 Comune di Bologna	<b>GIUNTA</b>	<b>Seduta Del 29/07/2008</b>
		<b>Progr. n. 234/2008</b>
	<b>oggetto: ATTUAZIONE DELLA DELIBERAZIONE CONSILIARE ODG N. 197/07 SUL DECENTRAMENTO AI QUARTIERI IN MATERIA DI SERVIZI ALLA PERSONA: ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI</b>	<b>P.G. n. 184742//2008</b>
		<b>Atto deliberativo</b>

LA GIUNTA

Premesso che:

- Il Consiglio Comunale, con propria deliberazione del 22.12.2006, O.d.G. n. 220, ha approvato gli "Indirizzi sul sistema cittadino integrato di interventi e servizi sociali, sociosanitari, educativi e scolastici e sui contratti di servizio con le ASP".
- Il Consiglio Comunale, in attuazione dei suddetti indirizzi, con propria deliberazione del 22.10.2007, OdG. N. 197, ha deciso il completamento del processo di delega ai Quartieri in materia di servizi alla persona.
- Con proprio atto di indirizzo del 20.11.2007, PGN 274659/07 la Giunta ha proceduto alla nomina di un comitato guida, coordinato per la Direzione Generale dal Direttore Operativo, con il compito di presidiare l'implementazione del processo di delega ai Quartieri. Fra le azioni prioritarie da mettere in atto tempestivamente, l'atto di indirizzo individuava, in primis, la predisposizione di un progetto operativo di organizzazione dei servizi delegati, con particolare attenzione a quelli di nuova delega, quale il Servizio Sociale Territoriale.
- Il Comitato guida, d'intesa con il Comitato dei Direttori dei Quartieri, ha elaborato il documento "Il sistema cittadino integrato degli interventi e dei servizi sociali. L'organizzazione", nel quale sono descritte le funzioni e l'organizzazione delle attività dei Servizi Sociale Territoriali, le funzioni dei Settori centrali e dell'Ufficio di Piano, nonché un'ipotesi sui servizi da assicurare tramite la gestione delle ASP cittadine;
- Il documento di cui sopra, contiene indicazioni di carattere gestionale che debbono essere affidati alla responsabilità dei Direttori interessati, con il coordinamento della Direzione Generale; contiene, altresì, ipotesi sulla gestione dei servizi oggetto di delega, che è opportuno sottoporre alle valutazioni dei Quartieri prima della loro traduzione in termini operativi.

Rilevato che la Giunta Comunale, in data 29.4.2008, con proprio atto di indirizzo, P.G. n. 102245/08:

- ha fatto proprio il documento "Il sistema cittadino integrato degli interventi e dei servizi sociali", il cui testo è stato rivisto ed integrato, alla luce dell'esame da parte della Conferenza dei Presidenti dei Quartieri e della Giunta stessa;
- ha dato mandato ai Direttori interessati di attivare tutte le azioni di carattere gestionale necessarie a rendere operative le deleghe ai Quartieri nei tempi previsti, con la supervisione del Comitato Guida;

- ha assunto l'orientamento di proseguire il confronto con i Presidenti e i Consigli dei Quartieri sugli orientamenti contenuti nel documento che attengono in particolare al rapporto con le ASP e i relativi contratti di servizio per recepire valutazioni, contributi e orientamenti da parte dei Quartieri.

Dato atto che:

- i Consigli dei Quartieri hanno esaminato il documento e hanno fornito indicazioni e suggerimenti, coordinando le loro osservazioni con l'espressione contestuale di parere sulla proposta di Regolamento generale in materia di servizi sociali, come da documentazione agli atti;

- che le osservazioni dei Consigli dei Quartieri riaffermano, in particolare, l'esigenza che i Quartieri esercitino un ruolo concreto nell'attività di programmazione e di sviluppo dei servizi e nella relazione con i produttori dei medesimi (ASP, soggetti convenzionati e accreditati);

- che, a seguito degli approfondimenti e della discussione, che ha visto coinvolte anche le Commissioni consiliari competenti, è stato rivisto in forma definitiva il documento "Il sistema cittadino integrato degli interventi e dei servizi sociali", che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (a sua volta corredato da una serie di tabelle, in atti);

