## CAP. IV GLI ATTORI DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE

### 4.1 LE SCELTE STRATEGICHE PER L'ASSETTO GESTIONALE ED ORGANIZZATIVO DELL' AMBITO

L'unicità della gestione degli interventi e servizi e la semplificazione delle procedure tecnico-amministrative relative ai servizi sociali, socio assistenziali e socio-sanitari, programmati nel Piano Sociale di Zona garantisce il necessario impulso per l'evoluzione delle politiche sociali sull'intero territorio. E' necessario che il modello organizzativo da adottare, sia in linea con il modello organizzativo di welfare sovra Ambito e, soprattutto coerente con il modello di welfare regionale, questo al fine di definire e costruire un sistema di servizi in tutto il territorio regionale, omogeneo e non a macchia di leopardo.
Con ciò, si ritiene importante illustrare le scelte strategiche e il modello gestionale ed organizzativo che si intende realizzare nell'Ambito Territoriale Sociale di Campi Salentina, al fine di dare concretezza alle politiche di welfare locale, programmate nel presente Piano Sociale di Zona.
Le buone politiche possono essere realizzate se si ha a disposizione una struttura organizzativa funzionalmente ben disegnata, delle risorse professionali numericamente sufficienti e qualificate ma anche strumenti operativi che permettono di ben organizzare il lavoro, snellire le procedure e usare il tempo a disposizione, per fornire le migliori risposte ai cittadini del territorio.
Occorre una visione di servizi aperta all'attenzione e alla cura delle persone ed una organizzazione ben strutturata, capace di rispondere in maniera più appropriata ai numerosi e diversi bisogni, alle problematicità, alle esigenze di coloro che vivono in questo Ambito Territoriale e, a tal fine, occorre, al contempo, facilitare, costruire e radicare una cultura capace di esprimere solidarietà e più attenzione alle relazioni sociali tra le persone.
L'ente locale titolare e responsabile per la gestione in forma associata dei servizi e delle attività previste nel Piano di Zona per le Politiche Sociali è il Comune di Campi Salentina (Comune capofila), che svolge le sue funzioni per il tramite dei seguenti organi: il Coordinamento Istituzionale (organo di indirizzo politico) e l'Ufficio di Piano (organo tecnico).
Anche per questa nuova programmazione di Ambito è confermata la gestione mediante **Convenzione tra i Comuni**, peraltro allo stato vigente, in quanto sottoscritta in data 07/10/2016 con validità triennale, fermo restando la valutazione e l'eventuale orientamento di altre scelte gestionali e organizzative dell'Ambito, che potrebbero essere adottate nel corso di vigenza del presente Piano.
L**'Ufficio di Piano**, così come qualificato nel Piano Regionale quale struttura organizzativa dedicata alla gestione del Piano Sociale di Zona, ha visto nel corso del tempo potenziare la sua attività con sempre maggiori oneri derivanti, oltre che dall'attuazione dei servizi ed interventi a valere su risorse ordinarie, da specifiche misure regionali e/o nazionali.
Nel corso di vigenza del precedente Piano, il Coordinamento Istituzionale, a seguito di una maggiore consapevolezza circa la centralità del ruolo di detto Organismo, ha inteso dotarsi, da aprile 2015, di una struttura con risorse professionali stabilmente impiegate, con una tipologia contrattuale che assicurasse stabilità funzionale all'Ufficio.
La Misura nazionale del PON Inclusione, se da una parte ha posto gli Ambiti all'assunzione di ulteriori responsabilità nello svolgimento di funzioni necessarie per la realizzazione degli interventi, dall'altra ha dato la possibilità di disporre di risorse finanziarie per poter implementare l'Ufficio di Piano, contrattualizzando n. 3 unità a tempo determinato full-time, per 36 mesi.

Oggi, quindi, il gruppo di lavoro ha assunto una nuova veste connotandosi quale "Ufficio di Piano/Struttura Tecnica di Gestione PON Inclusione", guidato dal Responsabile del Settore Servizi Socio-Educativi del Comune di Campi Salentina, che assolve anche alle funzioni di Responsabile dell'Ufficio di Piano.
Il personale assegnato al predetto Ufficio svolge le attività correlate alle funzioni di programmazione e progettazione, di gestione amministrativa e contabile/finanziaria, con il supporto di n. 2 unità del Servizio Sociale Professionale di Ambito. Per una maggiore efficienza organizzativa, alle unità componenti l'Ufficio di Piano è assegnata la Responsabilità di Procedimenti complessi in relazione alle misure di competenza dell'Ambito (Buoni Servizio, SIA/ReD, REI/ReD ecc.).
L'Ufficio assolve alla funzione tecnica-amministrativa ed ha conseguito nel tempo una propria autonomia gestionale ed organizzativa, assumendo un importante ruolo per orientare le scelte politico-istituzionali. Inoltre, rappresenta un interlocutore privilegiato per i Comuni dell'Ambito, disponendo di un bagaglio di informazioni e conoscenze cui attingere per porre in essere azioni e strategie a beneficio della comunità.

