



Azienda Servizi alla Persona  
Ravenna Cervia e Russi

## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA RAVENNA CERVIA E RUSSI

### PIANO PROGRAMMATICO 2014 – 2016

<b>n.</b>	<b>Indice</b>	<b>Pag.</b>
1	Contesto di Riferimento	2
2	Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare	3
3	Risorse finanziarie ed economiche necessarie alla realizzazione degli obiettivi del Piano	7
4	Priorità di intervento, anche attraverso l'individuazione di appositi progetti	9
5	Modalità di attuazione dei servizi erogati e modalità di coordinamento con gli altri Enti del territorio	33
6	Indicatori e parametri per la verifica	34
7	Piano di valorizzazione del patrimonio immobiliare	35
8	Programma degli investimenti	37
9	Politiche del personale con particolare riferimento alla formazione, alla programmazione dei fabbisogni delle risorse umane ed alle modalità di reperimento delle stesse	39

## 1 Contesto di Riferimento

Il Piano Programmatico 2014-2016 dell'Azienda Servizi alla Persona di Ravenna, Cervia e Russi si colloca in un contesto di riorganizzazione istituzionale e territoriale importante, introdotto dalle normative regionali ( legge 21 e legge 12 del 2013 ) e dal completamento delle procedure per l'ottenimento dell'accreditamento definitivo di cui al DGR 514 del 2009 che ne caratterizzerà inevitabilmente l'andamento.

Tali novità normative assegnano, nell'ambito del ridisegno delle forme pubbliche di gestione dei servizi sociali, un ruolo di primaria importanza alle ASP e un conseguente ripensamento alla riorganizzazione di queste aziende, che potrebbe riguardare sia la componente istituzionale e di governo, sia la componente più prettamente gestionale, in un contesto, tra l'altro, sempre condizionato dalla profonda crisi economica del paese e dalla pressante spinta al contenimento della spesa pubblica.

I Comuni Soci della nostra azienda stanno ancora vagliando quali percorsi intraprendere per ottemperare alle indicazioni delle normative regionali in merito sia alla riorganizzazione delle funzioni amministrative delle unioni tra comuni, sia all'individuazione del soggetto gestore unico per i servizi accreditati, con la volontà di mantenere e consolidare i servizi erogati e i livelli di qualità raggiunti in un quadro di sostenibilità economica e di adeguatezza organizzativa.

In tale contesto l'individuazione da parte degli Enti Soci degli indirizzi strategici per il futuro dell'Azienda, può fornire l'occasione anche per definirne con chiarezza il suo ruolo nell'ambito della produzione di servizi alla persona, nella gestione dei servizi accreditati per anziani e disabili, in un'ottica di sussidiarietà tesa a valorizzare appieno le differenti potenzialità e risorse del territorio.

Da parte sua l'ASP di Ravenna, Cervia e Russi ha cercato di strutturarsi in questi anni in modo da raggiungere un radicamento nel territorio, attraverso la valorizzazione del servizio sociale territoriale come volano dello sviluppo del capitale sociale della comunità e l'utilizzo dello sportello sociale come " strumento " di lettura del bisogno sociale, necessario alla predisposizione dei principali strumenti di programmazione e di pianificazione delle politiche sociali.

Attraverso la gestione diretta delle case residenza per anziani e della gestione dei servizi sociali in ambito multisettoriale, ha sviluppato una specializzazione nel ruolo gestionale e un approccio aziendalistico, teso all'ottimizzazione dell'economicità, efficienza ed efficacia delle prestazioni.

L'esperienza condotta porta a riflettere di come il mantenimento della titolarità pubblica, di parte dei servizi, sia necessario per far conservare al sistema pubblico le competenze e le esperienze fondamentali per svolgere le proprie funzioni di verifica e controllo, di misura concreta della qualità dei servizi erogati sul territorio, di innovazione dei processi, di svolgimento di qualificate sperimentazioni sollecitate dai bisogni emergenti, di garanzia di stretta continuità con il sistema di committenza pubblica e di valorizzazione della professionalità del personale che già opera nei servizi.

In questo contesto ancora di incertezza, per l'anno 2014 l'Azienda non potrà che operare in continuità con l'anno precedente.

La prospettiva di lavoro per i prossimi anni, non potrà prescindere però dall'innovazione e semplificazione organizzativa e gestionale, per consolidare una flessibilità organizzativa e gestionale adeguata a rispondere alle esigenze dei Comuni Soci ed alla committenza pubblica in generale.

L'altro versante strategico su cui si dovrà ancora lavorare riguarda l'ottimizzazione della spesa e la ricerca di una maggiore efficienza di gestione, anche attraverso l'individuazione di nuove economie di scala, l'ulteriore perfezionamento del sistema di controllo di gestione interno e l'ottimizzazione dei fattori produttivi.

Non da ultimo la necessità di sperimentare nuovi settori di sviluppo delle attività, introducendo elementi di cambiamento nei servizi, in un confronto ed una collaborazione continua e costante con la rete delle offerte presenti nella comunità per trovare risposte adeguate ai molteplici bisogni di una società che cambia rapidamente.

## 2 Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare

### 2.1 I servizi per anziani a gestione diretta oggetto di accreditamento

La messa a regime dell'accreditamento definitivo dei servizi residenziali e semi residenziali per anziani e disabili rimane la sfida per il prossimo triennio.

Sulla base della comunicazione del comune di Ravenna la Cooperativa SOL.CO ha richiesto l'accreditamento (acquisita al prot.9236 del 30/6/2014) definitivo per le seguenti strutture e precisamente:

Casa Residenza Anziani e Centro Diurno "Garibaldi e Zarabini" di Ravenna;

Casa Residenza Anziani "S. Chiara" di Ravenna.

In data 30/6/2014, sulla base delle comunicazioni del comune di Cervia (acquisita al prot.9478 del 30/6/2014) e del comune di Russi (acquisita al prot.9479 del 30/6/2014) e fatto salvo eventuali modifiche dell'unità gestionale per le quali entrambi gli enti locali si sono riservati di decidere entro il 31/10/2014, è stato richiesto l'accreditamento definitivo per le seguenti strutture e precisamente:

- Prot. 9480 per il Centro Diurno "A. Baccarini" di Russi
- Prot. 9481 per la Casa Protetta "A. Baccarini" di Russi;
- Prot. 9482 per il Centro Diurno "F. Busignani" di Cervia;
- Prot. 9483 per la Casa Protetta "F. Busignani" di Cervia.

La situazione in ambito distrettuale risulta la seguente:

Strutture	Posti Protetti Convenzionati in accreditamento ASP	Posti Protetti Convenzionati in accreditamento SOL.CO	Note
<b>Case Residenza per Anziani</b>			
C.R.A. Garibaldi Ravenna		108	Oltre 1 posto autorizzato a libero mercato
C.R.A. S. Chiara Ravenna		60	
C.R.A. Baccarini Russi	62		Oltre 2 posti autorizzati a libero mercato
C.R.A. Busignani Cervia	66		
<b>Totale Posti</b>	<b>128</b>	<b>168</b>	
<b>Centri Diurni per Anziani</b>			
C.D. Garibaldi		30	
C.D. Baccarini Russi	20		
C.D. Busignani Cervia	20		Oltre 5 posti autorizzati a libero mercato
<b>Totale Posti C.D. gestione ASP</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	

Nelle more delle verifiche da parte dei Comuni soci e nell'incertezza normativa in materia di assunzioni, gli effetti dell'accreditamento in capo all'ASP delle sole strutture di Cervia e Russi saranno previsti solo a partire dall'anno 2015.

## 2.1 Servizi e attività assegnate in gestione dai Comuni soci e Azienda USL

L'ASP di Ravenna, Cervia e Russi gestisce interventi e servizi del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali conferiti dai Comuni Soci Ravenna e Russi con Contratto di Servizio dal 01/01/2010 in seguito allo scioglimento dell'ex. CSS.

Gli interventi e i servizi gestiti si sviluppano a partire dall'accesso al sistema integrato, attraverso lo Sportello Sociale a rete che l'ASP gestisce per i Comuni di Ravenna e Russi, per conto dei quali l'ASP esercita le funzioni del Servizio Sociale Territoriale e gli interventi di secondo livello sia sociali sia socio sanitari.

Per i Comuni di Ravenna e Russi l'ASP gestisce le attività relative all'integrazione socio - sanitarie regolate da Contratto di Servizio con l'AUSL.

Le caratteristiche ed i requisiti delle prestazioni da erogare da parte di ASP sono definite e corrispondono ai contenuti dei contratti di servizio sottoscritti e delle schede tecniche - economiche ad essi allegate.

I servizi e le attività conferiti per la gestione dai comuni di Ravenna e Russi, previsti nei Contratti di Servizio, e dall'AUSL si svolgono come di seguito descritto.

