

e dall'altra di innalzamento della qualità complessiva è coerente con le finalità istituzionali proprie dell'Azienda Speciale .

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. Un nuovo modo e un rivoluzionario cambiamento di approccio alle politiche sociali dell'Ente locale, che vede la trasversalità ed il coinvolgimento di tutti gli assessorati per un progetto comune di futuro per la nostra comunità.

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

b)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

Aziendalizzazione, imprenditorialità sociale.

Molte sono, le implicazioni che si pongono quando un'Amministrazione intraprende la strada dell'aziendalizzazione. Efficacia , efficienza ed economicità non sono termini astratti ma principi operativi verificabili e quindi applicabili alla situazione concreta con cui si lavora.

Nel corso degli ultimi dieci anni gli Enti Locali hanno subito spinte innovative profondissime. Dalla Legge 142/90 in poi, alle varie leggi Bassanini, alla progressiva crescita delle competenze fiscali e finanziarie , alla elezione diretta del Sindaco, il Comune oggi è un ente in cui si incrociano responsabilità e funzioni crescenti. Insieme alla evoluzione giuridica è in corso, ovviamente in modo differenziato e disomogeneo, una altrettanto evoluzione profonda organizzativa, in cui a fianco del comune-ordinamento si è sviluppato il comune-azienda e il comune sistema a rete.

La creazione di un'azienda controllata interamente dal Comune per la gestione dei servizi sociali attraverso la modalità di esternalizzazione senza privatizzazione, determina uno scenario nuovo sia dal punto di vista interno al Comune , che nella rete degli attori che operano nel territorio. Internamente avvia un profondo ripensamento del ruolo degli Assessorati sempre più orientati alla funzione di definizione delle politiche sociali ed educative; esternamente permette di moltiplicare modalità di collaborazione assolutamente flessibili e snelle con i tanti attori coinvolti, dal volontariato ai singoli privati

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 gestione ciò si traduce nella introduzione del sistema di qualità, ovvero dell'insieme di strutture organizzative, delle responsabilità, 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, per realizzare l'obiettivo finale in collaborazione con gli attori coinvolti nei servizi sociali del territorio alla stesura della Carta dei Servizi, condivisa.

BILANCIO DI UTILITA' 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.

STRUTTURA AZIENDALE

Gli organi

Gli organi dell'Azienda si articolano in tre distinte tipologie :

- a) organi di indirizzo e controllo;
- b) organi di gestione;
- c) organi di revisione economico-finanziaria.

❖ **Gli organi di indirizzo e controllo sono:**

- a) Il Consiglio Comunale;
 - b) il Consiglio di amministrazione;
 - c) il Presidente del Consiglio di amministrazione.
- ❖ L'organo di gestione dell'Azienda è:

- il Direttore generale.
- ❖ L'organo di revisione economico-finanziaria è :
il Revisore unico.

Il personale e i collaboratori

La struttura organizzativa è di tipo funzionale e si modula sulla attività che concretamente deve essere svolta.

Gli uffici sono organizzati in modo che sia assicurata la flessibilità delle strutture, in relazione ai progetti da realizzare e agli obiettivi da conseguire.

La struttura organizzativa deve essere aperta, per consentire apporti specialistici esterni, e integrati, per evitare, secondo la logica unitaria del programma di attività, la frattura fra i vari settori operativi.

I principi di organizzazione cui si ispira la struttura sono i seguenti:

- accrescere l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dei processi di erogazione, la qualità e l'equità dei servizi e delle prestazioni;
- favorire la flessibilità e la pronta capacità di adeguamento ai bisogni ed alle domande dell'utenza;
- razionalizzare il costo del lavoro del personale;
- favorire la trasparenza amministrativa riguardo alle attività esercitate.

Nelle tabelle successive viene fornita illustrazione del personale attualmente in servizio presso l'Azienda

**PERSONALE IN DISTACCO FUNZIONALE DAL COMUNE ALL'AZIENDA
SPECIALE TERRACINA**

UFFICI DEI SERVIZI SOCIALI

PERSONALE AMMINISTRATIVO TECNICO

Servizi Sociali

Altobelli	Angela	D3
Alla	Bruna	D2
Nota	Maria Assunta	B7
Pirocca	Arabella	B7
Rocci	Caterina	C3
Parisella	Maria Antonietta	C5

**RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO TRIENNALE DEL
PERSONALE**

SERVIZIO DI ASILI NIDO

Riferimenti normativi:
Legge Regionale 59/90 e

Asilo Nido " GIANNI ISABELLA " Via G. Leopardi n. 73
Ricettività autorizzata n. 60 utenti

Rapporto tra Educatori ed utenti:
n. 1 educatore ogni 7 utenti

rapporto tra Ausiliari ed utenti
n. 1 ausiliario ogni 15 utenti

Prog.	Educatori Asilo		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1
7	Educatore Asilo	C1	1
8	Educatore Asilo	C1	1
9	Educatore Asilo	C1	1
	Totale Educatori		9
	Ausiliari Asilo		
1	Cuoca	B3	1
2	Aiuto Cuoca	B1	1
3	Inserviente	B1	1
4	Inserviente	B1	1
5	inserviente	B1	1
	Totale Ausiliari		5
	TOTALE GENERALE		14

Asilo Nido “ MILLE COLORI” Via C. Battisti – Borgo Hrmada
 Ricettività autorizzata n. 60 utenti

Rapporto tra Educatori ed utenti:
 n. 1 educatore ogni 7 utenti

rapporto tra Ausiliari ed utenti
 n. 1 ausiliario ogni 15 utenti

Prog.	Educatori Asilo		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1
7	Educatore Asilo	C1	1
8	Educatore Asilo	C1	1
9	Educatore Asilo	C1	1
	Totale Educatori		09
	Ausiliari Asilo		
1	Cuoca	B3	1
2	Aiuto Cuoca	B1	1
3	Inserviente	B1	1
4	Inserviente	B1	1
5	Inserviente	B1	1
	Totale Ausiliari		5
	Totale Generale		14

Asilo Nido “ FANTAGHIRO’ “ Via Giorgione – Terracina
Ricettività autorizzata n. 48 utenti

Rapporto tra Educatori ed utenti:
n. 1 educatore ogni 7 utenti

rapporto tra Ausiliari ed utenti
n. 1 ausiliario ogni 15 utenti

Prog.	Educatori Asilo		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1
7	Educatore Asilo	C1	1
	Totale Educatori		7
	Ausiliari Asilo		
1	Cuoo	B1	1
2	Inserviente	A1	1
3	Inserviente	A1	1
4	Inserviente	A1	1
	Totale Ausiliari		4
	Totale Generale		11

SETTORE TECNOLOGICO E MANUTENTIVO

Prog.	SERVIZI MANUTENTIVI DI CUSTODIA SERVIZIO PALCHI		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
6	Manutentore	A1	1
7	Manutentore	A1	1
8	Manutentore	A1	1
	TOTALE		8
	SERVIZIO MANUTENZIONE MERCATI E		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
	TOTALE		5
	SERVIZI DI PULIZIA E ASSISTENZA DISABILI		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
	TOTALE		5
	SERVIZI PRESSO STRUTTURE		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
	TOTALE		3
	TOTALE COMPLESSIVO		21

SETTORE SERVIZI GENERALI

Prog.	Servizi Amministrativi		
1	Collaboratore Amministrativo	B1	1
2	Collaboratore Amministrativo	B1	1
3	Collaboratore Amministrativo	B1	1
4	Informatico web master	C1	1
5	Coordinatore Servizi per la famiglia e	D1	1
6	Psicologo	D1	1
7	Coordinatore servizi Tecnologici e Manutentivi	C1	1
	Totale Generale		7

**TABELLA RIEPILOGATIVA DELLA RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO
DEL PERSONALE**

PROFILI PROFESSIONALI	ASIO NIDO "G. ISABELLA"	ASILO NIDO "MILLE COLORI"	ASILO NIDO TAGHIRO'	SERVIZIO DI CUSTODIA MERCATI E STRUTTURE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	SERVIZIO DI PULIZIA MONUMENTI E STRUTTURE	SERVIZIO DI MONTAGGIO E SONTAGGIO PALCHI	SERVIZI GENERALI	NUMERO DI OPERATORI
EDUCATORI	9	9	07						25
Ausiliari	05	05	04						14
Manutentore e operai				05	05	05	06		21
Coordinatore Servizi Tecnologici e Manutentivi				01					01
Collaboratore Amministrativo vo Collaboratore per progetti								02	02
Informatico Con specializzazione comunicazione								01 01	01 01
Coordinatore Servizi per la Famiglia								01	01
Psicologo								01	01
TOTALE								01	67

