

PIANO PROGRAMMA

2013-2015

Aggiornamento annualità 2013

PIANO PROGRAMMA PREMESSA

In data 02.09.2009 l'Amministrazione Comunale con Delibera di Consiglio Comunale n.115-XIV ha costituito l'Azienda Speciale Terracina alla quale affidare inizialmente, in maniera non esaustiva, la gestione dei Servizi alla Persona e la gestione di alcuni servizi nel settore tecnologico. Nel documento di indirizzo, individuato separatamente per i due servizi affidati, l'attività specifica dell'Azienda Speciale dovrà, per il **Settore Servizi alla Persona**:

- 1) perseguire il fine di salvaguardare e promuovere lo sviluppo sociale della comunità locale, la prevenzione ed il superamento del disagio sociale in ogni sua forma, garantendo l'unitarietà e l'organicità degli interventi;
- 2) concepire una serie di interventi che, in ossequio al principio di sussidiarietà e sulla base dei principi dell'efficacia e dell'efficienza dell'agire, contribuisca ad innalzare il livello di targeting della spesa sociale;
- 3) qualificare il livello di risposta al bisogno in essere innestando processi di innovazione e razionalizzazione delle prestazioni e della spesa, migliorando il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;
- 4) finalizzare gli interventi non solo per assistere il cittadino ma soprattutto per guidare il cittadino stesso ad uscire dal bisogno e riacquistare l'autonomia personale, invertendo la logica dell'assistenza sine die, ad un sistema di protezione/promozione;
- 5) parametrare i servizi offerti all'eventuale capacità contributiva del cittadino con conseguente compartecipazione alla spesa;
- 6) allargare la visione del bisogno, superando il concetto storico del sociale, al fine di tener conto delle nuove povertà, delle nuove fasce di emarginazione, delle nuove forme di esclusione sociale, dei mutamenti nel merito del lavoro, dei cambiamenti strutturali nella popolazione e della sua composizione;
- 7) favorire la partecipazione dell'associazionismo e del volontariato non solo e non tanto come mera risorsa ma anche come ricchezza propositiva e fonte progettuale;
- 8) collaborare con gli altri Enti istituzionalmente chiamati a svolgere un ruolo nella politica sociale ed in modo particolare con l'Ufficio del Piano di Zona e con la ASL, in uno spirito di responsabilità reciproche, certe e predefinite, ma nella piena consapevolezza che quanto maggiore è l'integrazione tanto maggiore, quantitativamente e qualitativamente, è la capacità di risposta al bisogno;
- 9) organizzare un servizio di pronto intervento sociale, tale da fornire risposte immediate ad improvvise emergenze sociali;
- 10) coinvolgere il sindacato come protagonista di un processo che riesca a coniugare le legittime richieste di flessibilità del mercato del lavoro con le altrettante legittime esigenze di tutela dei lavoratori;
- 11) tradurre in atti con la Carta dei Servizi il diritto dei cittadini ad essere informati ed a promuovere un più facile accesso alle prestazioni erogate.

Per il **Settore tecnologico relativo a Manutenzioni** :

- 1) acquisire piena autonomia di risorse tecniche ed umane;
- 2) passare da una storica fase di gestione dell'emergenza ad una fase di gestione programmatica finalizzata a:
 - a) garantire l'efficienza e la funzionalità degli impianti e delle strutture;
 - b) ridurre gli interventi straordinari;
 - c) ottimizzare il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;

PIANO GENERALE DI ATTIVITÀ

Settore Servizi alla Persona

L'Azienda Speciale Terracina , relativamente al settore Servizi alla Persona , è un'azienda sociale finalizzata alla promozione del benessere dei cittadini e delle loro famiglie, nel rispetto, consolidamento, sviluppo dei diritti di cittadinanza. Nel quadro della innovazione più complessiva della macchina amministrativa locale, essa rappresenta una soluzione organizzativa tesa alla maggiore efficienza nel garantire il soddisfacimento di quei bisogni dei cittadini la cui titolarità è in capo all'Ente Locale.

La formula giuridica di Azienda Speciale esprime un'idea di aziendalizzazione centrata sul principio della "buona gestione" (in termini di autonomia imprenditoriale, efficacia, efficienza, economicità). Tale formula è coerente con la convinzione che i servizi socio-assistenziali sono un fattore di sviluppo del nostro territorio, e debbono quindi essere pensati come un investimento e non come un costo di cui cercare di ridurre l'impatto economico; essendo un investimento debbono essere gestiti di conseguenza.

Si è aperta in questi anni una nuova e diversa prospettiva per le politiche sociali nella quale tutti i livelli istituzionali competenti, le formazioni sociali, i cittadini, le categorie professionali, sono tutelati ad intervenire con un nuovo protagonismo e a partecipare ai processi decisionali.

Questa prospettiva è resa possibile da un consistente cambiamento del quadro normativo di riferimento che ha accolto i diritti sociali di cittadinanza, vecchi e nuovi, all'interno di un sistema di garanzie e di responsabilità da cui, seppur con misura diversa, nessuno degli attori sopra indicati può considerarsi escluso.

A partire dal processo di riforma del funzionamento della pubblica amministrazione, che ha definito un chiaro orientamento di servizio ai cittadini, passando attraverso l'elezione diretta dei Sindaci e quindi al rafforzamento del rapporto amministrati/ amministratori, per arrivare alle più recenti leggi di riforma dei servizi sociali e di riforma del titolo V della Costituzione, si sono create condizioni più favorevoli alla costruzione e/o al rinnovamento di un sistema di welfare locale che individua nel Comune lo snodo fondamentale dell'operatività del sistema stesso.

Il concetto di domanda collettiva è in continua evoluzione per la risaputa evoluzione poliedrica dei componenti la domanda collettiva. Oggi si chiedono sempre meno servizi omogenei, prefigurando la crescita di una "nuova poliedrica domanda" di servizi, almeno parzialmente specificabili ad personam.

Molti servizi alla persona- si pensi all'universo frastagliato dei servizi relativi alla terza età o all'infanzia – assumono sempre più rilievo di servizi connessi al diritto di cittadinanza e dovrebbero ristrutturarsi verso una logica di servizi "integrabili" (l'assistenza domiciliare semplice, assistenziale, quella integrata da prestazioni parasanitarie, l'enucleazione familiare, l'ospedalizzazione, le case di riposo ecc) poiché le risposte "individuali" sono sempre meno efficienti a livello collettivo .

Il Ruolo del Comune

Il rapporto fra Azienda Speciale e Ente Locale è profondo. L'Ente Locale ha il compito di determinare le finalità e gli indirizzi, approvare gli atti fondamentali, esercitare la vigilanza, verificare i risultati della gestione e provvedere alla copertura dei costi sociali per garantire il pareggio obbligatorio di bilancio.

Rispetto ai molteplici ruoli che il Comune riveste nei confronti della Azienda Speciale in qualità di titolare dei servizi erogati per suo conto, esso deve preoccuparsi che gli stessi siano gestiti secondo criteri di equità, universalità, qualità, fruibilità ed economicità.

Il Contratto di Servizio che lega l'Azienda Speciale al Comune "acquirente" stabilisce lo scambio di informazioni, le clausole, gli impegni in riferimento ai contenuti economici e qualitativi, inerenti le prestazioni erogate, nel rispetto della autonoma gestione economica dell'assunzione del rischio imprenditoriale da parte dell'Azienda stessa.

Di converso, l'Ente Locale è chiamato ad organizzarsi professionalmente e teoricamente per verificare, sulla base di modalità condivise, l'accordo stipulato con il contratto di servizio e la qualità dei servizi erogati.

LA "MISSION" DELL'AZIENDA SPECIALE TERRACINA

L'articolo 1 e 2 dello Statuto stabiliscono in modo chiaro che la "finalità istituzionale dell'azienda consiste nella gestione di servizi pubblici locali per la città di Terracina" individuando due settori strategici dell'azione "Servizi alla Persona" e "Tecnologico, manutenzioni e custodie".

L'azienda, che deve quindi agire con efficienza, efficacia, economicità sia nella gestione dei servizi affidati dall'Amministrazione Comunale che nella valorizzazione di tutte le risorse disponibili, economiche e non, con cui collabora, è chiamata a conciliare l'ottimizzazione gestionale con la solidarietà sociale, nell'assoluta consapevolezza che i servizi erogati non sono equiparabili totalmente ai beni offerti dall'imprenditoria privata: essa ha come fine la produzione di **valore sociale aggiunto**, ovvero la qualificazione dei servizi erogati attraverso una attenta gestione, il reperimento delle risorse migliori, una buona progettazione, al capacità di fare investimenti strategici, al promozione delle diverse forme di solidarietà.

Ogni intervento ha come premessa una ponderata valutazione sulla fattibilità economica dello stesso e delle conseguenze che esso ha sui bilanci dei possibili destinatari, onde eliminare il rischio di dover penalizzare altri utenti e altri servizi. La cultura imprenditoriale si traduce inoltre in una forte valorizzazione del protagonismo dei destinatari, nella responsabilizzazione dell'utenza e degli operatori e nella promozione dei diritti di cittadinanza.

Se essere cittadino non può ridursi alla astratta titolarità di diritti, ma prevede di poter usufruire effettivamente di quanto quella titolarità stabilisce, e nello stesso tempo di avere le competenze per esercitare quella titolarità e per usufruire di quella prestazione, allora l'Azienda Speciale può essere considerata promotrice di diritti di cittadinanza e un attore della loro crescita nel territorio Terracina.

L'operare in rete, dentro e fuori l'azienda, tra i servizi dell'azienda, tra l'azienda e altri servizi e tra l'Azienda e le altre organizzazioni non profit, associazioni di volontariato, enti pubblici sovra comunali, è elemento essenziale.

Lo Statuto descrivere con chiarezza, e lo confermano gli indirizzi generali dell'Ente Locale, l'opportunità e la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con gli enti ed articolazioni dello Stato, con la Regione, con gli Enti Pubblici, con le associazioni, con i sindacati.

Dal punto di vista delle prestazioni erogate è inoltre necessario lavorare sulle relazioni e non esclusivamente a favore del singolo individuo. La persona non è al di fuori delle proprie relazioni familiari, conseguentemente gli interventi devono rivolgersi, insieme, alle persone e alle famiglie, nel rispetto di entrambe.

In sintesi l'Azienda Speciale Terracina è stata costituita ed è chiamata ad essere un'azienda dei cittadini per i cittadini con i cittadini.

Dei cittadini perché appartiene alla città di Terracina ed è parte del processo di crescita e di partecipazione dell'intera comunità locale.

Con i cittadini, perché intende suscitare coinvolgimento e responsabilizzazione della collettività, valorizzando le risorse materiali e non presenti nel territorio, creando un sistema sinergico di rapporti di collaborazione.

Per i cittadini in quanto promuove ed eroga servizi alle persone e alle famiglie residenti nel territorio terracinese, cura con manutenzioni programmate il territorio, l'ambiente gli edifici del territorio terracinese.

