



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Azienda Futura

Piano Programma 2020-21-22

Approvato dal C.d.A. di Azienda Futura con determina n.8.del 04/10/2019



Sommario

1. Premessa	3
2. Considerazioni generali sulla programmazione per l'Esercizio Successivo.....	3
3. Linee di programmazione.....	4
3.1 I servizi e la loro Governance.....	4
I Servizi rivolti alla Prima Infanzia	5
3.2 I Nidi	5
3.3 I Centri Prima Infanzia.....	6
3.4 Insieme ai Genitori (ex. Sportello Genitori)	6
3.5 La partecipazione a bandi di finanziamento nell'area Prima Infanzia	6
3.6 Il Centro estivo.....	7
3.7 L'Educativa territoriale	7
3.8 Servizio educativo minori e Centro di aggregazione giovanile	8
3.9 Servizio di Pre e Post scuola presso le primarie e dell'infanzia.....	8
3.10 Servizio di Supporto psicopedagogico scolastico	8
3.10 Servizio Tutela Minori.....	8
4. Politiche Tariffarie	10
5. Modelli organizzativi e gestionali.....	10
5.1 La dimensione aziendale	10
6. Qualità, comunicazione e promozione	11
6.1 Qualità	11
6.2 Comunicazione e promozione.....	11
6.3 Standard di Qualità	11
7. La gestione del personale	11
7.2 Clima Aziendale	11
7.1 Formazione e supervisione	12
8. La gestione economica e finanziaria.....	12
9. Considerazioni finali.....	12

1. Premessa

Il presente documento adempie gli obblighi di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265" (G.U. n. 227 del 28 settembre 2000, S.O. n. 162/l):

Art. 114

8. Ai fini di cui al comma 6 sono fondamentali i seguenti atti dell'azienda da sottoporre all'approvazione del Consiglio Comunale:

a) il piano-programma, comprendente un contratto di servizio che disciplini i rapporti tra ente locale ed azienda speciale; [...]

Inoltre, l'art. 28 dello Statuto dell'Azienda prevede che "Il Consiglio di amministrazione adotta entro il 30 settembre un piano-programma annuale delle attività programmate per l'esercizio successivo ove sono indicate le linee di sviluppo e gli standard ottimali dei servizi erogati, le previsioni e le proposte circa le politiche tariffarie, i modelli organizzativi e gestionali, la politica del personale con particolare riferimento ai modi ed alle forme per ricercare la più ampia e continua partecipazione dei lavoratori all'organizzazione del lavoro nonché le idonee forme di concorso della collettività alla migliore gestione dei pubblici servizi. Lo schema del piano-programma deve essere predisposto dal Direttore, e deliberato dal C.d.A., quindi trasmesso al Comune entro il 15 ottobre di ogni anno."

2. Considerazioni generali sulla programmazione per l'Esercizio Successivo

La programmazione per l'anno 2020 prevede in primo luogo il consolidamento dei nuovi importanti servizi acquisiti da Azienda Futura nel 2019: il Servizio Tutela Minori a gennaio 2019 ed il nido Sabin da settembre 2019. L'acquisizione di questi servizi ha comportato nell'arco di 9 mesi al quasi raddoppio del fatturato e proporzionalmente dei costi e delle attività gestite.

In particolare, il servizio Tutela Minori appare molto complesso, sia per la materia trattata che per il coinvolgimento, sia per motivi istituzionali che funzionali, di molteplici soggetti e/o enti esterni.

Per contro, l'affidamento del nido Sabin, sebbene annoverabile tra i servizi storici dell'Azienda, comporta l'integrazione di un gruppo di lavoratrici che per età, formazione e pratiche consolidate risulta molto eterogeneo rispetto agli altri nidi dell'Azienda e richiede quindi un attento processo di inserimento nelle strutture e prassi aziendali.

L'affidamento in concreto di questi nuovi servizi appare, da una parte in linea con le linee programmatiche dell'Amministrazione Comunale in carica e dall'altra come un segnale di confermata fiducia da parte del Comune verso l'Azienda.

