attivazione di un gruppo di lavoro ASSB / Ser.D.
- Monitoraggio e verifica dell'efficacia degli interventi / azioni realizzate

Linea di intervento 2.5.01 Persone con disabilità-Consolidamento di un sistema per la presa in carico integrata sociosanitaria degli utenti in situazione di handicap e per i relativi interventi di sostegno

Obiettivo 21

Introduzione di una nuova offerta di servizi residenziali ad anziani con disabilità provenienti dal servizio handicap all'interno delle case di riposo, sperimentazione presso il Centro di Degenza Villa Europa.

Servizio
CENTRO DEGENZA V.EUROPA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	2.2	Handicap e Disagio Psicico

Descrizione obiettivo Individuare una collocazione per persone anziane diversamente abili nelle strutture residenziali dell'Azienda è una risposta importante per un bisogno emergente.

Risultato atteso Realizzazione di un nucleo "Disabili" all'interno di una struttura per anziani dell'Azienda in modo da garantire continuità assistenziale ai portatori di handicap divenuti anziani.

- Attività programmate**
- Analisi del fabbisogno
 - Studio di fattibilità della realizzazione del nucleo presso il Centro di Degenza Villa Europa
 - Progettazione del nucleo
 - Adattamento strutturale degli spazi desinati al nucleo
 - Attivazione progressiva del nucleo

Obiettivo 22

Ottimizzazione e miglioramento qualitativo dei servizi del settore handicap attraverso l'elaborazione del relativo "Piano di Settore" e la realizzazione degli interventi ivi previsti.

Servizio
UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	2.2	Handicap e Disagio Psicico

Descrizione obiettivo Sulla base delle informazioni in possesso del Servizio Handicap e del neocostituendo Piano del Settore Handicap Provinciale si vogliono individuare e formulare gli interventi da sviluppare nei prossimi anni.

Risultato atteso Dare risposte adeguate ai bisogni del settore. Sviluppo di nuove forme assistenziali tra servizi distrettuali e servizi handicap con il coinvolgimento delle altre realtà attive del settore (associazionismo, famiglia ecc.)

- Attività programmate**
- Istituzione di un gruppo di lavoro con rappresentanti dei servizi distrettuali, delle associazioni e della sanità.
 - Rilevazione quantitativa della tipologia e della domanda potenziale.
 - Analisi delle risorse dell'offerta strutturale e non, presenti sul territorio provinciale e comunale.
 - Individuazione di risposte alternative

Linea di intervento 2.5.05 Persone con disabilità-Migliorare l'integrazione nella vita sociale delle persone con disabilità

Obiettivo 23

Visibilità dell'operato dei laboratori protetti per persone con handicap, maggiore socializzazione con la comunità e motivazione ad una maggiore produttività attraverso l'apertura di un negozio in centro a Bolzano.

Servizio

UFF.HANDICAP/DISAGIO PSIC

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.2	Handicap e Disagio Psicico

Descrizione obiettivo

Apertura di un punto vendita di prodotti dei laboratori del Servizio Handicap possibilmente nel Centro Città .

Risultato atteso

Maggiore motivazione degli utenti nelle attività produttive, maggiore socializzazione con il mondo esterno. Incremento della vendita dei prodotti dei laboratori.Collaborazione con altre realtà simili (Strutture della Comunità Comprensoriale Salto Sciliar).

Attività programmate

- Formare un gruppo di lavoro
- Progettare l'arredamento.
- Elaborare un piano di gestione.
- Elaborare proposte per una modalità di collaborazione con il Salto Sciliar
- Inaugurazione negozio.

Linea di intervento

3.1.0 Funzionalità del sistema di governo delle politiche per la qualità della vita

Obiettivo 24

Assunzione delle responsabilità degli impatti positivi e negativi sulla società come criterio di orientamento nelle proprie scelte attraverso la messa in atto delle azioni previste dal Piano di Orientamento Strategico elaborato nell'anno 2005.

