

Relazione sulla performance 2013

Sguardo sull'andamento delle attività nell'anno

L'anno 2013 si caratterizza innanzitutto per il trasferimento definitivo del personale dai Comuni ad ASC, sulla base di un accordo sindacale che viene siglato a fine 2012.

ASC si organizza con un'unità di personale interna dedicata alle funzioni del personale e con il *service* effettuato dal Comune di Casalecchio per la gestione della parte giuridica ed economica.

Si consolida, poi, la gestione dei servizi educativi con la c.d. "garona", che vede il nuovo contratto decorrere da settembre 2012. L'anno, tuttavia, si caratterizza per il contenzioso con le organizzazioni sindacali per la riduzione degli interventi afferenti a taluni lotti che comportano una riduzione dell'occupazione delle cooperative di uno-due lavoratori e che le cooperative, così dicono, non riuscirebbero a riassorbire. Tali riduzioni, in particolare sul lotto 4 (afferente l'area del disagio minori), discendono dalla necessità di una riorganizzazione di tali servizi, per consentire di garantire ai minori del nostro territorio servizi più efficaci ed efficienti.

Tutto l'anno, a fronte dell'aumento delle situazioni in emergenza abitativa per sfratti diventati esecutivi, ASC Insieme lavora per l'individuazione di risposte diversificate al problema; nel corso dell'anno inizia anche la ricerca di una struttura da adibire ad accoglienza temporanea (albergo popolare): vengono quindi visti almeno 3 alberghi non più utilizzati e per ciascuno si avvia lo studio di fattibilità. Solo al termine dell'anno viene individuata la struttura più adeguata, per la quale è ancora in corso la programmazione. Sul progetto di Albergo Popolare viene richiesto, ed ottenuto un finanziamento specifico dalla Fondazione del Monte.

Sempre alla ricerca di finanziamenti possibili, prosegue nel corso dell'anno il progetto già avviato con il Progetto INPDAP e ASC partecipa anche alla progettazione per l'anno 2014.

Rispetto alle aree in cui si articolano le attività dell'Azienda si segnalano i principali aspetti di interesse relativi all'attività dell'anno 2013, di seguito evidenziati.

Rispetto all'area anziani si segnala:

- si è provveduto al completamento della riorganizzazione dei servizi domiciliari. Il Progetto Dimissioni protette e il Progetto Badando hanno arricchito la rete dei servizi distrettuali permettendo risposte veloci e flessibili alle famiglie. Relativamente al progetto Badando si segnala il consistente aumento di pacchetti di assistenza erogati passati da circa 70 (2012) a 99 (2013) si tratta di ore di assistenza acquistata da agenzie di somministrazione che erogano il servizio con assistenti familiari in contratto di somministrazione; complessivamente tramite questo strumento sono state rese circa 9.000,00 ore di tutela socio-assistenziale;
- si è provveduto all'implementazione delle giornate di apertura del centro socio-ricreativo Sereno di Monte San Pietro; anche in questo caso il servizio, che consiste nell'aggregare anziani autosufficienti o lievemente non autosufficiente a rischio di isolamento attraverso l'organizzazione di attività ludico ricreative, permette una risposta efficiente e flessibile in un'ottica di prevenzione della non autosufficienza;
- con lo stesso intento di aggregare la domanda per aumentare l'efficienza degli interventi assistenziali si è sperimentato a Crespellano il progetto "Abitare solidale". Attraverso un questionario sono stati individuati i bisogni di un gruppo di inquilini residenti in uno stabile comunale destinato ad anziani e disabili e, attraverso uno sguardo professionale, si è provato ad effettuare gli incroci tra bisogni e le disponibilità o a proporre soluzioni "ottimizzanti" l'utilizzo delle risorse impiegate per l'assistenza;