### 2.1.1 Organizzazione e processo di erogazione dei Servizi sociali territoriali

I Servizi Sociali Territoriali conferiti per la gestione dai Comuni di Ravenna e Russi e gestiti dall'ASP direttamente con proprio personale (ex personale dipendente del disciolto Consorzio per i Servizi Sociali trasferito all'ASP dal 01/01/2010) sono articolati in 4 Aree territoriali:

**AREA TERRITORIALE 1:** che comprende i seguenti territori: ex Circostrizione Prima; ex Circostrizione di Piangipane; ex Circostrizione di Mezzano, ex Circostrizione di S. Alberto. **Punti di accesso presenti sul territorio: 4**

<b>Punti di accesso sul territorio Area Territoriale 1</b>	Ex Circostrizione Prima - Via Maggiore, 122 - Ravenna Ex Circostrizione di Piangipane - Piazza XXII Giugno, 6 - Piangipane Ex Circostrizione di Mezzano - Piazza della Repubblica, 10 - Mezzano Ex Circostrizione di S. Alberto - Via Cavedone, 37 - S. Alberto
--	--

**AREA TERRITORIALE 2:** che comprende i seguenti territori: ex Circostrizione Seconda. **Punti di accesso presenti sul territorio: 1**

<b>Punti di accesso sul territorio Area Territoriale 1</b>	Ex Circostrizione Seconda - Viale Berlinguer, 11 - Ravenna
--	--

**AREA TERRITORIALE 3:** che comprende i seguenti territori: ex Circostrizione Terza, ex Circostrizione del Mare (2 punti di accesso). **Punti di accesso sul territorio: 3**

<b>Punti di accesso sul territorio Area Territoriale 3</b>	Ex Circostrizione Terza - Via Aquileia, 13 - Ravenna Ex Circostrizione del Mare (2 punti di accesso): - - Via Vecchi, 111 - Marina di Ravenna - Viale Petrarca, 432 - Lido Adriano
--	---

**AREA TERRITORIALE 4:** che comprende i seguenti territori: Comune di Russi, ex Circostrizione S.P. In Vincoli, ex Circostrizione Castiglione, ex Circostrizione Roncalceci. **Punti di accesso sul territorio: 4**

<b>Punti di accesso sul territorio Area Territoriale 4</b>	Comune di Russi - Via Trieste, 1 - Russi Ex Circostrizione S.P. In Vincoli - Via Pistocchi, 41/A - S. Pietro in Vincoli Ex Circostrizione Castiglione - Via Vittorio Veneto, 21 - Castiglione di Ra Ex Circostrizione Roncalceci - Via S. Babini, 184 - Roncalceci
--	---

Il processo di erogazione dei Servizi Sociali di norma avviene in base alle seguenti fasi:

1. ricevimento della domanda
2. individuazione del problema e delle risorse utilizzabili

3. definizione del Piano Assistenziale Individuale  
 4. verifica degli interventi previsti nel piano e valutazione della soddisfazione degli utenti

### RICEVIMENTO DELLA DOMANDA

ATTIVITA'	MODALITA' DI GESTIONE	OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
<u>Accogliere le richieste dei cittadini / informarli</u>	Presso i punti di accesso sul territorio negli orari di apertura stabiliti per l'accesso telefonico e l'accesso diretto al pubblico	Facilitare l'accesso delle richieste dei cittadini
	Il primo punto di incontro dei cittadini è un operatore competente ad orientare la domanda	Tutte le domande, in qualunque modo pervengano, sono evase, pertanto tutte le richieste dei cittadini ricevono una risposta (100%)
	Visita domiciliare in caso di impossibilità di accesso al servizio	L'accesso al servizio è comunque garantito
	Tutela della riservatezza dei cittadini	Garanzia di tutela della riservatezza dei cittadini (100%)
<u>Invio delle richieste all'assistente sociale</u>	Per le richieste che hanno bisogno di un approfondimento viene fissato un appuntamento con l'assistente sociale/operatore sociale di competenza per territorio	Definizione tempo massimo per l'attesa dell'appuntamento con l'operatore sociale
Analisi della richiesta	L'assistente sociale incontra l'utente e la sua famiglia o effettua almeno una visita domiciliare	Tutti gli utenti in carico al Servizio Sociale sono conosciuti direttamente e il bisogno viene individuato correttamente

### INDIVIDUAZIONE DEL BISOGNO E DELLE RISORSE ATTIVABILI

ATTIVITA'	MODALITA' DI GESTIONE	OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
Individuare il bisogno	Assieme all'utente viene individuato il bisogno	Condivisione dell'analisi del bisogno tra utente e assistente sociale
	Si evidenziano le risorse personali dell'utente, la sua consapevolezza del bisogno	La valutazione professionale del bisogno tiene conto delle risorse economiche del cittadino, della famiglia, delle risorse proprie dell'Asp e di quelle della rete sociale
	Il reddito della persona e del nucleo familiare è uno degli elementi all'interno della valutazione complessiva	Tale scelta permette di tutelare gli utenti più bisognosi
	Si valuta se attivare una valutazione integrata con l'AUSL (in primo luogo il medico di base)	Si programma congiuntamente agli altri soggetti istituzionali coinvolti sul tema

### DEFINIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

ATTIVITA'	MODALITA' DI GESTIONE	OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
Redigere il programma individualizzato	L'assistente sociale responsabile del caso è il referente per il progetto. Nel programma vengono individuati e concordati obiettivi, soggetti, azioni e i tempi per la loro attuazione e verifica	I/Il bisogno/o sono affrontati nel programma individualizzato concordato con l'utente. In questo vengono affrontati i bisogni dell'utente e della sua famiglia nella loro complessità
Attuare il programma individualizzato	L'assistente sociale responsabile del caso coordina gli interventi concordati anche con altre figure professionali e altri servizi	I bisogni presi in carico trovano risposta
	L'utente è informato dell'andamento del piano di lavoro (iter procedurale, tempi, ecc.)	Tutti i casi in carico sono trattati e vengono monitorati
	I tempi previsti sono rispettati	Rispetto dei tempi
		La collaborazione fra tutti i soggetti interessati continua per tutta la durata del piano

### VERIFICA DEGLI INTERVENTI E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ATTIVITA'	MODALITA' DI GESTIONE	OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
<u>Valutare l'intervento</u>	I progetti individuali vengono verificati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il problema evidenziato viene adeguatamente affrontato rispettando tempi e i costi programmati</li> <li>- I singoli casi in carico vengono verificati almeno una volta l'anno e, comunque, alla conclusione del progetto</li> <li>- Almeno ogni due anni ricerca campione sulla soddisfazione degli utenti</li> </ul>

La territorializzazione del Servizio Sociale e dei punti di accesso al Sistema Integrato di interventi e servizi sociali, rappresentano il requisito fondamentale che i comuni del Distretto di Ravenna intendono offrire ai propri cittadini, garantendo così informazioni e orientamento all'utilizzo dei servizi offerti, ascolto, prima valutazione del bisogno da parte di un professionista e l'adozione delle modalità più idonee a favorire il contatto anche con chi, per difficoltà personali o sociali, stenta a rivolgersi direttamente ai servizi.

Il processo che porta all'accoglimento della domanda del cittadino: accesso universalistico, informazione, orientamento/accompagnamento, approfondimento/prima valutazione del bisogno avviene, di norma, per fasi conseguenti all'atto del primo contatto, secondo lo schema che segue:

Operatore	Operatore Sportello Sociale	Assistente Sociale Territoriale	
Attività	Analisi della dimensione personale, familiare e sociale	Valutazione del bisogno	No PAI: accesso concluso
			PAI: presa in carico

### 2.1.2 Elenco Schede Tecniche Relative a servizi e attività assegnate in gestione dai Comuni di Ravenna e Russi

#### **SCHEDE TECNICHE – MINORI**

Sostegno ed accompagnamento alla gravidanza e maternità;  
 Consulenza e sostegno nello svolgimento dei compiti genitoriali e per problematiche di coppia  
 Assistenza domiciliare;  
 Assistenza socio educativa domiciliare territoriale;  
 Interventi socio educativi domiciliari e territoriali per adolescenti in difficoltà o a rischio di emarginazione sociale;  
 Interventi istruttori in esecuzione di disposizioni delle autorità giudiziarie in materia amministrativa, civile e penale - Inserimenti in comunità educative/case famiglia/famiglie affidatarie;  
 Affidato – adozione;  
 Esonero rette per servizi scolastici e per servizi estivi;  
 Interventi di emergenza assistenziale per minori, donne con figli, genitori in gravi difficoltà.

#### **SCHEDE TECNICHE – DISABILI**

Assistenza domiciliare;  
 Contributi economici;  
 Appoggio assistenziale ed educativo nell'ambito della scuola;  
 Diritto allo studio: mensa, materiale didattico, trasporti;  
 Attività del tempo libero, ricreative e di socializzazione;  
 Orientamento e formazione professionale – tirocini lavorativi;  
 Inserimento lavorativo;  
 Servizi integrativi all'assistenza domiciliare;  
 Centri socio riabilitativi diurni;  
 Centri socio riabilitativi residenziali;  
 Comunità alloggio;  
 Rette per inserimenti in strutture semiresidenziali e residenziali esterne.