Servizio

DIREZIONE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	1.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

L'obiettivo mira a far sì che l'Azienda acquisisca consapevolezza rispetto alle conseguenze del proprio agire con riferimento alla sostenibilità sociale e ambientale, alla responsabilità nei confronti della cittadinanza e dei lavoratori.

Risultato atteso

Standard misurabili e verificabili sul rispetto di principi etico sociali di responsabilità sociale.

Attività programmate

- Individuazione di tematiche di diretta attribuzione all'ASSB
- Individuazione di principi di condotta relativamente alle tematiche individuate
- Impostazione delle procedure (Regolamenti, codici etici, carte dei valori, bilancio sociale ecc.)
- Messa a regime del sistema

Linea di intervento

3.1.9 Sviluppare strumenti per garantire i diritti dei cittadini.

Obiettivo 25

Aumento dell'informazione all'utenza sui servizi amministrativi della sede centrale aziendale attraverso la realizzazione della Carta dei Servizi amministrativi in coincidenza con la certificazione ISO 9001 Vision 2000

Servizio

RIP.SERV.AMMINISTRATIVI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4.3	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

E' in sostanza una dichiarazione di impegno da parte dei servizi amministrativi circa oggetti, tempi e modalita'procedurali di competenza esplicitati mediante la Carta dei Servizi

Risultato atteso

Chiarezza e impegno in ordine alle prestazioni ed alle attivita' fornite dagli uffici amministrativi centrali

Attività programmate

- Individuazione dei destinatari della carta e prefigurazione della stessa.
- Definizione delle procedure da inserire nella Carta e dei relativi standard di qualita'
- Redazione della carta

Obiettivo 26

Definizione di prestazioni, competenze e modalità operative dei distretti attraverso l'elaborazione del regolamento di distretto.

Servizio
RIPARTIZIONE DISTRETTI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.4	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Fino ad oggi i distretti sono privi di un regolamento che ne definisca il ruolo, le competenze e le prestazioni erogate, durante quest'anno, attraverso il coinvolgimento degli operatori dei diversi servizi distrettuali si vuole predisporre il regolamento che ha tra le finalità anche quella di rendere chiari e trasparenti questi elementi all'esterno.

Risultato atteso

Chiarezza e trasparenza sul ruolo, le competenze e l'organizzazione dei servizi distrettuali da parte di interlocutori interni ed esterni.

Attività programmate

- Formazione di un gruppo di lavoro
- Elaborazione della bozza di regolamento
- Esame della bozza del regolamento da parte dell'Ufficio Legale.
- Presentazione della proposta di regolamento agli operatori distrettuali
- Redazione grafica del documento definitivo, traduzione e approvazione del Tavolo Centrale

Obiettivo 27

Aumento della qualità dei servizi amministrativi e residenziali per anziani attraverso il conseguimento della certificazione ISO UNI EN 9001:2000 della sede amministrativa.

Servizio
UFFICIO DI DIREZIONE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	5.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

La certificazione ISO configura un'occasione per il miglioramento procedurale e organizzativo dei settori amministrativi e delle case di riposo e consente di integrare questi settori con le certificazioni già ottenute da asili nido e settore 626/94 in un unico sistema. Nelle operazioni di certificazione l'Ufficio di Direzione svolge compiti di coordinamento e supporto alla realizzazione e cura direttamente la certificazione della sede amministrativa.

Risultato atteso

Miglioramento qualitativo dei processi amministrativi ed assistenziali conformemente alla normativa UNI EN ISO 9001:2000 e UNI 10881.

Attività programmate

- Analisi dei processi amministrativi
- Revisione del manuale della qualità
- Sperimentazione del sistema
- Raccordo del nuovo sistema aziendale con i sistemi già certificati
- Verifiche ispettive interne
- Visita certificativa

Linea di intervento

4.1.1 Promuovere la partecipazione dei cittadini nella costituzione delle politiche pubbliche

Obiettivo 28

Rafforzamento dei rapporti con la cittadinanza e le risorse territoriali nella programmazione e sviluppo delle attività distrettuali, attraverso la costituzione dei comitati di distretto.