**TABELLA RIEPILOGATIVA DEL PERSONALE
IN DISTACCO FUNZIONALE
E INCARICHI ASSEGNATI INDISPENSABILI
PER IL FUNZIONAMENTO DELL'AZIENDA**

**PERSONALE AMMINISTRATIVO TECNICO
Servizi Sociali**

	Cognome	Nome	Cat.	Incarichi assegnati
1	Altobelli	Angela	D5	Assistente Sociale Vice Direttore – Responsabile di P.O. Area Anziani
2	Alla	Bruna	D2	Assistente Sociale Ref. Area Minori
4	Nota	Maria Assunta	B7	Collaboratore Amministrativo Settore Ragioneria
5	Pirocca	Arabella	B7	Collaboratore Amministrativo Segreteria Generale- Economocato – Centro Unico Acquisti
6	Rocci	Caterina	C3	Collaboratore Amministrativo Protocollo e rapporti con RSA e Case di Riposo
7	Parisella	Maria Antonietta	C5	Collaboratore Amministrativo Pratiche pensionistiche- Centri Anziani

PIANTA ORGANICA E PIANO DELLE ASSUNZIONI

PROFILI PROFESSIONALI	ASIO NIDO "G. ISABELLA"	ASILO NIDO " MILLE COLORI"	ASILO NIDO TAGHIRO'	SERVIZIO DI CUSTODIA	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	SERVIZIO DI PULIZIA E STRUTTURE ASSISTENZA	SERVIZIO DI MONTAGGIO E SONTAGGIO PALCHI	SERVIZI GENERALI	COPERTURA POSTO VACANTE
EDUCATORI	09 25h	09 25h	07 25h						
Ausiliari	05 30h	05 30h	04 n. 02 a 30h n.02 a 25h						
Manutentore e assistenti anche area amministrativa Ex LSU				05 n. 4 a 36h n. 4 a 24h	05 36h	05 36h	06 36h		***
Collaboratore Amministrativo								03 36h	31.12.2013
Informatico Espero comunicazioni e siti web								01 24h	31.12.2013
Coordinatore Servizi per la Famiglia								01 36h	31.12.2013
Psicologo								01 24h	31.12.2013
Direttore								Dirigente	31.12.2015

*** i Lavoratori ex LSU , sono quelli che hanno beneficiato del contributo regionale per la stabilizzazione tramite Italia Lavoro dopo il periodo di tirocinio e l'assunzione a tempo indeterminato, con vincolo De Minimis e stabilità occupazionale.

**RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO DI PERSONALE
FUORI PIANTA ORGANICA PER PROGETTI SPECIFICI E A
TEMPO DETERMINATO**

PROFILI PROFESSIO NALI	ASSITENZ A SCOLASTIC	CENTRO DIURNO "IL	GRUPPO APPARTAM ENTO DISAGIATI	CENTRO PER LA FAMIGLISA	TEMPO DETERMIN ATO- CO.CO.CO.
EDUCATORI	16	03			T.D.
ANIMATORI CULTURALI		03	01		T.D.
ASSISTENTI OS - OSA		04	02 02		T.D.
AUTISTA		01			T.D.
ASSISTENTI SOCIALI				02	02 PROGET TO
PSICOLOGO				02	02 LIBERO PROFESS
TOTALE		11	05	04	

La politica del personale

L'Azienda si è posta e continuerà a porsi come obiettivo fondamentale la valorizzazione dell'esperienza, in alcuni casi più che ventennale, che gli operatori dei diversi servizi hanno maturato. E' nostra convinzione che vi sarà un futuro positivo nella misura in cui si saprà mettere in campo la storia dei nostri servizi. Chi vi opera è depositario di questa ricchezza, fatta spesso di poche parole ma di comportamenti grandi nella loro apparente semplicità. Questo è il grande patrimonio di cui dispone la nostra azienda, e ciò che di meglio il Comune potesse darci in dote. La politica formativa che l'azienda intende perseguire ha questo come primo obiettivo.

Il confronto con le OO.SS è un fattore importante per le corrette relazioni.

L'Azienda non può non considerare il fatto che gran parte del suo "prodotto" è fatto dal lavoro di persone che si prendono cura di altre persone. Questo ci impegna, ed è il confronto di questi mesi, a individuare le migliori e possibili modalità di lavoro che rispondano anche alle esigenze dei dipendenti, mantenendo alta la qualità delle risposte che vengono date. È in questa ottica

che il CdA ha delineato attraverso la nuova pianta organica la politica di investire molto sul proprio personale attraverso una costante e valida formazione ed una costante riqualificazione. L'alto grado di professionalità che si dovrà raggiungere è tesoro dell'azienda ed è per questo che la scelta della formazione e della riqualificazione deve ricadere su personale proprio dell'azienda.

