

Messina, 30 ottobre 2019

## RELAZIONE

L'Azienda Speciale Messina Social City è stata costituita il 18 dicembre 2018, per la gestione diretta dei servizi alla persona, mediante interventi finalizzati alla promozione, al mantenimento ed al recupero del benessere dei cittadini ed al pieno sviluppo delle persone nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, con particolare riferimento alle persone in stato di maggior bisogno e fragilità.

L'Azienda Speciale si configura come un ente strumentale del Comune di Messina e la sua costituzione si inserisce nella scelta di promuovere una più alta qualità dei servizi sociali offerti al territorio ed alla comunità, mediante l'internalizzazione degli stessi, così da coniugare la razionalizzazione delle risorse e l'ottimizzazione dei costi da un lato con il perseguimento di elevati standard qualitativi, dall'altro.

I servizi gestiti dall'Azienda Speciale Messina Social City sono:

- Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SADA);
- Servizio di Assistenza Domiciliare ai Portatori di handicap (SAD H);
- Servizio di assistenza e trasporto alunni disabili;
- Servizio trasporto portatori di handicap ai centri riabilitativi e occupazionali;
- N. 3 Asili nido comunali;
- N. 8 Centri Socio Educativi;
- Asilo notturno "Casa di Vincenzo";

- Casa di riposo "Casa Serena";
- Asilo nido "Lupetto Vittorio";
- Servizio Scuolabus.

In relazione agli obiettivi programmatico/operativi, fissati al 31.12.2019, l'Azienda dettaglia quanto segue.

### **Ambito 1 – Riorganizzazione dei servizi:**

L'Azienda Speciale ha avviato la propria attività operativa il 1° marzo c.a..

Trascorsa la fase di avvio dei servizi, che è stata caratterizzata dal mantenimento di una piena continuità con l'attività svolta dal personale nel periodo precedente al transito, l'Azienda ha proceduto ad avviare un'azione atta alla riorganizzazione delle risorse umane in funzione della ridefinizione dei servizi.

Ciò ha comportato, sin dal breve periodo, la necessità di ristrutturare e ridefinire taluni servizi con conseguente riorganizzazione del personale aziendale. Detto processo, che in prima battuta ha riguardato solo pochi dipendenti, onde evitare un'implosione dei servizi stessi, già dai mesi di maggio e giugno è divenuto elemento strategico da cui è discesa una più complessiva azione di adeguamento organizzativo aziendale.

Detta scelta è stata, altresì, determinata dalla volontà di procedere ad un utilizzo ottimale delle risorse umane, tale da poter contribuire da un lato alla formazione del personale stesso - onde accrescere le conoscenze e la preparazione professionale dei lavoratori, elevandone il livello di professionalità, in relazione alle capacità potenziali e future - e, dall'altro, ad elevare le capacità professionali complessive dell'Azienda, senza che ciò determinasse inefficienze e malfunzionamenti.

Il processo intrapreso è ancora in divenire, anche alla luce della gestione dei nuovi servizi aziendali che presuppongono scelte manageriali volte al contenimento della spesa attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane e finanziarie.

## **Ambito 2 – Informatizzazione**

L'informatizzazione dei servizi aziendali avviata nel marzo scorso e si è sviluppata in quattro diverse fasi.

Un primo step ha previsto la creazione di un sito web aziendale che ha consentito all'Azienda di pubblicizzare i propri servizi, di acquisire le istanze di accesso ai servizi, di garantire la trasparenza delle procedure e degli atti.

Un secondo step ha riguardato l'informatizzazione dei processi, in particolare la gestione di gare e appalti e la predisposizione di un protocollo generale suddiviso per aree interne. Detta fase è in corso di ultimazione.

Il terzo step ha riguardato l'inserimento di un link nel sito aziendale con possibilità di interazione diretta con l'utenza, anche al fine di verificarne la customer satisfaction.

L'ultimo step prevede l'informatizzazione di tutti i servizi aziendali con monitoraggio in tempo reale del personale dipendente, la trasmissione delle buste paga e dei piani di lavoro. Detto step è stato avviato.

## **Ambito 3 – Trasparenza dei servizi**

L'Azienda ha provveduto alla costituzione di un proprio logo identificativo di cui ha dato ampia diffusione non solo mediante il sito web, ma anche attraverso le divise del personale, gli identificativi ed oggi, anche mediante apposizione dello stesso negli scuolabus nel servizio cittadino.

Anche le Carta Aziendale e le Carte dei singoli servizi sono state redatte, deliberate e prontamente pubblicate sul sito web.

Delle stesse viene data la massima diffusione ed a breve saranno distribuite sul territorio le brochure illustrative per singolo servizio, seppure, in occasione di specifici eventi aziendali, ne siano già stati diffusi i contenuti sintetici tramite pamphlet ad uopo predisposti.