L'ampliamento dei servizi erogati, sul fronte dell'efficienza organizzativa, rappresenta inoltre una razionale azione di ottimizzazione delle risorse indirette dell'Azienda, in quanto Ente Pubblico Economico, impiegate ai fini delle onerose attività di compliance.

A tal proposito, come desumibile dal Budget Economico 2020-2021, la stima dell'incidenza dei costi indiretti per il 2020 si attesterà ad un contenuto 10% dei ricavi dell'azienda, valore questo che attesta un processo di crescita organica della struttura organizzativa.

I nuovi servizi appaiono inoltre perfettamente in linea con i contenuti statuari e rappresentano per l'Azienda un'opportunità di crescita ulteriore nel "core business" dei servizi alla persona e alla famiglia.

Tutti gli altri servizi storici, almeno in termini quantitativi, sono previsti stabili.

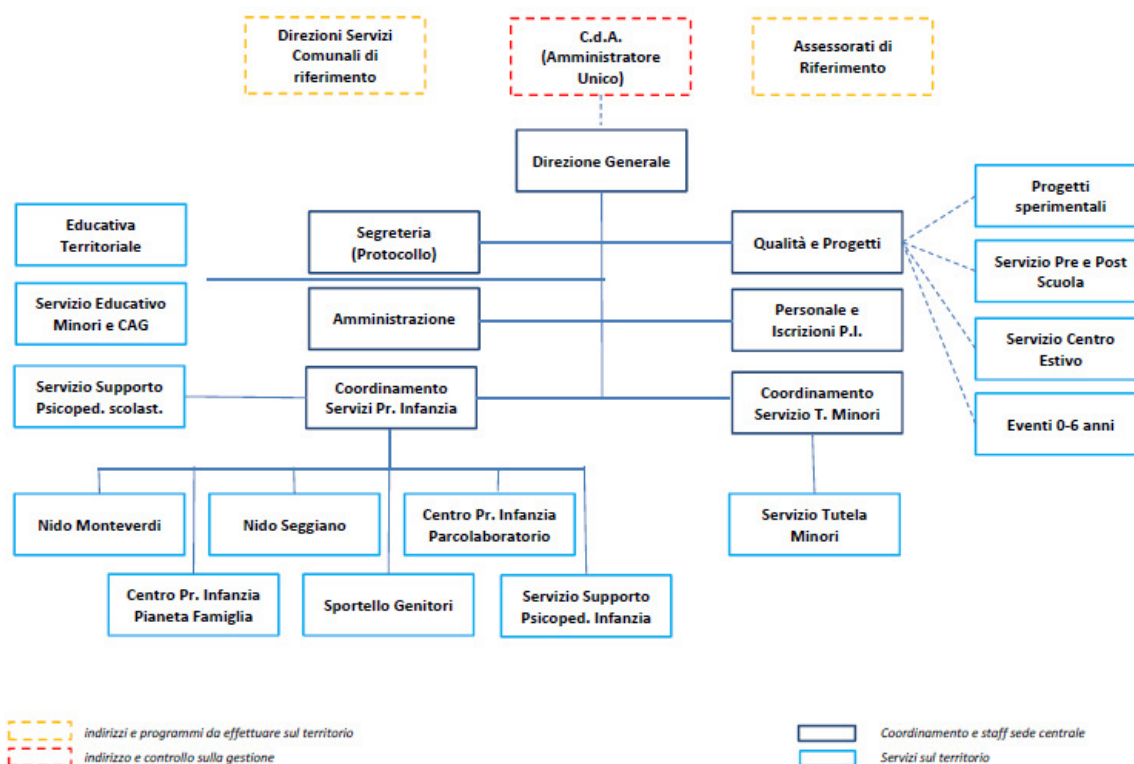
3. Linee di programmazione

3.1 I servizi e la loro Governance

La strutturazione dello staff di supporto trasversale dei servizi rimane confermato nelle figure della Coordinatrice dell'Area Prima Infanzia, della Coordinatrice del Servizio Tutela Minori, nella Referente dell'Area Qualità e Progetti, e nelle posizioni di presidio del Personale, della Amministrazione e del Protocollo/Segreteria.