- la realizzazione del progetto “Badando sempre” finanziato dall’Inps ex gestione Inpdap. “Badando sempre”, poi Home Care Premium, consiste nell'erogazione di contributi economici e servizi a sostegno dell'assistenza familiare. Gli interventi sono rivolti a dipendenti pubblici e pensionati/e ex Inpdap, ai loro coniugi conviventi e ai familiari di primo grado non autosufficienti. Il progetto è attivo dal mese di marzo 2012. La prima fase ha visto l'erogazione delle provvidenza in base ad un PAI effettuato dall'assistente sociale e condiviso dalla famiglia, da settembre 2013 invece i contributi e i servizi vengono erogati in misura proporzionale a due variabili: Isee nucleo familiare e punteggio sociale di non autonomia valutato dall'assistente sociale sulla base di una griglia predefinita. L'attivazione di questo progetto, che finanzia interventi ad un target che corrisponde a circa il 10% della popolazione complessiva, ha permesso di liberare risorse economiche a favore di altri ambiti;
- si e' fortemente investito sul ruolo dell'assistente sociale responsabile del caso. E' il professionista in grado di valutare il bisogno e le risorse con attenzione alla specificità della persona definendo progetti di aiuto in affiancamento alle famiglie. Questo percorso avviene ricomponendo, mettendoli in comunicazione, gli elementi del sistema, ed evidenziando il ruolo di case manager, facendo emergere la capacità di affrontare obiettivi complessi utilizzando una quantità diversificata di risorse;
- si è concluso il percorso di internalizzazione dei Centri diurni gestiti dall'Azienda e l'individuazione di un'unica responsabilità gestionale del processo assistenziale in capo all'Azienda stessa. Si sono inoltre poste solide basi per effettuare lo stesso percorso relativamente al secondo nucleo della CRA di Crespellano. Il fulcro dell'azione e' l'individuazione di agenzie di somministrazione in grado di fornire personale per le sostituzioni degli operatori assenti per ferie e malattia;
- durante l'anno 2013 si e' provveduto ad un confronto con le organizzazioni sindacali e l'AUSL di Bologna relativamente alle “Indicazioni operative per l'aiuto all'assunzione dei farmaci nei centri diurni per anziani”. Questo confronto ha permesso una migliore applicazione delle procedure operative attuali, una consistente riduzione dei farmaci assunti dagli anziani durante la giornata al centro e la volontà di rivedere le procedure alla luce della ridefinizione del target dei servizi avvenuta con l'accreditamento e la DGR 514/90;
- l'avvio del progetto fragilità sperimentato dall'AUSL nel Comune di Bologna. La fragilità è una condizione che collega la dimensione biologica e soggettiva della perdita di resistenza e di capacità di adattamento agli eventi negativi della vita, aumentando il rischio di ricovero ospedaliero e di morte. Fornire supporto alla fragilità significa prevenire e allontanare il momento della non autosufficienza puntando l'attenzione non solo sul singolo anziano ma promuovendo anche percorsi attraverso i quali l'anziano possa scoprire nuovi interessi e relazioni. I quattro filoni d'intervento sono:
 - la realizzazione e la gestione della banca dati fragilità territoriale strutturata e completa che raccolga tutte le persone fragili e il loro livello di fragilità, sia sanitaria che sociale, e il loro insieme;
 - un'indagine sulla qualità della vita percepita dall'anziano attraverso un questionario che ha lo scopo di validare l'indice di fragilità ottenuto tramite la banca dati;
 - iniziative di socializzazione attraverso le Associazioni di volontariato costituite in rete;
 - iniziative di formazione degli anziani attivi;
- l'avvio di un percorso finalizzato all'individuazione di nuove tecnologie da mettere al servizio delle famiglie per la gestione della non autosufficienza, con l'obiettivo di aumentare la qualità degli interventi sociali ma anche di ridurre i costi dell'assistenza.

Nell'Area Minori e Famiglie nel corso dell'anno 2013 sono stati raggiunti i seguenti obiettivi di lavoro:

- definizione e approvazione dell'accordo AUSL Distretto di Casalecchio di Reno/Asc InSieme per l'integrazione socio-sanitaria e l'istituzione dell'Equipes Territoriali Integrate (ETI) e delle Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) in ottemperanza alla DGR 1904/2011;

