

## ***Appendice 2***

---

### ***Glossario dei termini e delle espressioni utilizzate***



**Area di intervento:** aree di bisogno classiche a cui rispondono i servizi sociali e socio-sanitari. Si tratta delle Aree:

- Materno Infantile, Età evolutiva e Famiglia (vds. cap. 5)
- Disabilità (vds. cap. 6)
- Dipendenze (vds. cap. 7)
- Salute Mentale (vds. cap. 8)
- Anziani e Altri non autosufficienti (vds. cap. 9)
- Povertà (vds. cap. 10)
- Inclusione popolazione immigrata (vds. cap. 11)

**Azione programmata:** qualsiasi Unità di offerta (**U**) o Insieme complesso di prestazioni (**C**) o progetti (**P** di salute o **Pr.Sis.** di sistema) per la realizzazione delle politiche.

**Cambiamenti:** grado di modifica che si prevede sul servizio/azione programmata. I cambiamenti individuati nella scheda C sono descritti attraverso i seguenti indici: mantenimento, riequilibrio, riorientamento, razionalizzazione, sviluppo, miglioramento, potenziamento.

**Finalità generali:** cosa ci si aspetta di ottenere per la complessiva area di intervento tramite l'azione programmata su una determinata tipologia di utenza (es. promozione dell'autonomia, contrasto dell'isolamento, ecc.). Le finalità generali sono riferite all'Insieme complesso di prestazione (**C**) e Unità di offerta (**U**) e sono riportate solo nella scheda A.

**Insieme complesso di prestazioni (C):** insiemi di prestazioni che richiedono dinamiche organizzative complesse e diverse in funzione della dimensione territoriale di competenza. Si tratta di una categoria residuale rispetto alle Unità di offerta.

**Obiettivi previsti (O):** cambiamenti attesi sul sistema dei servizi in termini di miglioramenti organizzativi o potenziamento dell'offerta (vds. elenco tipologie di progetto di sistema **Pr. Sis.**)

**Politica:** orientamento valoriale che si concretizza in un insieme di azioni mirate in modo coordinato al raggiungimento di determinati obiettivi su un particolare target, in risposta ai bisogni di cui questo è portatore.

**Politiche innovative:** orientamenti/obiettivi che raggruppano e coordinano una serie di azioni nuove (nel senso di servizi prima non esistenti o di servizi di nuova concezione); oppure che prevedono degli obiettivi di risposta a bisogni nuovi, oppure ancora, che inquadrano in una nuova concezione azioni tradizionali.

**Priorità:** individuano gli interessi pubblici a cui fare fronte, i bisogni ritenuti rilevanti dal punto di vista della necessità di risposta. Riassumono le azioni programmate secondo la diversa funzione svolta nel sistema di welfare. Le priorità individuate nelle sette aree sono le seguenti:

- 1. servizi ed interventi territoriali di orientamento e prevenzione,
- 2. servizi ed interventi domiciliari e di sostegno familiare,
- 3. servizi ed interventi diurni-semiresidenziali,
- 4. servizi ed interventi residenziali, comunitari e di emergenza.

**Progetto:** insieme di operazioni coordinate capace di produrre una serie di benefici per gli utenti destinatari, funzionalmente autonomo, con una sua identità delimitata in termini finalità specifiche, di budget e tempi. A sua volta si possono distinguere due tipi di progetto: di salute e di sistema.

**Progetto di salute:** azioni che perseguono un obiettivo di benessere/salute, come cambiamento atteso sul benessere e/o la salute degli utenti in termini di riduzione del bisogno (es. miglioramento autonomia degli anziani).

**Progetto di sistema:** azioni che perseguono un obiettivo di sistema come cambiamento atteso sul sistema dei servizi in termini di miglioramenti organizzativi o potenziamento dell'offerta. Nella

scheda C, relativa a ciascuna area, i progetti di sistema sono più brevemente riportati come segue:

**Pr. Progetto Sis. Sistema N. Codifica delle singole azioni:**

- **Pr. Sis. 1.** Sviluppo della capacità di una struttura esistente,
- **Pr. Sis. 2.** Azioni di razionalizzazione della spesa,
- **Pr. Sis. 3.** Azioni di riorganizzazione dei servizi,
- **Pr. Sis. 4.** Costruzione/sviluppo di sistema informativo (cartella sociale ecc.),
- **Pr. Sis. 5.** Costruzione di strumenti di rendicontazione o comunicazione sociale (carta dei servizi, bilancio sociale, ecc.),
- **Pr. Sis. 6.** Attività di formazione del personale (amministrativi, operatori, addetti assistenza, ecc.),
- **Pr. Sis. 7.** Attività di costruzione o rafforzamento della rete (anche protocolli di intesa, ecc.),
- **Pr. Sis. 8.** Tavoli di coordinamento,
- **Pr. Sis. 9.** Attività di ricerca o analisi dei bisogni,
- **Pr. Sis. 10.** Attività di valutazione o rilevazione della soddisfazione.

**Risultati attesi (R):** nella scheda C sono descrivibili in termini di:

- Livelli essenziali di assistenza da garantire
- Indici di bisogno da soddisfare (misure di miglioramento, mantenimento, riduzione su basi di edipemiologia sociale e socio-sanitaria, di parametri di qualità sociale)
- Interventi sul sistema di offerta dei servizi sociali e socio-sanitari (contenuti, qualità e quantità di erogazione delle risposte)
- Strategie di sviluppo del sistema di welfare e soluzioni da sperimentare.

**Ruoli Enti/Organizzazioni:** nella scheda B e D si prevedono 4 tipi di ruoli:

- **1. Titolare:** uno o più enti pubblici, anche di livello diverso, originariamente responsabili del servizio e che pertanto rispondono a livello giuridico del servizio svolto e dei risultati conseguiti. L'ente titolare è colui che eroga le risorse economiche all'ente gestore qualora non sia esso stesso gestore diretto;
- **2. Programmazione:** ente o organizzazione che stabilisce quali sono gli obiettivi dell'unità di erogazione, le azioni/attività da fare, i ruoli e le responsabilità;
- **3. Gestione operativa:** ente o organizzazione che materialmente fornisce le prestazioni agli utenti (che trasforma cioè le risorse in prestazioni), che organizza il lavoro degli operatori/assistenti/addetti/educatori ecc. e che quindi si incarica di seguire i casi/gli utenti;
- **4. Controllo/valutazione:** ente o organizzazione responsabile delle attività di valutazione complessive relative all'azione e al suo ruolo nell'economia del Piano di Zona (e non agli esiti del Piano individuale o agli effetti sul singolo caso delle prestazioni erogate).

**Servizio:** insieme organico di prestazioni raggruppate dalla condivisione degli stessi obiettivi, e strutturato in una configurazione organizzativa determinata e caratterizzato da un flusso di erogazione duraturo nel tempo (**U** e **C**).

**Tipo di utenti:** utenza tipica a cui con la specifica azione si intendeva dare risposta.

**Unità di erogazione:** tutti i punti di erogazione, i centri di servizio, gli sportelli, le strutture che erogano lo stesso tipo di servizio, (**U** o **C**) e che quindi possono essere fatte rientrare sotto la stessa ed unica azione.

**Unità di offerta (U):** unità organizzative che erogano prestazioni, gestiscono progetti, interventi ecc. diretti sull'utente, cioè che comportano un trattamento a contatto con l'utenza. Sono unità di offerta quelle elencate nella classificazione prevista dalla L. n. 22 del 2002.