Con il conferimento al Servizio Nidi le attività amministrative collegate alle iscrizioni degli utenti saranno gestite direttamente da Azienda Futura istituendo quindi l'ufficio iscrizioni prima infanzia in capo all'impiegata amministrativa che si occupa anche del personale. Le ulteriori attività amministrative collegate, ad esempio l'istruttoria delle graduatorie e l'aumento delle attività contabili, sono rispettivamente distribuite tra il Coordinamento Prima Infanzia e l'Amministrazione.

Di seguito la rappresentazione dell'organigramma aziendale aggiornato.



La governance dei Servizi risulta quindi ben presidiata e in grado di affrontare le sfide di crescita poste dal conferimento dei nuovi servizi.

Alla luce di queste considerazioni di fondo, passiamo in rassegna i diversi servizi e le loro prospettive in termini di programmazione.



I Servizi rivolti alla Prima Infanzia

Il fulcro storico del progetto educativo dei servizi alla Prima Infanzia di Azienda Futura è legato alla visione non esclusiva del bambino, ma dello stesso in relazione alla famiglia che, nei primi anni di vita, è in grado di determinare gran parte del processo costitutivo del carattere e delle competenze cognitive e relazionali del bambino.

Azienda Futura ha quindi sempre cercato, in tutti i propri servizi afferenti all'area della Prima Infanzia, attraverso uno specifico percorso di crescita professionale, possibile anche grazie alla guida preziosa della Supervisione Psicopedagogica, di concentrare l'attenzione educativa verso il nucleo familiare, comprendendone le relazioni sottostanti ed agendo nell'accompagnamento costante alla genitorialità.

Nel prossimo anno Azienda Futura intende rifocalizzare l'attenzione sul proprio Piano Educativo aggiornandone le linee guida ed i contenuti specifici al fine di consolidare la propria strategia complessiva di intervento sulle famiglie.

Nel primo trimestre del prossimo anno si porranno quindi le basi per la revisione anche formale dei relativi documenti di lavoro.

Compatibilmente con le risorse del Bilancio aziendale Azienda Futura intende proseguire il processo di informatizzazione interno attraverso l'acquisizione di nuovi applicativi per la gestione delle dei servizi.

3.2 I Nidi

L'internalizzazione dello storico Nido Sabin di Pioltello, come citato nelle premesse, rappresenta per l'anno 2020 l'impegno più rilevante in termini organizzativi all'interno dei servizi alla prima infanzia, nell'anno educativo in corso ospiterà 38 bambini suddivisi in 2 sale.

L'anno educativo 2019/2020 consentirà l'ambientamento del personale trasferito all'interno della nuova struttura organizzativa con la necessaria gradualità, anche al fine di consentire alle funzioni di coordinamento aziendali di comprendere meglio la situazione reale del personale, le potenzialità e/o limitazioni dello stesso per progettare in modo consapevole eventuali riorganizzazioni all'interno del servizio.

In termini generali l'Azienda punta il più possibile all'integrazione dei servizi sia verso la cittadinanza che nella propria strutturazione interna al fine del migliore e più efficiente funzionamento dei servizi. Nel primo quadrimestre del 2020, Azienda Futura presenterà all'Amministrazione un piano di riorganizzazione del servizio con l'obiettivo del migliore e più razionale utilizzo delle risorse.

In parallelo, anche in ragione della maggiore disponibilità di strutture operative, sarà valutata la possibilità di apertura di nuovi servizi sinergici con il servizio nidi quali le sezioni "Primavera" destinate ad ospitare i bambini tra i 24 e i 36 mesi.

L'Asilo nido "Jenner" di Via D'Annunzio si trova nel quartiere Seggiano e accoglie 42 bambini. L'Asilo nido di Via Monteverdi si trova nel quartiere Satellite e accoglie 28 bambini.

Per l'anno educativo 2019/2020, è stato possibile mantenere il numero di utenti presso il Nido di via Monteverdi. L'incremento dei relativi costi rispetto alla capienza di 21 bambini della singola classe è sostenuto da Azienda Futura e in parte coperto dalle rette percepite.