Considerato che, sulla base delle premesse di cui sopra, dovranno essere definiti appositi contratti di servizio con le singole ASP, in coerenza con gli indirizzi contenuti nelle richiamate deliberazioni consiliari e nel presente provvedimento;

Dato atto che, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgl. 18.8.2000, n. 267, è stato richiesto e formalmente acquisito agli atti il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento espresso dai Responsabili dei Settori Coordinamento Sociale e Salute, Affari Istituzionali e Decentramento, Coordinamento Amministrativo Quartieri;

Su proposta congiunta dei Settori Coordinamento Sociale e Salute, Affari Istituzionali e Decentramento e Coordinamento Amministrativo Quartieri;

A voti unanimi e palesi

delibera

1. di approvare, per i motivi espressi in premessa, il documento "Il sistema cittadino integrato degli interventi e dei servizi sociali", che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

2. di dare mandato ai Direttori interessati di attivare tutte le azioni di carattere gestionale necessarie a rendere operative le deleghe ai Quartieri nei tempi previsti, con la supervisione del Comitato Guida di cui in premessa;

3. di dare atto che, con appositi atti, si procederà alla definizione dei contratti di servizio con le singole ASP, in coerenza con gli indirizzi contenuti nelle deliberazioni consiliari richiamate in premessa e nel presente provvedimento.

p. Il Direttore del Settore  
Coordinamento Sociale e Salute t.a.  
Il Funzionario  
Cristina Zerbini

Il Direttore del Settore  
Davide Minguzzi

La Direttrice del Settore  
Francesca Bruni

Documento allegato, parte integrante:



**COMUNE DI BOLOGNA**

**IL SISTEMA CITTADINO INTEGRATO  
DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI**

**L'organizzazione**

**Allegato alla deliberazione della Giunta comunale P.G. n. 184742/2008, "Attuazione della deliberazione consiliare OdG n. 197/07, sul decentramento ai Quartieri in materia di servizi alla persona: organizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali."**

IL SISTEMA CITTADINO INTEGRATO  
DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI  
L'organizzazione

1. Scopo del documento
2. Articolazione del sistema integrato
3. I Quartieri – I Servizi Sociali Territoriali
  - 3.1 *Finalità dei SST*
  - 2 *Collocazione organizzativa e logistica dei SST*
  - La struttura organizzativa*
  - 3.4 *Le funzioni educative professionali*
  - 3.5 *Coordinamento tecnico – professionale (CORE)*
  - 3.6 *Il sistema informativo*
  - 3.7 *I Processi di accesso e presa in carico*
  - 3.8 *Ricognizione dei servizi erogati oggetto di delega e ipotesi di organizzazione delle attività*
4. Il Settore Coordinamento Sociale e Salute e l'Ufficio di Piano
  - 4.1 *Il Settore Coordinamento Sociale e Salute,*
  - 4.2 *L'Ufficio di Piano*
    - 4.2.1 *Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio di piano*
    - 4.2.2 *Tavolo di coordinamento, integrazione e raccordo*
    - 4.2.3 *Principali processi*
5. Le strutture di supporto alla rete
  - 5.1 *Settore Amministrativo Quartieri*
  - 5.2 *Ufficio Tutela*
  - 5.3 *Equipages multidisciplinari*
6. Le aziende pubbliche di servizi alla persona
  - 6.1 *Funzioni delle ASP*
  - 6.2 *Ipotesi di servizi da assegnare alle ASP tramite contratto di servizio*
- 7 *Precisazioni finali*

# **IL SISTEMA CITTADINO INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI**

## **L'organizzazione**

### **1. 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 dei cittadini 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, ed è 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 e operativa tra sistema sanitario, sistema socio assistenziale e sistema educativo scolastico.

