


| | | |
|---|--|--|
|  Comune di Bologna | GIUNTA MUNICIPALE | Seduta Del 27/11/2007 |
| | oggetto: PRIME DISPOSIZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE | P.G. n. 280416/2007 Atto di indirizzo |

La Vice Segretario Generale vicario

**Per incarico del Sindaco, informo che la Giunta nella seduta del:
27/11/2007**

Su proposta di

Vicesindaco d'intesa con l'Assessore Mancuso

ha esaminato il seguente oggetto:

Prime disposizioni sul funzionamento del Servizio Sociale Territoriale

sulla base delle seguenti premesse

con propria delibera del 22/10/2007, ODG n. 197, il Consiglio comunale ha disposto la delega ai Quartieri di ulteriori funzioni in materia di servizi alla persona; con riferimento all'ambito socio sanitario il trasferimento ai Quartieri delle nuove competenze avverrà con decorrenza 1 gennaio 2008;

le azioni prioritarie che occorre mettere in atto tempestivamente, in relazione al processo di delega, che dovrà essere completato entro il giugno 2008 sono, fra le altre:

- Predisposizione di un nuovo modello organizzativo del Quartiere e contestuale ridefinizione dei compiti dei settori centrali che interagiscono per l'espletamento delle funzioni delegate;
- Predisposizione di un progetto operativo di organizzazione dei servizi delegati, con particolare attenzione a quelli di nuova delega, quale Servizio Sociale Territoriale;
- Predisposizione del regolamento per i servizi sociali;

a proposito del Servizio Sociale Territoriale occorre, dunque, individuare le prime disposizioni organizzative, che costituiscono la cornice generale per consentire l'attivazione del servizio;

a tal fine è stata predisposta una proposta tecnica, con il concorso del Comitato dei Direttori di Quartiere, che è stata illustrata in sede di Conferenza dei Presidenti di Quartiere;

ha assunto i seguenti orientamenti

1) fa proprie le "prime disposizioni sul funzionamento del servizio sociale territoriale", allegate al presente atto;

2) dà atto che le disposizioni in oggetto costituiscono la cornice di riferimento entro la quale predisporre i provvedimenti amministrativi ed organizzativi necessari per l'avvio del servizio ed instaurare il confronto con le organizzazioni sindacali.

ha dato incarico di darne comunicazione a:

Al Direttore del Settore Coordinamento Sociale e Salute - Dott. Raffaele Tomba
Al Comitato dei Direttori dei Quartieri
Al Direttore del Settore Personale e Organizzazione- Dott. Giancarlo Angeli

e, p c Al Signor Vice Sindaco
" All'Assessore Libero Mancuso
Al Direttore Operativo - Dr. Giacomo Capuzzimati
Ai Presidenti dei Quartieri
Al Direttore Generale – Avv. Marcello Napoli
Al Capo di Gabinetto – Dott. Berardino Cocchianella

Il Vice Segretario Generale Vicario
Lara Bonfiglioli

La presente comunicazione viene archiviata agli atti del Protocollo Generale ed inserita, in copia, nella raccolta cronologica degli atti della Giunta.

PRIME DISPOSIZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE

1. Modello di servizio sociale di comunità

1. 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...)

2. Il Quartiere assicura la corretta relazione fra i Servizi alla persona e la comunità locale, avvalendosi anche della consulta del Welfare di Quartiere come uno degli strumenti per la lettura del bisogno sociale e come sede per coinvolgere il volontariato e sviluppare sinergie con ed il privato sociale nella realizzazione del sistema integrato di protezione sociale.

2. Il servizio sociale territoriale

1. I Quartieri attuano i programmi di intervento in ambito sociale per mezzo del Servizio Sociale Territoriale, articolazione organizzativa di Quartiere a cui sono preposti Responsabili individuati dai Direttori di Quartiere.

2. I Direttori di Quartiere curano l'integrazione delle attività dei Servizi Sociali Territoriali con l'insieme degli interventi e dei servizi promossi ed erogati nei Quartieri.

3. Le funzioni del servizio

1. Il Servizio Sociale Territoriale integra le seguenti funzioni:
 - sportello sociale;
 - Servizio sociale professionale.
2. Le 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.
3. 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

4. Coordinamento tecnico - professionale

1. 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.

2. 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;

5. Il processo per l'ammissione dell'utente alle prestazioni

1. L'orientamento al sistema territoriale dei servizi sociali è garantito dallo Sportello Sociale attivato in ogni Quartiere.

2. L'accesso al sistema territoriale dei servizi sociali avviene attraverso la valutazione dello stato di bisogno, effettuata dagli operatori del servizio professionale e formalizzata nel piano di assistenza individualizzato (PAI). Qualora il caso lo richieda, l'esame professionale è rimesso alle unità interdisciplinari di valutazione.

3. L'ammissione alle prestazioni previste dal PAI è disposta dal direttore di Quartiere o suo delegato, tenuto conto delle risorse complessivamente disponibili, in modo che sia assicurata al Quartiere la capacità di far fronte, in ogni momento, alle situazioni di maggiore gravità.

6. Gli strumenti per la qualità

1. L'amministrazione coordina le azioni per la qualità attraverso il Comitato cittadino per la qualità, composto dai Direttori dei Quartieri o loro delegati. Il Comitato individua, all'interno dell'Amministrazione, il referente per la Qualità.

2. Il Comitato elabora ed approva le strategie e gli obiettivi per la Qualità, che vengono articolati nel Programma per la qualità.

3. I Servizi Sociali Territoriali predispongono rilevazioni della soddisfazione dell'assistito in merito all'efficienza, all'efficacia dei PAI e alla qualità del servizio.

4. 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. Il manuale descrive in particolare:

- a) le singole fasi in cui si articola il processo per l'ammissione alle prestazioni;
- b) la modulistica a disposizione dell'utenza;
- c) le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti;
- d) le procedure e le istruzioni per gli operatori, con particolare riguardo al corretto utilizzo del sistema informativo;
- e) le funzioni di supporto ed impulso affidate al referente per la qualità.