La domanda del territorio

Complessa è l'articolazione dei bisogni a cui l'Azienda Speciale Terracina è chiamata a dare risposte. Le domande che arrivano ai servizi o che si sondano grazie agli strumenti di marketing sociale, o ancora che sono sollecitate da molti interlocutori con cui si opera si muovono attorno a tre assi:

- 1) il riconoscimento di diritti fondamentali;
- 2) la personalizzazione e qualificazione delle risposte;
- 3) la valorizzazione del protagonismo dei cittadini.

Nel primo asse ritroviamo le domande che arrivano dal mondo dell'Handicap adulto grave, da quella che potremo definire la fascia del post- scuola.

A fianco di queste domande ci sono quelle dei cittadini senza volto che usufruiscono o dovrebbero usufruire dei servizi a bassa soglia. I meccanismi dell'esclusione sociale non sempre passano per la sola mancanza di reddito. La condizione di marginalità economica e le nuove povertà dettate da una crisi economica globale sono sempre più gravi e pressanti.

Nel secondo asse ritroviamo la generalità dei cittadini che hanno a che fare con i servizi di pubblica utilità. Personalizzare e qualificare le risposte è un imperativo di ogni servizio ed è una domanda crescente che viene da chi ne usufruisce. Da qui la necessità di un *marketing sociale* sia come modalità di strumenti di promozione dei servizi che come sistema permanente di riconoscimento della evoluzione della domanda espressa dai diretti interessati.

Il terzo asse riguarda la valorizzazione del protagonismo dei cittadini.

Trasversalmente a quelle fin qui indicate vi sono le *domande di domani*, quelle che si porranno per l'evoluzione di una serie di condizioni che caratterizzano il territorio terracinese e non solo. Tra queste, certamente vi è *la moria di posti di lavoro, la difficoltà per le giovani generazioni di approcciarsi al mondo del lavoro, il progressivo invecchiamento della popolazione, la diminuzione della capacità di prendersi cura dei nuclei familiari e il consolidamento di una società multi-etnica*.

La responsabilità gestionale e promozionale dell'Azienda Speciale Terracina così come di tutti gli attori che svolgono una funzione pubblica è quella di governare questa evoluzione, di anticiparla, di orientarla attraverso risposte che già oggi vengono date, innovando progressivamente le stesse in funzione delle prospettive che si delineranno.

I Bilanci economici. Criteri, limiti e potenzialità

Il Piano Programma, una volta enucleato gli obiettivi che intende darsi e raggiungere, necessariamente deve tradurre questa programmazione in numeri sia nel bilancio preventivo che in quello consuntivo.

Definiti gli obiettivi di ogni servizio, le conseguenti previsioni economiche e verificato il risultato complessivo atteso, il passaggio successivo è quello di determinare quanto il sistema aziendale nel suo insieme possa accollarsi, grazie alla ulteriore ottimizzazione delle risorse impiegate, eliminando o riducendo alcuni costi attraverso sinergie possibili, e dall'altra all'aumento delle entrate attraverso la realizzazione di nuove prestazioni.

Per alcuni servizi l'andamento economico è determinato da quanti sono, da chi sono e da se e quanto devono pagare i cittadini che ne usufruiscono. Difficile inoltre è stabilire quanti cittadini in condizioni economiche disagiate possono chiederne l'intervento. Si tratta di un numero che

può variare in modo notevole e sulla base di fattori poco controllabili, siano essi di natura epidemiologica che socio-economica.

Nello stesso tempo l'Azienda, in qualità di ente strumentale, non può autonomamente definire né le modalità di contribuzione diretta dei cittadini e neppure selezionare a chi dare o non dare risposta.

E' compito del Consiglio Comunale stabilire le tariffe, chi ne è esonerato perché in particolari condizioni socio-economiche. L'Azienda ha invece il compito di condividere con l'Ente Locale i costi della domanda sociale crescente, soprattutto di quella proveniente dalle fasce più svantaggiate della popolazione. Si tratta di un elemento imprescindibile, assieme a quello di promuovere benessere e cittadinanza del suo essere Azienda.

Tradotto in termini di bilancio, questo significa, stabilire quanto della quota determinata da questi fattori può essere assorbita grazie ad un modo di gestire imprenditorialmente la rete dei servizi dell'Azienda Speciale Terracina.

Il Bilancio, in sintesi, esprime le priorità e le scelte di una gestione. Per l'Azienda si possono riassumere sinteticamente in :

- dare consistenza al sistema aziendale;
- arricchire l'offerta;
- qualificare le strutture, da immobili a luoghi;
- realizzare l'offerta dei servizi diretti;
- rendicontare socialmente;
- disegnare il Piano Regolatore Sociale.

Consolidare il sistema

Le potenzialità del sistema aziendale, per tradursi in effettive realtà, deve basarsi su :

- 1) una politica del personale che riconosca la risorsa umana come asse della produzione e dello sviluppo aziendale;
- 2) qualificazione organizzativa;
- 3) formazione, in particolare dello staff dirigenziale; se la qualificazione organizzativa passa attraverso l'abilitazione alla assunzione di responsabilità nella gestione dei servizi, è conseguente l'importanza di una adeguata formazione gestionale dei responsabili, almeno su due linee di lavoro: a) l'acquisizione degli strumenti di controllo di gestione, b) miglioramento della capacità di lavoro di rete intra-aziendale ed extra-aziendale.

Arricchire l'offerta

La seconda priorità è quella di arricchire l'offerta di prestazioni quantitativamente e qualitativamente, sia introducendone di nuove affinché si allarghi la gamma delle risposte possibili, sia migliorando quelle esistenti attraverso il consolidamento del sistema di marketing sociale con piani specifici per ogni servizio e l'introduzione del sistema qualità con riferimento alle diverse figure coinvolte (utenti/clienti, familiari, dipendenti), sia attraverso lo sviluppo di percorsi formativi finalizzati a sperimentare nuovi servizi (come il servizio infermieristico a domicilio e di assistenza infermieristica presso strutture, servizio manutentivo e di pronto intervento per anziani in condizioni di disagio, il servizio civile militare femminile.)

Da immobili a luoghi

Questa è una grande priorità per l'Azienda. Le strutture svolgono un ruolo fondamentale non solo da un punto di vista materiale, ma come fattore intrinsecamente costitutivo della qualità delle

prestazioni che vengono offerte. Gli spazi nei quali si opera, debbono diventare luoghi , ovvero contesti di relazioni significative atte a promuovere benessere e cittadinanza. Tutto ciò deve impennare le scelte tecniche, oltre che quelle strettamente economiche. Gli Immobili che l'Amministrazione deciderà di trasferire all'Azienda rappresenteranno non solo un patrimonio importante per il consolidamento anche economico dell'Azienda ma anche un'opportunità di avere sotto controllo il sistema della conservazione del patrimonio e della manutenzione ordinaria e straordinaria .

Vendere Servizi

Le potenzialità presenti nel sistema aziendale permettono di sviluppare l'offerta attraverso la vendita diretta di servizi. L'art. 3 dello Statuto rende possibile la partecipazione a consorzi e società. Si tratta di un terreno importante sul piano dei risultati economici, nonché su quello della strategia aziendale e dell'assetto che verranno ad avere le politiche sociali, da implementare comunque con attenzione.

L'Azienda deve tendere ad una strategia che eviti , in presenza di realtà sul territorio concorrenziali (imprese non-profit o for-profit) forme eticamente non corrette. Nel campo dei servizi alla persona vi sono zone grigie, come l'assistenza notturna a domicilio o presso una strutture, dove davanti ad oggettive situazioni di bisogno non coperte dai sistemi pubblici, i costi dell'assistenza privata sono particolarmente gravosi e ciò determina il rivolgersi a lavoratori irregolari , doppiolavoristi, giovani pensionati, o immigrati . Riuscire ad entrare in questo mercato, svolgendo da una parte una funzione di calmiera dei prezzi e dall'altra di innalzamento della qualità complessiva è coerente con le finalità istituzionali che hanno consentito la nascita dell'Azienda .

In questo sentiero si colloca il progetto di costituire l'Albo delle badanti .

Rendicontare socialmente

Il risultato del lavoro sociale solo in parte può essere correttamente rappresentato in forma numerica dal Bilancio Economico. Di conseguenza è fondamentale dire non solo quanto e come si è speso, ma se questa spesa è servita a migliorare le condizioni complessive dei destinatari , delle loro famiglie e della comunità locale tutta.

I modelli attualmente disponibili, a livello nazionale e internazionale, solo in parte permettono di raggiungere questo scopo, a cui l'Azienda dà particolare rilievo, tutto ciò impone di operare in modo sperimentale ed incrementale , in stretto collegamento con gli ambiti di ricerca specializzati.

Disegnare il Piano Regolatore Sociale

Cos'è il Piano Regolatore Sociale ?

E' il documento programmatico elaborato con l'Ente Locale che definisce le politiche sociali del Comune.

Il PRS deve basarsi su quattro opzioni di fondo:

Responsabilità civiche e solidarietà

- sviluppare strategie e misure di prevenzione del disagio e dell'esclusione sociale:
- considerare i cittadini e le famiglie non oggetto di interventi ma soggetto protagonista della rete degli interventi e dei servizi sociali
- aprire spazi e opportunità per l'esercizio della cittadinanza attiva nel campo sociale
- valorizzare le forme e gli istituti di partecipazione previsti , sviluppando a tutti i livelli una cultura del partneriato con i movimenti e le associazioni dei cittadini

Diritti sociali da promuovere e rendere esigibili

- Il PRS dovrà promuovere e tutelare:
- il diritto alla informazione sui servizi, come diritto primario dei cittadini, anche per coloro che hanno maggiori difficoltà a causa di barriere linguistiche, fisiche o culturali
- il diritto di accesso alla rete dei servizi, a partire dalle aree periferiche della città dove risulta più difficile
- il diritto alla personalizzazione dei servizi a al riconoscimento delle differenze, tramite progetti personalizzati di intervento
- il diritto al tempo, inteso sia come diritto ad ottenere tempestivamente le prestazioni e i servizi di cui si ha bisogno, sia come possibilità di organizzare i tempi dei servizi sociali alla luce delle reali esigenze dei cittadini

Qualità come strategia di cambiamento

- investire sulle professionalità sociali, in termini di formazione, di ridefinizione e crescita delle figure professionali
- promuovere la cultura della valorizzazione in tutti gli interventi e i servizi sociali, anche al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza e di combattere lo spreco di risorse umane e finanziarie
- sperimentare metodi di misurazione della qualità dell'efficienza e dell'efficacia
- valorizzare le buone pratiche innovative e il lavoro di rete degli operatori sociali

Integrazione per lo sviluppo locale

Per troppo tempo le politiche sociali sono state considerate esclusivamente "politiche per i deboli" rischiando talvolta di diventare anch'esse "politiche deboli". E' necessario che le politiche sociali recuperino la loro centralità, orientando le politiche pubbliche di sviluppo locale.

Il PRS deve essere caratterizzato:

- dalla centralità della persona e della famiglia
- dall'universalità dell'accesso agli interventi e ai servizi sociali
- dalla prevenzione e la riduzione della povertà e dei rischi connessi ai processi di esclusione sociale
- dalla prevenzione e superamento delle diverse forme di disagio , povertà e marginalità

Qualità, qualità sociale e utilità sociale

La qualità soprattutto nel campo dei servizi sociali è l'obiettivo a cui deve tendere l'Azienda.