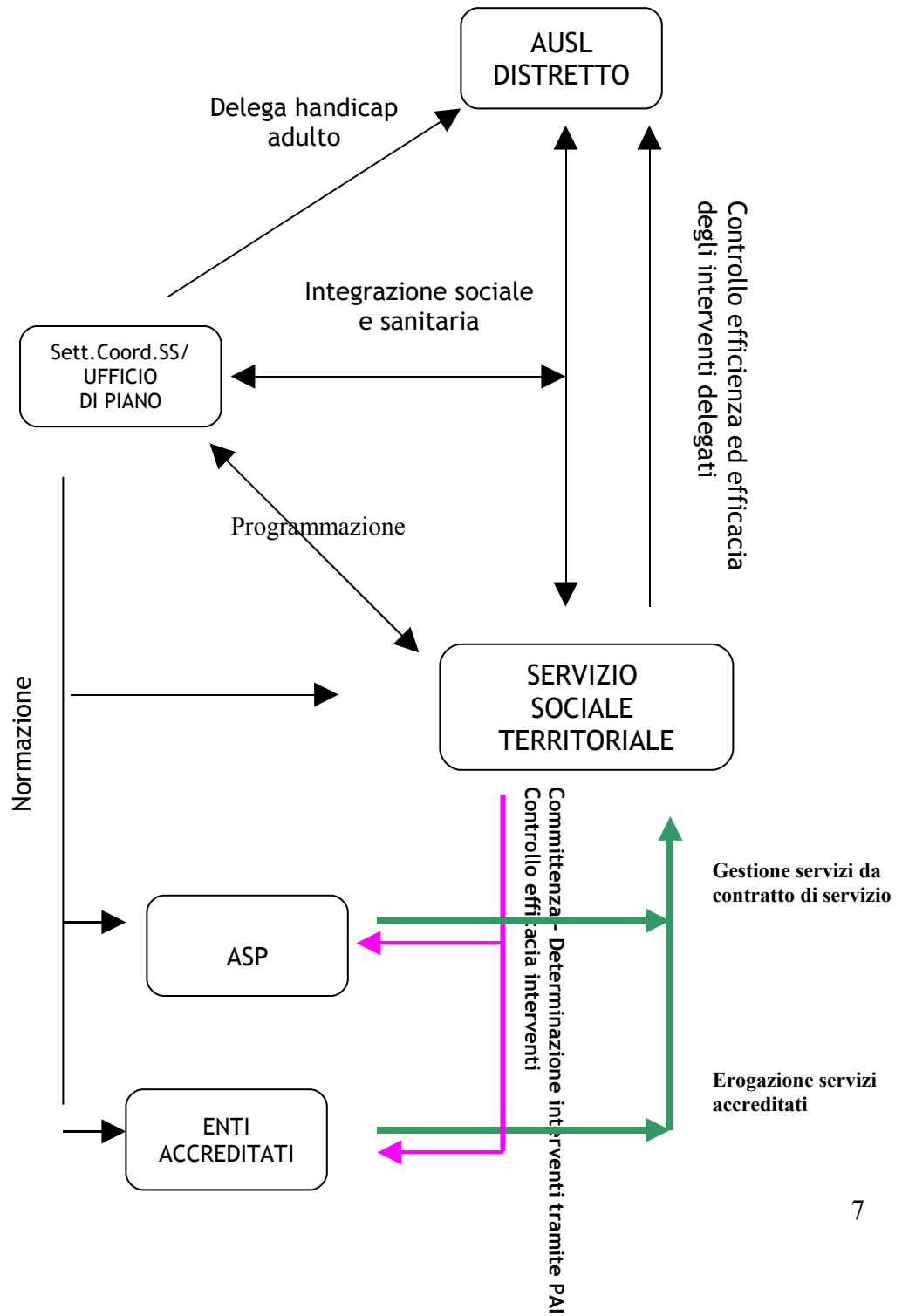
### **2. Articolazione del sistema integrato**

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



### **3. I Quartieri – I Servizi Sociali Territoriali**

#### **3.1 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 dell'organizzazione.

#### **3.2 Collocazione organizzativa e logistica dei SST**

I SST sono un'articolazione organizzativa dei Quartieri del Comune di Bologna: ognuno dei nove Quartieri ha il proprio SST.