La presenza della misura proposta dalla Regione Lombardia "Nidi Gratis" anche per l'anno educativo 2018/2019 e per le famiglie con ISEE non superiore a 20.000 €, garantisce un elevato numero di iscrizioni con una lista di attesa che per l'anno educativo 2019/2020 si attesta sulle 30 unità.

L'innovazione più importante in termini di revisione dei processi interni di gestione è stato quello del

"Ambientamento in 3 giorni" introdotto in via sperimentale all'inizio dell'anno educativo 2018/2019 presso l'asilo Jenner e Monteverdi.

I due nidi che hanno effettuato la sperimentazione, manterranno questa modalità di inserimento, che sebbene più impegnativa per il personale educativo, vista la compresenza dell'adulto nella fase di ambientamento, ha dato riscontri molto positivi, sia da parte delle famiglie coinvolte, che da parte delle educatrici stesse.

L'ambientamento in tre giorni risulta essere certamente coerente con il progetto educativo che mira a creare un rapporto di accompagnamento alla genitorialità, un'occasione importante di valutazione dell'adulto in relazione al bambino e di avvio di una relazione continuativa per tutto l'anno educativo.

Nell'anno in corso Azienda Futura ha collaborato con Il Comune di Pioltello nella elaborazione del nuovo regolamento del Servizio Asili Nido che consentirà, a partire dal prossimo anno solare, di mettere in atto nuove modalità di accesso al servizio derivanti da una più attenta lettura dell'evoluzione del tessuto sociale del territorio, delle più aggiornate previsioni normative e delle esperienze provenienti dai servizi.

3.3 I Centri Prima Infanzia

In questi anni i Centri Prima Infanzia hanno consolidato la propria presenza sul territorio con 2 gruppi attivi in ogni sede (totale 60 coppie adulto/bambino). Per l'anno 2019/2020 si prevede un andamento delle iscrizioni paragonabile a quello dell'anno precedente e tale, in previsione, da saturare i posti disponibili.

Le azioni intraprese nello scorso anno per promuovere il servizio tra gli operatori del territorio che a diverso titolo lavorano con le famiglie (per esempio i pediatri e i professionisti del consultorio) e con le famiglie stesse hanno consolidato l'interesse del territorio su questo servizio di elevata qualità professionale.

3.4 Insieme ai Genitori (ex. Sportello Genitori)

Lo Sportello genitori (di minori in età 0-6) è un servizio connotato da una pluriennale e consolidata esperienza di sostegno alla genitorialità. Il servizio ha ormai una lunga storia ed operatori con un solido background.

3.5 La partecipazione a bandi di finanziamento nell'area Prima Infanzia

Nell'anno 2019 sono stati presentati due bandi per l'accesso a finanziamenti che potrebbero avere un impatto sul 2020.

Il primo è un bando nazionale "Con i bambini - Bando Un passo avanti" che attinge al fondo per il contrasto della povertà educativa minorile, previsti dal Protocollo d'Intesa stipulato il 29 aprile 2016 tra il Presidente del Consiglio dei Ministri, il Ministro dell'Economia e delle Finanze, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Presidente di Acri, l'associazione delle Fondazioni di origine bancaria.

Il progetto "IP IP URRRA", metodologie e strategie informali per mettere l'Infanzia, Prima", presentato in compartecipazione con altri 26 partner diffusi sul territorio nazionale, è un progetto nazionale che si sviluppa su dieci territori e "festeggia" la famiglia come primo e fondamentale fattore protettivo per il benessere dei bambini, in particolare quelli più piccoli.

IP IP URRRA', crea spazi in cui i bambini possano attivare e nutrire aspirazioni e desideri, trasformare il talento nascosto in valore da mettere a frutto nel proprio percorso di vita, sperimentando il fare con e per gli altri. Sviluppa con gli adulti processi di formazione e di riprogettazione professionale, crescita, partecipazione e reciproca solidarietà tra le famiglie. Mette al centro di tutte le strategie l'informalità, il gioco, i talenti e la cultura del sospiro, partendo dalla potenza degli incontri e del lavoro di rete.

