



COMUNE DI BOLOGNA
Il Cantiere del nuovo welfare

IL SISTEMA CITTADINO INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

L'organizzazione

Allegato all'Atto di indirizzo della Giunta, 29 aprile 2008 "Attuazione del processo di decentramento ai Quartieri in materia di servizi alla persona: documento concernente il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali"

IL SISTEMA CITTADINO INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

L'organizzazione

Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di descrivere in sintesi l'articolazione del sistema cittadino integrato degli interventi e servizi sociali, l'organizzazione generale, le relazioni tra i diversi livelli del sistema, i principali processi.

Nei confronti del cittadino il sistema deve:

- promuovere le condizioni per un pieno sviluppo della persona e per l'accesso al sapere;
- sostenere la responsabilità delle persone e delle famiglie;
- rimuovere o ridurre le condizioni di bisogno, disagio, handicap, attraverso interventi concordati con le persone interessate;
- garantire l'accesso all'informazione e alle prestazioni.

Nei confronti degli attori del sistema integrato:

- il Comune assume una funzione di governo complessivo del sistema;
- gli attori del sistema (enti pubblici, soggetti del terzo settore, soggetti privati accreditati e convenzionati) sono corresponsabilizzati nei confronti dei cittadini e della comunità, attraverso la partecipazione alle fasi di programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione dei servizi;
- la produzione dei servizi segue criteri di adeguatezza, qualità e funzionalità, e viene assicurata – in attuazione del principio di sussidiarietà - attraverso l'integrazione tra soggetti pubblici e soggetti privati, in un regime di accreditamento dei servizi – se previsto dalla Regione – o di convenzionamento;
- il Comune ricerca l'integrazione programmatica ed operativa tra sistema sanitario, sistema socioassistenziale e sistema educativo scolastico.

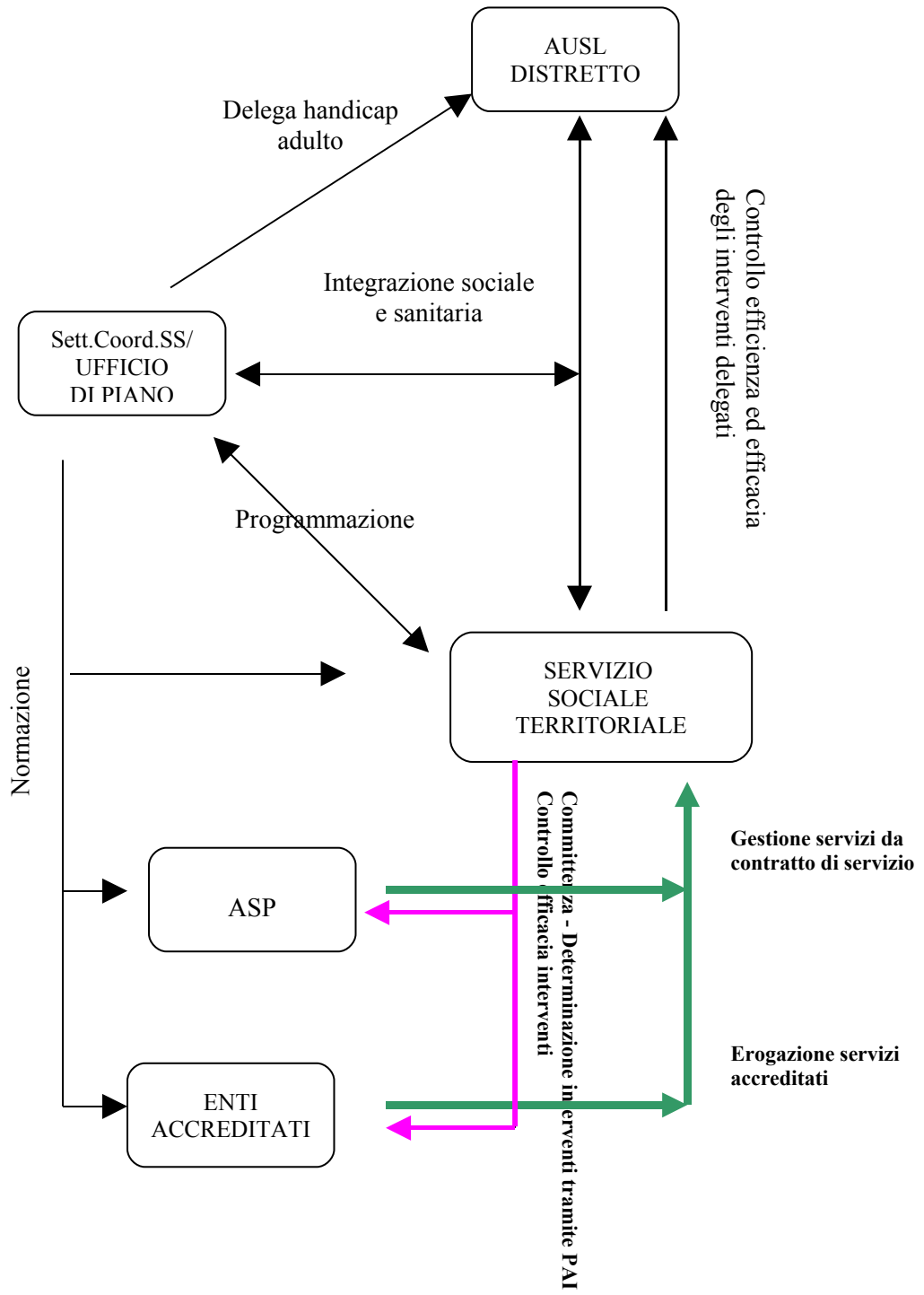
Articolazione del sistema integrato

Il Sistema integrato è articolato in:

- Servizi sociali territoriali (SST)
- Settore Coordinamento Sociale e Salute e Ufficio di Piano (UdP)
- Azienda USL (per i servizi sociosanitari delegati)
- Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP)
- Servizi accreditati o convenzionati anche del terzo settore e del privato sociale.

Il Settore Coordinamento Sociale e Salute e Settore Amministrativo Quartieri assicurano le attività di supporto al sistema integrato, descritte nel presente documento.

**SISTEMA INTEGRATO
INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI**



I Quartieri – I Servizi Sociali Territoriali

Finalità dei SST

I SST, unità organizzative dei Quartieri, sono servizi comunali che hanno lo scopo:

- di garantire ai cittadini l'informazione, l'orientamento e l'accesso ai servizi;
- di predisporre i Piani Assistenziali Individualizzati;
- di erogare le prestazioni socio assistenziali previste dai regolamenti e dalla programmazione.