La programmazione e l'attuazione delle linee d'intervento a livello di quartiere s'ispirano al modello del servizio sociale di comunità e sono integrate con la programmazione degli altri ambiti d'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.

#### **3.3 La struttura organizzativa**

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

Il Responsabile è 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 e 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.

### **3.4 Le funzioni educative professionali**

Ora 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, esso sarà collocato presso i Servizi Scolastici del Quartiere, con lo scopo di favorire l'integrazione degli interventi a favore dei bambini e degli adolescenti. In tutti i casi, il Servizio Educativo Professionale 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, in raccordo con l'Ufficio Tutela;
- prevenzione, ascolto, sostegno e accoglienza per minori vittime di abuso, maltrattamento e abbandono, in raccordo con l'Ufficio Tutela;
- sviluppo di opportunità per adolescenti e giovani nei loro ambienti di vita, anche attraverso l'utilizzo di spazi di ascolto, aggregazione e socializzazione;
- promozione e 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 socio educative promosse o sostenute dal Quartiere;
- gestione delle attività dello spazio neutro libero per ragazzi, genitori, insegnanti.

### **3.5 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 socio assistenziali, 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.

### **3.6 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.

#### **3.7 I Processi di accesso e presa in carico**

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

<b>Processo</b>	<b>Unità Organizzativa competente</b>
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.

Durante la realizzazione del PAI, la Responsabile del Caso ha la funzione di monitorare la regolare attuazione del programma, indirizzare i soggetti che erogano le prestazioni e i servizi al fine di migliorare l'efficacia degli interventi, promuovere un utilizzo ottimale delle risorse, per evitare sprechi e diseconomie, intervenire tempestivamente a modificare il PAI nel caso si dimostrasse inefficace o superato dall'evoluzione delle condizioni dell'assistito, segnalare al responsabili del SST gli inconvenienti registrati.

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 raccogliatore 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.

### ***3.8 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 e interventi oggetto della delega, per i quali è stata compiuta una ricognizione delle attività ora 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 sia 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 sia 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 ora 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 ed 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 e ai progetti d'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 d'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 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/un'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 un'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.

Sia per le **richieste d'indagini** sia per l'attuazione dei provvedimenti dell'AG occorre assicurare all'Autorità Giudiziaria un unico punto di ricezione.

Per l'attuazione dei provvedimenti dell'A.G. relativamente a tutela, affido ai servizi sociali, vigilanza, vale il principio della territorialità. I decreti devono essere inoltrati al Quartiere di residenza o domicilio per la loro attuazione

Il responsabile del servizio Sociale Territoriale a seguito del ricevimento da parte dell'ufficio tutele assegnerà o invierà il provvedimento al responsabile del caso, che curerà poi gli aspetti gestionali, trasmettendo gli atti prodotti all'Ufficio Tutele per l'inoltro all'Autorità Giudiziaria.

L'assegnazione dei casi terrà conto degli accordi che verranno assunti con l'Azienda USL in particolare riferita alla Equipe Multidisciplinare per i Minori (Unità di Valutazione Minori).

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 proseguimento del processo sono 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**”, “**minori vittime della tratta**” e di “**minori non riconosciuti alla nascita , rinvenuti in un luogo qualsiasi del territorio comunale**”, 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 e agli affidi.

L'attività del Centro delle Famiglie sarà gradualmente decentrata nei Quartieri, fatte salve le attività concernenti l'istruttoria per affidi ed adozioni. Il modello organizzativo definitivo sarà perfezionato anche in relazione al contratto di servizio con ASP Irides.