Il C.d.A. ha emanato indirizzi riguardo all'utilizzo di personale da adibire a servizi sulla persona, e proprio perché si tratta di rapporti particolari che si vengono a creare tra operatore ed utenti, di utilizzare al minimo necessario l'istituto del lavoro accessorio tramite i voucher, per sopperire le necessità di urgenza e di imprevedibilità, dando invece priorità ai contratti di lavoro anche a tempo determinato.

LA CENTRALITA' 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.

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, Terzo settore, 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.

Si riportano di seguito gli specifici interventi all'interno dei singoli settori.

ATTIVITA' SOCIALI CORE BUSINESS
DELL'AZIENDA

❖ **SECRETARIATO SOCIALE**

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.

A disposizione di quei cittadini che non riescono ad attivarsi in piena autonomia e per:

1. richiesta informazioni
2. richiesta servizi
3. segnalazioni

❖ **UFFICIO QUALITA'-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.

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. 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.

❖ SERVIZIO DISABILI

Il Servizio Disabili è così articolato :

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

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 del Centro Diurno sono rivolti ai disabili del territorio del distretto Fondi Terracina

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, utilizzando e rendendo operativa la Legge 68/99
- Promuovere la sensibilizzazione presso le agenzie formative e nel territorio in generale

Individuare opportunità di inserimento lavorativo anche attraverso protocolli di intesa con alcune cooperative sociali già impegnate sul territorio.

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.

❖ ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Un progetto di assistenza domiciliare che riparta dal 2012 con un monte ore determinato, deve porsi come obiettivo primario di migliorare la qualità della vita della persona anziana, consentire la permanenza nel normale ed abituale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali. Un servizio che funziona può prevenire processi di autoemarginazione e realizzare una migliore integrazione sociale incentivando un ruolo più adeguato ed attivo dell'anziano.

La costruzione di una Albo delle assistenti accreditate può favorire l'incontro tra domanda ed offerta oltre che selezionare personale formato e rispondente a specifiche caratteristiche tecniche ed operative.

L'introduzione del voucher sociale può liberare l'utente nella scelta della persona da cui farsi assistere, può essere la base di un progetto pilota dell'Azienda.

Il servizio deve tendere al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di sicurezza sociale, delle esigenze vitali e di quelle abitative garantendo a tutti i cittadini in difficoltà risposte globali, in termini di assistenza sostitutiva e integrativa delle cure familiari, ai bisogni che attengono sia alla difesa della salute, sia al supporto domestico e relazionale-affettivo, sia al rispetto ed alla valorizzazione delle esigenze personali e di quelle dell'ambiente naturale di vita.

Un obiettivo essenziale che questo servizio si deve porre è quello della qualità, non c'è efficacia se il servizio non produce qualità.

La efficacia di un servizio può essere considerata la qualità oggettiva che è solo un aspetto fondamentale della qualità, ma insufficiente, ma esiste anche una qualità organizzativa, cioè una qualità connessa al modo in cui è organizzato un servizio, cioè la qualità soggettiva, legata alle caratteristiche dei soggetti, alle relazioni tra le persone. La qualità soggettiva è il cuore della qualità, la vera qualità.

MODALITA' E STRUMENTI

Bisogna essere capace di gestire la verifica e per far questo ci vogliono strumenti adatti a verificare.

Molto spesso i vari servizi che si offrono ai propri utenti non presentano un'offerta chiara e dettagliata.

Un buon controllo di gestione deve prevedere soluzioni diverse. Va redatto una specie di listino in cui si dice molto chiaramente qual'è l'offerta del servizio domiciliare, spiegando le finalità e le prestazioni del servizio. In pratica si deve offrire all'utente un contratto preciso, una carta dei servizi. Il cosiddetto listino diventa un elemento di grande chiarezza per tutti.

Perché il listino possa essere un valido strumento di verifica, bisogna che il servizio lo formuli non solo in funzione dell'utente, ma anche in funzione dell'organizzazione stessa.