Nei SST è valorizzata la competenza professionale degli operatori e il loro coinvolgimento nello sviluppo e nel miglioramento della organizzazione.

Collocazione organizzativa e logistica dei SST

I SST sono una articolazione organizzativa dei Quartieri del Comune di Bologna: ognuno dei 9 Quartieri ha il proprio SST.

La programmazione e l'attuazione delle linee di intervento a livello di quartiere si ispirano al modello del servizio sociale di comunità e sono integrate con la programmazione degli altri ambiti di intervento (educativo, scolastico, culturale, ecc...)

Il SST di Quartiere ha preferibilmente una sede unica, ma assicura la presenza sistematica dei propri operatori sul territorio e nei luoghi ove maggiormente si evidenziano le criticità sociali.

La struttura organizzativa

Ogni SST ha un Responsabile, individuato dal Direttore di Quartiere in base alle regole attualmente vigenti presso l'Amministrazione Comunale.

Il Responsabile viene selezionato tra i dipendenti comunali che hanno maturato un'elevata conoscenza delle tecniche e delle norme che regolano l'organizzazione comunale e che sono in possesso di abilità operative e gestionali maturate attraverso l'esperienza.

Il SST è articolato in:

- Sportello Sociale;
- Servizio Sociale Professionale.

Le principali funzioni dello Sportello Sociale sono:

- informazione ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema integrato della rete dei servizi sociali;
- promozione, sostegno e messa in rete delle risorse sociali locali;
- orientamento ed accompagnamento ai servizi;
- osservatorio del bisogno sociale.

Le funzioni del Servizio Sociale Professionale sono:

- consulenza professionale ai cittadini al fine di poter focalizzare le loro esigenze primarie e di scegliere, tra le diverse opportunità disponibili, l'intervento più adeguato;
- formalizzazione delle richieste di accesso ai servizi, attivazione dei procedimenti amministrativi per l'ammissione, la revisione e la revoca;
- valutazione socio-assistenziale delle condizioni della persona e predisposizione di un programma assistenziale individualizzato (PAI);
- monitoraggio della qualità dei servizi resi, della soddisfazione da parte degli utenti e degli effetti del sistema integrato dei servizi sul territorio;
- implementazione del modello di servizio sociale di comunità.

Le funzioni educative professionali

Attualmente le funzioni educative professionali nel Settore Coordinamento sociale e Salute sono assicurate all'interno del Servizio sociale Minori e Famiglie.

Data la caratteristica di interdisciplinarietà delle prestazioni fornite dal Servizio Educativo Professionale, è in corso di valutazione l'ipotesi di una sua collocazione presso i Servizi Scolastici del Quartiere. In tutti i casi, il Servizio dovrà operare in sinergia con i servizi del Quartiere interessati.

Le funzioni del Servizio educativo professionale sono:

- valutazione del bisogno educativo individuale, (opportunamente integrata con la valutazione dell'assistente sociale), elaborazione del progetto educativo individualizzato, PEI, (opportunamente integrato con il programma assistenziale individualizzato), attuazione e verifica del progetto;
- svolgimento delle attività richieste dalla Magistratura;
- prevenzione, ascolto, sostegno ed accoglienza per minori vittime di abuso, maltrattamento ed abbandono,
- promozione di opportunità per adolescenti e giovani nei loro ambienti di vita, anche attraverso l'utilizzo di spazi di ascolto, aggregazione e socializzazione;
- promozione ed integrazione della rete territoriale delle opportunità educative, assumendo un ruolo di riferimento per i diversi soggetti attivi nel Quartiere, istituzionali e del terzo settore;
- monitoraggio e documentazione delle esperienze educative e delle buone pratiche;
- innovazione e sperimentazione educativa;
- coordinamento delle attività socioeducative promosse o sostenute dal Quartiere;
- gestione delle attività dello spazio neutro libero per ragazzi, genitori, insegnanti.

Coordinamento tecnico – professionale (CORE)

I Responsabili dei Servizi Sociali Territoriali raccordano le attività attraverso il Coordinamento dei Responsabili (CORE), sede di coordinamento tecnico-professionale a supporto del Comitato dei Direttori di Quartiere e dei Direttori dei Servizi Centrali.

Il Coordinamento è presieduto dal Direttore del Settore preposto ai Servizi Sociali, coadiuvato da un Direttore di Quartiere.

Il Coordinamento dei Responsabili:

- assicura l'omogeneità dei criteri e delle modalità utilizzati dai singoli Servizi sociali territoriali nei processi di programmazione, attuazione, valutazione delle attività socioassistenziali, nonché nel monitoraggio della qualità, della soddisfazione da parte degli utenti e degli effetti del sistema integrato dei servizi sul territorio;
- formula proposte di miglioramento, sviluppo e formazione, sulla base dei risultati dell'attività della rete dei servizi sociali;
- esprime pareri ed elabora proposte e progetti, in tema di organizzazione del servizio.

Il sistema informativo

Il SST adotta il sistema informativo GARSIA, già in uso presso i servizi sociali degli altri Comuni della Provincia e l'AUSL di Bologna.

Il Sistema informativo:

- supporta le attività di ammissione al servizio;
- supporta le attività di committenza ai servizi incaricati dei Programmi assistenziali individualizzati;

- supporta le attività amministrative e contabili;
- alimenta i flussi per assicurare il soddisfacimento del debito informativo nei confronti degli Uffici comunali e degli Enti interessati.

1 Processi di accesso e presa in carico

Una breve descrizione del flusso e delle principali modalità operative del nuovo modello:

Processo	Unità Organizzativa competente
Informazione e orientamento ai servizi	Quartiere – Sportello Sociale
Valutazione e presa in carico	Quartiere – Servizio Sociale Professionale
Supporto amm.vo e contabile	Coordinamento Amministrativo Quartieri
Pianificazione	Settore centrale – Ufficio di Piano

- Il cittadino si presenta allo Sportello Sociale del Quartiere che lo orienta, svolge una prima operazione di filtro e, una volta valutata la sussistenza di un bisogno sociale, prende l'appuntamento con l'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale.
- L'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale svolge il colloquio, valuta i bisogni, effettua - se necessario - visite a domicilio o in situazione ed elabora il PAI, diventando così responsabile del caso; il PAI è pertanto sempre di competenza del Quartiere.
- L'assistente sociale Responsabile del Caso attiva tutte le risorse necessarie per l'applicazione del PAI (assistenza domiciliare, posti letto, erogazioni economiche ecc.), utilizzando tutte le opportunità della rete dei servizi, ivi compresi i servizi accreditati.
- Sulla base dei risultati del PAI, il Responsabile del caso aggiorna il PAI stesso, d'intesa con gli specialisti dei servizi incaricati della sua attuazione.