Area Anziani

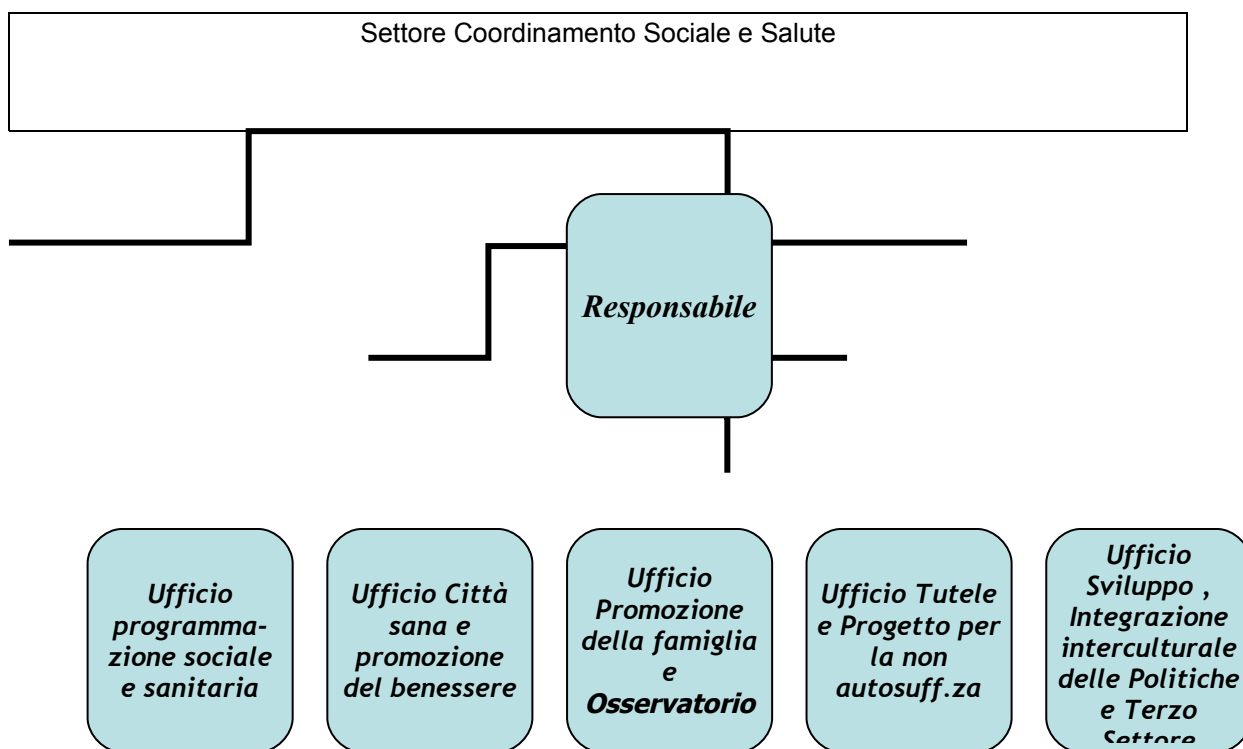
Le attività oggetto di trasferimento riguardano in particolare i progetti di prevenzione (che in futuro saranno compresi nel contratto di assistenza domiciliare), le procedure amministrative-contabili relative agli assegni di cura e le procedure di gestione del sistema delle Case di cura, Case protette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

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

## 4. Il Settore Coordinamento Sociale e Salute e l'Ufficio di Piano

### 4.1 Il Settore Coordinamento Sociale e Salute,

- assicura l'integrazione del sistema socio assistenziale 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 Sviluppo delle Politiche de Terzo Settore assicura l'impulso alla innovazione e il raccordo tra le diverse componenti del sistema integrato su specifiche tematiche e ambiti di riferimento.