Per politica di qualità si intende il miglioramento continuo del servizio fornito , con l'obiettivo di soddisfare il cliente attraverso il miglioramento costante dei processi aziendali.

Dal punto di vista della gestione ciò si traduce nella introduzione del sistema di qualità, ovvero dell'insieme di strutture organizzative, delle responsabilità, delle procedure, delle procedure, delle risorse umane messe in atto per la conduzione aziendale della qualità. L'architettura del sistema viene poi formalizzata attraverso un insieme definito e gerarchicamente strutturato di documenti, quale il manuale di qualità, i regolamenti, le certificazioni, la carta dei servizi

Sulla carta dei servizi è intenzione di questa Azienda coinvolgere tutti gli attori della rete dei servizi, si è già iniziata una serie di consultazioni con la commissione consultiva formata dalle associazioni esistenti sul territorio al fine di collaborare alla stesura finale della Carta dei Servizi, condivisa.

BILANCIO DI UTILITÀ SOCIALE

Produrre utilità sociale non significa nulla per una azienda se essa non è misurabile effettivamente. Il movimento culturale e scientifico della rendicontazione sociale sta sviluppandosi in modo estremamente articolato e a partire da metodiche, teorie e con fini alquanto diversi. Sia perché esso si incrocia con altre importanti strumentazioni, quali quelle dei sistemi di qualità e i fenomeni partecipativi dei cittadini/utenti.

La logica della doppia mission comporta per l'appunto uno strumento di misurazione che nell'evidenziare l'andamento economico, metta in luce attraverso indicatori/informatori condivisi dai diversi stakeholder, la ricaduta di tali spese e non solo la sua compatibilità con le entrate disponibili.

Il bilancio di utilità sociale, è quindi lo strumento chiamato a coordinare efficacemente pianificazione, controllo e rendicontazione condividendo queste funzioni con i diversi portatori di interessi coinvolti nella vita aziendale: utenti/clienti, i lavoratori, i fornitori, le rappresentanze sociali ed economiche, il management, gli amministratori.

Il bilancio di utilità sociale, essendo un processo, deve dotarsi di strumenti essenziali che ne permettano un uso efficace e, nello stesso tempo implementabile nel tempo.

Settore Manutenzioni

E' un settore di particolare interesse che necessita di un cambio culturale, passare dalla cultura dell'emergenza ad una cultura della programmazione.

Con la gestione aziendale, mirata ad interventi per progetti dovrà rappresentare una sfida positiva a tutela dell'intera cittadinanza Terracina.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEGLI UFFICI GESTITI DALL'AZIENDA SPECIALE

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI	Sede Uffici		
Direttore Generale	Via G.Leopardi,73		

Il Comune di Terracina per l'erogazione dei servizi sociali e tecnologici manutentivi si avvale dell'ente strumentale "Azienda Speciale Terracina" in sigla (AST)

- ❖ Svolge le funzioni attribuite:
 1. dallo Statuto dell'Azienda
 2. dal Regolamento di organizzazione
- ❖ sovrintende all'attività tecnico-amministrativa, commerciale e finanziaria dell'Azienda, in autonomia decisionale per il raggiungimento degli obiettivi generali dell'Azienda;
- ❖ dirige il personale dell'Azienda ed esercita il potere disciplinare nei modi e con i limiti previsti dalle leggi e dai contratti collettivi vigenti, provvedendo all'assunzione ed eventuale interruzione del rapporto di lavoro sia del personale impiegatizio che operaio;
- ❖ sottopone al Consiglio di Amministrazione lo schema dei piani e dei programmi d'intervento, del bilancio pluriennale, del bilancio preventivo annuale e del conto

consuntivo;

- ❖ prende parte con funzione consultiva obbligatoria alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e ne esegue le deliberazioni;
- ❖ provvede agli appalti e alle forniture necessarie al funzionamento ordinario dell'Azienda, nomina e presiede le commissioni di gara per quanto di sua competenza e stipula i contratti;
- ❖ firma gli ordinativi di pagamento e le reversali d'incasso;
- ❖ firma la corrispondenza e gli atti che non siano di competenza del Presidente;
- ❖ provvede a tutti gli altri compiti determinati dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti;
- ❖ attua, tramite ordini di servizio ed autonomamente, i provvedimenti ritenuti necessari alla struttura organizzativa e alle funzioni del personale per i miglioramenti delle stesse ed il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda.
- ❖ Entro i limiti e nei modi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, con apposito regolamento, provvede direttamente, sotto la propria responsabilità agli acquisti e alle spese ed opere necessarie per il normale ed ordinario funzionamento della Azienda, sottoponendo poi allo stesso Consiglio il relativo rendiconto.
- ❖ Convoca , quando lo ritiene utile ed opportuno, o su richiesta , lo staff socio-assistenziale , formato dai responsabili di aree, di servizio e di procedimento per :
 - l'indicazione degli indirizzi programmatici generali e annuali;
 - l'indicazione degli obiettivi di mantenimento e miglioramento annuali
 - la verifica di medio periodo
 - la verifica finale
 - Gestisce il Bilancio dell'Azienda
 - Gestisce il personale assegnato all'Azienda
 - Coordina, indirizza e sovrintende l'equipe di coordinamento costituita dai responsabili delle aree, di servizi e di procedimento, progetta, monitora e verifica, all'interno degli indirizzi e indicazioni comunali, l'azione complessiva
 - Assiste, supporta e coadiuva il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nello svolgimento delle funzioni.

Il Servizio Sociale di base è organizzato in 2 grandi Macro Aree:

A. Area dell'Accesso

B. Area della Presa in carico

A) AREA DELL'ACCESSO

L'Area dell'accesso è costituita :

1. dalla **Segreteria generale**
2. dall'**Equipe dell'accoglienza**

	Sede Uffici		
a.1. <u>SEGRETERIA GENERALE</u>	Via G. Leopardi		

Segreteria Generale

Le competenze riguardano:

- assegnazione della corrispondenza agli uffici competenti dopo l'apposizione del visto da parte del Direttore
- il puntuale svolgimento ed adempimento delle attività di competenza dell'Ufficio
- la gestione del protocollo riservato per il Presidente del Consiglio di amministrazione
- la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo delle Pubblicazioni dell'Azienda Speciale
- la gestione e l'aggiornamento dei Registri dell'Azienda
- la gestione e la registrazione delle Delibere del C.d.A.
- la Registrazione delle Determinine del Direttore
- la gestione dell'Economato e l'acquisto delle forniture economali,
- supporto all'attività dell'Ufficio Ragioneria per le riscossioni
- la cura dei rapporti con l'ufficio tecnico comunale per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli uffici
- la gestione dei rapporti amministrativi e di rendicontazione dell'Assistenza domiciliare
- gestione e collaborazione con il SISS

Segreteria del Consiglio di Amministrazione

- Svolgimento delle funzioni di segretario verbalizzante delle riunioni del Consiglio di Amministrazione;
- Redazione dei verbali delle sedute
- Tenuta, conservazione ed aggiornamento del libro dei verbali del Consiglio di amministrazione
- Predisposizione delle Deliberazioni del C.d.A e cura della relativa Pubblicazione

Attività di supporto tecnico amministrativo

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte coordina e verifica tutti gli interventi attivati dall'area Affari Generali
- gestisce gli aspetti amministrativi inerenti i rapporti con la Segreteria Generale dell'Amministrazione

<u>a.2) EQUIPE DELL'ACCOGLIENZA</u>	Via G. Leopardi		
L'accesso ai servizi Sociali è garantito a tutti i cittadini residenti sul territorio attraverso l'accoglienza e l'ascolto della domanda, si articola in a) Front- Office b) Accoglienza ai Servizi	Via G. Leopardi		

a) FRONT-OFFICE

Il Front-Office dell'Accoglienza ha le seguenti funzioni:

Le competenze riguardano:

- o Front- Office ed accoglienza dell'utenza
- o Gestione del protocollo informatico

Attività

Gestione Protocollo informatico e registrazione della posta in arrivo, classificazione e invio al Direttore Generale per lo smistamento ai vari settori di competenza

Registrazione della posta in uscita

Aggiornamento de fascicoli dell'archivio corrente e di riserva

Raccolta ed elaborazione dati, Statistiche

Svolge inoltre le seguenti funzioni:

- Fornisce informazioni concernente la sfera dei servizi sociali e quella dell'Integrazione socio-sanitaria
- Svolge attività di segretariato sociale attraverso :
 - a) l'ascolto della domanda
 - b) la decodificazione della stessa
 - c) la restituzione e l'informazione competente
 - d) l'orientamento e/o l'accompagnamento verso altri servizi del territorio
- svolge attività di consulenza su ogni tipologia di problematica sociale con passaggi di chiarificazione, riflessione e accompagnamento
- provvede alla lettura e alla valutazione della domanda del singolo cittadino o di cittadini, organizzazioni, istituzioni, anche in integrazione con il sistema sanitario e secondo protocolli definiti tramite:
 - a) l'individuazione relativa alla necessità di presa in carico
 - b) la valutazione dei requisiti per la presa in carico
- cura la raccolta dei dati sulla domanda espressa

b) - AREA ACCOGLIENZA AI SERVIZI

La Macro Area dell'Accoglienza è suddivisa nelle seguenti Sub Aree :

- a) Area Anziani
- b) Area Minori
- c) Area Disabili e Adulti in difficoltà – Dipendenze
- d) Area Contrasto alla povertà
- e) Area Asili Nido Comunali
- f) Area Immigrati – Centri sociali Anziani

Per ciascuna sub-area si individuano i destinatari dell'intervento, le attività , la titolarità dei casi , il personale assegnato alle aree, le attribuzioni di referenze progettuali e responsabilità di gestione e coordinamento .In particolare :per ogni area verrà individuato un referente

Nell'ottica di un lavoro interdisciplinare i vari referenti di area dovranno:

Comunicare tra loro e trasversalmente ricercare la soluzione ottimale.

Sarà compito del Responsabile di procedimento inviare a vari referenti delle sub aree le richieste pervenute al front-office e smistate secondo specifiche codifiche

B) AREA DELLA PRESA IN CARICO

Le aree della presa in carico si articolano in macroaree :

- a) **Anziani**
- b) **Disabili**
- c) **Minori**
- d) **Immigrati**

Per ciascuna sub-area si individuano i destinatari dell'intervento, le attività, la titolarità dei casi, il personale assegnato alle aree, le attribuzioni di referenze progettuali e responsabilità di gestione e coordinamento

b.1) AREA ANZIANI – PRESA IN CARICO

- **Centri Sociali Anziani**
- **Segretariato Sociale Anziani**

Centri Sociali Anziani**Attività**

- gestione e assistenza ai centri sociali anziani
- Sostegno agli anziani per le agevolazioni
- progettazione e collaborazione con i Centri Sociali per la promozione di iniziative volte agli anziani

Segretariato Sociale

- Rapporti con l'INPDAP e l'INPS
- Case di Riposo

b.2) – AREA DISABILI – PRESA IN CARICO

	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		
Destinatari Adulti Disabili con: <ul style="list-style-type: none"> ○ disabilità motoria ○ Persone portatrici di altre disabilità che necessitino di prestazioni socio sanitarie in presenza di riconoscimento di invalidità ex L. 104/92, fatte salve le esclusive competenze sanitarie ○ disabili e/o con disturbi relazionali i cui bisogni e relativi progetti comportino prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità con presa in carico individualizzata, ad alta intensità e di lunga assistenza ○ Situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguarda la disabilità. 			