Servizio

RIPARTIZIONE DISTRETTI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.0	Sviluppo del territorio

Descrizione obiettivo

Attraverso la costituzione dei comitati di distretto si vuole coinvolgere in modo partecipato la cittadinanza e le risorse del territorio nei processi di programmazione e sviluppo dell'attività distrettuale. Durante l'anno 2006 si procederà con la definizione del ruolo del comitato e la stesura del relativo regolamento.

Risultato atteso

Rispondere in maniere dinamica e adeguata ai bisogni del territorio. Maggiore responsabilizzazione, solidarietà e senso di appartenenza alla comunità.

Attività programmate

- Consultazione e confronto sul ruolo del comitato con il Comune e Circoscrizioni.
- Formazione del gruppo di lavoro per l'elaborazione del regolamento
- Elaborazione della bozza del regolamento per l'insediamento del comitato di distretto.
- Parere legale, redazione grafica del documento e traduzione
- Invio alla Giunta Comunale per l'approvazione

Linea di intervento

4.1.3 Promuovere un ruolo attivo e responsabile delle organizzazioni di Terzo settore nella costruzione e aggiornamento delle linee di intervento politico sociale comunale.

Obiettivo 29

Pianificazione dei servizi dell'area donne in situazione di violenza attraverso l'elaborazione dello specifico "Piano di Settore", condiviso da tutti i portatori di interesse rispetto al settore.

Servizio

UFF.SERVIZI ALLA FAMIGLIA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	3.1	Famiglia e minori

Descrizione obiettivo

Attraverso la realizzazione del Fachplan si vuole effettuare una progettazione finalizzata all'ulteriore miglioramento del settore.

Risultato atteso

Condivione fra tutti i soggetti portatori di interesse delle criticità, delle potenzialità di sviluppo e degli specifici interventi da realizzare, funzionali al miglioramento del settore.

Attività programmate

- Costituzione gruppo di lavoro
- Redazione Fachplan, previ incontri del gruppo di lavoro
- Ottenimento parere Commissione Consiliare competente
- Approvazione da parte della Giunta Comunale

Linea guida aziendale

- 2 Modelli e pratiche organizzative orientate agli stakeholders interni ed esterni: costruire strumenti di lavoro che favoriscano la costruzione di modelli organizzativi e gestionali che seguendo i principi aziendali, propongano una maggiore consapevolezza sullo stile di conduzione, sul confronto con altre aree aziendali. L'obiettivo è l'orientamento agli stakeholders interni ed esterni delle nostre funzioni.

Obiettivo 30

Azienda garante di servizi esternalizzati rispettosi dei contratti di lavoro e della dignità dei lavoratori

Servizio

RIP.SERV.AMMINISTRATIVI

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso****Leva****Area**

totale EFQM

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	1,4	Organizzazione e sviluppo
---------------------------	-----	----	----	----	-----	---------------------------

Descrizione obiettivo

L'obiettivo mira a porre le basi, assieme ad altre azioni, per creare con le Organizzazioni Sindacali un comune sistema di relazioni che, in maniera il meno possibile formale, sia in grado di monitorare le condizioni e i rapporti di lavoro dei soggetti non dipendenti dell'Azienda ma in essa operanti.

Risultato atteso

Definizione di strumenti di politica gestionale miranti a appurare e verificare la correttezza dei rapporti di lavoro di dipendenti di soggetti terzi. Protocollo di relazioni tra ASSB e Org. Sindacali maggiormente rappresentative. Riduzione di vertenze e contenziosi che vedano l'ASSB coinvolta in qualità di soggetto committente

Attività programmate

- Elaborazione di una proposta di protocollo.
- Validazione e condivisione del protocollo
- Stipula e diffusione del protocollo

Obiettivo 31

Aumento dell'informazione all'utenza sui propri diritti e doveri attraverso la realizzazione della carta dei servizi dei distretti sociali.