Nel flow chart allegato, è disegnato il processo di accesso e di presa in carico.

I Quartieri, nel nuovo ruolo di committenti dei servizi, hanno la responsabilità del controllo di efficacia dei PAI (controllo del livello di raggiungimento degli obiettivi), atteso che il controllo di efficienza è affidato ai soggetti accreditati.

I Servizi Sociali Professionali dei Quartieri tengono la relazione con il settore centrale competente per la gestione delle Tutele (minori, adulti, anziani).

I Quartieri elaborano (in accordo con il Settore centrale) e gestiscono i progetti di prevenzione, i progetti innovativi e quelli derivanti dai finanziamenti regionali ed europei.

I Quartieri effettuano le attività di accesso proattivo sul territorio di riferimento (p.es. unità di aiuto); in tal modo tendono a individuare i cittadini in stato di bisogno e a proporre interventi di sostegno.

I Quartieri gestiscono le richieste e le disposizioni che l'Autorità Giudiziaria inoltra, possibilmente attraverso strumenti telematici. L'Ufficio Tutele coordina i rapporti con la Magistratura e monitora la qualità delle relazioni.

Lo Sportello Sociale funge da raccogliitore di tutte le segnalazioni dei vari soggetti al fine dell'attivazione del Servizio Sociale Professionale.

Le prestazioni sono erogate in base alle modalità previste nei contratti di servizio con le ASP e nei contratti di fornitura con i soggetti accreditati.

Ricognizione dei servizi erogati oggetto di delega e ipotesi di organizzazione delle attività

Nella tabella che segue (TABELLA ALLEGATA N.1) sono descritti i Servizi ed interventi oggetto della delega, per i quali è stata effettuata una ricognizione delle attività attualmente svolte dal Settore Coordinamento Sociale e Salute e sono stati valutati nella prospettiva del decentramento.

L'ipotesi organizzativa proposta prevede altresì una competenza del Tavolo di Coordinamento dei Direttori, che dovrà definire – di volta in volta – il modello organizzativo dei servizi, in analogia con quanto avviene attualmente con i servizi già erogati dai quartieri.

Per quanto riguarda tutti i servizi erogati in emergenza (Pronto Intervento Sociale per gli interventi ad adulti, anziani, minori, disabili), il modello prevede:

- che venga definito un modello organizzativo gestionale (Tavolo di Coordinamento dei Direttori); in particolare dovranno essere specificate le prestazioni da garantire, gli standard, e le modalità operative;
- che venga assegnato all'ASP Poveri Vergognosi, sulla base del contratto di servizio, l'incarico di assicurare e fornire, sotto la propria responsabilità, le prestazioni previste in emergenza (è presente un manuale operativo del Pronto Intervento Sociale, che si attiva quando i SST non sono in funzione);
- che siano di competenza dei Quartieri le funzioni di monitoraggio, coordinamento, raccordo con il fornitore.

I servizi analizzati riguardano le seguenti aree:

Area Adulti Disabili

I servizi a favore delle persone adulte gravemente disabili sono, per la maggior parte, delegati in gestione all'AUSL.

Restano in gestione diretta del Comune alcune procedure elencate nella tabella allegata.

Assume pertanto rilievo la funzione di programmazione delle risorse finanziarie da trasferire all'AUSL per la copertura dei costi dei servizi (Piano di Zona, Budget) e l'attività di controllo dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi. Tali attività vedono impegnati i Quartieri in stretto raccordo con il Settore centrale competente.

Area Adulti

I servizi a favore di adulti in stato di disagio, incluse le persone di nazionalità non italiana, sono attualmente per la maggior parte esternalizzati. Caratteristica particolare è l'esternalizzazione anche della funzione di sportello sociale e delle funzioni caratteristiche del servizio sociale professionale (es. valutazione del bisogno e elaborazione del PAI). Tali attività, nella logica perseguita dal modello organizzativo del decentramento – che prevede che sia il Quartiere a determinare e gestire l'accesso ai servizi – dovrà rientrare tra le competenze dirette del personale comunale.

Altra caratteristica organizzativa è la forte integrazione operativa con i servizi dell'AUSL (Dipartimento di salute mentale e delle dipendenze patologiche, Unità Sociosanitaria integrata Handicap Adulti), con l'Amministrazione penitenziaria, con il volontariato, l'associazionismo e la cooperazione sociale di tipo A e B. Va altresì sottolineata la caratteristica di multidisciplinarietà degli operatori, garantita dalla presenza nel servizio di diverse professionalità (educatori, psicologi, mediatori culturali).

Oltre ai posti letto ed ai progetti di integrazione sociale, nell'area sono erogati i servizi di prossimità e l'unità di aiuto, cioè servizi che operano sul territorio in modo proattivo. Per la gestione delle emergenze e del pronto intervento, quando i servizi comunali sono chiusi, è in vigore il Pronto Intervento Sociale, per tutti i target di utenza (adulti, minori, anziani), gestito da un fornitore.

Area Minori e Famiglie

Il servizio è attivato a fronte sia di una richiesta di intervento direttamente presentata dal cittadino, anche di nazionalità non italiana, che di segnalazione pervenuta da altri soggetti identificabili in:

- a) Istituzione scolastica
- b) Ospedali
- c) Altri enti locali
- d) Autorità Giudiziaria
- e) Forze dell'ordine

Il servizio è attualmente strutturato su base territoriale e gli interventi sono effettuati tenuto conto della residenza o del domicilio del cittadino.

L'**accesso** al servizio può essere spontaneo, mediato, coattivo.

La prevalenza dei casi, in presenza di minori, si trova nelle due forme di accesso "mediato" e "coattivo". Possiamo parlare di accesso mediato in presenza di segnalazioni delle Istituzioni scolastiche, degli Ospedali, delle Forze dell'Ordine, di altri Enti; mentre parliamo di accesso coattivo in presenza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

E' stato valutato che tutte le segnalazioni possono passare dallo Sportello Sociale, nel Quartiere competente per territorio.

La prima attività connessa alle segnalazioni è quella di effettuare una verifica per conoscere se il caso è già entrato in contatto con i servizi sociali ed è già in carico ad un/una assistente sociale. Per le segnalazioni prevale sempre il principio di territorialità, residenza o domicilio.