#### **SCHEDE TECNICHE - ANZIANI**

Responsabile del caso (L.R. 5/94);  
 Assistenza domiciliare  
 Coordinamento assistenza domiciliare  
 Servizi integrativi dell'assistenza domiciliare  
 Centri diurni

Servizi residenziali destinati ad anziani autosufficienti o non autosufficienti (gruppi appartamento, alloggi con servizi, Case Protette, RSA)  
Attività di integrazione socio-sanitaria - Dimissioni protette - interventi a sostegno delle famiglie degli anziani affetti da demenza  
Lavori socialmente utili.

### **SCHEDE TECNICHE – MULTIUTENZA**

Assistenza domiciliare e servizi integrativi.  
Residenzialità temporanea (accoglienza, dormitorio).  
Interventi a sostegno dell'inserimento e reinserimento sociale di persone tossicodipendenti e carcerate.  
Minori stranieri non accompagnati.

### **SCHEDE TECNICHE – INTERVENTI TRASVERSALI**

Tutele e Amministrazione di sostegno  
Assistenza economica  
Autorizzazione al funzionamento e vigilanza strutture residenziali e semi residenziali (D.G.R. 564/2000)  
Trasporti (in favore di disabili, anziani e fasce deboli della popolazione)

#### *2.1.3 Contenuti del contratto di servizio con l'AUSL della Romagna;*

Il contratto di servizio con l'AUSL e i Comuni di Ravenna Cervia e Russi disciplina la gestione in forma integrata delle funzioni afferenti ai seguenti interventi:

- Pianificazione sociale e socio-sanitaria di ambito distrettuale;
- Funzioni socio-sanitarie;
- Metodologie e strumenti del sistema di accesso, valutazione e presa in carico;
- Committenza sanitaria e socio-sanitaria.

Per ogni popolazione-target Comuni ed ASP che hanno sottoscritto il Contratto di Servizio con l'AUSL si accordano circa le modalità:

- di accesso alle prestazioni e servizi;
- di presa in carico integrata;
- di condivisione delle risorse economiche a disposizione (budget, fondi, ecc.);
- di autorizzazione alla spesa da parte degli Enti che affidano la gestione di "linee di servizio" di cui sono cotitolari;
- di gestione diretta o affidata della gestione amministrativo-contabile e delle relative risorse a supporto;
- della rendicontazione gestionale (tecnica e amministrativo-contabile) dovuta reciprocamente tra gli Enti;
- della rendicontazione gestionale e sociale dovuta agli Enti/Organismi committenti locali (Comitato di Distretto e CTSS) e, per loro tramite, alla Regione E.R. o ad altri Enti titolari di funzioni e di esigenze informative.

### 3- Risorse finanziarie ed economiche necessarie alla realizzazione degli obiettivi del Piano

#### 3.1 Risorse finanziarie ed economiche

L'elaborazione di questo Piano si è basata sia sugli elementi economici e patrimoniali conosciuti e stimati (in particolare ricavi d'esercizio e piano investimenti), sia su ipotesi realistiche fondate su dati a consuntivo 2013.

#### Composizione dei ricavi:

A) Ricavi su servizi comprendono:

- ricavi da Comuni soci per Contratti di servizio;
- ricavi da Contratto di servizio AUSL della Romagna;
- ricavi dai Piani attuativi annuali del Piano di Zona per la salute ed il benessere sociale;
- ricavi da Fondo Regionale Non Autosufficienza / Fondo Non Autosufficienza nazionale;
- ricavi da altri enti pubblici: Regione, Provincia, ecc..;
- ricavi per finanziamenti statali, attraverso i Comuni, quali ad esempio: per Minori Stranieri Non Accompagnati, Emergenza Nord Africa, ecc..;

B) Ricavi da Strutture a gestione diretta comprendono:

- ricavi da rette;
- ricavi da rimborso oneri a rilievo sanitario;
- ricavi per rimborso della gestione infermieristica e riabilitativa, per attività domiciliare, comunità alloggio.

C) Altri Ricavi comprendono:

- ricavi da utilizzo del patrimonio;
- rimborsi per rifatturazioni costi;
- incassi da utenza;
- finanziamenti su progetti da Fondazioni bancarie, donazioni, erogazioni liberali, ecc...;
- altri residuali.

Date le incertezze normative che gravano sulla situazione del paese e il mutamento normativo in essere in materia di ASP e servizi alla persona a livello regionale risulta complesso assumere elementi certi per elaborare le previsioni per il triennio 2014 e 2016.

I criteri utilizzati per la formulazione delle previsioni delle risorse economiche necessarie per la realizzazione degli obiettivi triennali per gli esercizi 2015 e 2016 sono i seguenti:

- risorse umane: accreditamento definitivo in capo all'ASP delle strutture di Cervia e Russi con effetto dal 01/01/2015 con i conseguenti aumenti dei costi del personale e contestuale riduzione dei costi per acquisti di servizi. Inoltre sono stati previsti i costi per le assunzioni del programma triennale e sono stati conseguentemente ridotti i costi per acquisto di servizi;
- tariffe relative agli appalti di servizi e forniture: in considerazione dell'attuale congiuntura economica non sono stati previsti adeguamenti tariffari rispetto a quelli in essere, parimenti gli oneri fiscali sono quelli attualmente in vigore.

#### 3.2 Sostenibilità economico-finanziaria

La redazione della previsione triennale è stata effettuata dopo attenta analisi di sostenibilità economica-finanziaria.

La rilevazione ed il controllo dell'andamento gestionale dell'Azienda si snoda all'interno di uno schema di suddivisione dei costi e dei ricavi, di obiettivi e risorse, per centri di attività e centri di responsabilità.

La particolarità della struttura aziendale, articolata in aree territoriali oltre che in Ambiti, ha portato all'implementazione di un livello di distinzione per centri di attività, nonché dalla individuazione dei centri di responsabilità che svolgono la propria attività all'interno delle varie aree ma anche trasversalmente alle medesime.

Coerentemente gli obiettivi assegnati possono trovare un'estensione territoriale, così come investire trasversalmente attività comuni a tutti i territori.



I titolari dei Centri di Responsabilità sono responsabili delle risorse loro assegnate nel Budget, sia da un punto di vista gestionale che da un punto di vista autorizzatorio: parallelamente la loro capacità di spesa è analizzata dalle aree preposte in relazione alla fattibilità economico-finanziaria in termini di risorse disponibili.

Per ciò che attiene alla fase della rendicontazione e del controllo, questo viene attuato attraverso un sistema di *reporting* infrannuale a volumi e costi d'esercizio derivante dalle rilevazioni della contabilità analitica e, semestralmente, dalle relazioni quali-quantitative sulle attività generate. Le verifiche delle attività generate e degli obiettivi conseguiti sono altresì utilizzati dal sistema interno di valutazione per l'assegnazione delle risorse destinate all'incentivazione del lavoro.

E' prioritario che l'Azienda sia in grado di gestire i servizi e sperimentare nuovi interventi e attività in modo efficace, con buoni esiti sia in termini di qualità che di sostenibilità economica, condizione imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi fissati all'atto della costituzione dell'ASP e per una politica di pieno sviluppo.

L'Azienda dovrà pertanto continuare a dimostrare di essere in grado di coniugare una politica di rigore, efficienza ed efficacia ed economicità nella gestione e nell'uso delle risorse, con il necessario ed indispensabile potenziamento/innovazione dei propri servizi, sia sul piano quantitativo che qualitativo. Un obiettivo prioritario risulta essere quello della riduzione / razionalizzazione dei costi, compresa la valutazione nella modalità di produzione di servizi e di attività, di valorizzazione patrimoniale e della ricerca di contributi economici e donazioni da privati.

## 4 Priorità di intervento anche attraverso l'individuazione di appositi progetti

### 4.1 Ambito: Integrazione scuola, sociale e sanità in ambito educativo

L'Ambito è caratterizzato da una forte centralizzazione degli interventi e da una attività di tipo progettuale condivisa con gli organismi centrali statali, sanitari e del terzo settore. E' infatti assolutamente importante mantenere rapporti costanti con l'Ufficio XV (ex Provveditorato), i servizi scolastici comunali e l'Azienda USL per la gestione di progetti spesso determinati da vincoli normativi e dal mutare dei bisogni sociali ed educativi.

Rispetto ai minori disabili pur in presenza di una proposta riorganizzativa concertata e condivisa con i singoli dirigenti scolastici per l'anno scolastico 2014/2015 il Comune di Ravenna ha ritenuto di confermare i livelli educativi in essere che, stante l'aumento degli utenti, comporta maggiori costi; inoltre è stato garantito il servizio anche con l'aumento degli iscritti ai centri ricreativi estivi di oltre il 30% rispetto ai frequentanti del precedente anno e di conseguenza sono accresciuti i costi.