- attivazione delle ETI periodiche (ogni 30/40 gg.) sui vari territori comunali e delle UVM presso la sede, anche queste con cadenza mensile;
- confronto, ridefinizione e approvazione regolamento per la gestione degli sfratti e delle emergenze abitative; iniziale fase di implementazione nell'area;
- implementazione puntuale dei dati del bilancio di Pari Opportunità;
- prosecuzione nel lavoro di messa a punto del sistema informativo Sisam per il passaggio dei dati complessivi al nuovo sistema Garsia; partecipazione al gruppo di lavoro provinciale per la pianificazione complessiva dell'attività; organizzazione della formazione per il gruppo degli operatori interessati;
- riprogettazione degli interventi educativi a favore dei minori con disagio afferenti al Lotto 4; confronto, definizione e condivisione della nuova riorganizzazione; implementazione sul territorio;
- prosecuzione del progetto Educatore d'Istituto con monitoraggio/verifica costante anche attraverso i gruppi di raccordo (scuola/coop.va/servizio) al fine di utilizzare con maggiore adeguatezza le ore educative assegnate ad ogni istituzione scolastica;
- prosecuzione/incentivazione progetti di assistenza domiciliare per minori fragili con imputazione dei costi su FRNA;
- risoluzione di situazioni di disagio abitativo attraverso l'implementazione di progetti di convivenza con l'ausilio dell'Associazione Piazza Grande e della Coop.va La Rupe;
- erogazione di contributi economici a sostegno del reddito per nuclei in difficoltà, al fine di sospendere le procedure di sfratto e/o permettere la stipula di nuovi contratti di locazione evitando così il ricorso a strutture alberghiere o similari;
- monitoraggio/verifica costante dei progetti educativi di minori e/o di madri con figli inseriti presso comunità con particolare attenzione alle situazioni per le quali sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati e conseguentemente trasformazione dei progetti con minori costi (ad es. progetti di alta autonomia, ricongiungimenti famigliari, progetti di affidamento);
- prosecuzione della collaborazione con l'équipe AAA per progettualità comune, con aumento significativo dei progetti di famiglie accoglienti che, con costi contenuti, permettono di garantire ai minori un'accoglienza/sostegno temporanei al fine di creare contesti di vita e di crescita adeguati;
- monitoraggio/verifica del Progetto Linfa e avvio ed implementazione di azioni, attività, interventi nella logica distrettuale;
- definizione, pubblicazione e ricevimento domande relative al bando di accreditamento delle strutture per minori e/o madri con minori;
- definizione nuovi canoni 2013/2014 relativi agli interventi educativi Lotti 3 e 4 e monitoraggio/verifica dell'applicazione e andamento dei contratti di servizio;
- avvio di esperienze di terapia in strada su casi particolarmente complessi con supervisione sull'équipe da parte di psicologi e psichiatri della Fondazione Augusta Pini di Bologna.

Nell'Area dei disabili adulti i seguenti aspetti di interesse relativi all'anno 2013:

- proseguono e vengono rafforzati nell'anno i servizi e le attività dell'Area rivolti a persone disabili ed ai loro familiari in relazione ai servizi residenziali, semiresidenziali, di tempo libero, di sollievo e di supporto all'autonomia. Tali risultati sono stati possibili anche grazie alla compartecipazione degli utenti ai costi dei servizi essendosi nell'anno 2013 consolidata l'entrata relativa a pasti, trasporti e servizi residenziali;
- in relazione ai servizi accreditati è proseguito il percorso di monitoraggio dei contratti di accreditamento ed in particolare è stata costituita, in collaborazione con l'AUSL, la Commissione di verifica che ha provveduto ad una visita di controllo presso tutte le strutture residenziali e semiresidenziali del Distretto. In particolare poi è stato avviato un percorso di accompagnamento alle strutture accreditate per adeguarsi alla normativa in materia di attività integrative;
- è operativa e a pieno regime l'attività dell'Unità di Valutazione Multidimensionale, composta da tecnici AUSL e ASC, che valuta e verifica tutti gli inserimenti in servizi accreditati nonché altri interventi a favore di persone con disabilità con costi a carico del FRNA, interamente o parzialmente;