Giocare all'aria aperta e negli spazi pubblici, fare insieme genitori e figli, partecipare a eventi culturali e



opportunità educative a cui avvicinarsi liberamente e gratuitamente, nei parchi, nelle piazze, nelle nostre periferie, per riscoprire la forza educativa della famiglia, favorendo un atteggiamento di ricerca e di riflessione sul ruolo genitoriale e di adulti consapevoli, scoprendo la bellezza dell'agire collettivo, con un progetto unico, indirizzato al bene comune (cofinanziamento comunitario, reciprocità e cultura del dono). Dieci realtà diffuse sul territorio nazionale impegnate in un'unica sfida: costruire un mondo a misura di bambine e bambini.

Il progetto presentato risulta sinergico con precedenti iniziative intraprese da Azienda Futura quali il Family Work Hub ed il Progetto "Decidilo Tu" ed è stato presentato grazie al prezioso supporto del partner Cooperativa Arti e Mestieri, ha durata triennale ed un importo del finanziamento previsto superiore ai 40.000 €. Si attende l'esito della domanda entro la fine del 2019.

Il secondo progetto riguarda risponde al Bando per l'istituzione di un partenariato con ATS Città metropolitana finalizzato alla realizzazione del progetto quadro di informazione – formazione a favore di minori che frequentano gli asili nido e micro nido in attuazione del decreto 8788/2019

L'obiettivo è quello di condividere buone prassi per la diffusione di interventi di tutela nei casi di violenza potenziale o accertata; realizzare azioni di promozione del benessere dei bambini che frequentano gli asili nido e la prevenzione delle situazioni di disagio infantile.

L'intervento vedrà anche il coinvolgimento del servizio Tutela Minori al fine di diffondere l'esperienza legata alla prevenzione/contenimento del disagio.

Il progetto è stato presentato in collaborazione con Piano di zona, Distretto sociale est Milano (Comune di Pioltello), Asf San Giuliano Milanese, la Cooperativa Solidarietà e Servizi.

3.6 Il Centro estivo

Il Centro estivo è gestito dall'Azienda attraverso l'appalto ad una cooperativa.

L'affluenza al centro estivo nel 2019 ha visto la sostanziale stabilità delle presenze delle iscrizioni dei bambini paganti (da 302 a 307 settimane/bambino e da 96 a 95 iscritti). Il servizio ha ospitato, anche se in misura minore, molti bambini "inviati" dai servizi sociali (19 contro i 24 bambini nel 2018). Dal punto di vista quantitativo il budget 2020 consolida quindi il dato del 2019.

Nell'anno scolastico 2019 la sede del centro estivo è stata la scuola dell'infanzia di via Galilei di Seggiano alternandone quindi la localizzazione rispetto al 2018 (Scuola di via Togliatti, Pioltello).

Lo spostamento della sede non ha di fatto influito sul numero complessivo delle iscrizioni.

3.7 L'Educativa territoriale

L'educativa territoriale è un servizio storico funzionalmente integrato nella gestione operativa comunale. Il servizio si snoda attraverso una serie di attività ed azioni – in diversi ambiti, su più livelli e con utenze differenziate (giovani, adolescenti, genitori) – che intendono affrontare il tema dell'agio giovanile a 360 gradi.

La sede del servizio e dello Sportello Informagiovani è collocata nei locali del Centro Politiche Giovanili di Seggiano, dove trovano ospitalità altri servizi rivolti alla medesima utenza. L'Educativa Territoriale si occupa inoltre dell'organizzazione di eventi coordinati dall'Assessorato alle Politiche Giovanili, quali il Career Day, P-Art, Social day.

Per l'anno 2020 sono in fase di valutazione progetti di riattivazione dei locali ceduti dall'ex circolo Arci Malabrocca con l'obiettivo di creare spazi aggregativi, orientati alla produzione culturale e creativa, per i giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni.

La previsione relativamente al servizio in oggetto viene considerata stabile per il triennio.