Un particolare focus è stato dedicato a capire la **relazione con l'Autorità Giudiziaria** e gli eventuali aspetti di criticità. Rimanendo sul processo di accesso e sugli input che il servizio sociale riceve per essere attivato, va precisato che l'autorità Giudiziaria si attiva nei confronti del servizio sociale su due grandi filoni:

- a) per richiedere indagini al fine di acquisire elementi per la determinazione dei propri provvedimenti di protezione;
- b) per decretare provvedimenti di affidamento ai servizi sociali.

Nel primo caso il servizio sociale svolge una attività di perizia valutando la situazione del minore e del suo contesto ambientale fornendo gli elementi utili per l'adozione di eventuali provvedimenti da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Nel secondo caso il servizio sociale deve dare attuazione ai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria relativamente a tutela, affido ai servizi sociali, vigilanza.

Per le **richieste di indagini** occorre assicurare all'Autorità Giudiziaria un unico punto di ricezione. Ora è garantito tramite un fax server situato in Viale Vicini dove alcune unità di personale si occupano poi dello smistamento su base territoriale alle varie sedi decentrate. La stessa condizione può essere garantita nel nuovo assetto per mezzo di strumenti telematici che consenta all'Autorità Giudiziaria di relazionarsi efficacemente con i 9 Quartieri

L'indagine, effettuata dall'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale individuata, verrà inviata all'Autorità Giudiziaria. Nel sistema informatico rimarrà traccia dell'indagine e, qualora ritorni un provvedimento di affidamento ai servizi sociali, il responsabile del caso sarà individuato in chi ha già curato la perizia.

L'Ufficio Tutela assicurerà il coordinamento delle relazioni tra Magistratura e Servizi sociali territoriali, monitorando la qualità delle relazioni.

Per l'**attuazione dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria** relativamente a tutela, affido ai servizi sociali, vigilanza, vale il principio di territorialità. I decreti devono quindi pervenire al Quartiere di residenza o domicilio. Lo Sportello Sociale smisterà al responsabile del caso che curerà poi tutti gli aspetti gestionali e di relazione con l'Autorità Giudiziaria e, se del caso, con il Tutore attraverso l'Ufficio Tutela.

Se l'invio dei decreti è per via telematica (punto-punto) si hanno le seguenti situazioni:

a) decreto di affidamento ai servizi sociali (senza attivazione della tutela):

il decreto arriva allo Sportello Sociale il quale verifica, attraverso la banca dati in uso, se il minore è già conosciuto dal servizio sociale (per interventi più leggeri, indagini effettuate, segnalazioni della scuola, ecc.);

individua il responsabile del caso che ha o prenderà in carico la persona;

la gestione del caso e la relazione con l'Autorità Giudiziaria per il prosieguo del processo è a cura del responsabile del caso (assistente sociale individuato/a);

l'Autorità Giudiziaria ha, come peraltro già ora, quale punto di riferimento per la persona affidata al servizio sociale, il responsabile del caso;

b) decreto di affidamento ai servizi sociali con attivazione della tutela:

il decreto arriva allo Sportello Sociale il quale verifica, attraverso la banca dati in uso, se il minore è già conosciuto dal servizio sociale;

individua il responsabile del caso che ha o prenderà in carico la persona;

la gestione del caso e la relazione con il Tutore e l'Autorità Giudiziaria per il prosieguo del processo è a cura del responsabile del caso (assistente sociale individuato/a);

il Tutore e l'Autorità Giudiziaria hanno, come peraltro già avviene ora, quale punto di riferimento per la persona posta in tutela e affidata al servizio sociale, il responsabile del caso che curerà tutti gli adempimenti;

c) decreto di vigilanza:

il decreto arriva allo Sportello Sociale il quale verifica, attraverso la banca dati in uso, chi è il responsabile del caso che ha in carico la persona;

la gestione del caso e la relazione con l'Autorità Giudiziaria per il prosieguo del processo è a cura del responsabile del caso (assistente sociale individuato/a);

l'Autorità Giudiziaria ha quale punto di riferimento, come peraltro già ora, il responsabile del caso.

Sempre con riferimento al processo di accesso sono state prese in considerazione le altre tipologie di segnalazione che attivano il servizio sociale:

a) segnalazione da parte dell'istituzione scolastica

la segnalazione arriva allo Sportello Sociale il quale verifica, attraverso la banca dati in uso, se il minore è già conosciuto dal servizio sociale ed è già in carico;

individua il responsabile del caso che ha o prenderà in carico la persona;

la gestione del caso e la relazione con l'istituzione scolastica in stretto raccordo con i Servizi educativi e scolastici del Quartiere per il prosieguo del processo è a cura del responsabile del caso (assistente sociale individuato/a);

b) segnalazione da parte dell'ospedale

la segnalazione arriva allo Sportello Sociale del Quartiere dove è ubicata la struttura ospedaliera il quale verifica, attraverso la banca dati in uso, la competenza territoriale e se il minore è già conosciuto dal servizio sociale ed è già in carico;

individua il responsabile del caso che ha in carico la persona; ovvero invia al Quartiere competente per territorio;

del responsabile del caso (assistente sociale individuato/a).

Nel caso di “**minori stranieri non accompagnati**” e di “**minori abbandonati, figli di ignoti, rinvenuti in un luogo qualsiasi del territorio comunali**”, non essendo possibile individuare una competenza territoriale di uno specifico Quartiere, si ipotizza:

- che l'ASP IRIDES sia incaricata di assumere la presa in carico di tali minori, sulla base del contratto di servizio; l'ASP assicura sotto la propria responsabilità le prestazioni previste, fino a quando non cessino le esigenze di cura;
- che i Servizi sociali territoriali dei Quartieri promuovano relazioni tra i minori e la rete territoriale dei servizi e delle libere forme associative;
- che si definiscano le modalità di presa in carico da parte dei Servizi sociali territoriali dei Quartieri.

L'attività di **promozione e prevenzione** è in gran parte svolta dal Centro per le Famiglie, che segue in modo specializzato anche le procedure relative alle adozioni ed agli affidi.

L'attività del Centro delle Famiglie, nel modello previsto, sarà riprodotta in ogni Quartiere.