- è di luglio 2013 la Legge Regionale sui Tirocini che ha apportato rilevanti modifiche e limitazioni nell'utilizzo dello strumento di integrazione e inserimento al lavoro per disabili c.d. "borsa lavoro". Tale novità normativa ha comportato un grosso impegno e uno studio per utilizzare al meglio il nuovo strumento del tirocinio e dare risposta anche ad altri utenti, non idonei per tirocini, ma che necessitano di un intervento di aiuto e integrazione socio-lavorativa;
- tra i servizi semiresidenziali per disabili un numero considerevole e in aumento di utenti trova risposta nei servizi di Laboratorio di Transizione al Lavoro. Tali servizi non sono stati ancora accreditati e offrono una molteplicità di attività non omogenee e a volte con una progettazione non sufficientemente di qualità. Nel 2013 l'Area disabili ha intrapreso un lavoro di approfondimento e un Tavolo di lavoro congiunto con i gestori di tali servizi con l'obiettivo di omogeneizzare le risposte mantenendo le loro diversità ma anche specializzando e definendo meglio le loro caratteristiche;
- è stata realizzata nel 2013 la formazione per nuovi Amministratori di Sostegno. Il progetto, condotto dalla Fondazione Dopo di Noi, ha visto una considerevole partecipazione di volontari ed ha già portato alla nomina come AdS, da parte del Tribunale, di alcuni partecipanti al corso;
- Sono state ampliate le collaborazioni con le associazioni del territorio in diversi ambiti: il progetto SAP, che era già attivo con l'associazione Volhand nel territorio della Valsamoggia, è stato avviato anche nei territori di Casalecchio, Sasso Marconi e Zola Predosa in collaborazione con l'associazione Passo Passo; si è aperta una nuova collaborazione con l'associazione Basket Handicap che ha attivi corsi di basket per ragazzi disabili in interazione con ragazzi normodotati; in relazione allo sport si è realizzato nel 2013 un'importante attività di formazione per volontari e per allenatori sportivi per facilitare l'accesso e la frequenza di attività sportive da parte di disabili; ancora in collaborazione con l'associazione Passo Passo è proseguito e si è ampliato il progetto di autonomia/sollievo preso Ca' Bellocchio - il progetto vedi coinvolti anche il Distretto di Porretta e i Servizi dell'Azienda AUSL di Domotica e Ausilioteca di Corte Roncati; proseguono le collaborazioni con Fondazione dopo di Noi e con Casa Aperta Insieme per la realizzazione dei progetti di autonomia;
- Si sono consolidati alcuni progetti avviati negli ultimi anni: il progetto che cura la transizione dei disabili dall'area minori all'area adulti e il progetto "Adulti Fragili" che si occupa di adulti con difficoltà inseriti presso strutture con doppia presa in carico sia a servizi sanitari, psichiatria e Sert, sia ai servizi sociali (con costi in quota parte a carico del FRNA).

Nell'Area adulti il 2013 si caratterizza per:

- la prosecuzione della gestione dell'emergenza profughi del nord africa che ha visto la fuoriuscita di persone dal progetto, verso progetti di autonomia ed integrazione; la gestione all'insegna dell'economicità degli interventi ha garantito la prosecuzione del progetto ASC per tutto il 2013, pur a fronte del termine a marzo 2013 dei finanziamenti appositamente stanziati;
- un forte aumento del disagio adulto dovuto alla crisi economica ed in particolare di problematiche socio sanitarie; infatti gli adulti presi in carico dai Servizi territoriali sono stati complessivamente 514 (di cui 270 a Casalecchio di Reno) di cui 222 con problemi socio sanitari. Si prosegue ad un'attenta valutazione al fine dell'inserimento nel progetto "adulti fragili";
- la continuazione del progetto "Centro Risorse" per la ricerca di aziende disponibili ad accogliere borse lavoro. Si sta sperimentando l'aggiornamento della banca dati delle aziende attraverso l'impegno di una persona disabile appositamente formata;
- l'attivazione del progetto "voucher", al fine di individuare nuove possibilità lavorative e l'adesione a "cerchioinsieme", premio delle aziende solidali.

Trasversalmente alle aree anziani e disabili da segnalare l'avvio e consolidamento, in stretta collaborazione con l'AUSL, il privato sociale e con il Giudice Tutelare, del progetto di amministratore di sostegno, che facendo leva sulla sensibilità di alcuni cittadini di mettersi al servizio dei più fragili (prevalentemente anziani e disabili) ha reso possibile la gestione di diverse situazioni altrimenti ingestibili, anche sotto il profilo più strettamente di economicità delle risorse.