#### 4.1.1 Servizio di appoggio prescolastico

Il Servizio di Appoggio Prescolastico consiste nell'intervento educativo a sostegno del bambino con disabilità presso le Scuole per l'Infanzia (Nidi e Materne). L'educatore, incaricato dall'ASP, attraverso le attività condivise con i coetanei della sezione, favorisce lo sviluppo psicofisico e l'inclusione sociale, tramite interventi educativi individualizzati volti a garantire l'Inclusione del bambino, facilitando la maturazione delle potenzialità e delle competenze affettive, cognitive e relazionali individuali.

#### Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali

ASP e Dirigenti dei Servizi Scolastici interessati selezionano le esigenze, pianificano gli accessi, garantiscono l'organizzazione generale del Servizio e coordinano le attività congiunte di monitoraggio e verifica della qualità e dell'efficacia degli interventi.

Il Modulo di Neuropsichiatria Infantile (MONPI) garantisce il supporto clinico necessario nelle fasi di valutazione del bisogno, progettazione degli interventi personalizzati, coordinamento degli eventuali interventi specialistici integrativi, verifica dell'efficacia complessiva degli interventi.

L'ASP pianifica le attività di realizzazione del Servizio insieme al Coordinatore della affidataria, avvia il monitoraggio degli interventi e partecipa alle verifiche congiunte.

Gli interventi di appoggio prescolastico sono svolti da Educatori ed Educatori Professionali con competenze educative specialistiche, in relazione alle esigenze differenziate degli Utenti.

La affidataria svolge l'organizzazione di dettaglio degli interventi sulla base di protocolli condivisi con ASP e Scuole coinvolte.

#### Indicatori e parametri per la verifica

Le fasi di realizzazione del Servizio di Sostegno prescolastico sono monitorate attraverso:  
la documentazione di ciascuna delle attività previste dal PEI redatto dall'educatore incaricato;  
l'analisi dell'andamento del PEI nelle riunioni di coordinamento;

la supervisione pedagogica all'Educatore da parte del Coordinatore Pedagogico del Soggetto Gestore.

La rendicontazione periodica (semestrale) all'ASP da parte del soggetto gestore dei processi e dei risultati del Servizio comprende:

sintesi dell'andamento dei PEI di ciascun utente del Servizio;

analisi dell'efficacia degli interventi in relazione alle valutazioni del funzionamento individuale (in sperimentazione);

sintesi e valutazione di efficacia delle modalità di collaborazione ed integrazione tra i Soggetti territoriali coinvolti;

dati sulla supervisione del Servizio da parte del Soggetto Gestore;

dati relativi alla formazione degli educatori coinvolti.

#### Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento

Per migliorare ulteriormente il coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti si prevedono le seguenti azioni:

applicazione di Linea Guida per l'uscita di alunni con disabilità dalla Scuola Materna: l'obiettivo è concordare tra ASP, MONPI e Soggetti Gestori delle Scuole (Comune, FISM, Scuole Statali) modalità di collaborazione adeguate a garantire tempi di permanenza nella Scuola dell'Infanzia non superiori ad un anno di trattenimento, con conseguente razionalizzazione dei costi. In questo modo si ridurranno i tempi necessari al confronto tra tecnici, ottimizzando le valutazioni e gli accordi multiprofessionali funzionali al miglior sostegno alla fase di passaggio; completamento, in accordo con la affidataria, dell'assetto organizzativo del Servizio, ottimizzando in capo all'ASP le funzioni di analisi dei bisogni, pianificazione degli interventi e verifica degli esiti, e in capo al Soggetto Gestore quelle di coordinamento operativo, realizzazione degli interventi, documentazione e monitoraggio.

#### *4.1.2 Servizio di appoggio scolastico*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

Il Servizio di Appoggio Scolastico è un intervento svolto nelle Scuole Primarie e Secondarie di I e II grado da educatori o tutor incaricati dall'ASP che, collaborando con il corpo docente, affiancano ed aiutano, con competenze specialistiche, l'alunno con disabilità.

Il Servizio, fondato su attività di osservazione e modalità di intervento specifiche, è finalizzato a favorire la maturazione intellettuale e sociale dell'alunno anche attraverso l'integrazione dell'esperienza educativa individuale, maturata in ambito scolastico, nella Rete di Servizi extrascolastici per il minore, per facilitarne l'evoluzione del Progetto di vita complessivo.

A questi fini l'educatore/tutor contribuisce, con competenze specialistiche, alla definizione ed alla realizzazione del Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

##### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

ASP e Dirigenti dei Servizi Scolastici interessati selezionano le esigenze, pianificano gli accessi, garantiscono l'organizzazione generale del Servizio e coordinano le attività congiunte di monitoraggio e verifica della qualità e dell'efficacia degli interventi.

Il Modulo Operativo di Neuropsichiatria Infantile (MONPI) garantisce il supporto clinico necessario nelle fasi di valutazione del bisogno, progettazione degli interventi personalizzati, coordinamento degli eventuali interventi specialistici integrativi, verifica dell'efficacia complessiva degli interventi.

L'ex-Provveditorato coordina i Tavoli Interistituzionali (Scuole, ASP, AUSL) finalizzati alla valutazione delle esigenze di sostegno e di appoggio scolastico degli alunni e alla pianificazione concordata degli interventi necessari.

L'ASP pianifica, conseguentemente, le attività di realizzazione del Servizio insieme al Coordinatore della affidataria, avvia il monitoraggio degli interventi e partecipa alle verifiche congiunte.

La affidataria svolge l'organizzazione e il coordinamento di dettaglio degli interventi sulla base di protocolli condivisi con ASP, AUSL e Scuole coinvolte.

Gli Operatori incaricati pianificano e documentano il proprio intervento attraverso la Scheda Utente dell'alunno, in chiave biopsicosociale con strumenti ICF concordati tra ASP e affidataria, e contribuiscono alla pianificazione e alla realizzazione del PEI partecipando alla valutazione iniziale del funzionamento, concordando gli obiettivi educativi specifici con il Consiglio di Classe e contribuendo alla valutazione periodica dei risultati.

##### *Indicatori e parametri per la verifica*

Le fasi di realizzazione del Servizio di Appoggio Scolastico sono monitorate attraverso:

la documentazione di ciascuna delle attività previste dal PEI da parte dell'educatore incaricato;

la valutazione periodica del funzionamento individuale dell'alunno con strumenti ICF, finalizzata alla pianificazione e alla verifica di efficacia degli interventi di sostegno;

la supervisione all'Educatore da parte del Coordinatore Pedagogico del soggetto gestore.

Il modello di rendicontazione periodica (semestrale) all'ASP da parte del soggetto gestore dei processi e dei risultati del Servizio comprende:

sintesi dell'andamento dei PEI di ciascun utente del Servizio con analisi quali-quantitativa delle attività svolte;

analisi dell'efficacia degli interventi in relazione alle valutazioni del funzionamento individuale;

sintesi e valutazione di efficacia delle modalità di collaborazione ed integrazione tra i Soggetti territoriali coinvolti;

dati sulla supervisione del Servizio da parte del Soggetto Gestore;  
dati relativi alla formazione degli educatori coinvolti.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Per migliorare ulteriormente il coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti si prevedono le seguenti azioni:

Consolidamento dei percorsi in contesto extrascolastico funzionali alla realizzazione del PEI scolastico e del Progetto di Vita, quali "Progetti Ponte" e "Percorsi di formazione in contesto facilitante", tramite prosecuzione delle sperimentazioni in essere e migliore formalizzazione delle procedure di realizzazione e monitoraggio degli interventi, con utilizzo degli strumenti in chiave biopsicosociale già in uso nella scuola e nei servizi per adulti.

Definizione di Linea Guida per l'uscita di alunni con disabilità dalla Scuola Secondaria di II grado: l'obiettivo è concordare tra ASP, MONPI e Scuole modalità di collaborazione adeguate a facilitare la valutazione delle competenze dell'alunno in uscita dal percorso scolastico per pianificare i sostegni necessari nel passaggio alla rete dei Servizi per disabili adulti (inserimento lavorativo e centri diurni).

#### *4.1.3 Formazione Professionale*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

La Formazione Professionale è un percorso formativo strutturato sulla base di "progetti individualizzati" per gli alunni con disabilità volto a potenziare autonomie e motivazioni per la crescita personale e favorire l'acquisizione di competenze tecniche, professionali e relazionali specifiche.

A questi fini risulta essenziale il contesto formativo, fortemente orientato a favorire l'integrazione sociale scolastica ed extrascolastica degli alunni disabili, attraverso l'inserimento mediato in corsi di qualifica ordinari e la strutturazione di stages presso Enti, Aziende e Cooperative Sociali, finalizzati alla migliore acquisizione "in situazione" di competenze sociali e lavorative utili per i possibili sbocchi socio-occupazionali, occupazionali o lavorativi.