3.8 Servizio educativo minori e Centro di aggregazione giovanile

Il servizio è affidato all'Azienda dal 2017 e da questa, per scelta condivisa con i Servizi sociali comunali, dato in gestione in appalto. Dal 1° agosto 2019 Azienda Futura, ha provveduto ad internalizzare il servizio Assistenza Domiciliare Minori - ADM al fine di ottimizzarne lo stretto coordinamento con il Servizio Tutela Minori. Nel secondo semestre del 2020 sarà possibile fare una sintesi del primo anno di attività con personale interno.

Dal punto di vista quantitativo il servizio è previsto complessivamente stabile nel triennio rispetto agli anni precedenti.

3.9 Servizio di Pre e Post scuola presso le primarie e dell'infanzia

L'aspetto organizzativo e della comunicazione tra tutti gli enti coinvolti nell'organizzazione del servizio: Ente Comunale, Scuole e relative differenti direzioni/referenti per istituto/plesso, Azienda Futura e Cooperativa risulta ancora fattore critico, da tenere in debita considerazione per i potenziali disservizi che può generare nei confronti delle famiglie utenti del servizio.

Azienda Futura, attraverso la referente interna per la Qualità fornisce un presidio organizzativo continuo del servizio, segnalando agli uffici competenti le criticità via, via riscontrate.

Con l'inizio dell'anno educativo 2019/2020, grazie all'interessamento dell'Assessorato competente è stato attivato il progetto di post scuola sperimentale per dell'I.C. "Mattei-Di Vittorio" di Pioltello, plesso di Scuola Primaria di "Via Milano". Possono usufruire del servizio di post scuola gli alunni frequentanti il plesso di via Milano, iscritti a tempo modulare.

Il servizio è interamente finanziato dalle rette versate dalle famiglie e non gode di ulteriori contributi pubblici.

Verso la fine dell'anno scolastico saranno valutati, anche con il coinvolgimento dei genitori, il livello di servizio raggiunto e la sostenibilità per gli anni successivi.

La previsione sul triennio dal punto di vista quantitativo risulta stabile rispetto agli anni precedenti.

3.10 Servizio di Supporto psicopedagogico scolastico

Finalità generale del servizio di Supporto Psicopedagogico Scolastico è la promozione della salute e l'educazione al benessere, attraverso l'affiancamento e il sostegno agli insegnanti e alle famiglie nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e la creazione di uno spazio di ascolto per gli studenti nelle scuole secondarie di secondo grado.

Come novità per il prossimo anno educativo, in collaborazione con il Servizio Tutela Minori, si è elaborato un percorso formativo sul tema del ruolo della scuola nella rilevazione di situazioni di sospetto pregiudizio per i minori (in quali situazioni e come procedere), sull'organizzazione del servizio Tutela Minori, sulle modalità di collaborazione tra scuola e Servizi, ecc.

Questo percorso, oltre portare maggiore chiarezza in una materia delicata, dovrebbe favorire la costruzione di un raccordo più efficace tra la scuola e il servizio di Tutela Minori.

3.10 Servizio Tutela Minori

Dal 1° gennaio 2019 il servizio Tutela Minori del Comune di Pioltello è stato affidato ad Azienda Futura.

Servizio Tutela Minori si occupa, tipicamente, della gestione delle seguenti attività ed interventi:

- Attività di monitoraggio e pre-tutela;
- Indagini psico-sociali sul nucleo familiare su specifico mandato dell'Autorità giudiziaria;
- Presa in carico dei minori e/o delle loro famiglie attraverso la progettazione e la gestione degli interventi di sostegno sociale, psicologico ed educativo in esecuzione ad uno specifico decreto del Tribunale competente;

- Interventi di allontanamento ex. art. 403 del Codice Civile;
- Allontanamento del minore dal nucleo familiare, anche in collaborazione con le Forze dell'Ordine e la Polizia locale, e conseguente collocamento in affido o in comunità;
- Vigilanza sull'attuazione delle prescrizioni contenute nei decreti del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario e sull'andamento della situazione;
- Valutazione dell'efficacia e degli esiti della presa in carico e degli interventi in essere.