Si segnala in generale, e trasversalmente a tutte le aree di intervento, la recrudescenza delle problematiche connesse alla crisi economica e quindi all'espulsione dal mondo del lavoro (e al conseguente

impoverimento delle famiglie), alle difficoltà abitative (aumento degli sfratti per morosità nei confronti di nuclei familiari monoreddito, quando non completamente privi di sostentamento economico), alle situazioni di profondo disagio intra-familiare, che sfocia troppo spesso in episodi di violenza tali da imporre un allontanamento dal nucleo dei soggetti più fragili, per la messa in protezione.

I servizi, pur attrezzati sul fronte delle competenze tecniche per l'accesso, hanno faticosamente impattato l'inasprimento dei fenomeni, trovandosi alcune volte nell'impossibilità di fare fronte alle numerose situazioni, seppure sempre aperti a soluzioni alternative anche nella collaborazione preziosa con il privato sociale.

Nel corso dell'anno 2013 si consolida il progetto Bilancio di Pari Opportunità – Una rendicontazione sociale, lo strumento pensato da ASC per raccontare la sua storia, attraverso i punti di vista degli attori che ne fanno parte, e attraverso i numeri di attività, ma anche per rendicontare l'attività svolta quotidianamente a contatto con il disagio, attraverso l'analisi della dimensione di Generi, Genesi e Generazioni dei cittadini che usufruiscono dei servizi e delle risorse finanziarie impiegate. Uno strumento di trasparenza, di rendicontazione, ma anche di dialogo con la comunità che può sempre esprimere ipotesi di modifica e miglioramenti allo strumento. Uno strumento che nasce internamente ad ASC, continuamente implementato anche per consentire una valutazione negli anni futuri dell'attività prestata. Nell'anno 2013 vengono implementate modifiche rilevanti allo strumento, anche per consentire una confrontabilità dei dati.

Sul fronte della comunicazione, se prosegue anche nel 2013 l'opera della diffusione delle azioni e dei progetti portati avanti da ASC, nell'ottica di un fruttuoso scambio di buone prassi con l'esterno, si avvia il lavoro per la revisione del sito, nell'ottica sia di adempiere ai dettati normativi sulla trasparenza, sia di "comunicare meglio" il lavoro di servizio sociale.

Tra fine agosto ed inizi di settembre 2013 il personale di ASC viene coinvolto nell'operazione di disinnesco di una bomba della seconda guerra mondiale ritrovata presso un quartiere molto popoloso del Comune di Casalecchio di Reno. Come ente pubblico di protezione civile ASC viene coinvolta per gli aspetti inerenti i servizi sociali, il ricovero della popolazione durante le operazioni di disinnesco, e gli interventi di integrazione socio-sanitaria, questi ultimi in collaborazione con l'AUSL.

Consolidamento della struttura e personale

Come sopra evidenziato il consolidamento della struttura caratterizza l'impegno dell'azienda nell'anno 2013, soprattutto in relazione al trasferimento del personale dai Comuni ad ASC, nella consapevolezza che a fronte di un aumentato di disagio e quindi di una contrazione delle risorse disponibili sia la relazione tra operatore e cittadino a dover assumere un peso rilevante, in termini quantitativi e della qualità del servizio offerto.

Consolidamento che si affianca ad un'attenzione costante alle risorse umane che viene declinata attraverso la formazione, la supervisione al lavoro da parte di esperti esterni, il consolidamento delle relazioni sindacali. Quest'ultimo aspetto consente di tenere sempre monitorato l'andamento del passaggio del personale, rispetto al tema dell'omogeneizzazione dei diversi istituti contrattuali.

Da sottolineare che la spesa di personale resta nell'anno entro l'ambito definito in sede di studio di fattibilità per la nascita di ASC (marzo 2009), pur registrando una flessione al ribasso il rimborso degli oneri sanitari dovuti quali rimborso da parte dell'AUSL, sulla base di quanto definito dal DPCM del 2001.

Subito dopo le elezioni politiche 2013, Marilena Fabbri, eletta Onorevole alla Camera dei Deputati, già Presidente del CdA, si dimette dalla carica e resta nel CdA come consigliera (senza percepire alcun emolumento). Viene eletta Presidente del CdA Chiara Castelvetti, già consigliera.

Alla fine dell'anno ASC ridetermina gli atti fondamentali dell'azienda per la costituzione del Comune di Valsamoggia; con la fusione tra i 5 Comuni di Bazzano, Crespellano, Monteveglio, Castello di Serravalle

e Savigno si ridetermina, quindi, la percentuale di adesione dei Comuni ad ASC e quindi l'assetto complessivo dell'Azienda.

