



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza

Legge 17.7.1890 n. 6972 – R.D. 7.6.1928 n. 1353
00147 ROMA - Piazzale Antonio Tosti n. 4
TEL. 06/51858205 – FAX 06/5120986

DETERMINA DEL SEGRETARIO GENERALE N. 310 del 2 Luglio 2019

OGGETTO: Riorganizzazione dell'Ufficio Accettazione.


Ufficio proponente: Segreteria Generale

Estensore dell'atto
Sig.ra Silvana Cianfarani

firma.....  addi 01/07/2019

Il Responsabile del Procedimento sotto riportato, a seguito dell'istruttoria, con la sottoscrizione del presente atto attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico

Il Responsabile del Procedimento
Sig.ra Silvana Cianfarani

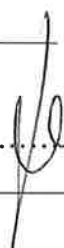
firma.....  addi 01/07/2019

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio con la firma del presente atto attesta che i costi di cui al presente atto sono da imputare sui seguenti capitoli e articoli di bilancio

☒ non comporta impegno di spesa

☐ la spesa è già imputata al cap. ____ art. ____ bilancio ____

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio: Dott.ssa Roberta Valli

firma.....  addi 01/07/2019



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

IL SEGRETARIO GENERALE

Vista la deliberazione di Giunta Regionale n.796 dell'11 dicembre 2018, con cui è stato disposto un nuovo commissariamento dell'IPAB Istituto Romano di San Michele;

Visto il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00003 del 9 gennaio 2019 –pubblicato sul BURL n.4 del 10 gennaio 2019 - con il quale è stato nominato Commissario Straordinario dell'IPAB Istituto Romano di San Michele il Dott. Vincenzo Gagliani Caputo per un periodo di 12 mesi decorrenti dalla data di pubblicazione sul BURL, *“nelle more delle procedure di approvazione del nuovo statuto, al fine di garantire il corretto e regolare svolgimento delle funzioni di competenza nonché l'ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ente”*;

Preso atto dell'effettivo insediamento del Dott. Vincenzo Gagliani Caputo in data 14 gennaio 2019 nelle funzioni di Commissario Straordinario;

Preso atto del Decreto del Commissario Straordinario n.57 del 14 marzo 2018 con il quale è stato affidato l'incarico triennale di Segretario Generale al Dott. Claudio Panella;

Premesso

- che l'innalzamento dell'età della popolazione è strettamente correlato alla crescita dei bisogni socio-assistenziali e sanitari, e ormai da diversi anni è una delle maggiori criticità che la società è tenuta ad affrontare;
- che la famiglia continua a svolgere la primaria azione di assistenza e cura dell'anziano ed è tuttora l'elemento essenziale per una qualità della vita accettabile in quanto, proprio nell'ambito familiare, le persone anziane hanno la possibilità di continuare ad esercitare un ruolo attivo con uno scambio ottimale di esperienza e disponibilità di tempo a favore delle proprie esigenze di assistenza ed aiuto;
- che nel Piano Sociale di Zona, si evidenzia una forte richiesta di interventi a favore dell'area degli anziani, i quali spesso si trovano a subire il progressivo sfaldamento dei legami parentali ed amicali, nonché a vedere caratterizzato un vissuto quotidiano di solitudine ed isolamento;
- che il rapporto tra Enti pubblici ed utenza è diventato nelle strutture di assistenza un contratto bilaterale, in cui l'utente ha dei diritti irrinunciabili e, come controparte l'Ente ha dei doveri;
- che l'Istituto Romano di San Michele di conseguenza, deve assumere come modello organizzativo un mix tra il sanitario e il sociale, in modo da soddisfare sia le esigenze di coloro che manifestano il desiderio di conservare e affermare la propria autonomia, sia le esigenze di coloro che propendono per un atteggiamento di dipendenza;
- che l'esercizio alla funzione di mediazione tra l'anziano e l'Istituzione richiede il possesso di adeguate competenze sociali, psicologiche e relazionali e un investimento di qualificazione professionale e di rafforzamento della qualità dei servizi;
- che in particolare l'ufficio Accettazione si deve confrontare con le più svariate “diversità”, non riconducibili alle tradizionali forme di classificazione dei soggetti svantaggiati (poveri, emarginati etc), ma a quel nucleo di soggetti in cui la “vulnerabilità sociale” richiama l'attenzione sulla multidimensionalità dei fenomeni e sulle nuove forme di fragilità sociale, con al centro la persona anziana e la sua complessità;
- che l'Istituto ha deciso di ridisegnare l'ufficio Accettazione anche nella sua funzione di front office, rendendolo “terminale intelligente” dell'attività degli uffici e settori dell'Ente, per creare una forte