Un settore specialistico è riservato alle disabilità acquisite. Le attività del corso sono volte al recupero sociale e professionale di persone con svantaggi acquisiti (incidenti stradali, infortuni sul lavoro, esiti di patologie invalidanti, ecc.). L'obiettivo è l'accompagnamento nella ridefinizione dell'identità personale, sociale e professionale.

##### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

Il Servizio è svolto da Insegnanti del CFP ed Educatori con competenze specialistiche incaricati dall'ASP;

Il coordinamento organizzativo – operativo è garantito dall'ASP;

Il supporto clinico agli insegnanti e agli educatori è garantito dal MONPI.

L'ASP inoltre garantisce un confronto continuativo con la famiglia dell'Utente, per:

Monitorare il percorso intrapreso e verificarne la congruenza con il Progetto di Vita individualizzato;  
Ipotizzare e pianificare preventivamente le evoluzioni al termine del percorso stesso.

##### *Indicatori e parametri per la verifica*

Incontri periodici dell'ASP con i Coordinatori dei corsi per:

Verifica dell'andamento del percorso formativo dell'alunno;

Organizzazione degli stages;

Orientamento per l'uscita dal percorso di formazione professionale.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Per migliorare il coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti si auspica il superamento dell'attuale frammentazione dei Referenti interni alla formazione professionale, distinte per attività corsuale. E' inoltre necessaria una revisione degli strumenti utilizzati per le dimissioni degli alunni.

#### *4.1.4 Servizi extrascolastici – pre/post scuola e minori ospedalizzati a domicilio*

#### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

Il Servizio di pre e post scuola per le scuole primarie, organizzato dal Comune di Ravenna, consiste nella possibilità di anticipare l'ingresso e posticipare l'uscita degli alunni, anche disabili, tramite il prolungamento della permanenza a scuola oltre l'orario delle lezioni.

Questa opportunità è rivolta ai genitori le cui esigenze di lavoro non sono pienamente compatibili con l'orario scolastico.

In questo ambito, per favorire l'accoglienza degli alunni con disabilità l'ASP garantisce l'assegnazione di personale educativo nei casi di particolare gravità.

Fanno parte dei Servizi extrascolastici anche gli interventi di sostegno educativo ai minori in condizione di ospedalizzazione a domicilio. Si tratta di situazioni in cui, per la particolare gravità delle problematiche sanitarie dell'Utente, non è possibile garantire la regolare frequenza scolastica. Conseguentemente l'ASP garantisce il sostegno a domicilio di un educatore con funzioni di raccordo con la scuola di iscrizione dell'alunno e di sostegno agli apprendimenti sulla base del PEI.

#### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

L'ASP garantisce il coordinamento organizzativo generale del Servizio.

La affidataria svolge l'organizzazione di dettaglio degli interventi.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Per il pre/post scuola incontri periodici con il Servizio Diritto allo Studio del Comune e la affidataria.  
Per gli interventi a domicilio incontri periodici con Assistente Sociale territoriale, Servizi Sanitari e affidataria.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Gli interventi di sostegno educativo agli Utenti in condizione di ospedalizzazione a domicilio comportano per gli educatori significative difficoltà di integrazione nel contesto familiare.

Al momento dell'iscrizione al pre-post scuola, è opportuno prevedere un colloquio individualizzato con la famiglia al fine di verificare i bisogni.

#### *4.1.5 Servizio socio riabilitativo diurno*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

Il centro socio riabilitativo diurno "L'Isola" ospita utenti con disabilità psico-fisica severa o completa di vario tipo, al termine dell'iter scolastico o in concomitanza ed integrazione con esso, con una permanenza definita in un limite massimo di età che va dai 18 ai 21 anni circa, a seconda del progetto di vita individuale.

Dal punto di vista educativo ed assistenziale ha come finalità il prendersi cura del benessere psico-fisico delle persone sotto l'aspetto cognitivo, socio-relazionale, motorio, affettivo ed espressivo, allo scopo di sviluppare e/o mantenere le potenzialità e le autonomie individuali. A questi fini si mantiene la massima collaborazione con il nucleo familiare di appartenenza, quale parte interessata e attiva del processo di sostegno e cura del proprio familiare.

Il servizio garantisce "spazi di socialità" che consentono, da una parte l'integrazione dei pari dall'altro un passaggio graduale verso il mondo degli adulti.

Particolare attenzione è posta all'integrazione con le reti sociali di bambini e adolescenti esterne al servizio, attraverso percorsi di attività strutturate in ambito sia scolastico che extra scolastico.

Alcuni utenti frequentano l'Isola solo in alcuni giorni della settimana grazie a "progetti ponte" che prevedono un'integrazione tra scuola e centro a livello organizzativo e pedagogico attraverso la condivisione dei Piani Educativi Individualizzati.

#### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

Il Referente Clinico MONPI partecipa ai momenti progettuali del Centro e ad alcuni momenti di verifica durante l'anno.

L'ASP ed il Coordinatore pedagogico della affidataria mantengono i contatti con gli specialisti di riferimento e con le scuole di appartenenza, garantendo la condivisione degli obiettivi del PEI e l'integrazione degli interventi scolastici ed extrascolastici.

Si possono inoltre prevedere interventi di tipo specialistico da parte di esperti esterni.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Le fasi di realizzazione del Servizio Socio Riabilitativo Diurno sono monitorate attraverso:  
La condivisione e firma congiunta, tra ASP e affidataria, del Piano Annuale del Servizio (PAS);  
Il monitoraggio periodico del PEI di ciascun Utente;  
La rilevazione periodica della soddisfazione dei familiari da parte della affidataria.  
Il modello di rendicontazione periodica all'ASP, a cadenza annuale, da parte del soggetto gestore dei processi e dei risultati del Servizio comprende:  
sintesi dell'andamento delle Attività previste dal PAS;  
copia dei PEI di ciascun utente e sintesi dell'andamento della presa in carico, con analisi quali-quantitativa delle attività svolte;  
sintesi del grado di soddisfazione dei familiari rilevato;  
analisi dell'efficacia degli interventi in relazione alle valutazioni del funzionamento individuale;  
dati relativi alla formazione degli educatori del Servizio.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Applicazione di un protocollo di intesa sulle relazioni e gli aspetti di collaborazione tra il sistema scolastico e il Centro l'Isola, a firma di A.S.P., A.USL e Ufficio XV.

#### *4.1.6 Servizi Pomeridiani*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

I Servizi Pomeridiani, attualmente tre, offrono interventi educativi, riabilitativi e ricreativi personalizzati di supporto alle famiglie integrativi alla frequenza scolastica, con le seguenti finalità:  
attuare interventi mirati all'acquisizione dell'autonomia individuale nelle attività quotidiane;  
sviluppare le competenze cognitive e relazionali attraverso lo svolgimento dei compiti di scuola;  
mantenere e favorire i contatti con le famiglie per evitare o prevenire una precoce istituzionalizzazione;  
sostenere la frequenza e l'integrazione scolastica degli utenti, mantenendo rapporti continuativi di confronto e collaborazione con gli insegnanti e gli educatori;  
progettare e realizzare, in collaborazione con il MONPI, percorsi educativo-riabilitativi dedicati a problematiche specifiche (es: Progetto Autismo, ecc.).

##### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

Attività: i Servizi pomeridiani, sulla base del rispettivo PAS prevedono la realizzazione di laboratori con finalità educative e socio riabilitative, differenziati in base alle esigenze di sostegno degli utenti. Prevedono inoltre una pianificazione mensile di uscite finalizzate allo svago e all'integrazione sociale ed alcune attività esterne strutturate quali palestra, piscina, ippoterapia, ecc.

Rete: particolarmente importanti risulta la collaborazione con il MONPI, che garantisce consulenza tecnica e supervisione per i casi di maggiore gravità. Il raccordo tra Servizio e Scuole di frequenza garantisce l'integrazione tra PEI scolastico e progettazione extrascolastica, sempre in coerenza con il Progetto di Vita individuale.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Le fasi di realizzazione del Servizio Pomeridiano sono monitorate attraverso:  
La condivisione e firma congiunta, tra ASP e affidataria, del Piano Annuale del Servizio (PAS);  
Il monitoraggio periodico del PEI di ciascun Utente;  
La rilevazione periodica della soddisfazione dei familiari da parte della affidataria.  
Il modello di rendicontazione periodica (almeno annuale) all'ASP da parte del soggetto gestore dei processi e dei risultati del Servizio comprende:  
sintesi dell'andamento delle Attività previste dal PAS;  
sintesi dell'andamento dei PEI di ciascun utente del Servizio con analisi quali-quantitativa delle attività svolte;  
analisi dell'efficacia degli interventi in relazione alle valutazioni del funzionamento individuale;  
sintesi del grado di soddisfazione dei familiari rilevato;  
dati relativi alla formazione degli educatori del Servizio.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Da tempo sia per ragioni sociali (progressiva diminuzione del tempo scuola / ampliamento degli orari di lavoro per i familiari) sia per ragioni educative (difficoltà crescenti delle Istituzioni Scolastiche a offrire percorsi abilitati non strettamente curricolari) emerge la necessità di offrire nuove tipologie di Servizi rivolti a minori con lievi disabilità.