Attività:

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella presa in carico e nella titolarità in capo al referente del servizio dei casi singoli mediante la predisposizione del progetto di intervento che può prevedere:

- interventi prevalentemente di tipo educativo / socio riabilitativo a favore di disabili adulti
- interventi a favore di disabili e/o con disturbi relazionali i cui bisogni e relativi progetti comportino prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità con presa in carico individualizzata, ad alta intensità e di lunga assistenza
- interventi di sostegno alla famiglia in un'ottica di collaborazione a favore di disabili inseriti in strutture diurne, residenziali
- interventi di affidamento diurno o residenziale
- progetti d'integrazione sociale a favore di disabili con handicap lievi o medio lievi
- nella presa in carico e nella titolarità in capo al responsabile dei casi ad alta multiproblematicità mediante la predisposizione del progetto di intervento che può prevedere :
 - interventi a favore di disabili incapaci o esposti all'abbandono segnalati all'AAGG,
 - interventi a favore di situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguarda la disabilità,
 - progetti che comportano prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità, con presa in carico individualizzata anche ad alta intensità e di lunga assistenza a favore di disagi e/o con disturbi relazionali,
 - interventi di sostegno sociale alla famiglia in caso di non accettazione dell'intervento e mancanza di collaborazione
 - progetti ed interventi di tipo sociale a favore di disabili adulti
- interventi a favore di disabili in tutela / curatela / amministrazione di sostegno
- la partecipazione a progetti integrati con le risorse locali

Servizio Disabili - Presa in carico

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte
- coordina e verifica tutti gli interventi attivati dalla area
- promuove e supporta tecnicamente la programmazione complessiva, di nucleo ed individuale e ne verifica l'attuazione
- gestisce gli aspetti amministrativi inerenti i rapporti con le strutture residenziali e diurne
- garantisce la rappresentanza comunale nella Commissione UVH dell'ASL
- è co-responsabile della progettualità del "Tavolo Disabili" del piano di Zona, concorre alla programmazione di specifici progetti locali ed è responsabile del procedimento ,degli atti e provvedimenti connessi.
- collabora e si relazione periodicamente con il Direttore, con il Responsabile dell'Area dell'accoglienza e della presa in carico, e con gli altri referenti del comparto all'attività di programmazione dell'area e verifica

All'interno dell'area disabili

- UFFICIO ADULTI IN DIFFICOLTÀ'
- CENTRI DIURNI DISABILI

1) - UFFICIO ADULTI IN DIFFICOLTÀ'

E' istituito l'ufficio adulti in difficoltà dove la sfera della marginalità Adulta riconduce alla:

- Presa in carico da parte dei competenti servizi territoriali

- Monitoraggio dei situazioni individuali di bisogno
- Supporto economico nella forma di una tantum per esigenze urgenti e contingenti
- Supporto e sostegno contributivo alla spesa farmaceutica sostenuta per le cure personali

2) – CENTRI DIURNI DISABILI

I Centri Diurni Disabili garantiscono l'attuazione dei piani individuali di intervento elaborati dall'equipe individuata per la gestione dei centri

<u>b.3) AREA- DISABILI PSICHICI- PRESA IN CARICO</u>	Sede Ufficio		
<p>Via G. Leopardi</p> <p>Destinatari</p> <ul style="list-style-type: none"> o disabilità intellettiva e difficoltà di apprendimento, accompagnata a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale o pluridisabilità: deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica; o disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento: deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali 			
<p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Le attività ed interventi relativi alla presa in carico dei singoli casi di adulti disagiati psichici; o Il coordinamento, monitoraggio, controllo e verifica delle attività anche per i progetti gestiti da terzi in convenzione; o La rappresentanza comunale nella Commissione per il Disagio Psicico; o La collaborazione per l'integrazione con le ASL e le altre istituzioni coinvolte a vario titolo 			

<u>b.4) - AREA MINORI - PRESA IN CARICO</u>	Sede Uffici		
<p>Via G. Leopardi</p>			

L'Area si articola in :

1. Servizi Scolastici
2. Area Responsabilità Familiari
3. Area Sostegno alla Maternità e alla Famiglia
4. Area Asili Nido

Destinatari:

- o minori in situazione di pregiudizio che necessitano di interventi ex art.2 L. 184/83 s.m.i.
- o minori in difficoltà che necessitano di sostegni
- o minori con disabilità e/o disturbi relazionali
- o minori stranieri non accompagnati e in affidamenti a parenti;

- giovani (18/21) già in carico e che necessitano di percorsi di autonomia
- famiglie in difficoltà con figli minori , che necessitano di sostegni ex art. 1 L.184/83 s.m.i.
- situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguardino i minori.

Attività:

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella presa in carico e nella titolarità in capo all'Assistente Sociale di casi di minori e di nuclei mediante predisposizione del progetto di intervento che può prevedere:

- interventi di sostegno alle capacità genitoriali ex art.1 L. 184/83 s.m.i.;
- attività di valutazione del rischio o pregiudizio a danno di minore
- progetti per minori che devono essere allontanati
- segnalazioni all'AAGG,
- indagini e relazioni su richiesta dell'AAGG,
- attività di vigilanza, cura e custodia di minori
- attività di interpretazione ed esecuzione di provvedimenti dell'AAGG,
- attività connesse alla gestione dell'affidamento
- interventi di sostegno alla coppia genitoriale nel caso di separazioni,
- attività di conoscenza e valutazione dei volontari disponibili all'affidamento diurno e conseguenti attività promozionali
- attività di conoscenza e valutazione delle coppi aspiranti all'adozione e conseguenti attività informative

Nella presa in carico nella titolarità in capo all'educatore di minori e in subordine del nucleo mediante predisposizione del progetto di intervento che può prevedere:

- interventi educativi connessi a affidamenti diurni centri diurni, educativa territoriale e inserimenti lavorativi, progetti di dimissione da strutture residenziali per rientri in famiglia o autonomia ove questi si configurino come interventi prevalenti per il sostegno a preadolescenti / giovani e alle loro famiglie.
- Interventi a favore di minori stranieri non accompagnati,
- Interventi a favore di adolescenti e giovani per completamento del progetto in corso
- nella assistenza dei tirocini professionali degli allievi AA.SS e educatori
- nel sostegno e promozione di gruppi e reti formali ed informali
- nella conduzione di gruppi di lavoro o di sostegno
- nell'attività di conoscenza e valutazione dei volontari disponibili all'affidamento residenziale e con seguenti attività promozionali
- nella partecipazione a progetti integrati con le risorse locali
- nella documentazione - in modo sintetico e continuativo delle attività professionali svolte e dei loro sviluppi, rilevando altresì le problematiche emergenti quale contributo al monitoraggio delle attività svolte

1) SERVIZI SCOLASTICI

Le attività della presa in carico dei minori riferite a:

- a) Refezione e trasporto scolastico
- b) Erogazione dei fondi per il diritto allo studio
- c) scuole dell'obbligo
- d) Assistenza scolastica ai portatori di handicap

<u>2) AREA RESPONSABILITÀ FAMILIARI</u>	Sede Uffici	TI	Stanza
	Via G. Leopardi		4

L'Area si articola in:

- a. Affidato
- b. Mediazione familiare
- c. Gestione delle competenze ed erogazione dei contributi

3) AREA SOSTEGNO ALLA MATERNITÀ e FAMIGLIA

	Via G. Leopardi		
--	-----------------	--	--

L'Area comprende le seguenti attività:

- gestione delle pratiche per gli assegni di maternità
- gestione delle pratiche di Assegno per i nuclei familiari con minori e nuclei monoparentali
- gestione delle pratiche di contributi per gli affidi
- gestione contributi economici su affidi -Legge Regionale 431/98

<u>4) AREA ASILI NIDO</u>	Sede Uffici		
----------------------------------	--------------------	--	--

Attività

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate in :

- gestione e organizzazione archivio e documenti amministrativi
- gestione delle pratiche per l'inserimento negli asili nido comunali a gestione diretta e indiretta
- gestione e cura dei rapporti con le famiglie dei minori frequentanti i nidi comunali e con le organizzazioni che hanno la gestione degli asili a convenzione
- gestione della richiesta di contributi economici regionali e sovracomunali
 - Controllo della compartecipazione alle rette di frequenza degli Asili Nido
 - Verifica delle autocertificazioni a sostegno della compartecipazione

d) AREA - SEGRETARIATO SOCIALE – IMMIGRATI

	Via G. Leopardi		
--	-----------------	--	--

Attività

- Gestione area Immigrati , progetti e valorizzazione sul territorio degli Immigrati

C)AREA FINANZIARIA- CONTABILITA' E CONTROLLO	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		

Attività:

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate in:

- Gestione risorse finanziarie e gestione del PEG;
- Gestione e rendicontazione dei pertinenti capitoli di bilancio;
- RegISTRAZIONI contabili con il metodo della partita doppia
- RegISTRAZIONI per centri di costo
- Coordinamento con l'Ufficio Ragioneria del Comune per tutto quanto attiene alla gestione delle risorse finanziarie assegnate all' Azienda .
- Bilanci preventivi, controllo gestione e conti consuntivi dell'Istituzione - supporto amm/vo contabile

D)AREA - SISTEMA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		

L'area si articola in due sottogruppi:

1. Sistema Qualità dei Servizi
2. Sistema delle Autorizzazioni delle Strutture Pubbliche e Private

1) SISTEMA QUALITA' DEI SERVIZI**Attività**

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella:

- valutazione delle politiche sociali che mirano a migliorare l'offerta dei servizi pubblici
- valutazione della soddisfazione dell'utente dalla fruizione di un servizio
- produzione delle carte di servizio dell'Istituzione
- Analisi e pubblicazione di sondaggi sulla qualità percepita
- Osservatorio permanente delle carte di servizio

Sistema Qualita':

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte e degli atti amministrativi consequenziali
- verifica tutti gli interventi attivati dall'area
- collabora e si relaziona periodicamente con il Dirigente e con gli altri responsabili del comparto alle attività di programmazione e verifica

2.AREA AUTORIZZAZIONI

UFFICIO AUTORIZZAZIONI

L'ufficio autorizzazione :

- istruisce le pratiche amministrative , ne segue l'iter finalizzato al rilascio di autorizzazione all'esercizio di attività riguardanti l'assistenza a persone anziane, minori, disabili in strutture semiresidenziali e residenziali

Attività:

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nel:

- Rilascio di autorizzazioni al funzionamento di strutture per i servizi sociali educativi e socio-sanitari
- Rilascio di autorizzazioni per persone certificate ai sensi della L.104/90
- Rilascio autorizzazioni e richiesta contribuzione ai sensi della legge 13/89 per l'eliminazione delle barriere architettoniche

Previsione economica

L'identificazione preventiva dell'andamento economico dell'Azienda scaturisce dalla valorizzazione dei fattori di costo e ricavo necessari per realizzare il disegno strategico , così come previsto dall'assetto organizzativo scelto considerando come base di partenza:

- ✓ la traduzione in termini economici dei dati finanziari di natura corrente acquisiti nella fase precedente;
- ✓ il volume complessivo del fondo di dotazione dei beni mobili da conferire all'Azienda , e delle disponibilità liquide trasferite dall'Istituzione.