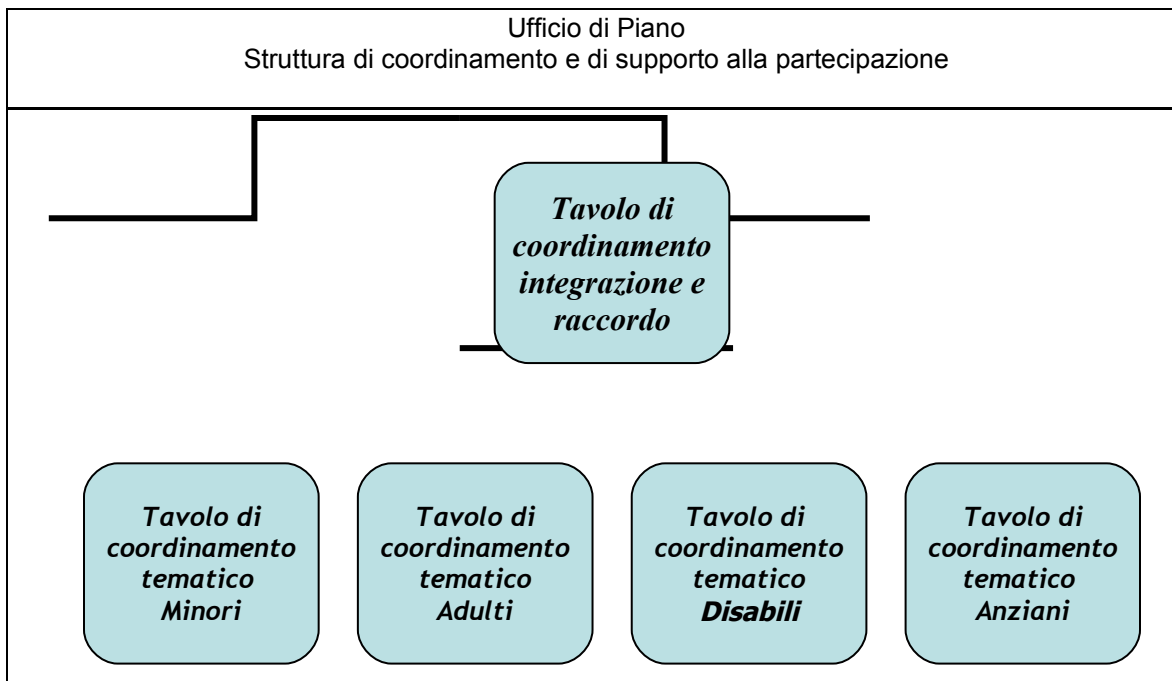
### 4.2 L'Ufficio di Piano

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 e supporta il funzionamento degli organismi della partecipazione, favorendo la partecipazione del Terzo Settore, fin dalla fase della programmazione e 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 d'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 allo sviluppo 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



#### **4.2.1 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.

#### **4.2.2 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:

- Direttore del Settore Coordinamento Sociale e Salute,
- 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.

L'ufficio di Piano è coordinato da uno dei suoi componenti individuato dal Sindaco, d'intesa con il Direttore generale dell'AUSL.

#### **4.2.3 Principali processi**

##### Processo di 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 predispone un documento che contestualizza la norma regionale con 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 d'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 ai Consigli di Quartiere.

##### Processo di Regolazione

L'Ufficio di Piano:

- ha un ruolo d'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 d'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 ai Consigli 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 e approva la Politica per la Qualità, che è articolata 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 allegati 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 e aggiorna periodicamente la carta dei servizi, nella quale devono 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.

#### Processo di 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 è denominato committenza.

La normativa regionale prevede ora 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 e che operano in un regime di sussidiarietà.

## **5. Le strutture di supporto alla rete**

### **5.1 Settore Amministrativo Quartieri**

Il Settore Amministrativo quartieri assicura:

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

### **5.2 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 è istituito presso il Settore Coordinamento Sociale e Salute, unificando uffici e attività ora operanti presso diverse articolazioni operative del Settore stesso.

Le funzioni svolte dall'Ufficio Tutele sono:

- assicurare il rapporto con la magistratura, garantendo l'attuazione dei provvedimenti attraverso i SST;
- gestire i patrimoni dei tutelati;
- fornire consulenza giuridica ai SST sulle tutele e sui provvedimenti dell'AG;
- 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 quest'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;
- sviluppo di flussi proceduralmente definiti assicurando l'adempimento dei provvedimenti ricevuti.

-

### **5.3 Equipe multidisciplinari**

I Servizi sociali territoriali, nella valutazione dei bisogni delle persone e dei nuclei familiari, fanno 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, in conformità a 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 socio-sanitarie.

Da tempo Comune e servizi dell'AUSL hanno convenuto sull'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 e adolescenti in condizioni sociali difficili, che presentano anche patologie psicotiche o psichiatriche.

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

Occorre inoltre far evolvere verso la dimensione di equipe integrata, il gruppo di concertazione e coordinamento, già funzionante nell'area adulti e formata da operatori del comune, dell'AUSL e del privato sociale.