Il primo trimestre dell'anno in corso ha visto il reclutamento del nuovo personale interno ed esterno (Assistenti Sociali, Psicologi, Impiegato amministrativo, Educatori) e l'affiancamento del personale in comando dal Comune (Coordinatrice e 1 assistente sociale) che si protrarrà per tutto l'anno 2019.

L'attività portata avanti dall'equipe in questi pochi mesi, grazie anche alla preziosa attività di guida prestata dalla coordinatrice del servizio, è senza dubbio rilevante, il mantenimento della motivazione e dell'equilibrio personale e di gruppo è tema di fondamentale importanza nel medio lungo periodo.

Azienda Futura destinerà una parte non trascurabile delle risorse indirette del servizio per l'attivazione di un programma di supervisione e formazione che sostenga i propri collaboratori nella capacità di fare fronte allo stress provocato dal contatto quotidiano con situazioni di conflitto, degrado, e violenza che spesso accompagnano l'attività di protezione dei minori.

La nuova struttura organizzativa ha previsto inoltre un ridisegno degli schemi di interazione del team del Servizio Tutela Minori, sia con le strutture comunali che nelle interazioni con gli altri enti coinvolti nella rete di sostegno delle prese in carico sul territorio e con l'autorità giudiziaria stessa. Da questo punto di vista Azienda Futura ha sottoscritto con il Comune di Pioltello un protocollo dettagliato delle attività, ruoli, responsabilità e canali di comunicazione privilegiati che determineranno, almeno sulla carta, la base organizzativa per il corretto funzionamento del servizio.

Le interazioni con gli altri Servizi Comunali rimangono fondamentali ai fini dell'efficacia e del buon funzionamento del Servizio Tutela Minori che, per sua natura, necessita di coordinare e supportare l'azione complessiva di protezione dei minori con il coinvolgimento dei Servizi Sociali, la Polizia Locale e le altre funzioni amministrative. Non meno importante l'intervento dell'Ufficio di Piano che può rappresentare un'opportunità di messa a disposizione di importanti risorse di supporto.

Per l'anno 2020 si prevede di instaurare dei tavoli di confronto/orientamento periodico che consentano di agevolare il coordinamento con gli altri servizi sia interni che esterni al Comune. Una particolare attenzione verrà data alle scuole del territorio sia attraverso il progetto informativo collegato alla psicologia scolastica che attraverso altri progetti di raccordo che, ad esempio, supportino le scuole nei casi di attinenza al penale minorile e/o altre tematiche finalizzate il più possibile alla prevenzione in ottica di PRE-Tutela.

Un punto sostanziale per l'ottimizzazione del rapporto costi/benefici dell'azione del servizio è invece rappresentato dalla possibilità di disporre di una gamma il più possibile ampia di soluzioni di protezione dei minori, in alternativa ai servizi di accoglienza standard, quali le comunità, che possano essere attivati nelle situazioni "*meno critiche*". In questo senso Azienda Futura ha certamente mantenuto tra gli asset privilegiati il ricorso a centri diurni, ma ricerca anche nuove soluzioni di housing sul territorio che consentano una risorsa di sostegno complementare.

La disponibilità di queste ulteriori soluzioni deve essere strutturata, richiede un pensiero di progettazione e di ricerca di soluzioni di rete sul territorio che per essere più efficienti potrebbero sfruttare strutture già nella disponibilità dell'Ente Comunale.

In parallelo si stanno valutando le azioni possibili per l'accesso o la costituzione di una rete di potenziali

famiglie affidatarie.

Azienda Futura proporrà la predisposizione di un regolamento specifico e valuterà l'opportunità di raccogliere, tramite un bando specifico, le potenziali famiglie affidatarie.

Per quanto riguarda le soluzioni di housing sul territorio, Azienda Futura si è già mossa per promuovere presso l'Ente Comunale e gli altri enti potenzialmente interessati sul territorio la ricerca congiunta di soluzioni.

In sintesi, oltre al lavoro costante sulla crescita professionale dell'equipe, Azienda Futura intende potenziare il ventaglio delle potenziali differenti risorse di supporto e ulteriori rispetto alle comunità.