Area Anziani

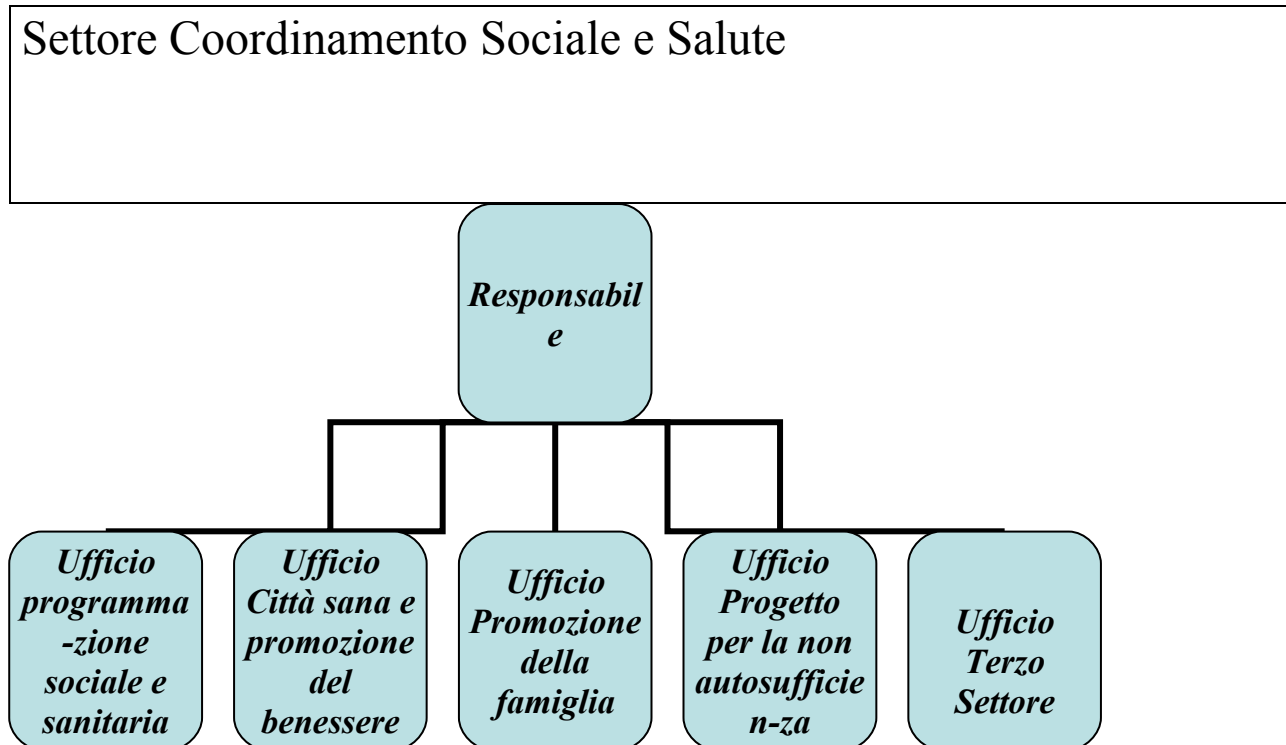
Le attività oggetto di trasferimento riguardano in particolare i progetti di prevenzione (che in futuro saranno compresi nel contratto di assistenza domiciliare), le procedure amministrative-contabili relative agli assegni di cura e le procedure di gestione del sistema delle Case di cura, Case protette e RSA.

Per la gestione di tali attività l'ipotesi di modello organizzativo prevede il coinvolgimento dei Quartieri e del Settore Coordinamento Amministrativo Quartieri.

IL Settore Coordinamento Sociale e Salute e l'Ufficio di Piano

Il Settore Coordinamento Sociale e Salute,

- assicura l'integrazione del sistema socioassistenziale con il sistema sanitario e il sistema educativo-scolastico;
- supporta la Giunta, unitamente agli altri settori interessati, nell'azione di governo complessivo con particolare riguardo alla formulazione degli indirizzi specifici per la definizione dei Programmi Obiettivo dei Quartieri;
- supporta l'Ufficio di Piano per le funzioni di programmazione, regolazione e committenza, nell'ambito dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari;
- Supporta il Sindaco, in qualità di Tutore delle persone affidategli dal Giudice Tutelare;
- Promuove la salute, il benessere e la coesione sociale.

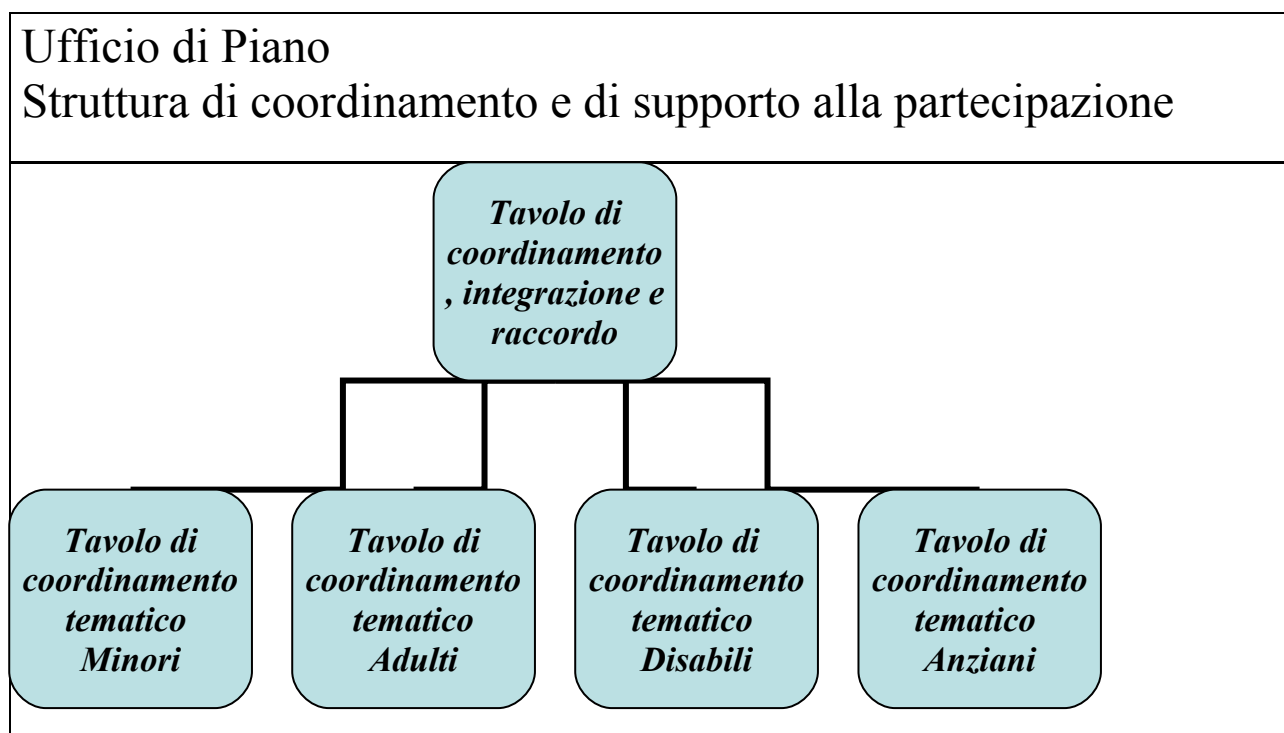


- **L'Ufficio di piano**, previsto dalla legislazione regionale, garantisce la funzione di supporto al Comitato di distretto e al Direttore di distretto, per le funzioni di programmazione, regolazione e committenza, nell'ambito dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari territoriali.