Il progetto è finalizzato a supportare famiglie e scuole sostenendo i cosiddetti percorsi verso le autonomie.

Gli ambiti che si intendono sviluppare in tali percorsi integrativi sono riassumibili in tre macro aree:

- autonomie personali (gestione delle proprie cose, preparazione semplici pasti, gestione delle fasi legate a vestizione e svestizione, gestione delle fasi legate a bisogni corporali);
- autonomie sociali (orientarsi in nuovi luoghi, spostarsi in autonomia, gestire semplici cifre di denaro, fare acquisti comprensione dei contesti, individuazione delle priorità, gestione degli imprevisti);
- sviluppo cognitivo.

#### *4.1.7 Servizio socio riabilitativo residenziale*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

Le finalità dei Centri Socio Riabilitativi Residenziali e delle famiglie affidatarie sono:

la presa in carico globale degli aspetti educativi, sociali e sanitari di cura della persona con disabilità, attraverso progetti individualizzati funzionali alla realizzazione e all'evoluzione del progetto di vita individuale;

la valutazione, in sintonia con i servizi specialistici, delle competenze individuali complessive;

la promozione di attività con valenza socio-riabilitativa per lo sviluppo delle autonomie personali, delle competenze relazionali, cognitive ed espressive individuali;

la costruzione di positivi ed efficaci rapporti di ascolto, confronto, scambio e sinergia con le Famiglie di appartenenza ed eventuali percorsi di rientro laddove sia possibile;

la garanzia della frequenza scolastica, anche attraverso rapporti di collaborazione con gli insegnanti e gli educatori;

la promozione di percorsi socio abilitativi, ove possibile, attraverso l'inserimento in strutture socio-abilitative diurne o nuclei aziendali;

il mantenimento e la promozione delle capacità di interazione degli ospiti con il contesto sociale attraverso rapporti strutturati di collaborazione con le altre "realità sociali" del territorio.

##### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale, in linea con i requisiti previsti per l'Accreditamento sociosanitario regionale:

Condivide con l'ASP e aggiorna annualmente il proprio Piano Annuale del Servizio (PAS), definendo l'organigramma, le finalità di dettaglio e la pianificazione delle attività del Centro per l'anno entrante;

Valuta periodicamente il livello di funzionamento di ciascun utente sulla base di strumenti validati (ICF);

Si confronta sistematicamente con il MONPI e con le Scuole di frequenza per la migliore integrazione degli interventi personalizzati;

Pianifica gli interventi assistenziali, educativi e riabilitativi individualizzati, condividendo il PEI con i familiari dell'Utente, l'Utente stesso ove possibile e l'ASP;

Rendiconta annualmente all'ASP le proprie attività e l'andamento dei percorsi individualizzati.

##### *Indicatori e parametri per la verifica*

Le fasi di realizzazione del Servizio Residenziale sono monitorate attraverso:

La condivisione e firma congiunta, tra ASP e affidataria, del Piano Annuale del Servizio (PAS);

Il monitoraggio periodico del PEI di ciascun Utente;

La rilevazione periodica della soddisfazione dei familiari da parte della affidataria.

Il modello di rendicontazione periodica (almeno annuale) all'ASP da parte del soggetto gestore dei processi e dei risultati del Servizio comprende:

sintesi dell'andamento delle Attività previste dal PAS;

sintesi dell'andamento dei PEI di ciascun utente del Servizio con analisi quali-quantitativa delle attività svolte;  
sintesi del grado di soddisfazione dei familiari rilevato;  
dati relativi alla formazione degli educatori del Servizio.

#### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Ampliare la rete delle famiglie affidatarie per l'accoglienza, in alternativa al Servizio Residenziale. A questo fine è utile organizzare momenti di informazione, formazione e sostegno alle famiglie affidatarie sui temi inerenti la disabilità e le relative modalità di intervento

#### *4.1.8 Servizi estivi – CRE, CREN e CREM*

##### *Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare*

I Centri Ricreativi Estivi (CRE) sono svolti nel periodo giugno - agosto e sono rivolti a bambini e ragazzi di diverse età: CREN (CRE del Nido): età 0-3 anni; CREM (CRE della Materna): età 3-6 anni; CRE: età 6-14 anni.

L'ASP favorisce la partecipazione dei bambini con disabilità ai CRE predisponendo adeguati piani educativi di integrazione e sostegni educativi specifici in caso di necessità, con le seguenti finalità: garantire l'inclusione sociale del bambino disabile, sostenendone la partecipazione ad attività ricreative estive strutturate;

promuovere il diritto individuale all'ampliamento degli interessi e delle opportunità esperienziali, per sviluppare abilità comunicative e di crescita relazionale in occasioni di scambio tra pari; contribuire alla realizzazione, con competenze educative specialistiche, di un percorso educativo complessivo, con particolare attenzione all'inclusione nel contesto sociale di riferimento e al sostegno alla famiglia.

##### *Modalità di attuazione del Servizio e di coordinamento con gli altri Enti territoriali*

Nel periodo di iscrizione ai CRE l'ASP, in coordinamento con il Comune, rileva le esigenze di sostegno per i minori disabili iscritti attraverso colloqui individuali dell'Assistente Sociale con ciascuna famiglia e pianifica gli interventi educativi necessari.

La affidataria del servizio pianifica in dettaglio le attività educative necessarie, predisponendo un progetto individualizzato fondato sui dati di funzionamento in chiave biopsicosociale e raccordato con la Scheda Utente del Servizio di Appoggio Scolastico.

La affidataria, con specifica relazione finale, rende conto all'ASP l'andamento e gli esiti dei singoli percorsi di sostegno attivati presso ciascun CRE.

##### *Indicatori e parametri per la verifica*

Le fasi di realizzazione del Servizio sono monitorate attraverso:

La condivisione tra ASP e affidataria della pianificazione dei sostegni per ciascun CRE;

La formulazione di un progetto individualizzato per ciascun Utente, condiviso e controfirmato dalla famiglia;

Il modello di rendicontazione periodica all'ASP da parte della affidataria comprende:

sintesi dell'andamento delle Attività del CRE e delle relative attività di sostegno;

sintesi dell'andamento e dei risultati del Progetto di ciascun utente.

##### *Priorità di intervento ed eventuali progetti specifici per il miglioramento*

Il Servizio "L'Estate degli Adolescenti" è rivolto a ragazzi con disabilità lievi che necessitino soprattutto di:

Opportunità culturali e sociali di integrazione con il territorio;

Contesti di crescita protetti ma "fiduciosi" delle loro possibilità e in grado di valorizzare le competenze presenti;

Schematicamente gli obiettivi generali per i minori inseriti in strutture sono:

Crescita e sviluppo intellettuale, psicomotorio e relazionale

Sviluppo di una progressiva autonomia rispetto all'età evolutiva

Sviluppo di una sicurezza affettiva ed emotiva

Integrazione dell'esperienza maturata con il mondo esterno.



#### 4.1.9 Assegno di cura

I progetti finalizzati al mantenimento della domiciliarità si rivolgono alle famiglie dei minori che presentano grave compromissione delle funzioni cognitive o totale dipendenza da un *care giver*. La famiglia può farsi carico direttamente o avvalersi di collaborazioni esterne al fine di assicurare le prestazioni necessarie al mantenimento del minore al proprio domicilio, in adesione ad un programma assistenziale personalizzato definito e concordato con i servizi territoriali competenti e l'Azienda USL.

## 4.2 Ambito "Integrazione e promozione sociale"

All'interno degli interventi di Assistenza Economica, emerge l'esigenza della ridefinizione del Regolamento di Assistenza Economica e Sociale, approvato con deliberazione comunale nel 2004; inoltre appare altrettanto importante confermare nuovi strumenti per la concessione dei crediti a supporto di un percorso di autonomia dei cittadini ( es. microcredito ).

Per ciò che concerne gli interventi dell'Emergenza Abitativa emergono principalmente due tipologie di esigenze da sviluppare nel corso dei prossimi anni. La prima definibile "realizzazione di alloggi temporanei" principalmente rivolta a nuclei monoparentali con figli piccoli, ex-detenuti, persone in condizione di disoccupazione protratta prive di altre risorse. La seconda, che si potrebbe invece definire "realizzazione di appartamenti-condivisi", rivolta a quel target di popolazione che vive in condizione di grande svantaggio sociale (persone con problemi psichici o di insufficienza mentale lieve e/o con invalidità civile inferiore al 45%) al quale sarebbe opportuno affiancare un percorso di autonomia.

Attivazione del servizio sperimentale per l'emergenza e l'accompagnamento all'autonomia abitativa.

#### Integrazione socio-sanitaria con il CSM:

emerge la necessità di incrementare, sviluppare modalità di interconnessione con le figure professionali del CSM (medici, assistenti sociali, infermieri) al fine di garantire la promozione del benessere psichico e sociale dei cittadini.