Servizio

RIPARTIZIONE DISTRETTI

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Innovazione	1	60	40	100	4.0	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Nel corso dell'anno si vuole iniziare a predisporre la carta dei servizi dei distretti sociali sulla base di quanto emergerà dalla bozza di regolamento dei distretti. L'attività si limiterà ad individuare gli elementi fondamentali che dal regolamento potranno essere riportati anche nelle carte dei servizi in un linguaggio e una forma leggibile per il cittadino.

Risultato atteso

Pubblicazione definitiva della carta dei servizi distrettuali.

Attività programmate

- Individuazione degli elementi fondamentali contenuti nella bozza del regolamento dei distretti che possono essere trasferiti nella carta dei servizi dei distretti sociali.

Linea guida aziendale

- 4 Innovazione: individuare delle aree innovative per produrre servizi, cultura sociale, modalità di gestione dei settori amministrativi, attraverso l'analisi della propria e dell'altrui esperienza e che incentivino una ricerca, elaborazioni, riflessioni critiche, e l'elaborazione di testi che favoriscano una crescita professionale e un confronto anche sui contenuti con altre realtà.

Obiettivo 32

Revisione del sistema aziendale di recupero crediti

Servizio

RIP.SERV.AMMINISTRATIVI

Tipologia**Peso****Strategicità****Complessità****Peso**

totale

Leva

EFQM

Area

Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	4,4	Organizzazione e sviluppo
---------------------------	-----	----	----	----	-----	---------------------------

Descrizione obiettivo

Migliorare ulteriormente le già buone performances in tema di recupero crediti, trattasi della seconda annualità dell'obiettivo già attivata nel 2005.

Risultato atteso

L'obiettivo mira dichiaratamente a produrre - in un ambito amministrativo notoriamente delicato - modalità innovative idonee a raggiungere risultati gestionali di eccellenza.

Attività programmate

- Analisi e raffronto fra posizioni creditorie (anni 1999-2004) ASSB recuperate nel 2005 da Ufficio Legale, dai servizi /uffici di competenza, dal Concessionario e comparazione dei risultati per una scelta degli strumenti più efficaci per il recupero.
- Attivazione delle procedure di riscossione coattiva diretta dei crediti ASSB in via di ingiunzione amm.va, ingiunzione giudiziale o esecuzione forzata a seconda della natura della tipologia e dell'importo del credito da recuperare.
- Prosecuzione dell'attività di adeguamento e/o miglioramento delle procedure e della modulistica relativa al recupero crediti, anche con stesura definitiva di un regolamento aziendale per la riscossione delle entrate patrimoniali.
- Organizzazione di momenti di incontro formativo / informativo con i Dirigenti ed i collaboratori addetti alla gestione delle posizioni creditorie ASSB per uniformare la gestione del sistema complessivo.
- Analisi semestrale del rapporto fra crediti vantati dall'ASSB nei confronti di terzi e risorse economiche recuperate, con distinzione fra recupero tramite Concessionario e azione diretta dell'Ufficio Legale.
- Valutazione dell'operato del Concessionario per un'eventuale revisione della convenzione vigente ed eventuale attivazione di procedure di controllo sulla sua attività.

Obiettivo 33

Miglioramento del monitoraggio del flusso finanziario aziendale al fine di livellare al massimo gli scostamenti tra previsione finanziaria e consuntivo economico.

Servizio
UFF.FINANZE E CONTABILITA

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento economico	0,8	60	40	80	4.4	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

L'obiettivo ha lo scopo di individuare tempestivamente la situazione finanziaria in essere dei singoli uffici aziendali in base ai finanziamenti per competenza.

Risultato atteso

Predisposizione di previsioni di spesa realistiche ed individuazione tempestiva di eventuali correzioni ai budgets aziendali e maggior livellamento degli scostamenti tra previsione e consuntivo economico finale.