Tutte queste equipe vanno organizzate sulla base di rapporti convenzionali tra Comune e AUSL, nell'ambito della regolazione dell'integrazione sociosanitaria, prevedendo sempre la presenza di operatori dei SST e il monitoraggio e coordinamento dell'Ufficio di Piano.

## **6. Le aziende pubbliche di servizi alla persona**

### **6.1 Funzioni delle ASP**

Le ASP svolgono tre tipi di attività:

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

#### ASP Giovanni XXIII

Case di riposo per anziani  
Case 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, in conformità a 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 a 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.

**6.2 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 assegnare all'ASP Giovanni XXIII, l'obiettivo di realizzare, 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, qualificazione e integrazione nel sistema assistenziale delle collaboratrici familiari (badanti), che dovrà prevedere un forte ruolo di coordinamento e propulsione da parte dell'ASP;
- il nido sul posto di lavoro, aperto al territorio.

Si ipotizza di assegnare all'ASP Poveri Vergognosi l'obiettivo di realizzare:

- l'offerta di strutture residenziali (a bassa soglia, di primo e secondo livello) e semiresidenziali, destinate a persone adulte e immigrate; le strutture sono ora affidate dall'Amministrazione Comunale a diversi fornitori privati tramite specifici contratti;
- gli interventi all'interno della casa circondariale della Dozza,
- il Pronto Intervento Sociale per le attività sociali di emergenza, negli orari e nelle giornate in cui i SST non sono in funzione, rivolta a persone minori, adulte, anziane e disabili, d'intesa con le altre due ASP;
- l'accoglienza dei rifugiati e dei richiedenti asilo;
- uno sportello informativo per gli immigrati di secondo livello;
- il centro diurno Margherita per anziani con Alzheimer;
- il progetto di sviluppo dell'offerta di posti di casa protetta/RSA per anziani, previsto dal programma per la Non Autosufficienza;
- il progetto Albergo popolare e i progetti di strutture di ospitalità per lavoratori.

Si ipotizza di assegnare all'ASP IRIDeS l'obiettivo di realizzare:

Area Minori e Famiglie

- l'offerta di strutture residenziali e semiresidenziali destinate a minori e/o donne con bambini, ora assicurate dall'Amministrazione Comunale attraverso l'affidamento della gestione a diversi fornitori privati, tramite specifici contratti;

- l'erogazione delle prestazioni socio assistenziali destinate a Minori stranieri non accompagnati e vittime della tratta, e minori non riconosciuti alla nascita tramite presa in carico ed elaborazione del PAI;
- iniziative educative estive per bambini e adolescenti ;
- un micro nido, nella sede messa a disposizione dall'ASP Poveri Vergognosi;
- gli interventi concordati con il Centro Giustizia Minorile;
- il Progetto di Centro polifunzionale per i giovani, in via delle Ruote;
- il Progetto di una nuova Comunità per minori;
- un intervento educativo integrato nel Progetto Sala Borsa;
- la realizzazione di programmi per la promozione delle famiglie;
- la promozione e il sostegno dei percorsi adottivi e di affido familiare;

#### Area disabili

- il servizio invalidi civili;
- il Centro Adattamento Ambienti domestici;
- il Centro Documentazione handicap;
- la redazione della sezione "disabili" della banca dati per gli sportelli sociali.

### **7 Precisazioni finali**

- Per quanto attiene all'ammissione alle strutture residenziali e semiresidenziali (per adulti e minori), spettano al Quartiere la gestione e 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 al Quartiere e la presa in carico al SST, in base a criteri da definirsi, una volta conclusa la situazione di emergenza;
- Per la gestione delle borse lavoro rivolte a minori e adulti, si prevede il coinvolgimento degli Sportelli Lavoro, sull'attività di raccordo tra domanda e 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 sarà assicurata dall'ASP Poveri Vergognosi, con modalità strettamente integrate alle funzioni dei servizi sociali territoriali;
- la gestione dei progetti educativi di strada (per minori e adolescenti) e le 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 sopra quartierile;