#### Integrazione socio-sanitaria con il SER.T:

Consolidamento della collaborazione con i Sert di competenza territoriale, le comunità terapeutiche o altre strutture, l'UEPE e la Magistratura di Sorveglianza, gli avvocati, gli operatori dell'Area trattamentale dell'istituto penitenziario, le Associazioni di volontariato, per la predisposizione di programmi intra ed extramurari, anche in misura alternativa alla detenzione;  
Organizzazione di attività di gruppo, di informazione, educazione e promozione della salute attraverso un percorso di promozione del prendersi cura di sé;  
Promozione di una formazione specifica (tematiche inerenti la dipendenza da sostanze psicoattive, gli stili di consumo/abuso) che coinvolga operatori sanitari, operatori dell'area trattamentale, operatori volontari ed il personale di polizia penitenziaria dell'Amministrazione penitenziaria.

#### 4.2.1 *Contrasto alla povertà estrema*

##### Asilo notturno "Il Re di Girgenti"

la Struttura è destinata ad ospitare temporaneamente persone senza fissa dimora, gestita dai volontari del Comitato Cittadino Antidroga in convenzione con ASP.

Accesso alla struttura: diretto

Per i cittadini extra U.E. requisito per l'accesso: permesso di soggiorno o carta di soggiorno

##### *Priorità di intervento*

Garantire il soddisfacimento di bisogni primari alle persone in condizione di marginalità estrema ospiti della struttura: posto letto, pasti, servizio docce e lavanderia.

Estendere alle persone che vivono in strada e/o in alloggi di fortuna i servizi essenziali di cui usufruiscono le persone presenti in struttura.

Promuovere interventi rivolti agli ospiti della struttura che collaborano con i volontari alle attività.

Sostenere i nuclei familiari, segnalati dai servizi sociali territoriali, fornendo alimenti e beni di prima necessità.

## Gestione "Piano Freddo"

Il Progetto gestito da un'associazione di volontariato coinvolge numerosi soggetti del terzo settore attraverso una coprogettazione svolta nell'ambito del Tavolo delle povertà del Comune di Ravenna. L'ASP riconosce il rimborso delle spese sostenute per la realizzazione del progetto.

### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Ritiro da parte dei volontari degli alimenti presso aziende della zona che a titolo gratuito forniscono generi alimentari;

Impiego dei volontari e degli ospiti interni alla struttura nella preparazione dei pasti per le persone esterne;

Impiego dei volontari e degli ospiti interni alla struttura nella consegna degli alimenti, del vestiario e nella gestione delle persone che utilizzano i servizi docce e lavanderia;

Collaborazione dei volontari con gli operatori dell'Ambito, dei Servizi Sociali Territoriali e/o dei Servizi Specialistici (SER.T., CSM, UEPE);

Consolidamento della rete di solidarietà tra i diversi soggetti del volontariato anche attraverso il tavolo delle povertà.

### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero degli ospiti

Numero dei servizi erogati alle persone esterne alla struttura: pasti, docce, lavanderia

Numero dei nuclei che ritirano alimenti

### *4.2.2 Rette adulti svantaggiati*

Collocazione in strutture protette, casa-famiglia di persone adulte prive di rete familiare, di reddito o con scarse risorse economiche.

#### *Priorità di intervento*

Verifica della sussistenza dei requisiti delle persone da inserire in struttura;

Monitoraggio del possibile incremento delle richieste e relativi costi

### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Segnalazione dell'assistente sociale responsabile del caso, condivisa con l'équipe dell'ambito territoriale;

Compilazione della domanda di inserimento in struttura ai fini di una progettualità temporale ed economica;

Collaborazione con i coordinatori delle strutture coinvolte relativamente all'inserimento, nonché al monitoraggio del progetto;

Mappatura delle strutture che rispondono a questa tipologia di utenza;

### *4.2.3 Assistenza economica*

Sostegno ai cittadini in condizioni di disagio socio-economico in carico ai servizi sociali territoriali attraverso la presentazione di domande da valutare in prima istanza all'interno delle équipes dei Poli (territorio) e successivamente all'interno della Commissione economica per la concessione di contributi economici.

#### *Priorità di intervento*

Ridefinizione del regolamento di assistenza economica al fine di migliorare e garantire criteri di equità, stabilire i requisiti per l'accesso alle prestazioni nell'ottica della trasparenza, del superamento di interventi puramente assistenziali attraverso la definizione di progetti che possano progressivamente consentire alle famiglie ed ai singoli di autodeterminarsi;

Sostegno ai cittadini in condizioni di disagio socio-economico in carico ai servizi sociali territoriali, attraverso l'erogazione di contributi economici;

Analisi dei bisogni emergenti espressi dai cittadini, monitoraggio e raccolta dati finalizzata alla rappresentazione delle esigenze delle comunità locale e all'orientamento di interventi in materia di politiche sociali.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Valutazione delle condizioni socio-economiche ed eventuale attuazione del progetto da definire con i cittadini in sede di colloquio con l'Assistente Sociale dell'ambito territoriale;

Collegamento con gli Enti con i quali è già avviata una collaborazione: Ufficio Casa, ACER, ed HERA BUONI-ALIMENTARI: diretta responsabilità gestionale delle Responsabili di Ambito, che utilizzeranno gli stessi in base ad un progetto assistenziale o in caso di emergenza.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero utenti a cui sono stati concessi uno o più contributi;  
Utilizzo e miglioramento del data-base per il monitoraggio dei dati;  
Studio di fattibilità per favorire l'accesso all'assistenza economica.

#### *4.2.4 Sostegno alla maternità*

Erogazione di un assegno mensile da destinare a famiglie in difficoltà, in occasione della nascita di un figlio, con decorrenza dal 4° mese di gravidanza fino al momento della nascita del bambino.

#### *Priorità di intervento*

Verifica della sussistenza dei requisiti reddituali e di cittadinanza da parte dei richiedenti;  
Monitoraggio del possibile incremento delle domande del Fondo Sostegno alla Maternità con costante monitoraggio sul grado della loro realizzazione.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Studio di fattibilità sulle modalità di erogazione del Fondo Sostegno alla Maternità per favorire l'accesso dei soggetti deboli;

Realizzazione di accordi ed intese con i Consultori Familiari presenti sul territorio del Comune di Ravenna.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero famiglie a cui è stato concesso il contributo;  
Realizzazione di un software per il monitoraggio dei dati, rilevazione di altri interventi assegnati allo stesso nucleo familiare.

#### *4.2.5 Inserimento lavorativo adulti svantaggiati*

Promuovere progetti finalizzati all'inserimento lavorativo di persone adulte in situazioni di svantaggio socio-economico e/o psicofisiche segnalate dai servizi territoriali.

#### *Priorità di intervento*

Avvio di percorsi personalizzati di inserimento lavorativo condiviso con i servizi sociali territoriali;  
Monitoraggio dei percorsi lavorativi attraverso la valutazione delle competenze e delle criticità;  
Ricerca di strategie finalizzate ad ampliare le opportunità per le persone in situazione di svantaggio.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Erogazione delle indennità relative ai tirocini formativi attivati in collaborazione con l'assistente sociale del territorio responsabile del caso;

Coinvolgimento attraverso attività di sensibilizzazione della comunità locale e del mondo del lavoro alle problematiche dei cittadini a rischio di esclusione sociale.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero dei progetti attivati;  
Realizzazione di un software per rilevare: numero delle persone per le quali è stato avviato il progetto; numero delle persone che hanno concluso positivamente il percorso; numero delle persone che hanno interrotto il percorso; numero delle persone assunte a tempo indeterminato e/o determinato.

#### *4.2.6 Sportello informativo e miglioramento delle condizioni di vita dei detenuti della Casa Circondariale Port'Aurea di Ravenna*

Miglioramento delle condizioni di vita dei reclusi attivando attività formative, artistiche, ludiche intramurarie. Promuovere il dialogo tra città e persone reclusi attraverso eventi culturali interni ed esterni.

#### *Priorità di intervento*

Promuovere il diritto di cittadinanza delle persone in stato di reclusione (diritto alla disoccupazione, all'iscrizione al Centro per l'Impiego, alla richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno ecc. );  
Accompagnamento e monitoraggio dei percorsi personalizzati di inserimento lavorativo interni ed esterni;  
Promozione del Tavolo Carcere;  
Consolidamento dello sportello informativo detenuti interno ed esterno alla Casa Circondariale sostenendo anche la mediazione in ambito sanitario.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Progettualità condivisa col territorio e altri servizi specialistici ( SER.T., UEPE );  
Estensione di accordi ed intese, già in essere, con altri soggetti pubblici e/o privati sensibili alle problematiche, presenti sul territorio del Comune di Ravenna;  
Realizzazione di un software per rilevare: numero delle persone per le quali è stato avviato il progetto; numero delle persone che hanno concluso positivamente il percorso; numero delle persone che hanno interrotto il percorso; numero delle persone assunte a tempo indeterminato e/o determinato.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero di accessi allo sportello informativo;  
Realizzazione di laboratori stabili formativi e/o artistici interni ;  
Realizzazione di eventi di dialogo e sensibilizzazione del territorio.  
Numero interventi di mediazione sanitaria;  
Numero di persone per le quali sono state avviati percorsi di inserimento lavorativo interni ed esterni.