Attività programmate

- Predisposizione dello schema di previsione budgets suddiviso per centro di responsabilità e per centro di costo.
- Monitoraggio trimestrale degli stanziamenti iniziale e gli impegni assunti con atto formale.
- Predisposizione dei budgets aziendali secondo i finanziamenti di competenza (per materia delegata dalla Provincia e per competenze proprie del Comune)

Obiettivo 34

Miglioramento dell'efficacia delle esternalizzazioni attraverso l'applicazione di nuovi strumenti di valutazione

Servizio
UFF.APPALTI E PATRIMONIO

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Nel corso dell'anno 2005 è stato elaborato un nuovo schema di capitolato relativo all'assegnazione di servizi in ambito sociale nonchè degli strumenti di valutazione dei servizi esternalizzati. Nel corso del 2006 si vuole dare applicazione a quanto elaborato dal gruppo di lavoro.

Risultato atteso

Servizi gestiti da terzi in maniera più efficiente ed efficace.

Attività programmate

- Introduzione nei capitolati degli orientamenti individuati dal vademecum prodotto dal gruppo di lavoro
- Applicazione concreta dei nuovi criteri nelle singole procedure di aggiudicazione dei servizi

Obiettivo 35

Intervento attivo dell'ASSB nelle procedure di modifica della normativa provinciale in materia socio assistenziale con particolare riferimento alla normativa in tema della cd. "Harmonisierung"-

Servizio
UFFICIO LEGALE

Tipologia	Peso	Strategicità	Complessità	Peso totale	Leva EFQM	Area
Miglioramento qualitativo	0,8	60	40	80	5.1	Organizzazione e sviluppo

Descrizione obiettivo

Trattasi della seconda annualità dell'obiettivo. Durante l'anno 2005 sono state elaborate alcune proposte di modifica della normativa di riferimento condivise con la Direzione Generale e la Ripartizione Distretti, nell'anno in corso si proseguirà con la condivisione e approvazione delle proposte da parte dei competenti organi provinciali.

Risultato atteso

Interpretazione ed applicazione più agevole delle disposizioni normative da parte dei servizi e delle strutture sociali aziendali. Maggiore congruenza rispetto alle concrete ed oggettive esigenze e bisogni socio economici dei cittadini / utenti.

Attività programmate

- Organizzazione di incontri con i competenti uffici provinciali per valutare congiuntamente l'opportunità di integrare ulteriori proposte di modifica rispetto a quelle già formulate nel 2005.
- Predisposizione di ulteriori proposte di modifica della normativa provinciale.
- Approvazione delle proposte da parte dei competenti uffici provinciali.

Budget 2006 (importi espressi in €)

	IMPIEGHI				FONTI			
	Spesa corrente	Investimenti	Totale	%				%
Servizi distrettuali	9.160.162	18.150	9.178.312	14,6	Entrate proprie		9.455.282	15,0
Famiglia, donne e minori	9.274.081	63.500	9.337.581	14,9	Da Azienda sanitaria		9.500.343	15,1
Disagio sociale	3.840.531	15.775	3.856.306	6,1	Anticipazione finanziamenti/contributi provinciali		32.300.000	51,4
Handicap/disagio psichico/dipendenza	10.718.944	37.000	10.755.944	17,1	<i>per servizi sociali delegati</i>	29.000.000		
case di riposo/ degenza, centri di assistenza diurna	20.760.517	100.140	20.860.657	33,2	<i>per servizi sociali non delegati</i>	3.300.000		
utenza mista (erogazioni A.E.S.)	4.610.555		4.610.555	7,3	Applicazione avanzo presunto per servizi delegati		–	
Amministrazione centrale	4.180.500	72.750	4.253.250	6,8	Quota a carico Amm.ne comunale*		11.410.180	18,2
					<i>progetti FSE</i>		186.800	0,3
					*nei limiti della disponibilita` finanziaria del Comune, fatte salve possibili integrazioni a seguito di variazioni di bilancio			
TOTALE	62.545.290	307.315	62.852.605	100	TOTALE		62.852.605	100

CONTO D'ORDINE: investimenti finanziati sul FS/contributi	600.000	finanziamento del FS/contributi	600.000
---	---------	---------------------------------	---------