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

sinergia con i servizi socio-sanitari territoriali, partendo dalle necessità generale degli anziani sul territorio;

- che l'ufficio Accettazione per accompagnare il cambiamento di paradigma necessario, deve avere la capacità di agire sui problemi sociali in modo trasversale, agendo con competenza professionale nell'ascolto e nella relazione con il soggetto anziano e/o familiare, per intervenire in modo appropriato, includendo nella progettazione degli interventi, anche realtà che spesso si collocano in contesti non facilmente "perimetrabili";

Considerato

- che la riorganizzazione del servizio Accettazione è un'opportunità per avviare nuovi processi partecipativi e, al contempo, per riprogettare un servizio qualificato per garantire l'analisi e la valutazione del vissuto psicosociale dell'anziano, tenendo conto delle fragilità diffuse e delle forme di povertà relazionale;

- che l'ufficio Accettazione a seguito della riorganizzazione diviene un ufficio istituito e gestito, oltre che personale interno, anche da figure professionali accreditate, mentre la parte economica rimarrà di competenza dell'ufficio Bilancio;

- che l'ufficio Accettazione ha, inoltre, il compito di fornire e ricevere tutte le informazioni necessarie a garantire ai cittadini utenti l'accesso ai servizi e la soddisfazione per le prestazioni ricevute, nonché a promuovere la trasparenza delle scelte e del costante miglioramento della qualità del servizio

Ritenuto che le ulteriori funzioni dell'ufficio Accettazione, fermo restando quanto già disposto nel vigente Regolamento di organizzazione, sono di:

- Informazione e ascolto dei cittadini finalizzato alla valutazione del bisogno dell'anziano e dei familiari
- Accettazione degli ospiti nelle strutture residenziali dell'Istituto
- Verifica e qualità di servizi di assistenza
- Informazione reciproca con altri Enti
- Coordinamento con le reti civiche
- Produzione del materiale informativo dei servizi e organizzazione degli interventi necessari sia in struttura sia sul territorio e diffusione dello stesso in forma sia cartacea che telematica;

Tenuto conto

- che l'ufficio Accettazione gestisce informazioni e soprattutto quelle forme di dialogo professionale nella relazione interpersonale con contenuti sanitari, sociali, psicologici, emotivi e affettivi;

- che il personale di contatto deve essere adeguato non solo in termini di conoscenze tecniche specifiche rispetto ai quesiti più frequenti, ma anche in termini di comportamenti che pongono i cittadini/utenti nella dimensione di un rapporto di servizio coerente con le aspettative e i bisogni socio-sanitari;

- che il personale di contatto dell'Ufficio Accettazione, deve svolgere quattro ruoli fondamentali nel processo di comunicazione con l'utenza:

- a) ruolo informativo (informazione e consulenza)
- b) ruolo persuasivo (promuovere i servizi, orientare la domanda di assistenza p/o il Punto Unico di Accesso PUA in collaborazione con i Distretti sanitari e i Municipi)
- c) ruolo conoscitivo (apprendere nuovi bisogni e tendenze del territorio)
- d) ruolo contenitivo/orientativo in funzione del miglioramento della qualità della vita degli utenti

Dato atto

- che l'approccio sistemico che informa il progetto del servizio Accettazione pone particolare attenzione al lavoro di rete, inteso come modalità – guida dell'intervento stesso;