L'Ufficio di piano presidia altresì l'integrazione fra i servizi dei Comuni e quelli dell'AUSL, nonché supporta il funzionamento degli organismi della partecipazione, favorendo la partecipazione del Terzo Settore, fin dalla fase della programmazione, nonché il confronto con le OO.SS. L'Ufficio di Piano opera inoltre per la creazione di un sistema stabile e positivo di collaborazione con le ASP e con gli altri soggetti della produzione dei servizi.

In particolare, oltre a garantire le necessarie funzioni di segreteria e di supporto tecnico e gestionale al Comitato di Distretto, l'Ufficio di piano svolge le seguenti attività:

- attività istruttoria, di supporto all'elaborazione e valutazione della programmazione in area sociale e sociosanitaria (Piano di zona distrettuale per la salute e per il benessere sociale, e Programmi attuativi annuali comprensivi del Piano delle attività per la non autosufficienza);
- attività istruttoria e di monitoraggio per la definizione di regolamenti distrettuali sull'accesso e sulla compartecipazione degli utenti alla spesa;
- attività istruttoria e di monitoraggio per la costituzione delle ASP;
- attività istruttoria e di monitoraggio per l'accreditamento
- azioni di impulso e di verifica delle attività attuative della programmazione sociale e sociosanitaria, con particolare riferimento:
 - all'utilizzo delle risorse, monitoraggio e verifica in itinere dei risultati del Piano annuale per la non autosufficienza e dell'equilibrio del Fondo distrettuale per la non autosufficienza
 - all'impiego delle risorse per l'attuazione in forma associata dei Programmi finalizzati, e per la gestione di alcuni servizi comuni, nella prospettiva della costituzione del Fondo sociale locale;
 - alla promozione e supporto ad azioni di integrazione e coordinamento organizzativo e professionale relativamente ai servizi sociali e sanitari.
 - al presidio e alla promozione dell'integrazione della progettualità e degli interventi sociali e sociosanitari con le altre politiche (es.: funzione di raccordo per inserimento lavorativo disabili e fasce deboli, figura di sistema nell'area minori, ...)
 - al raccordo e all'utilizzo delle rilevazioni sulla domanda e sull'offerta, anche con riferimento all'attività degli sportelli sociali;
 - alla definizione e gestione di percorsi di formazione comuni tra i servizi della zona;
 - gestione associata di progetti e di risorse



Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio di piano

L'Ufficio di piano è costituito da una struttura permanente composta da:

- il Responsabile dell'Ufficio di piano. Il Responsabile è una figura dirigenziale, con conoscenze specifiche della materia e del territorio ove opera ed esperienza nella programmazione di servizi alla persona. E' nominato dal Sindaco, d'intesa con il Direttore di distretto;
- il tavolo di coordinamento, integrazione e raccordo;

L'Ufficio di piano è supportato da un ufficio tecnico e amministrativo, che si avvale di personale dedicato, facente parte, in prevalenza, del Settore Coordinamento Sociale e Salute del Comune (cfr.schema pag. precedente). Dell'ufficio fa parte anche il personale competente del Distretto Città di Bologna.

L'Ufficio di piano intrattiene stabili e strutturati rapporti di collaborazione e scambio con:

- l'Ufficio di supporto della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria,
- gli Uffici di distretto,
- gli Enti locali di riferimento,
- le strutture di livello aziendale dell'AUSL.

L'ufficio di piano attiva tavoli tecnici e tematici, per assicurare un migliore coordinamento della rete integrata di servizi.

Tavolo di coordinamento, integrazione e raccordo

Al Tavolo di coordinamento, integrazione e raccordo è affidato il presidio delle funzioni di programmazione (pluriennale e annuale), regolazione e gestione della committenza. Il Tavolo di coordinamento è titolare delle funzioni di istruttoria, monitoraggio impulso e verifica proprie dell'Ufficio di piano.

Esso è composto da:

- il Responsabile dell'Ufficio di piano,
- il coordinatore pro tempore dei Direttori di Quartiere,
- il Direttore del Settore Programmazione, Controlli e Statistica,
- il Direttore del Settore Coordinamento Amministrativi Quartieri,
- il Direttore del Settore Istruzione e Politiche delle differenze,
- il Direttore amministrativo distrettuale,
- il Direttore distrettuale area attività sociosanitarie,
- il Direttore distrettuale area cure primarie,
- il direttore dell'Unità Operativa Complessa Cure Primarie e Specialistiche,
- il Referente distrettuale Promozione salute e Comunicazione con i Cittadini.

Principali processi

Programmazione sociale e sanitaria

Il processo di programmazione sociale e sanitaria inizia con una norma regionale, che promuove la programmazione, individua le linee prioritarie di sviluppo, determina i criteri e i tempi per la programmazione.

L'Ufficio di piano predispose un documento che contestualizza la norma regionale in riferimento alla situazione del Comune di Bologna, fissa le modalità operative e gli strumenti di partecipazione per definire i documenti programmatici nei tempi previsti.

Il Comitato di Distretto approva il documento, apportando le modifiche ritenute necessarie.

L'Ufficio di Piano attiva i Tavoli di coordinamento tematico, per approfondire il quadro delle necessità e delle opportunità di innovazione e di sviluppo. I tavoli sono composti dai referenti dei servizi interessati e da rappresentanti del terzo settore.

L'Ufficio di Piano supporta il confronto tra Amministrazione Comunale e Organizzazioni sindacali nel merito della programmazione.

I Quartieri attivano gli strumenti di partecipazione territoriale e analizzano la situazione locale, individuando le soluzioni ottimali.

L'Ufficio di Piano raccoglie le risultanze dei diversi Tavoli, si raccorda con la programmazione del Comune e dell'AUSL e con la pianificazione delle risorse. Definisce le proposte programmatiche.

Il Comitato di Distretto approva il documento, apportando le modifiche ritenute necessarie e lo propone se la normativa lo prevede - all'Organo comunale competente per l'approvazione. Nei casi previsti, il Consiglio Comunale chiede il parere al Consiglio di Quartiere.