Per rendere più chiaro il percorso di definizione del bilancio è stato definito un Piano dei conti e un elenco di Centri di responsabilità mediante cui si è proceduto alla delineazione di previsioni di costo e di ricavo.

Tale lavoro è essenziale per avviare la contabilità analitica per centri di costo.

Elaborazione del bilancio preventivo in termini di conto economico

I dati raccolti saranno aggregati sulla base della struttura del conto economico prevista dallo schema del bilancio delle aziende speciali di cui al D.M. 26/04/95, dopo aver apportato le più opportune modifiche o aggiunte alle sottovoci previste.

Nel conto economico elaborato viene evidenziato l'impatto finanziario che la gestione dell'Azienda avrà sul bilancio comunale. La posta definita *"Trasferimenti dell'Ente locale a copertura dei costi sociali"*, di cui alla parte *"A) Valore di produzione"* del Conto economico elaborato, risulta dalla differenza dei ricavi e dei costi previsti, ed è iscritto quale *"contributo a copertura dei costi"* in assenza di sinallagma , e non assimilabile ai corrispettivi a fronte di prestazioni definite, al fine di ottenere il pareggio di bilancio così come disposto dall'art. 23, comma 4, L. 142/90 e s.m.i.

L'impatto finanziario reale sul bilancio comunale risulta essere quello riportato nella voce *"Trasferimenti dell'Ente locale quale contributi per la copertura dei costi sociali"* del conto economico.

Nel rispetto dei generali criteri di efficienza, efficacia ed economicità, l'incremento dello stanziamento finanziario a favore dei servizi gestiti dall'Azienda da formalizzare contabilmente secondo quanto sopra esposto, deve corrispondere ad un innalzamento degli *standard* qualitativi dei servizi. Nel caso di un incremento di costi, che si traducono in un incremento del fabbisogno finanziario, in assenza di una giustificazione connessa ad un mutamento positivo degli *standard* di servizio, per i quali si conviene che risulti necessario un incremento di attività, si tratterà di agire attraverso una razionalizzazione organizzativa, piuttosto che incrementare le uscite a carico dell'amministrazione comunale.

Si ricorda inoltre che il nuovo ordinamento delle autonomie locali esclude la legittimità dei ripiani dei disavanzi *strutturali* di enti o organi strumentali a piè di lista, introducendo invece il principio generale della quantificazione preventiva dei costi sociali per i quali i ricavi da tariffa o da compartecipazione non garantiscono la necessaria copertura. Tale principio è del resto specificazione del più generale principio di salvaguardia degli equilibri di bilancio sul quale si basa tutta la disciplina contabile e finanziaria degli Enti Locali.

Per il dettaglio delle voci di bilancio si rinvia agli allegati tecnici elaborati per il Bilancio di Previsione 2013 e Triennale 2013-2014-2015

PIANO SPECIFICO DI ATTIVITÀ

L'Azienda articola la sua attività essenzialmente su due grandi direttrici:

- ❖ Servizi Sociali
- ❖ Servizi Tecnologici e manutentivi

SERVIZI SOCIALI

L'Azienda, relativamente al settore Servizi alla Persona, è finalizzata alla promozione del benessere dei cittadini e delle loro famiglie nel rispetto, consolidamento e sviluppo dei diritti di cittadinanza. Nel quadro della innovazione più complessiva della macchina amministrativa locale, essa rappresenta una soluzione organizzativa tesa alla maggiore efficienza nel garantire il soddisfacimento di quei bisogni dei cittadini la cui titolarità è in capo all'Ente Locale.

La formula giuridica dell'Azienda esprime un'idea di aziendalizzazione centrata sul principio della "buona gestione" (in termini di autonomia imprenditoriale, efficacia, efficienza, economicità).

Tale formula è coerente con la convinzione che i servizi socio-assistenziali sono un fattore di sviluppo del nostro territorio e debbono quindi essere pensati come un investimento e non come un costo di cui poterne fare a meno in misura maggiore o minore; essendo un investimento debbono essere gestiti di conseguenza.

Si è aperta in questi anni una nuova e diversa prospettiva per le politiche sociali nella quale tutti i livelli istituzionali competenti, le formazioni sociali, i cittadini, le categorie professionali, sono tutelati ad intervenire con un nuovo protagonismo e a partecipare ai processi decisionali.

MACRO OBIETTIVI GESTIONALI

1) LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE

L'orientamento dei servizi all'utente non può prescindere da una preventiva azione volta a far conoscere tali servizi, sia nel senso di renderli visibili sia, ancor più, nel senso di far conoscere al cittadino le caratteristiche di accesso, i requisiti necessari e le modalità delle prestazioni. Si tratta di tradurre in atti (**CARTA DEI SERVIZI**) il diritto dei cittadini ad essere informati.

Le prospettive inoltre dipenderanno in gran misura dalla partecipazione di tutti i soggetti (istituzioni, operatori, sindacati, associazioni di volontariato e da ultimo ma non per ultimo dai cittadini) affinché i cittadini non siano intesi solo come destinatari dei servizi, bensì come attori partecipi dei servizi stessi anche in collegamento con le loro forme di rappresentanza civica.

2) LA RISORSA PERSONALE

I Servizi sociali e più in generale i servizi alla persona, sono servizi di persone rivolte ad altre persone dove il fattore motivazionale e la sensibilità dell'operatore di fatto poi fanno la qualità e l'affidabilità del servizio almeno quanto la professionalità. Di qui la necessità di una "formazione professionale permanente" rivolta agli operatori. Momento centrale dunque della politica del personale dovrà essere la valorizzazione delle professionalità da realizzarsi anche attraverso lo strumento della formazione professionale, nella consapevolezza che il successo di ogni organizzazione passa attraverso il coinvolgimento del personale e la costruzione del consenso.

Recenti normative regionali impongono la riqualificazione del personale di assistenza al fine di ottenere la qualifica di operatore socio-assistenziale.

3) LA RISORSA TERRITORIO

Si tratta di unire le molteplici esperienze presenti sul territorio coordinando le offerte presenti nei diversi settori ed attivare risposte pertinenti al disagio sociale. Si potranno attivare sinergie con diverse organizzazioni per la progettazione di nuovi servizi intesa non come semplice attivazione per particolari fasce di popolazione, bensì come promozione di programmi di sviluppo sociale. Il coinvolgimento delle diverse agenzie sociali (famiglia, scuola, parrocchie etc...) consentirà l'introduzione di un valore sociale nel territorio con l'avvio di nuove attività da affiancare a quelle precedenti o potenziandone i benefici.

ATTIVITÀ SOCIALI

❖ **SECRETARIATO SOCIALE**

Introduzione di un servizio front line finalizzato a dare al cittadino informazioni chiare sulle risorse disponibili, a fornire risposte rapide su esigenze e problemi rappresentati, a fornire e/o predisporre la documentazione amministrativa necessaria per accedere ai servizi.

❖ **UFFICIO QUALITÀ'-CUSTOMER SATISFACTION**

La diffusione della Customer satisfaction applicata ai servizi sociali, è stata negli ultimi anni particolarmente rapida, in ciò evidentemente favorita dalla elaborazione delle Carte dei Servizi che da un lato tentano di trasformare l'intangibilità del servizio in indicatori quantificabili,

dall'altro hanno ribadito la centralità del cittadino nella determinazione del livello di qualità del servizio.

In questo senso la Customer Satisfaction sta diventando, con sempre maggiore incisività, uno strumento gestionale delle imprese attraverso il quale innalzare il livello qualitativo dei servizi.

Attraverso :

- ✓ Elaborazione ed individuazione degli standards di qualità
- ✓ Analisi del livello di qualità percepita, ovvero soddisfazione dell'utente nei confronti del servizio a partire dall'individuazione del livello di soddisfazione per la prestazione ricevuta.
- ✓ Analisi del livello di qualità attesa, ovvero delle aspettative che gli utenti nutrono nei confronti del servizio, a partire dagli scostamenti tra il servizio desiderabile (attese) e servizio percepito.
- ✓ Analisi del cliente interno (dipendente) quale fattore critico di successo del funzionamento della struttura organizzativa.

La Customer Satisfaction rappresenta:

non solo uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini per rendere più trasparenti i rapporti tra ente gestore ed utenti; non solo uno strumento per promuovere la qualità dei servizi, *ma anche e soprattutto uno strumento utile alla redazione della Carta dei Servizi che assecondi il continuo miglioramento dei servizi.*

La cultura imprenditoriale si traduce inoltre in una forte valorizzazione del protagonismo dei destinatari, nella responsabilizzazione dell'utenza e degli operatori e nella promozione dei diritti di cittadinanza.

❖ SERVIZIO DISABILI

Il Servizio Disabili è così articolato :

- A. Servizio di Assistenza scolastica specialistica**
- B. Centro Diurno**

entrambe le aree sono interessate da:

- a. Laboratori degli Apprendimenti**
- b. Servizio di socializzazione**
- c. Servizio di riabilitazione**
- d. Percorsi di autonomia e possibilità di invio al lavoro**

Gli interventi sono rivolti ai disabili del territorio.

Il Servizio per i suoi fruitori realizza progetti rivolti a:

- Stimolare processi di autonomia personale
- Sviluppare adeguatamente la personalità
- Potenziare le capacità residue
- Elaborare programmi di riabilitazione globale
- Promuovere l'integrazione sociale e culturale
- Favorire l'avvio alla formazione professionale ai fini dell'inserimento lavorativo
- Promuovere la sensibilizzazione presso le agenzie formative e nel territorio in generale

Individuare opportunità di inserimento lavorativo

A. SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Il Servizio di Assistenza scolastica specialistica si rivolge a tutti i disabili in età scolare ed è finalizzato a garantire e favorire la partecipazione alla vita scolastica dell'alunno disabile e a sostenere lui e la sua famiglia nel processo di promozione delle autonomie di base, sociali e interpersonali.

Garantisce :

1. Supporto all'integrazione scolastica
2. Assistenza nella cura della persona
3. Intervento sociale
4. Sostegno psicologico
5. Potenziamento delle autonomie di base
6. Supporto didattico realizzato dal Laboratorio degli Apprendimenti
7. Intervento riabilitativo (ausili per l'autonomia)

Il Servizio di Assistenza Scolastica viene assegnato agli alunni in seguito alla certificazione emessa dalla ASL ed in base agli specifici bisogni, il personale impegnato è :

- ad personam
- al plesso

L'intervento realizzato è di tipo educativo, viene programmato in base alle potenzialità degli utenti individuate dal GLHO (gruppo di lavoro operativo sull'handicap) che si riunisce periodicamente e vede coinvolti operatori della scuola, della ASL, del Servizio di Assistenza e i genitori dell'alunno disabile.