Occorre una formulazione molto dettagliata e fatta in modo che consenta una misurazione delle prestazioni. Per l'uso interno bisogna che il listino venga approfondito, articolando le varie prestazioni in una serie di attività

dettagliate, con indicazioni delle persone che devono intervenire, dei materiali da utilizzare, dei tempi da impiegare, dei costi da prevedere, ecc. Questo deve essere il cuore del controllo di gestione. Oltre alle prestazioni tipiche del servizio di assistenza domiciliare, di cui parleremo in seguito, si dovrà puntare sulla interdisciplinarietà degli interventi necessari per una presa in carico globale delle problematiche degli utenti tramite una mirata erogazione di aiuti che possano garantire un tenore di vita dignitoso. Si potranno programmare quelle attività che mirino ad incentivare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, culturale e ricreativa mantenendo quindi un ruolo attivo e nel contempo rivalorizzare il territorio locale attraverso le attività dei Centri Sociali di Terracina per consentire agli anziani di vivere la propria stagione di vita con serenità mediante una rete di amicizia, contatti e rapporti dentro il territorio in cui hanno vissuto da sempre.

❖ AREA ADULTI

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 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 - Messa in rete dei servizi distrettuali di pronto intervento sociale

❖ AREA DIPENDENZE

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 tossicodipendenti - 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

❖ DISABILITA'

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: - 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 - Implementazione della cultura per il "dopo di noi" - Eliminazione delle barriere architettoniche - Promuovere, attraverso il privato sociale possibilità di inserimento lavorativo

❖ 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 quale la ristrutturazione ed adattamento del piano superiore della struttura del centro diurno il Melograno , realizzando economia eliminando il canone di affitto dei locali di via G. Leopardi.

❖ 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 dello Sportello di Mediazione Culturale - 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

❖ AREA MINORI

SISTEMA ASILI NIDO COMUNALI

Investire sull'infanzia in questo momento di crisi strutturale dell'economia mondiale significa costruire premesse concrete di futuro per la società in termini economici, culturali e sociali, come testimoniano studi nazionali e internazionali.

Le condizioni socio-economiche attuali chiedono una riconcettualizzazione della idea di qualità capace

di coniugarsi con capitoli di spesa più limitati, di stringere intorno a sé un rinnovato patto sociale che impegni la società civile verso la cura, la tutela e l'educazione dell'infanzia di integrare al suo interno misure volte a produrre una cultura della sostenibilità

L'esperienza educativa dei nidi si fonda su un'idea di conoscenza come processo di costruzione dell'individuo, che avviene nell'incontro e nell'interpretazione del patrimonio culturale che l'umanità ha prodotto nella sua storia, ma anche nello scambio tra punti di vista e teorie soggettive; si fonda sull'importanza delle relazioni interpersonali per la costruzione dell'identità e della conoscenza individuale. Pensare insieme favorisce l'elaborazione di un pensiero aperto alla ricerca ma anche una mentalità propensa all'accoglienza e alla tolleranza. L'apprendimento nel gruppo produce una conoscenza, un sapere sociale che si costruisce come indispensabile nell'idea di cittadinanza del mondo attuale e futuro.

La crescita civile e culturale della città e il ricco patrimonio di capitale sociale acquisito dalla comunità sono il frutto del lavoro di tanti soggetti educativi che, con spirito di collegialità e compartecipazione, hanno saputo disegnare un'idea di cittadinanza e di educazione che ora è risorsa irrinunciabile per tante nuove generazioni.

La risposta al diritto all'educazione dei bambini rappresenta un punto fondamentale delle politiche sociali della città; in particolare il mantenimento e il consolidamento della presenza di un'articolata rete di servizi educativi costituiscono la migliore difesa alle crescenti difficoltà economiche che si registrano nel tessuto sociale cittadino e il più efficace sostegno, anche economico, alle famiglie in difficoltà.

Tale obiettivo primario necessita, anche di azioni che valorizzino e qualificano l'esistente, che mettano in valore strategie per un uso ancor più rigoroso delle risorse, promuovano comportamenti e azioni compatibili, attivino a livello territoriale strategie e norme di comportamento tali da essere applicate in tutti gli asili nido anche privati, evitando concorrenza sleale e soprattutto pari dignità e pari diritti a tutti i bambini e famiglie che devono poter contare su personale qualificato in regola con l'applicazione dei contratti collettivi di lavoro, su un'alimentazione controllata ed autorizzata dalla ASL competente, sulla tracciabilità dei cibi per la preparazione dei pasti e su un progetto di educazione alimentare.