Regolazione

L'Ufficio di Piano:

- ha un ruolo di impulso nella predisposizione delle normative necessarie per attuare le disposizioni legislative e normative dello Stato e della Regione (circolari, regolamenti, disposizioni organizzative della Giunta);
- ha un ruolo di impulso nella predisposizione delle normative comunali sul funzionamento dei servizi sociali (circolari, regolamenti, disposizioni organizzative della Giunta);

Le proposte sono sottoposte al parere del Comitato di distretto, che apporta le opportune modifiche e lo propone all'Organo comunale competente per l'approvazione. Nei casi previsti il Consiglio Comunale chiede il parere al Consiglio di Quartiere.

Una volta adottate le norme, l'Ufficio di Piano istruisce e rilascia le autorizzazioni previste, con particolare riferimento a:

- autorizzazione al funzionamento di servizi e strutture sociali;
- accreditamento di servizi e strutture sociali;
- autorizzazioni sanitarie.

Uno strumento di regolazione innovativo per i servizi sociali comunali è il sistema di gestione per la qualità, al quale concorrono sia l'Ufficio di Piano che i Quartieri.

Al fine di assicurare l'efficacia dell'intervento assistenziale e pari diritti di cittadinanza sociale, i Servizi Sociali Territoriali coordinano la politica per la qualità, attraverso un **Comitato cittadino per la qualità**, composto dai Direttori dei Quartieri o loro delegati. Il Comitato per la qualità, che ha sede presso l'Ufficio di Piano, elabora ed approva la Politica per la Qualità, che viene articolato annualmente da ogni Direttore di Quartiere nel Programma per la qualità del servizio sociale territoriale di competenza.

Il Comitato per la qualità elabora, approva e tiene aggiornato il manuale della qualità che contiene la descrizione del sistema di gestione per la qualità. Al manuale della qualità sono allegate le

procedure, le istruzioni, la modulistica che attuano il sistema di gestione per la qualità, in coerenza col presente regolamento.

Il Comitato per la qualità predispone ed aggiorna periodicamente la carta dei servizi, nella quale debbono essere descritti modalità di accesso alle prestazioni, modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, modalità di reclamo e di segnalazione. La carta dei servizi è lo strumento per informare gli assistiti, tutelare i loro diritti, assicurare la trasparenza dei procedimenti, promuovere la partecipazione degli stessi al miglioramento continuo.

Committenza

Sulla base della programmazione sociale e sanitaria, l'Ufficio di Piano – sulla base degli eventuali indirizzi del Comitato di Distretto – assegna gli obiettivi di produzione ai soggetti idonei. Tale processo viene denominato committenza.

La normativa regionale prevede attualmente due tipologie di strumenti formali di committenza:

- il contratto di servizio con le ASP;
- il contratto di servizio con i soggetti accreditati.

E' in corso la definizione di ulteriori strumenti per la regolazione dei rapporti con soggetti che non sono tenuti all'accREDITAMENTO è che operano in un regime di sussidiarietà.

Le strutture di supporto alla rete

Settore Amministrativo Quartieri

Il Settore Amministrativo quartieri assicura:

- il coordinamento del processo di pianificazione annuale (programma obiettivi)
- la gestione dei budget, gli impegni di spesa e le liquidazioni,
- la selezione dei fornitori, attraverso le procedure di gara,
- il controllo della gestione

Ufficio Tutele

Il Sindaco assume, su disposizione dell'Autorità giudiziaria, la funzione di Tutore per i minori e le persone non in grado di provvedere a se stesse.

Vi è quindi l'esigenza di un Ufficio che supporti il Tutore nelle sue funzioni. L'Ufficio viene istituito presso il Settore Coordinamento Sociale e Salute, unificando uffici ed attività attualmente operanti presso diverse articolazioni operative del Settore stesso.

Le funzioni svolte dall'Ufficio Tutele sono:

- assicurare il rapporto con la magistratura;
- gestire i patrimoni dei tutelati;
- fornire consulenza giuridica ai SST in relazione alle tutele;
- promuovere il ruolo dell'amministratore di sostegno.

L'ufficio garantirà il raccordo del Comune con la Magistratura nelle sue articolazioni (Procura della Repubblica del Tribunale per i minorenni, Tribunale per i minorenni, Giudice tutelare, Tribunale ordinario).

In questo ambito, e ferme restando le competenze dei SST dei Quartieri nella gestione dei singoli PAI, le funzioni dell'Ufficio Tutele sono:

- punto di riferimento del Comune per la Magistratura, in relazioni alle questioni sociali;
- promozione di flussi proceduralmente definiti per i diversi adempimenti.

Equipes multidisciplinari

I Servizi sociali territoriali, nella valutazione dei bisogni delle persone e dei nuclei familiari, effettuano valutazioni multidimensionali assieme a professionisti di altre aree, prevalentemente sanitarie.

Tale valutazione, oltre a definire meglio il bisogno nelle sue sfaccettature, consente la concertazione tra i referenti dei diversi servizi per una presa in carico congiunta, sulla base di un programma assistenziale personalizzato, integrato nelle sue componenti sociali e sanitarie.

Da tempo è stato messo a regime lo strumento dell'Unità di valutazione geriatrica e le relazioni tra assistenti sociali di quartiere e UVG sono ormai proceduralizzate in maniera adeguata.

Le norme regionali sui programmi per la non autosufficienza prevedono anche l'introduzione di Unità di Valutazione per le persone con disabilità, ai fini dell'accesso alle prestazioni integrate sociosanitarie.

Da tempo Comune e servizi dell'AUSL hanno convenuto sulla opportunità di istituire anche Unità di Valutazione per i minori, con lo scopo di favorire analisi dei bisogni e presa in carico congiunta per quei bambini ed adolescenti in condizioni sociali difficili, che presentano anche patologie psicotiche o psichiatriche.

E' necessario assicurare alla rete anche il funzionamento delle Equipes, già istituite, per la valutazione delle coppie che richiedono l'idoneità per l'adozione e l'affido.

Tutte queste équipes vanno organizzate sulla base di rapporti convenzionali tra Comune ed AUSL, prevedendo sempre la presenza di operatori dei SST e il monitoraggio e coordinamento dell'Ufficio di Piano.