## 4.2 LA GOVERNANCE PER LA PROGRAMMAZIONE SOCIALE

Il processo di Programmazione Partecipata per l'elaborazione del piano di zona, strumento di pianificazione territoriale delle politiche sociali e socio-sanitarie introdotto dalla Legge Quadro di Riforma del Welfare n. 328/00, si basa sui principi della concertazione e del coordinamento tra vari soggetti del pubblico e del privato.
La programmazione di un sistema integrato di interventi e servizi si deve costruire sulla convinzione che gli obiettivi di ben-essere sociale possano essere perseguiti unicamente attraverso una forte "sinergia" tra vari enti ed in primis tra il Comune, unità di misura del sistema locale del *welfare*, l'A.S.L., soggetto responsabile della tutela e della garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni sanitarie e gli altri soggetti pubblici e privati che concorrono all'accompagnamento della famiglia e dell'individuo lungo l'intero percorso di vita. I principi essenziali di questo processo di partecipazione sono, dunque, la corresponsabilità tra diversi attori e la centralità della comunità locale quale soggetto attivo nell'elaborazione di risposte ai bisogni socialmente rilevanti, che nella nostra società sono sempre più complessi.
Il difficile momento che sta vivendo il sistema di welfare, a livello nazionale oltre che locale, rende ancora più forte la consapevolezza che non è possibile costruire nuovi scenari e nuove strategie d'intervento senza un reale ed efficace coinvolgimento, non solo degli operatori sociali pubblici e privati, ma dell'intera società civile, in una prospettiva di progressivo allargamento alla cittadinanza della partecipazione alla programmazione delle politiche sociali. Questo percorso, probabilmente "insidioso" e a tratti faticoso, deve tener conto della complessità dei processi di concertazione e partecipazione e deve attivare una efficace *governance*, in grado di coniugare i vari aspetti della programmazione con una adeguata attenzione agli elementi gestionali ed amministrativi, alle metodologie della progettazione, agli strumenti tecnici e alle risorse disponibili.

- **Il ruolo degli altri soggetti pubblici**

Un sistema complesso di servizi e di prestazioni, di relazioni e di accordi di rete ha bisogno della partecipazione attiva e consapevole di altri soggetti pubblici, seguendo la logica del coordinamento e integrazione con gli interventi sanitari e dell'istruzione, nonché con le politiche attive di

formazione di avviamento al reinserimento nel mondo del lavoro e seguendo la logica della concertazione tra i diversi livelli istituzionali, gli organismi della cooperazione, associazioni ed enti di promozione sociale, enti religiosi, organizzazioni sindacali.
Il Piano Sociale di Zona è l'occasione di un recupero di centralità delle politiche sociali in senso ampio, come politiche le cui finalità possono essere perseguite efficacemente solo coordinando e integrando più soggetti, più politiche e più azioni.
In questo Ambito Territoriale, aspetto qualificante è stato il consolidamento di relazioni e forme di collaborazione con gli Istituti Scolastici che hanno manifestato grande sensibilità nel rendersi disponibili ad offrire opportunità di inclusione socio - lavorativa a numerosi cittadini beneficiari delle misure SIA/ReD e REI/ReD, nonché ad accogliere e promuovere interventi di informazione e prevenzione (posti in essere dall'Ambito), sui temi della legalità, dell'abuso e del maltrattamento e delle varie forme di dipendenza.
I suddetti interventi si sono pienamente integrati ed armonizzati con le iniziative e le azioni poste in essere dalla scuola relativamente alle medesime tematiche.

- **Il consolidamento dei rapporti tra la ASL e il Distretto Sociosanitario**

Il Piano Sociale di Zona rappresenta una grande opportunità per realizzare l'integrazione fra i servizi sociali e servizi sanitari in una logica di concertazione fra soggetti autonomi, di pari dignità.
La legge 328/2000 e le normative successive sottolineano la necessità della integrazione tra il sociale e sanitario ed in generale tra tutte le politiche influenti sul benessere della persona.
L'integrazione sociosanitaria si sviluppa su vari livelli: istituzionali, gestionali e operativi.
In particolare, con il Distretto Socio Sanitario, si è instaurata una proficua collaborazione per garantire nel territorio un'offerta integrata di servizi socio sanitari soprattutto a domicilio delle persone, anziane e non, che presentano grave compromissione dei livelli di autonomia e autosufficienza.
Le funzioni e le attività socio-sanitarie devono essere programmate congiuntamente da Ambito e ASL, con scelte concordate ed espresse nel Piano Sociale di Zona e nei relativi protocolli.
A tal proposito è stato elaborato e condiviso specifico protocollo di funzionamento della Porta Unica di Accesso, che consente di meglio regolamentare e definire le procedure di attivazione dei servizi ad integrazione socio – sanitaria, posto che l'Unità di Valutazione Multidimensionale funziona oramai a regime e che dalla stessa transitano tutte le richieste per l'accesso ai servizi socio – sanitari che, via via, sono stati implementati nell'Ambito (Centri Diurni art. 60, A.D.I., PRO.V.I., Assegno di Cura, ecc..).