Vengono elaborati

- programmi individualizzati e differenziati dall'intervento educativo-assistenziale sulla scorta di esigenze specifiche presentatesi momentaneamente e permanentemente, che possono prevedere l'assistenza domiciliare e l'accompagnamento a visite specialistiche.

❖ AREA ANZIANI

Le tendenze in atto nella struttura demografica del Paese evidenziano un elevato tasso di senilizzazione ed una speranza di vita dalla nascita di 80 anni con una sempre maggior presenza di anziani ultrasessantacinquenni nella società. Vi è inoltre un graduale aumento di quelle componenti della popolazione anziana per le quali deve essere garantito un alto grado di tutela sociale.

L'invecchiamento della popolazione porta ad un aumento della solitudine della condizione anziana, mentre le modifiche della struttura e dell'organizzazione familiare rendono critica la permanenza al domicilio. Infatti la diminuita estensione della struttura delle convivenze e la diminuita permanenza nello stesso nucleo dei familiari componenti tendono a far scomparire per molti anziani il sostegno della famiglia ancora esclusiva agenzia erogatrice dell'assistenza geriatrica.

La senilizzazione della popolazione rende molto accentuata, all'interno della struttura economica, la polarizzazione tra popolazione attiva e anziani usciti dal sistema produttivo.

Permane, e purtroppo aumenta, la correlazione tra vecchiaia e malattia, tra vecchiaia e dipendenza, che rende all'interno della popolazione globale la minoranza degli anziani componente maggioritaria degli "utilizzatori" dei servizi socio-sanitari.

Si mantiene elevata la correlazione tra invalidità e vecchiaia.

Rimane, e non riesce a essere sufficientemente compensata dal nostro sistema previdenziale, la correlazione tra vecchiaia e povertà che purtroppo aggiunge alla non autosufficienza funzionale la non autosufficienza economica.

Un servizio di assistenza domiciliare integrato è stato attivato all'interno del Piano di Zona .

❖ AREA ADULTI

1.1 CONTRASTO ALLA POVERTA'

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - conoscenza della situazione del territorio comunale - assistenza sanitaria forniture e/o contributi - superamento delle condizioni di emarginazione sociale e possibilità di accedere ad una rete di di relazioni sociali - Necessità di migliorare i percorsi comunicativi e il coordinamento delle attività e degli interventi e creazione di sinergie di collaborazione tra i differenti interlocutori istituzionali e non istituzionali - Assistenza economica - Carenza di sistemazioni abitative di primo e secondo livello 	<ul style="list-style-type: none"> - Mappatura delle povertà presenti sul territorio comunale e dell'incidenza in relazione allo stato reddituale - migliorare gli interventi di cura sanitaria delle fasce più deboli con l'erogazione di contributi economici e/o fornitura di farmaci attraverso l'attivazione di una convenzione con la farmacia comunale - Attivazione di strategie di coinvolgimento del volontariato locale e messa in rete dei centri di ascolto presenti sul territorio - Migliorare la circolarità delle informazioni e dell'offerta dei servizi anche attraverso opuscoli informativi - Sviluppo della cultura sociale della multiproblematicità - Incremento dell'assistenza economica diversificata e personalizzata - Messa in rete dei servizi distrettuali di pronto intervento sociale

1.2 AREA DELLE DIPENDENZE VECCHIE E NUOVE

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - attivazione di percorsi ed interventi preventivi del disagio in un'ottica universalistica 	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di Centro di ascolto e aiuto per ragazzi dipendenti da sostanze stupefacenti, alcool, gioco - rinnovo della convenzione con l'associazione di volontariato " Arcobaleno" - attività di reinserimento socio lavorativo per ragazzi tossicodipendenti - Progetti specifici da realizzare sul territorio in collaborazione con gli enti sovracomunali - ludopatie

1.3 DISABILITÀ

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta di attenzione, ascolto, orientamento e conoscenza per le famiglie in cui c'è la presenza del disabile - La famiglia gravata e lasciata sola ad affrontare ingenti difficoltà in relazione: <ul style="list-style-type: none"> • Al miglioramento della qualità della vita • Al mantenimento degli impegni lavorativi • Ai problemi collegati all'età adulta e/o anziana delle persona disabile e dei suoi familiari • Alla sfera sessuale - Presenza di barriere architettoniche o di inadeguate soluzioni finalizzate al loro superamento negli edifici/spazi/pubblici e privati - Richiesta di offrire occasioni per inserimenti lavorativi 	<ul style="list-style-type: none"> - garantire azioni e servizi informativi, di consulenza, orientamento e supporto psicologico. - Garantire sistemi di protezione sociale - Proseguire il progetto distrettuale del centro Diurno per disabili per portatori di handicap - Monitoraggio della qualità dei servizi erogati - Promuovere percorsi di supporto alle famiglie per la gestione della sessualità - Implementazione della cultura per il "dopo di noi" - Eliminazione delle barriere architettoniche - Promuovere, attraverso il terzo settore e il privato sociale possibilità di inserimento lavorativo
-	-
-	-

1.3.1 DISAGIATI PSICHICI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di usufruire di luoghi residenziali adeguati per sollevare la famiglia - Esigenza di sostenere la persona nella ricerca e costruzione della propria autonomia 	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguimento del Gruppo Appartamento "Domus Carminia" - Convenzione con il DSM per i tirocini formativi e gli stage formativi di persone con disagio psichico - Progetti specifici

1.4 AREA IMMIGRATI E EMIGRATI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> -Necessità di migliorare i percorsi di scolarizzazione e di socializzazione interculturale dei minori immigrati in età dell'obbligo scolastico - Promuovere momenti di rappresentanza istituzionale degli immigrati presenti a Terracina - Promuovere e valorizzare l'associazionismo ed il privato sociale - Supporto, consulenza e accompagnamento dei cittadini laziali emigrati all'estero - Promuovere il contatto con la cultura e il paese di origine 	<ul style="list-style-type: none"> -Migliorare gli interventi per la scolarizzazione e la socializzazione dei minori in età dell'obbligo - Realizzazione di un progetto rivolto alla popolazione minorile straniera e alle famiglie che preveda una rete di supporto alla scolarizzazione - Attivazione della Consulta per le etnie - Rafforzamento della capacità di intervento e dell'efficacia dell'azione - Costruzione della rete delle risorse territoriali a favore degli immigrati - Iniziative per l'integrazione dei cittadini rimpatriati - Iniziative sociali e culturali per i cittadini emigrati

1.5 AREA DELLA QUALITÀ NELL'AZIENDA SPECIALE TERRACINA**1.5.1 LA CUSTOMER SATISFACTION****1.5.2. AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - accrescere la collaborazione da parte del personale interno nelle politiche di miglioramento dei servizi, - aumentare la partecipazione dei cittadini alla definizione del concetto di qualità, sia a livello teorico sia a livello operativo. - migliorare la capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini, anche prendendo spunto da metodologie adottate con successo dal settore privato. - Orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione della qualità percepita dagli utenti degli asili nido comunali - Rilevazione della qualità percepita dagli utenti per tutti i servizi erogati - Controllo e vigilanza delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziali esistenti e/o in fase di apertura sul territorio comunale - Questionari tematici e pubblicazione di risultati - Certificazione della qualità dei servizi erogati

1.6 RESPONSABILITÀ FAMILIARI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - La famiglia avverte il peso e la solitudine nella gestione dei propri compiti - Necessità di sostegni anche di natura economica per le famiglie monoparentali e per quelle che si assumono compiti di cura nei confronti di familiari - Assistenza economica di sostegno alla maternità responsabile - Necessità di informazione circa le opportunità previste dalla normativa per le persone che hanno responsabilità di cura nei confronti di membri della propria famiglia - Informazioni e segretariato sociale, - Necessità di ricorrere ai servizi pubblici per poter affrontare alcune fasi importanti nel ciclo di vita della famiglia - Formazione alla relazione di coppia - Acquisire consapevolezza relativa al “mettere su famiglia” - Promuovere servizi sulla mediazione familiare e sulla mediazione dei conflitti - Formazione al ruolo genitoriale (problematiche dei minori soprattutto adolescenti) - Supporto di diversa natura (psicologico, economico, legale) nel caso di separazione - Occasioni di ascolto dei diversi disagi espressi: <ul style="list-style-type: none"> • Ascolto nella normalità delle relazioni familiari • Mediazione per poter affrontare le difficoltà di comunicazione tra i diversi ruoli e componenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Erogazione di contributi economici per le famiglie con disagio - Forme di sostegno indiretto: riduzione e/o esonero tariffe comunali - Servizi resi a domicilio anche in forma autogestita - Assistenza educativa all’infanzia - Consulenza e trasmissione richieste per la concessione degli assegni ai sensi della L. 448 - L.162/98 e L.R. 38/1996 assistenza domiciliare in forma autogestita - Attivazione di interventi di care giver - Creare offerte per preadolescenti e adolescenti per la gestione del tempo libero - Favorire progetti di socializzazione rivolte alle famiglie immigrate - Orientare le famiglie all’utilizzo dei servizi esistenti sul territorio (centri diurni, asili, ecc) - Sostegno e accompagnamento degli adulti genitori nel reperimento e mantenimento di impegni lavorativi: elaborazione di progetti per borse di lavoro

1.7 AREA ANZIANI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> -I cittadini anziani, anche se autosufficienti, rischiano l'emarginazione sociale ed incontrano maggiori difficoltà delle altre fasce d'età nella quotidianità - Necessità di specifiche agevolazioni/riduzioni su tariffe o tasse comunali per gli anziani - I cittadini anziani autosufficienti hanno bisogno di poter organizzare il loro tempo libero in spazi aggregativi appositamente organizzati e in maniera autonoma - Svolgimento di pratiche pensionistiche e/o di ratei maturati - i cittadini anziani hanno necessità di organizzare il tempo libero - Esigenza di garantire servizi di residenzialità agli anziani non autosufficienti e/o autosufficienti - Anziani necessitano di condizioni abitative adeguate e di contributi economici che consentano la permanenza a domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenire i fattori di emarginazione degli anziani e contrastare il decadimento fisico/mentale legato alle malattie tipiche dovuto all'innalzamento dell'età - Agevolazioni per i servizi di trasporto e riduzioni tariffarie sui servizi comunali - Coordinamento dei Centri sociali anziani e delle attività collegate - Servizi di consulenza, informazione e svolgimento di pratiche pensionistiche INPS,INPDAP,MINISTERO DEL TESORO - Svolgimento di funzioni di segretariato sociale per supportare gli anziani in difficoltà per l'ottenimento dei servizi assistenziali - Coordinamento del servizio finalizzato al turismo sociale e terapeutico degli anziani