Nel corso dell'anno si procede all'approvazione dei Regolamenti di contabilità, per l'erogazione dei contributi, all'utenza e al privato sociale, e al regolamento sulla gestione delle situazioni in emergenza abitativa.

Bilancio

Il dato di consuntivo 2013 conferma sostanzialmente il dato previsto in sede di assestamento (luglio 2013), grazie ad un attento utilizzo delle risorse economiche ed al monitoraggio delle entrate.

Da segnalare il consolidamento del processo che vede l'imputazione di alcuni servizi ed interventi a valenza distrettuale ad una gestione unitaria, non ripartita tra i singoli Comuni, nell'ottica di avvicinare progressivamente il bilancio dell'Azienda all'obiettivo dell'omogeneità e della determinazione di una quota capitaria, individuata in sede politica come meta possibile di lavoro ed in sede tecnica come obiettivo imprescindibile del prossimo mandato amministrativo.

Sempre molto critico anche nel 2013 il trasferimento dei fondi dai Comuni ad ASC che non consente di contare su un flusso costante di cassa, tanto più problematico quanto a carico di ASC il pagamento mensile degli stipendi (a tutto il 2012 a carico dei Comuni).

Obiettivi conseguiti nel corso del 2013

Più nel dettaglio rispetto a quanto sopra esposto, rispetto agli obiettivi operativi previsti nel Piano programma 2013-2015 (come di seguito elencati) InSieme ha realizzato nell'anno 2013 le seguenti azioni:

Obiettivi previsti nel Piano programma 2013-2015	Azioni anno 2013
<p>Realizzare politiche del personale attente alla motivazione e alla formazione; Consolidare l'Azienda, attraverso politiche attente a creare senso di appartenenza del personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Organizzazione del lavoro degli operatori per consentire la partecipazione di attività di formazione esterna; – Organizzazione di momenti di consulenza periodica da parte di esperti giuridici agli operatori sui casi più complessi (supervisione, sostegno psicologico); – Consolidamento dei coordinatori operativi nell'ambito dell'organizzazione aziendale; – Monitoraggio ed implementazione del documento sulla sicurezza nei luoghi di lavoro; – Consolidamento della struttura organizzativa; – Organizzazione di momenti informativi e di coinvolgimento; – Avvio degli approfondimenti per l'elaborazione del piano della formazione di ASC; – Condivisione del lavoro di predisposizione del Bilancio di Pari Opportunità, per una puntuale rendicontazione sociale e predisposizione di modifiche al programma per garantire al confrontabilità dei dati.
<p>Favorire l'apporto e il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Avvio di un periodico confronto sui temi connessi alla gestione del personale e all'omogenizzazione di alcuni istituti contrattuali, dopo l'avvenuto

relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzata	trasferimento del personale dai Comuni (1 gennaio 2013).
Implementare progressivamente gli strumenti per il controllo di gestione, la piena messa a regime dei sistemi informativi ed informatici e la valutazione dei servizi e degli interventi, anche attraverso l'elaborazione di specifici indicatori di attività; contenimento delle spese	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento degli strumenti di controllo di gestione; - Messa a regime dei sistemi informativi ed informatici; - Implementazione del progetto "Bilancio di pari opportunità" (grazie alla collaborazione con Mosaico d'InSieme), di concerto tra le Aree operative e l'Area Contabilità e Bilancio; - Gestione efficace ed efficiente parco automezzi; - Contenimento della spesa per incarichi professionali.
Implementare progressivamente i regolamenti dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> - Approvazione dei regolamenti sull'emergenza abitativa, sulla concessione di contributi economici alle persone, sulla concessione di contributi economici ad enti ed associazioni.
Predisporre il programma di adeguamento alla normativa regionale in merito all'accreditamento di servizi socio-sanitari	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione del programma di adeguamento attraverso la definizione puntuale dei contratti di accreditamento; - Monitoraggio dei contratti di accreditamento (area anziani e area disabili adulti), anche in vista dei problemi connessi all'unicità gestionale.
Elaborare: Carta dei servizi e sistemi per il controllo/miglioramento della qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione della carta dei servizi riferita ad alcuni servizi/interventi.
Rendere progressivamente omogenee le tariffe, compatibilmente con le risorse finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio dell'applicazione del sistema tariffario area anziani e disabili adulti.
Approvare specifici accordi di integrazione socio-sanitaria con l'AUSL relativamente ai servizi e agli interventi che vedono una forte collaborazione tra Comuni e AUSL per l'accesso e la presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione attiva ai lavori promossi da UdP e AUSL per la definizione dei protocolli di integrazione socio-sanitaria nelle diverse aree di intervento; - Definizione e approvazione protocollo 2013 con AUSL.
Favorire la tempestiva presa in carico dell'utenza e valutazioni appropriate (anche nell'ottica di riduzione degli interventi impropri)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione delle azioni atte a favorire la risposta tempestiva nel caso di emergenze-urgenze, anche in raccordo con il PRIS.
Agevolare la comunicazione con l'esterno, per una maggiore visibilità e trasparenza dei servizi e degli interventi, per favorire l'accesso dei cittadini	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio dei lavori per il nuovo sito aziendale; - Implementazione e diffusione di strumenti di comunicazione diffusi e capillari; - Approvazione del nuovo Piano anticorruzione; - Partecipazione a convegni e seminari per la diffusione delle buone prassi dell'Azienda e per lo scambio di confronto con altre realtà.
Analizzare il sistema di appalti esistenti (AUSL e Comuni) e le forniture di servizi/interventi al fine di individuare possibilità di economicità ed ottimizzazioni, nel rispetto del principio della personalizzazione degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione dell'acquisizione delle forniture tramite MEPA; - Monitoraggio dei contratti afferenti alla cd. "garona"; - Monitoraggio e calmieramento della spesa riferita all'accoglienza nelle strutture di mamme e bambino/i o solo bambini (attivazione di nuove

	<p>sperimentazioni; accordi con i soggetti gestori; bando di accreditamento dei gestori delle strutture di accoglienza);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidamento dell'esperienza di acquisizione di mezzi per il trasporto di persone non autosufficienti attraverso la pubblicità pagata dal mondo produttivo. A fine anno 2013 sono 6 i mezzi così acquisiti dall'Azienda, per un risparmio di spesa che ammonta a circa 180.000 euro per il solo acquisto e a circa 18.000 euro all'anno di spesa corrente (per assicurazioni, manutenzioni e carburanti); - Gara per la somministrazione di lavoro interinale, in relazione all'obiettivo dell'unicità gestionale.
<p>Potenziamento delle azioni di informazione e coinvolgimento delle famiglie di utenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione del progetto AAA rispetto ai temi dell'accoglienza e dell'affido; - Organizzazione di periodici momenti di ascolto/confronto con utenti e/o loro familiari (anche della Casa Protetta); - Individuazione di metodologie e strumenti per la valutazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi.
<p>Riprogettazione di servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione dei progetti "Badando" e "Dimissioni protette"; - Razionalizzazione di servizi ed interventi rivolti alla domiciliarità (anche centri diurni), anche nell'ottica di favorire il lavoro di utenza svantaggiata (attraverso affidamenti diretti a coop di tipo b) - Implementazione progetto INPDAP e nuova progettazione per l'anno 2014; - Consolidamento di azioni per favorire autonomia dei profughi del Nord Africa (cd "emergenza profughi"), verso percorsi di fuoriuscita dalla presa in carico; - Partecipazione ai lavori di co-progettazione partecipata per l'elaborazione del Piano di Zona per la Salute ed il benessere sociale.
<p>Azioni di supporto alla crisi economica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estensione del progetto "prestiti sull'onore" a tutto il Distretto, collaborazione con il Centro Vittime per azioni di <i>money tutoring</i> e per lo sportello di ascolto; - Utilizzo dei fondi distrettuali per il sostegno economico degli adulti nell'ambito dell'area minori e famiglie; - Monitoraggio del protocollo sfratti e individuazione di correttivi per favorirne l'efficacia; - Interventi di mediazione con proprietari alloggi per la risoluzione favorevole di alcuni sfratti esecutivi; - Individuazione di modalità innovative per affrontare emergenza abitativa (co-housing, attivazione di modalità di convivenza, individuazione di utilizzo di fondi specifici per sostenere l'affitto, nell'ottica della prevenzione degli sfratti).