- **Il ruolo della cittadinanza sociale**

La cittadinanza sociale si basa su principi condivisi: eguaglianza, imparzialità, trasparenza, diritto di scelta, personalizzazione degli interventi.
Un ruolo importante per lo sviluppo di una cittadinanza sociale svolgono le associazioni e tutto il variegato mondo del volontariato, che l'Ambito mira a coinvolgere nelle diverse fasi di progettazione e di realizzazione dei servizi, garantendo il diritto all'informazione.
Esigenza dell'Ambito è costruire un nuovo e forte rapporto fra cittadini e istituzioni. La distanza produce disorientamento e demotivazione al coinvolgimento, alla partecipazione sociale e alla vita di comunità, ma non è pensabile una reale partecipazione senza una adeguata informazione.

L'auspicio di tutti i servizi e degli operatori è confrontarsi con un "cittadino" responsabile e informato che costruisca con l'Ambito un rapporto basato su informazioni chiare, su percorsi di presa in carico definiti, su procedure visibili e percorribili.
Uno strumento importante per assicurare una costante informazione è la cura sistematica del portale dell'Ambito e dei siti istituzionali dei Comuni, su cui vengono pubblicate tutte le informazioni sui servizi ed interventi attivi, sulle modalità di accesso al servizio e di fruizione degli stessi.

- **Il tavolo di concertazione per la progettazione partecipata**

Il Piano Sociale di Zona prevede una fase di concertazione con i diversi attori del territorio per identificare i bisogni e le priorità della programmazione delle politiche sociali locali.
Pur avendo ormai sperimentato nei vari cicli di programmazione questa modalità operativa, tale procedura resta un'importante innovazione nel processo decisionale della politica pubblica.
Talvolta è stata probabilmente recepita a livello di semplice adempimento obbligato senza modificare strutturalmente e coerentemente l'approccio alla programmazione degli interventi.
Questo Ambito ha, al contrario, attribuito al processo concertativo grande importanza per orientare le scelte programmatorie in relazione agli esiti della Concertazione, tenendo a riferimento gli obiettivi di servizio regionale e le priorità espresse dal territorio.
Nutrita è stata la partecipazione agli incontri e qualificato l'apporto fornito.

- **La Cabina di Regia di Ambito Territoriale**

Come nella precedente programmazione del Piano sociale di Zona, anche in quella attuale, il Piano Regionale prevede l'istituzione della "Cabina di Regia" a livello di Ambito Territoriale, costituita dai Responsabili dei Servizi Sociali dei Comuni afferenti l'Ambito, il Direttore del distretto sociosanitario, un rappresentante per ciascuna Organizzazione Sindacale più rappresentativa e da un rappresentante delle organizzazioni del Terzo Settore, e coordinata dal Responsabile dell'Ufficio di Piano. Tale organismo costituisce un tavolo permanente di confronto per monitorare e valutare gli interventi e i servizi realizzati nel corso del ciclo di vita del Piano di Zona.
Tuttavia in relazione alle proprie peculiarità, l'Ambito di Campi Salentina si è orientato alla costituzione del Tavolo di concertazione costituito da tutti gli attori pubblici e privati, ivi comprese le organizzazioni del terzo settore, e alla costituzione della Cabina di Regia, quale organismo in cui sono presenti oltre ai soggetti istituzionali (Coordinamento Istituzionale, Direttore del distretto socio-sanitario), le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, per confrontarsi su proposte di natura programmatica, negoziare sulle concentrazione delle risorse finanziarie, su servizi e interventi di maggior impatto per la comunità, verificare l'attuazione di quanto programmato, compreso proposte di eventuali modifiche in itinere, verificare la qualità dei servizi erogati, promuovere azioni a tutela degli operatori impiegati nei servizi nel rispetto dei CCNL.
In questi anni la Cabina di Regia ha rappresentato strumento di confronto in cui sono state approfondite e discusse le diverse problematiche connesse con l'attivazione ed erogazione dei servizi e in particolare gli aspetti legati alla forza lavoro utilizzata negli appalti dei vari servizi.
La Cabina di Regia ha assunto una connotazione concertativa delle politiche sociali, e il rapporto instaurato con le organizzazioni sindacali nel corso di questi anni, ha portato a stabilire relazioni costruttive e di qualità.