1.8 AREA MINORI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Protezione e tutela , anche giuridica, dei minori nelle situazioni più gravi e difficili - Bisogni di protezione, tutela e accoglienza dei minori stranieri - Bisogno di accoglienza urgente dei minori soli e in grave situazione di pregiudizio - Bisogno di accoglienza e integrazione dei minori e dei giovani che vivono situazioni di disagio - Interventi coordinati per contrastare il fenomeno della mendicizia minorile - Riduzione del disagio degli alunni disabili nel proprio contesto di vita formale (famiglia, scuola) - Lavoro di rete tra i diversi attori Istituzionali e non - Esigenza di spazi strutturati e organizzati per il gioco e per l'aggregazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Attivare tempestivi interventi di protezione dei minori con gravi difficoltà familiari o in stato di abbandono, secondo le priorità di intervento previste dalla legge 184/1983 e successive modifiche - Proteggere i minori stranieri, specialmente se vittime di tratte e/o del fenomeno di mendicizia attraverso l'accoglienza in strutture residenziali

1.9 AREA AFFIDO E ADOZIONE

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Bisogno/diritto del minore di vivere temporaneamente in un'altra famiglia, anche per poter entrare in rapporto con figure stabili e con funzione genitoriali - Bisogno della famiglia affidataria di essere aiutata nello svolgimento del proprio ruolo - Bisogno di sostenere e promuovere l'affidamento familiare - Bisogno dei minori di essere sostenuti nelle famiglie affidatarie e/o in strutture residenziali in rapporto anche al sistema scolastico - Bisogno della famiglia aspirante all'adozione nazionale ed internazionale di essere preparata ed informata adeguatamente per una scelta consapevole - Bisogno della famiglia adottiva di essere aiutata e sostenuta nello svolgimento del proprio ruolo - Bisogno della famiglia naturale di essere sostenuta nelle competenze genitoriali 	<ul style="list-style-type: none"> - Rilanciare l'affidamento familiare e individuare nuovi strumenti di reperimento dei possibili affidatari - Promuovere la cultura dell'affido familiare - Potenziare il supporto alle famiglie affidatarie - Promuovere interventi di affidamento familiare diurno - Promuovere iniziative di sensibilizzazione dell'associazionismo e della scuola - Elaborazione di una proposta di regolamento per il servizio dell'affido familiare - Aiuti economici per le famiglie affidatarie - Attivazione di un percorso di sostegno rispetto alle competenze genitoriali della famiglia naturale - Aiutare la coppia in un processo di maturazione interna in funzione del compito di accogliere un minore abbandonato - Potenziare il supporto alle famiglie adottive - Reperimento finanziamenti ministeriali

1.10 AREA SERVIZI EDUCATIVI ALL'INFANZIA

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Bisogno delle famiglie di ricevere sostegno nella assunzione delle responsabilità familiari - Necessità di sostenere la famiglia allo scopo di <ul style="list-style-type: none"> • Migliorare la qualità della vita • Mantenere gli impegni lavorativi - Bisogno di offrire la rete dei servizi educativi per l'infanzia - Bisogno di poter usufruire di servizi educativi il più possibilmente flessibili e rispondenti ai bisogni dei bambini e delle famiglie - Necessità di promuovere progetti di continuità tra gli asili e le scuole materne 	<ul style="list-style-type: none"> - garantire il mantenimento dei livelli di qualità dei servizi, comunali, educativi all'infanzia istituiti sul territorio comunale - Coordinamento e monitoraggio dei servizi rivolti all'infanzia, a garanzia di standard qualitativi e organizzativi omogenei sul territorio comunale dei servizi rivolti all'infanzia - Elaborazione di un regolamento comunale per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi educativi all'infanzia - Offrire spazi di consulenza e sostegno psicologico alle famiglie

1.11 AREA ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI**1.11.a FRONT OFFICE****1.11.b SITO WEB**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Diritto del cittadino di ricevere ascolto e accoglienza - Diritto all'informazione e all'accesso ai servizi in tempi congrui - Necessità del cittadino di esprimersi sulla personale percezione del servizio e/o dei servizi ricevuti 	<ul style="list-style-type: none"> - Riorganizzazione dei Servizi Sociali come luogo dove il cittadino presenta le proprie richieste, trova ascolto, informazioni, consulenza e proposte di intervento finalizzate al superamento di una situazione di criticità, ovvero al soddisfacimento del bisogno, in cui il cittadino stesso e la sua rete siano parte attiva in un progetto concordato - Funzionamento del Front Office come spazio di ascolto , di accoglienza, informazione e consulenza per leggere la domanda, analizzare la situazione e valutare la competenza del servizio per la presa in carico e/o l'attivazione del counselig - Raccolta sistematica dei dati per la elaborazione dei report della domanda sociale - Potenziamento degli orari di apertura per l'accesso del pubblico al servizio sociale

1.12 AREA SISTEMA INFORMATIVO**1.12.1 GESTIONE FINANZIARIA E CONTABILE DELL'AZIENDA****1.12.2 PATRIMONIO**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> - Necessità di accrescere le capacità e di conoscere i problemi ed i bisogni dei cittadini - Necessità di rendere più facile le relazioni tra i cittadini e più trasparente l'operato dei servizi - Bisogno di migliorare le modalità di lavoro dei servizi che hanno diretta relazione con i cittadini - Necessità di servirsi di strumenti idonei al monitoraggio della spesa sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientare la programmazione e progettazione dei Servizi Sociali attraverso un lettura precisa della domanda - Gestione della contabilità economica, analitica e patrimoniale - Contribuire alla gestione della contabilità economica analitica per centri di costo -

1.13 IL PIANO DI ZONA

La produzione legislativa degli ultimi anni ha messo in moto una serie di importanti innovazioni: la centralità del comune e della comunità locale; il cittadino al centro del sistema dei servizi; un ruolo crescente per cooperative sociali, volontariato, ONLUS, associazioni di pubblica utilità; l'affermarsi del principio della sussidiarietà verticale dei servizi. Più in generale sono state poste le premesse per un passaggio dal welfare state al welfare community secondo il principio della stretta correlazione tra risorse e servizi.

Alla necessità di dare puntuale risposta a vecchi e nuovi bisogni si accompagna, infatti, la limitatezza delle risorse disponibili e la conseguente necessità di far sì che la comunità locale sia coinvolta appieno nel community care, che si attrezzi cioè a "prenderci cura" di se stessa.

Il piano di zona deve individuare i bisogni prioritari delle persone; le strategie di prevenzione; le risorse a disposizione; i soggetti coinvolti; i risultati attesi; gli standard operativi e di efficacia; le responsabilità di governo e di gestione, le forme di controllo; le modalità di verifica ed i criteri di valutazione degli interventi. Gli strumenti attuativi sono individuati nell'Ufficio di piano e nelle macroaree.

La predisposizione del Piano di zona comporta diverse fasi di lavoro che non possono prescindere da una programmazione regionale e nazionale.

Le difficoltà rilevate, e più volte espresse anche nei tavoli istituzionali e regionali, riguardano essenzialmente una difficoltà finanziaria nell'ottenere da parte del Comune Capofila le somme stanziare per la realizzazione dei progetti distrettuali, a fronte anche dell'erogazione delle somme da parte della Regione.

1.14 SETTORE SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI

L'Azienda basa la propria azione principalmente su criteri di **programmazione e snellimento** delle procedure amministrative ed economiche.

I principali atti di programmazione dell'Azienda sono:

- il piano programma
- I bilanci economici di previsione, annuali e pluriennali
- Il bilancio d'esercizio

Tali atti sono approvati dal Consiglio comunale nelle modalità previste dallo Statuto dell'Azienda.

L'Azienda, oltre a rendere effettiva la separazione fra indirizzo e gestione, potrà, con il suo ordinamento contabile, determinare con più precisione alcuni elementi basilari quali:

- il costo complessivo di ogni attività
- la parte di costo coperto dall'utente
- la parte di costo coperto dai trasferimenti del Comune o di altri Enti

La gestione della **Cassa Economale** dell'Azienda rappresenta uno strumento essenziale per un'agile funzionalità dell'organizzazione soprattutto per lo specifico delle attività sociali.

L'obbligo dell'Amministrazione di coprire i "costi sociali" dell'Azienda non può far perdere di vista l'importanza di un'efficace **politica delle entrate**.

L'Azienda per quanto concerne le entrate opera in un regime di tesoreria propria introitando direttamente altre risorse provenienti da compartecipazione degli utenti - sponsorizzazioni, contributi, tariffe.

I **controlli** sull'Azienda sono garantiti dal Revisore dei Conti per quanto riguarda l'aspetto economico gestionale, dal Comune per quanto riguarda le linee di indirizzo e verifica.

❖ SERVIZI TECNOLOGICI E MANUTENTIVI

Per il *Settore Manutenzioni e Riparazioni*:

- 1) passare da una storica fase di gestione dell'emergenza ad una fase di gestione programmatica finalizzata a:
 - a) garantire l'efficienza e la funzionalità ;
 - b) ridurre gli interventi straordinari;
 - c) ottimizzare il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;
- 2) garantire interventi di piccola manutenzione sugli edifici in cui vengono svolte le attività dell'azienda oltre a collaborare con l'ente locale per il montaggio e smontaggio dei palchi , piccole riparazione negli uffici pubblici e nelle scuole;

PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE

PROFILI PROFESSIONALI	ASIO NIDO "G. ISABELLA"	ASILO NIDO "MILLE COLORI"	ASILO NIDO TAGHIRO'	SERVIZIO DI CUSTODIA E CENTRO DIURNO	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SERVIZI VARI	SERVIZIO DI MONTAGGIO E SONTAGGIO PALCHI	SERVIZI GENERALI	COPERTURA IN ORGANICO	SCOPERTURA IN ORGANICO
EDUCATORI	07 25h	07 25h	06 25h					20	
Ausiliari cuoco caregiver	04 01 01 25h- 36h	04 01 01 25h- 36h	04 01 02 25h- 36h					12 03 04	
Manutentori e operai per servizi vari				02 02 24h 36h	03 36h	04 24h 36h		09 02	
Collaboratori e Amministrativo							03 05 18h- 30h	03 05	
Informatico							24h		01.01.13 01
Coordinatore Servizi per la Famiglia							36h		01.01.13 01
Psicologo							01 24h		01.01.13 01
Direttore							09	01	
TOTALE	13	13	13	04	03	04	09	59	3

RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO DEL PERSONALE IN ORGANICO

PROFILI PROFESSIONALI	ASIO NIDO "G. ISABELLA"	ASILO NIDO " MILLE COLORI"	ASILO NIDO TAGHIRO'	SERVIZIO DI CUSTODIA E CENTRO DIURNO	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SERVIZI VARI	SERVIZIO DI MONTAGGIO E SONTAGGIO PALCHI	SERVIZI GENERALI	COPERTURA IN ORGANICO	SCOPERTURA IN ORGANICO
EDUCATORI	07 25h	07 25h	06 25h					20	
Ausiliari cuoco caregiver	04 01 01 25h-36h	04 01 01 25h-36h	04 01 02 25h-36h					12 03 04	
Manutentori e operai per servizi vari				02 02 24h 36h	03 36h	04 24h 36h		09 02	
Collaboratori e Amministrativo							03 05 18h-30h	03 05	
Informatico Esperto in comunicazione e siti web							01 36h		01.01.13 01
Coordinatore Servizi per la Famiglia e minori							36h		01.01.13 01
Psicologo Assistente sociale							01 24h 02 25h		01.01.13 01 02
Direttore							09	01	
TOTALE	13	13	13	04	03	04	09	59	5

RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO DI PERSONALE A TEMPO
DETERMINATO PER SERVIZI ATTIVI

PROFILI PROFESSIONALI	CENTRO DIURNO DISABILI "IL MELOGRANO"	GRUPO APPARATAMENTO "DOMUS CARMINIA"	ASSISTENZA SPECIALISTICA ALUNNI DISABILI	SERVIZI GENERAL I	ASSISTENZA DOMICILIARE	TOTALE	VACANTE
EDUCAT ORI	02 24h		16 20/30h			18	02
ANIMAT ORI	04 24h	01 20h				05	
OSA/OSS	04 24h	03 24h			06	13	06
Collaboratori Amministrativi				02 36h		02	02
Informatico				01 24h		01	01
Esperto di comunicazione siti web				01 30		01	01
Psicologo				01 24h		01	01
Assistente sociale				02 36h		02	02
TOTALE	10	04	16	07	06	43	15

PIANO DELLA FORMAZIONE 2013

A) AREA INTEGRAZIONE SOCIALE

Incontri trimestrali con il Dipartimento di Psichiatria dell'Azienda Ospedaliera per la verifica degli utenti in carico, in stato di grave disagio sociale (rif. Dipartimento DSM ASL Latina – Cattedra di psichiatria Università La Sapienza di Roma – Sezione Distaccata di Terracina).