#### **Ambito 4 – Efficienza ed economicità**

L’Azienda Speciale a seguito del transito degli operatori ai sensi dell’art. 37 delle Coop. Sociali ha posto in essere un’azione, ancora non del tutto ultimata, di razionalizzazione delle risorse mediante applicazione degli standard organizzativi previsti dalla normativa vigente per singolo servizio, predisponendo la collocazione del personale in esubero nei nuovi servizi aziendali.

A breve sarà disposta la gestione interna dei pasti a Casa Serena, anche per gli utenti per i quali è previsto il pasto caldo domiciliare.

L’internalizzazione dei pasti riguarderà anche gli Asili Nido Comunali S. Licandro e Camaro, per i quali sono in corso le procedure propedeutiche all’avvio dei servizi.

#### **Ambito 5 – Partecipazione sociale delle persone anziane.**

L’Azienda Speciale, nella volontà di promuovere percorsi di invecchiamento attivo, ha dato vita a momenti e progetti inclusivi per tutti gli utenti afferenti l’intera area delle “fragilità”.

Alcune esperienze, quali il circo, il progetto luna park, la partecipazione agli eventi “Vos et ipsam” promossi dall’INPS, hanno dato protagonismo agli anziani fruitori del servizio di assistenza domiciliare ed agli ospiti di Casa Serena.

In quest’ottica, a breve saranno avviati due nuovi progetti: “Itaca” e “Con Sale in Zucca”.

Azienda Speciale  
piazza Unione Europea, 1  
98122 Messina

- **"ITACA"** è un progetto sperimentale per la creazione di un Centro Polifunzionale finalizzato a trasformare la Casa di Riposo Casa Serena, in un luogo di accoglienza terapeutica di se stessa. Si è progettato uno spazio non riservato ma aperto a tutto il ciclo di vita della famiglia, basato su un modello di lavoro integrato, multidisciplinare ed intergenerazionale. E' un progetto di rete che poggia sul coinvolgimento di agenzie educative formali ed informali, Caritas diocesana, soggetti del Terzo Settore, centri di accoglienza per migranti, tutti i Servizi dell'Azienda Speciale e prevede nello specifico:
  - l'azione di **AFFIDAMENTO FAMILIARE DELL'ANZIANO**, azione mai sperimentata in Sicilia, che consentirà di agire sulla solitudine dell'anziano, valorizzando la sua figura come trasmettitore di cultura, in modo che da fruitore di servizi, diventi collaboratore nell'impegno sociale e nei cambiamenti;
  - l'azione di **RECUPERO e "TUTELA"** della storia, delle tradizioni e della cultura di Messina;
  - **SARTORIA SOCIALE**, azione volta all'integrazione culturale che coniugherà, attraverso le piccole riparazioni, il sapere degli ospiti di Casa Serena e le professionalità provenienti dai paesi africani per la realizzazione di lenzuola ed abiti di Casa di Vincenzo;
  - **ORTO SOCIALE**: Luogo di incontro e di integrazione generazionale per giovani, anziani, famiglie, disoccupati, lavoratori, persone di diversa origine sociale e nazionalità, attraverso la creazione di attività collettive di giardinaggio, orticoltura e frutticoltura al fine di promuovere l'educazione e la formazione di adulti e bambini, il rispetto per l'ambiente, la creazione ed il consolidamento di legami sociali.Detto progetto sarà inaugurato il 2 ottobre, in occasione della festa dei nonni.

Azienda Speciale  
piazza Unione Europea, 1  
98122 Messina

- **"CON SALE IN ZUCCA"** prevede un ciclo di puntate facebook trasmesse dalla Cucina di Casa Serena e che vedrà gli ospiti e gli anziani del territorio, protagonisti e realizzatori dei piatti delle varie tradizioni culinarie. Ogni puntata si esplicherà con un dialogo tra un ospite e un anziano e sarà finalizzato alla realizzazione di semplici ricette quali impasti di base per pane, focacce, dolce, preparazione di conserve, realizzazione di marmellate. Il tutto in collaborazione con un'azienda agricola cittadina che fornirà le materie prime. Il tutto per valorizzare la conoscenza delle tradizioni alimentari quali elementi culturali ed etnici attraverso la ricoperta di un luogo di incontro e aggregazione, cuore dell'ambiente domestico e della vita familiare: la cucina.

Mission dell'Azienda è, dunque, garantire la centralità della persona, nel rispetto delle proprie peculiarità, dei bisogni profondi, del vissuto individuale.

L'Azienda si propone di strutturarsi sempre più come un "laboratorio sociale", ove la ricerca continua di idee operative deve trovare campi di sperimentazione per lo studio di nuovi modelli organizzativi e gestionali che tengano conto delle diversificate professionalità interne e dei molteplici e reali bisogni della comunità.

Il Presidente del CdA  
Dott. Enrico Bivona