Le aziende pubbliche di servizi alla persona

Funzioni delle ASP

La ASP svolgono tre tipi di attività:

1. Assicurano la continuità della produzione dei servizi di cui precedentemente erano titolari le IPAB che sono confluite nelle singole ASP. Sinteticamente le principali tipologie di tali servizi sono:

ASP Giovanni XXIII

- Casa di riposo per anziani
- Casa protetta per anziani
- RSA per anziani
- Centri diurni
- Appartamenti protetti per anziani e disabili

ASP Poveri Vergognosi

- Casa protetta per anziani
- RSA per anziani
- Centri diurni
- Appartamenti protetti per anziani e disabili

IRIDES

- Centri anni verdi
- Erogazioni economiche, prestiti sull'onore e borse lavoro
- Sostegni all'integrazione educativa e scolastica di disabili

2. Producono i servizi sociali e le prestazioni previste nei Contratti di Servizio con il Comune, ancora da definire. L'accesso a tali servizi avverrà, di norma, attraverso i Servizi Sociali Territoriali, sulla base di Programmi Assistenziali Personalizzati. Schematizzando i fini statutari delle ASP, gli ambiti in cui ciascuna ASP può svolgere tale incarico sono:

ASP Giovanni XXIII

Persone anziane o persone adulte con patologie assimilabili a quelle senili.

ASP Poveri Vergognosi

Persone anziane o persone adulte con patologie assimilabili a quelle senili.

Persone adulte a rischio di emarginazione e povertà

IRIDES

Minorenni

Famiglie

Disabili

3. Possono produrre, in base a quanto sarà stabilito nei contratti di servizio, i servizi sociali e le prestazioni in emergenza. Di norma la condizione è legata ad un fenomeno contingente. In questo caso la prestazione di servizio dell'ASP è temporanea e deve nel più breve tempo possibile essere effettuato un trasferimento del caso al SST competente, secondo le procedure adottate.

Ipotesi di servizi da assegnare alle ASP tramite contratto di servizio

Si individua un'ipotesi di definizione del complesso dei servizi che le ASP dovranno produrre, nell'ambito del sistema complessivo.

Si ipotizza di affidare all'ASP Giovanni XXIII, oltre ai servizi sopra richiamati :

- il servizio di assistenza domiciliare agli anziani,
- i centri diurni per anziani comunali,
- le residenze sanitarie assistenziali e le case protette comunali
- lo sviluppo del Progetto di Dimissioni Ospedaliere Protette, che già vede una collaborazione tra ASP; Ausl, Ospedali e SAA dei Quartieri;
- lo sviluppo del Progetto di Formazione ed integrazione nel sistema assistenziale delle Collaboratrici Familiari (Badanti), che dovrà prevedere un forte ruolo di coordinamento e propulsione da parte dell'ASP;

Si ipotizza di affidare all'ASP Poveri Vergognosi:

- l'attuazione degli obiettivi di sviluppo previsti dall'Amministrazione Comunale relativamente all'utenza anziana: l'aumento di 40/50 posti in RSA e la gestione del Centro Margherita;
- la gestione delle strutture residenziali (di primo e secondo livello) e semiresidenziali destinate a persone adulte ed immigrate; le strutture sono attualmente affidate dall'Amministrazione Comunale a diversi fornitori privati tramite specifici contratti;
- la gestione del Pronto Intervento Sociale per le attività in emergenza, quando i SST non sono in funzione, rivolta a persone minori, adulte, anziane e disabili,
- la realizzazione dei programmi di assistenza e di integrazione per le persone detenute,
- l'albergo popolare e le altre strutture di ospitalità per lavoratori.

Si ipotizza di affidare all'ASP Irides:

- lo Sportello unificato per le persone disabili: è un servizio non ancora progettato, ma fortemente voluto dalle associazioni dei disabili e previsto nel Piano di zona. Si tratta di organizzare un punto unico di accesso dove le persone disabili possano attivare i procedimenti, che oggi sono di competenza di innumerevoli amministrazioni pubbliche. Il Servizio dovrebbe anche registrare e monitorare le informazioni sul percorso del disabile lungo tutto il corso della sua vita, per migliorare il progetto di vita e di assistenza;

- l'Osservatorio delle Famiglie, attualmente operante presso il Settore Coordinamento Sociale e Salute;
- la realizzazione di programmi di promozione delle famiglie;
- le funzioni specialistiche di supporto all'adozione e all'affido;
- la gestione delle strutture residenziali e semiresidenziali destinate a minori e/o donne con bambini attualmente gestite (o in corso di apertura) e affidate dall'Amministrazione Comunale a diversi fornitori privati tramite specifici contratti;
- l'erogazione delle prestazioni socioassistenziali destinate a Minori stranieri non accompagnati tramite presa in carico ed elaborazione del PAI;
- i servizi di supporto ai disabili (Centro Adattamento Ambienti Domestici, redazione degli sportelli sociali per l'area dell'handicap, il Centro di Documentazione per l'handicap)
- la gestione delle procedure amministrative (a livello provinciale) relative alle indennità riservate agli invalidi civili.

Alcune precisazioni

- Per quanto attiene alla gestione delle strutture residenziali e semiresidenziali (per adulti e minori) spetta al Quartiere la gestione ed il coordinamento delle diverse liste di accesso; i Quartieri dovranno, a tale proposito, coordinarsi e definire i criteri di priorità di accesso;
- Per quanto attiene ai servizi forniti dal Pronto Intervento Sociale in emergenza, dovrà essere attivato il passaggio e la presa in carico al Quartiere, in base a criteri da definirsi, una volta conclusa la situazione di emergenza;
- Per la gestione delle borse lavoro rivolte a minori ed adulti, si prevede il coinvolgimento degli Sportelli Lavoro relativamente all'attività di raccordo tra domanda ed offerta;
- Il nuovo regolamento dei servizi sociali prevederà la possibilità di introdurre un sistema di accreditamento comunale nelle aree di servizi non interessate dal sistema di accreditamento regionale;
- la gestione dei progetti e degli interventi destinati alle persone in carcere carcere sarà assicurata dall'ASP Poveri Vergognosi, con modalità strettamente integrate alle funzioni dei servizi sociali territoriali;
- la gestione dei progetti di educativa di strada (per minori ed adolescenti) e di unità di aiuto (per adulti) è di competenza dei Quartieri, che provvederanno ad integrarli con le attività già programmate sul territorio. Se necessario o opportuno le unità di strada potranno assumere organizzativamente una dimensione sovraquartierile;
- le prestazioni e gli interventi attualmente gestite dal Centro per le Famiglie saranno assicurate dai Quartieri, che provvederanno ad integrarli con le attività già programmate sul territorio; la funzione di informazione specialistica sarà svolta presso gli Sportelli Sociali dei Quartieri. I Quartieri svilupperanno una progettualità specifica, al fine di assicurare – anche gradualmente – lo sviluppo dei Centri per le famiglie, anche con Centri sovraquartierili.