B) AREA MINORI E RESPONSABILITÀ FAMILIARI

Corsi di aggiornamento e relazioni di supervisione per operatori degli asili nido con esperti in pedagogia dell'età evolutiva

C) AREA ANZIANI

Corsi di aggiornamento interno rivolti a tutti gli operatori del settore.

- 1) le attività di socializzazione
- 2) N° 5 incontri formativi (programma Direzione)

- 626/94 Applicazione piani di evacuazione
- Emergenze geriatriche
- Le demenze
- Il malato di Alzheimer
- L'anziano e i farmaci
- Strategie non farmacologiche di stimolazione

D) AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

Corsi aggiornamento interno rivolto a tutti gli operatori addetti ai servizi di supporto.

- 1) approfondimento della cultura dell'accoglienza al front-office
- 2) Operatività del codice in materia di tutela della privacy
- 3) Aggiornamento sulla tenuta ed archiviazione dei documenti aziendali
- 4) Il controllo dei costi di gestione nel sistema budgettizzato

La programmazione

Per l'esercizio 2013 e per il triennio 2013-2014-2015 necessita di una corretta valutazione della congruità dei servizi erogati e dell'efficienza degli stessi in particolare:

- ✓ I livelli essenziali di assistenza (parametri qualitativi e di efficacia, l'ambito e la frequenza media di erogazione, etc.)
- ✓ Il numero degli utenti che già fruiscono della tipologia di servizi in interesse e la stima dei potenziali utenti da effettuare attraverso la pesatura della popolazione, che insiste in un determinato bacino d'utenza.
- ✓ Il volume delle attività finanziate
- ✓ I criteri di inclusione o esclusione dall'accesso gratuito e/o a tariffa ridotta

Gli erogatori devono invece esplicitare:

- ✓ Le linee guida ed i protocolli operativi che presidiano il processo di erogazione, rispetto a prestazioni o pacchetti di prestazioni definiti nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza;
- ✓ L'organizzazione del servizio
- ✓ Il livello di responsabilità rispetto alla regolare esecuzione
- ✓ Gli elementi da assoggettare a valutazione qualitativa

In ambito socio assistenziale , è necessario tener ben presente quegli elementi che costituiscono parametri di valutazione, quali:

- ❖ **Qualità della prestazione**
- ❖ **Efficacia della prestazione**
- ❖ **Tempi di soddisfazione delle richieste**
- ❖ **Efficienza**
- ❖ **Rapporto costi/tariffe**

La forma dell'Azienda Speciale risponde al bisogno prioritario di dotare l'Amministrazione di uno strumento gestionale snello, autonomo e funzionale , ispirandosi ai criteri di efficienza, economicità, efficacia tipici delle imprese.

- garantire una programmazione delle politiche sociali unitaria e coordinata in grado di coniugare le specificità di ogni servizio e attività del sistema con gli indirizzi di

fondo di politica sociale dell'ente e con gli strumenti e le strategie della società dell'informazione e del marketing territoriale;

- Garantire una vera pianificazione del Servizio Tecnologici e Manutenitivo, per uscire da un lavoro di continua emergenza per approntare un lavoro di pianificazione sia dell'ordinarietà degli interventi che della straordinarietà.

L'autonomia progettuale di cui gode l'Azienda deve consentire a migliorare i rapporti interni alla comunità locale (comune, utenza,) in termini di prestazioni e attività, di ridefinire e migliorare il sistema delle relazioni con i comuni e le realtà territoriali del Piano di Zona in modo da qualificare e consolidare anche i rapporti esterni in termini di collaborazioni interistituzionali e di reperimento risorse (fund raising).

L'autonomia amministrativa e gestionale sia in termini di vicinanza tra organo decisionale (Consiglio d'Amministrazione), organo di gestione (Direttore e personale) e utenza sia in termini di rapidità negli iter burocratici e di spesa, consente una riduzione di tempi, una maggiore efficacia nella risposta alle istanze e ai bisogni della cittadinanza, una forte responsabilizzazione degli apparati sia in termini di programmazione dei servizi e delle attività, sia in termini di controllo della spesa, sia in termini di risultati da raggiungere, rivedendo se necessario modelli organizzativi consolidati, introducendo forme e metodologie innovative di gestione.

La semplificazione va declinata sia nella ricerca costante della procedura più semplice e lineare e sia, nell'evitare di duplicare apparati amministrativi e gestionali tra Amministrazione e Istituzione che sono fonte di inefficienza e diseconomia.

L'Azienda Speciale deve affrontare, soprattutto in questa fase, molto delicata dell'attività amministrativa, una nuova idea di razionalizzazione della spesa che tenga nella giusta considerazione:

- a) **una maggiore cura e attenzione alle risorse economiche disponibili, cura ed attenzione alle entrate e controllo costante delle spese per evitare diseconomie;**
- b) **una valorizzazione delle progettazioni sui bisogni rilevati ed emergenti dall'analisi dei contesti territoriali;**
- c) **un mantenimento dei servizi essenziali per le fasce più deboli**

Si tratta di conciliare questa spinta propulsiva con un quadro delle risorse sempre minori dovuti ai continui tagli dei trasferimenti statali e della situazione di dissesto in cui versa il Comune di Terracina.

Oggi la sfida che l'Azienda Speciale ha davanti, è quella di dover continuare a garantire servizi di qualità, razionalizzando ed ottimizzando dove è possibile la spesa storica. Questa sfida l'Azienda

la può affrontare insieme all'Amministrazione in un processo generale virtuoso e insieme agli utenti, ai quali si chiede una compartecipazione per l'erogazione dei servizi .

Il mondo della scuola, dei servizi all'infanzia, della cultura e dell'ambiente deve farsi carico, nel suo insieme, di queste difficoltà e farvi fronte innalzando il livello della collaborazione, della concertazione, attivando nuove sinergie, ottimizzando e migliorando il proprio lavoro.

Ecco, allora, che contemporaneamente al delineare le linee di indirizzo, con riguardo agli obiettivi che l'Azienda intende conseguire nel corso di questo triennio , occorre far avanzare un processo di ripensamento, di riorganizzazione, di ricostruzione, quando necessario, della sua stessa struttura operativa, del suo sistema di relazioni, finalizzato al reperimento e all'utilizzazione di nuove risorse come premessa e condizione per lo sviluppo dei servizi, per la predisposizione di nuovi progetti, per l'attivazione di nuove iniziative che siano autofinanziate e che richiedano sempre meno risorse per la copertura totale dei costi .

Gli elementi di questa riflessione devono essere conosciuti dai soggetti con i quali l'Azienda si confronta tutti i giorni, con i quali deve concretamente lavorare per raggiungere gli obiettivi programmatici indicati in questo documento in maniera tale che diventino un modo comune di lavorare e di operare nel rispetto dell'autonomia e della responsabilità di ciascun soggetto.

Partendo da questa impostazione abbiamo pensato di dare anche graficamente, nell'impostazione di questo documento, l'immagine di questo doppio binario sul quale deve correre la riflessione, organizzando l'esposizione relativa a ciascun settore di intervento su due colonne: quella di sinistra indicherà gli elementi, le problematiche, gli obiettivi più legati alla dimensione della "riorganizzazione", mentre quella di destra indicherà gli obiettivi politici e programmatici che l'Azienda cercherà di raggiungere. In questo modo sarà più chiaro che i due processi debbano intendersi come un percorso unitario che si condizionano e si influenzano reciprocamente.

L'ultima avvertenza, infine, riguarda il fatto che il Piano Programma è articolato in Settori di intervento ed in Servizi, così come è articolato il bilancio dell'Azienda, sia quello preventivo unito al presente documento sia quello di esercizio. Questa articolazione non deve però far dimenticare il fatto che l'azienda deve muoversi in una logica unitaria, anzi che il coordinamento delle iniziative, l'osmosi fra i vari settori di intervento, il travaso da un settore all'altro è uno degli obiettivi , in quella logica di massimizzazione dei risultati che l'azione deve conseguire, sia al proprio interno sia nei rapporti con l'Amministrazione.

OBIETTIVI STRATEGICI 2013 IN BREVE

- **CONSOLIDAMENTO E MANTENIMENTO** di interventi, anche con consistenti revisioni dell'esistente (INNOVAZIONE)

Questo livello riguarda in particolare quei servizi/interventi che sono stati ritenuti irrinunciabili ed essenziali già per il 2012, e quindi sono già oggetto di rifinanziamento. Rispetto a questo livello, occorrerà lavorare nella prospettiva di definire alcuni livelli essenziali di prestazione e la loro sostenibilità.

- **SPERIMENTAZIONE** di nuove modalità di risposta, attraverso l'incremento di capacità progettuali diffuse nella rete. Lo sviluppo di una dimensione progettuale, diventa un'esigenza ineludibile a fronte della sempre maggiore difficoltà di finanziare il sistema dei servizi e degli interventi attraverso le classiche fonti di finanziamento.

In quest'ottica, deve essere visto come arricchimento di un patrimonio comune a tutti i soggetti che compongono la rete. Essere capaci di intuire e di perseguire nuove modalità di risposta ai bisogni in continuo aumento e mutamento, diventa fondamentale soprattutto per quei servizi/interventi che, pur non essendo considerati prioritari e quindi, in qualche misura, garantiti, sono comunque significativi per la riduzione del disagio e la promozione del benessere dei cittadini.

- **SUPERARE** la suddivisione in aree tematiche e favorire un'ottica di INTEGRAZIONE sempre maggiore, finalizzata alla presa in carico unitaria dei bisogni. Infatti spesso i bisogni che si rilevano afferiscono a più aree, e così pure le possibili risposte non sono sempre riconducibili ad un solo servizio di riferimento, o ad un'unica area di intervento.
- **REGOLARE** il piano degli interventi attraverso una pianificazione partecipata e condivisa dei bisogni.