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

- che l'ufficio Accettazione oltre a fornire assistenza alloggiativa deve essere in grado di andare oltre il servizio primario dell'ospitalità, per fornire una serie di articolate opportunità di crescita alle persone accolte, attivando e mettendosi in rete con le agenzie formali ed informali presenti sul territorio;
- che l'equipe dell'ufficio Accettazione deve dunque, organizzare le risorse presenti nel contesto e renderle coerenti all'interno di un progetto di aiuto, che può configurarsi come un "sistema" congruente con i bisogni espressi e non espressi dell'utenza di riferimento;
- che la rete di aiuto dell'equipe dell'ufficio Accettazione oltre ad avere compiti di alloggio all'interno delle strutture residenziali gestirà anche il passaggio da interventi di tamponamento ed emergenza alla messa in opera di azioni, e progetti integrati, efficaci sia sul piano individuale che su quello ambientale, finalizzati a legare fra loro persone, gruppi ed istituzioni tramite connessioni significative di relazioni interpersonali ed interfunzionali, in funzione del miglioramento della qualità della vita degli utenti;
- che il concetto di rete verrà declinato ed inteso come realtà curante per l'utenza (ad es., presenza di figure di riferimento positivo per le persone accolte), come disegno organizzativo (lavoro sul territorio), come costruzione di un social networking (valorizzazione delle reti naturali dell'utenza);

Atteso

- che, secondo più recenti orientamenti giurisprudenziali la determinazione delle linee fondamentali di organizzazione degli uffici è rimessa – sulla base di "principi generali" fissati dalla legge – a ciascuna amministrazione pubblica, che vi provvede mediante "atti organizzativi" (cfr. artt. 2 e 5 d. lgs. n. 165/2001);
- che tali atti organizzativi sono complessivamente ispirati a criteri di funzionalità, flessibilità, trasparenza ed imparzialità, idonei a tradurre e compendiare, in prospettiva programmatica, i principi costituzionali di buon andamento ed imparzialità (art. 97 Cost.) e a perseguire la complessiva efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa (art. 1 l. n. 241/1990);
- che tali "atti organizzativi" rientrano pienamente nel novero dei provvedimenti amministrativi e sono, in quanto tali, soggetti alla complessiva verifica di legittimità, alla soggezione alle norme sulla competenza, al rispetto dei canoni di ragionevolezza, alla garanzia di imparzialità; tuttavia gli ampi margini della logica di auto organizzazione postulano ed impongono, per tradizionale e consolidato intendimento, il riconoscimento di una lata discrezionalità programmatica;

Ritenuto, alla luce di quanto sopra esposto, urgente intervenire sull'organizzazione delle attività dell'Ufficio Accettazione, tenuto anche conto della sensibile riduzione delle istanze di ammissione e dell'elevato numero dei posti liberi e non assegnati per mancanza di richieste;

Rilevata, altresì, la coerenza della nuova organizzazione dell'Ufficio Accettazione con le professionalità in servizio presso le strutture socio assistenziali dell'Ente, e ritenuto dover ricondurre tale ufficio nell'Area Assistenza sotto il coordinamento della Direzione Assistenziale;

Vista l'attestazione del Segretario Generale con assunzione di unilaterale responsabilità amministrativa - tecnica, che il presente provvedimento, a seguito di apposita istruttoria, nella forma e nella sostanza, è legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge n. 20/1994 e ss.mm.ii., nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, primo comma, della legge n. 241/1990 e ss.mm.;

Visto l'art. 21 del D. Lgs. 04.05.2001 n° 207;

Visto il vigente Statuto dell'Istituto Romano di San Michele;



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

per quanto in premessa specificato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento

DETERMINA

di porre l'Ufficio Accettazione nell'ambito dell'Area Assistenza sotto il coordinamento della Direzione Assistenziale che provvederà ad organizzare nel dettaglio le nuove attività mediante apposita determinazione nella quale saranno puntualmente definiti gli ambiti operativi delle professionalità interessate.



Il Segretario Generale
Dott. Claudio Panella



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

PUBBLICAZIONE

Determina n.310 del 02.07.2019

Si attesta che la Determina n.310 del 02.07.2019
ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della L.18.06.2017 n. 69 e ss.mm.ii. è stata pubblicata
sul sito istituzionale dell'Istituto Romano di San Michele in data 02.07.2019

Il Segretario Generale
(Dott. Claudio Panella)