### **4.3 Progetti Speciali contro la discriminazione Minori Stranieri non Accompagnati**

#### *4.3.1 Progetto accoglienza di minori stranieri non accompagnati*

Il progetto si delinea in tre diverse forme: Pronta accoglienza, Affidamento familiare, 2° accoglienza.  
Pronta Accoglienza: accoglienza presso strutture accreditate di minori stranieri, la cui fascia di età è compresa fra i 14 e 17 anni, che non hanno riferimenti parentali in Italia. Predisposizione di progetti individuali mirati all'integrazione, alla formazione professionale, all'inserimento lavorativo. Colloqui di verifica con i ragazzi e con le strutture di accoglienza, accompagnamento ai servizi sanitari, disbrigo delle pratiche burocratiche (tutele, permessi di soggiorno), segnalazione di presa in carico al Ministero degli interni (direzione generale immigrazione), richieste indagini famigliari presso famiglia di origine, richiesta borse di studio alla Provincia.

#### *Priorità di intervento*

Pronta Accoglienza:

-collaborare con le Comunità per la co-progettazione di percorsi individuali: alfabetizzazione, formazione professionale, attività culturali (teatro), laboratori artigianali (riciclo biciclette) e tirocini lavorativi.

Affido familiare:

-Continuare nell'attività di promozione sensibilizzazione al tema dell'accoglienza.  
-Mantenere attiva la collaborazione con le Associazioni di cittadini immigrati per favorire gli affidi omoculturali.  
-Attività comuni con il Centro per le Famiglie.  
-Garantire sostegno professionale alle famiglie affidatarie che già hanno accolto un minore.

2° Accoglienza:

-Mantenere la collaborazione con le Comunità per il proseguo di percorsi individuali: alfabetizzazione, formazione professionale, attività culturali (teatro), laboratori artigianali (riciclo biciclette) e tirocini lavorativi.

Disbrigo pratiche amministrative, richiesta parere articolo 32 del decreto legislativo 286/98.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

Le attività vengono attivate attraverso la collaborazione con la direzione generale immigrazione, il Giudice Tutelare, il Tribunale Minorenni di Bologna, l'Anci, la Questura di Ravenna, e l'AUSL, l'Università degli Studi di Bologna, Fondazione Flaminia, l'Associazione Poveri d'Arte Beppe Aurilia Teatro, Provincia di Ravenna e Centro provinciale per l'Istruzione e Centri per la Formazione Professionale.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Pronta Accoglienza:

Basso numero di abbandoni

Valutazione degli strumenti acquisiti nel periodo di accoglienza

Affido Familiare:

- rapporto fra ragazzi accolti presso le famiglie da minorenni e permanenza nella stessa famiglia dopo il 18° anno

Seconda Accoglienza:

Basso numero di abbandoni

Valutazione degli strumenti acquisiti nel periodo di accoglienza

#### *4.3.2 Vado a vivere da solo*

Al compimento della maggiore età per i minori stranieri non accompagnati, il passaggio di accoglienza all'autonomia molto spesso costituisce un momento di alta criticità, perché essi si trovano a confrontarsi con una realtà economica che li mette in difficoltà. Ecco quindi, che si rivolgono al servizio sociale per richiedere ulteriori sostegni. Si pone quindi la necessità di riconoscere ai giovani un sostegno economico che gli aiuti a far fronte alle spese per una sistemazione alloggiativa in autonomia.

Le azioni svolte sono:

-erogazione di una somma a fondo perduto utilizzabile per l'alloggio in autonomia

-presenza di un operatore sociale di riferimento che sosterrà il ragazzo nel percorso di reperimento dell'alloggio e di uscita dalla struttura.

#### *Priorità di intervento*

Facilitare i percorsi di integrazione dei giovani stranieri non accompagnati nel delicato momento del compimento della maggiore età;

Fornire strumenti concreti di supporto al passaggio all'autonomia abitativa;

Favorire i percorsi di autonomia economica per consentire la realizzazione positiva del progetto migratorio.

#### *Modalità attuazione servizi erogati e collegamento con enti territoriali*

ASP, attraverso operatori formati, procede al sostegno nei percorsi di uscita

Gli operatori dell'ASP, in collaborazione con il mediatore al lavoro e gli educatori delle strutture di accoglienza provvedono al tutoraggio e al monitoraggio dei singoli percorsi

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Il progetto si propone di costruire percorsi di autonomia e di integrazione dei neomaggiorenni stranieri non accompagnati che dimostrano una chiara volontà di impegnarsi in un progetto di vita improntato alla legalità e alla determinazione di integrarsi nel contesto sociale del nostro paese. La valutazione viene effettuata da operatori esperti: un educatore professionale, un'assistente sociale, un mediatore culturale e un mediatore al lavoro.

#### **4.4 Servizio Segreteria – Formazione-Comunicazione - Rapporti con Enti/Comitati**

L'Azienda Servizi alla Persona ritiene lo sviluppo e l'aggiornamento professionale dei propri dipendenti come strumento prioritario per sostenere il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di un orientamento sempre più attento al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi alla comunità. Questo impegno si sviluppa attraverso due filoni complementari e integrati: la formazione-interna e la formazione esterna.

La formazione interna ha l'obiettivo di mettere in connessione ed integrare i contesti lavorativi, le diverse professionalità, ruoli e responsabilità, attraverso:

l'organizzazione/realizzazione di percorsi formativi e di aggiornamento su temi trasversali ai servizi/attività dell'Azienda, e su argomenti specialistici riferiti a singoli ambiti/settori/aree di competenza;

l'organizzazione di eventi pubblici quali: seminari, convegni, conferenze, anche in collaborazione con altri Enti e/o soggetti esterni.

La formazione esterna ha l'obiettivo di consentire a tutti i dipendenti (sia dell'area amministrativa che sociale) opportunità di aggiornamento permanente anche su aspetti/tematiche molto specifiche e specialistiche inerenti le attività di competenza dei singoli. Questo obiettivo si realizza organizzando e favorendo la partecipazione degli Operatori ad attività formative (seminari, convegni, giornate di studio, gruppi di lavoro, master).

#### *Priorità di intervento*

Le attività indispensabili per la realizzazione degli obiettivi sopra indicati sono:

l'analisi dei bisogni formativi;

la costruzione del Piano triennale della formazione (sia per quanto riguarda la formazione interna che esterna);

il collegamento con l'Ordine delle assistenti sociali (CNOAS e CROAS) per l'accREDITAMENTO corsi di formazione interna, sulla base degli indirizzi inerenti la Formazione continua degli assistenti sociali;

monitoraggio della formazione (interna ed esterna) attraverso report (periodici e annuale) dettagliati per singolo dipendente (database in uso)

impostazione di uno strumento per la mappatura delle competenze (catalogo delle competenze) finalizzata alla valorizzazione dei dipendenti e all'impiego dei medesimi in attività formative interne all'Azienda.

#### *Indicatori e parametri per la verifica*

Numero attività formative interne realizzate

Numero dipendenti oggetto di formazione

Numero iniziative pubbliche realizzate

Numero attività formative realizzate in collaborazione con altri enti/servizi/soggetti esterni

La comunicazione e ufficio relazioni con il pubblico

Il tema della comunicazione, sia interna che esterna, si sviluppa principalmente attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Come previsto dalla Legge 150 del 2000, l'URP è un servizio a disposizione dei cittadini per garantire e tutelare i diritti fondamentali di informazione, di accesso e di partecipazione.

In questo ambito l'operatività si sviluppa su due livelli e direzioni tra loro complementari e integrate:

la comunicazione interna, rivolta a tutto il personale impegnato nei diversi uffici, servizi, aree di competenza dell'Azienda;

la comunicazione esterna, orientata alla comunità nel suo insieme (al singolo cittadino, ma anche agli altri servizi, alle famiglie, etc.)

#### *Obiettivi*

Il massimo coinvolgimento e partecipazione del cittadino all'attività della Pubblica Amministrazione costituisce l'obiettivo prioritario di questo settore di attività.

Questo obiettivo che si sviluppa attraverso due direttrici:

una sempre più attenta comunicazione interna volta ad un impiego maggiormente integrato ed efficace delle risorse disponibili;

il miglioramento continuo degli strumenti informative e di visibilità dei servizi e delle attività realizzate dall'Azienda;

La concretizzazione dell'obiettivo sopra indicato prevede la realizzazione delle seguenti attività:

costruzione del Piano di Comunicazione (interna ed esterna);

aggiornamento di tutti i contenuti del nuovo sito dell'Azienda;