Infine, si segnala che, al fine di trovare un utile confronto rispetto alle tematiche gestionali ed organizzative del servizio, Azienda Futura partecipa attivamente al gruppo Tutela Minori del Neass (Network Aziende Speciali del Sociale).

4. Politiche Tariffarie

Nella tabella seguente si forniscono le previsioni 2020 di copertura percentuale dei costi dei servizi tramite rette.

Servizi Attivi 2020	% Copertura valore servizio tramite rette
SERVIZI SOCIALI	
Asili nido (Jenner+Monteverdi+Sabin)	23%
Centri per la famiglia (Pianeta F. + Parco Lab.)	15%
Centri diurni ricreativi estivi (CDRE)	50%
SERVIZI SCOLASTICI	
Pre post scuola primaria	87%
Pre post scuola infanzia classe da 30 min	86%
Pre post scuola infanzia classe da 1 ora e 30 min	89%
Pre post scuola infanzia classe da 2 ore	55%

Il piano tariffario relativo ai Nidi, pur vincolato dalla misura "Nidi gratis", potrebbe essere almeno parzialmente rivisto. Nell'anno scolastico 2019/2020 si effettuerà un bilancio degli effetti dei tre anni consecutivi di adesione alla misura, valutandone gli impatti sull'utenza ed economico-organizzativi interni per rivalutare l'eventualità di prosecuzione dell'adesione alla misura da parte del Comune di Pioltello.

Si segnala la bassa copertura del costo per i Centri Famiglia/Prima Infanzia rispetto alla quale si suggerisce un possibile aggiornamento. Allo stesso modo, in rapporto agli altri servizi di PRE/POST scuola si segnala la bassa copertura delle classi da 2 ore nelle scuole dell'infanzia.

5. Modelli organizzativi e gestionali

5.1 La dimensione aziendale

Il conferimento di nuovi servizi ad Azienda Futura si muove nella direzione auspicata, il budget 2020 prevede ricavi per di poco inferiori a 2.4 ML di euro contro i 1.3 ML di euro del 2018.

Come citato in premessa l'incremento dimensionale consente anche una ottimizzazione dei costi indiretti di struttura che si attestano intorno al 10%.

La Direzione in accordo con il Consiglio di Amministrazione auspica che il trend di crescita sia confermato

anche per i prossimi anni svolgendo quindi un ruolo sempre più attivo a fianco dell'Ente Comunale con l'erogazione di servizi alla persona e alla famiglia di valore e qualità per il territorio.

6. Qualità, comunicazione e promozione

6.1 Qualità

L'attività di distribuzione ed analisi dei questionari è sempre in corso presso i principali servizi rilevando, in termini generali un apprezzamento molto positivo. Allegato alla presente il report delle rilevazioni per l'anno educativo 2018/2019.

6.2 Comunicazione e promozione

Azienda Futura è costantemente impegnata nella promozione dei propri servizi attraverso gli strumenti tradizionali di comunicazione, quali manifesti, volantini ecc., con l'obiettivo principale di farne conoscere l'esistenza ed i contenuti alla cittadinanza. A questi strumenti si affiancano le pubblicazioni sul nuovo sito istituzionale dell'azienda, completamente rinnovato nella primavera di quest'anno, i canali social e naturalmente le pubblicazioni sul sito istituzionale del Comune.

Gli utenti sono poi invitati a conoscere le strutture e il personale con l'organizzazione di Open day ed eventi specifici quali "Bimbi in Festa" e/o "Fantastici Diritti" con l'organizzazione di laboratori e momenti di incontro con le famiglie.

Il coordinamento della comunicazione aziendale sotto un'unica figura - Referente progetti e qualità - assicura la predisposizione di un portafoglio organico di strumenti di comunicazione ed eventi promozionali.

Tutti questi strumenti sono necessari per il coinvolgimento delle famiglie ed Azienda Futura auspica che, con il supporto del Comune, possano essere individuate forme di sponsorizzazione e/o di finanziamento che mettano a disposizione risorse aggiuntive nell'area degli eventi promozionali.

6.3 Standard di Qualità

Si ripropone una possibile criticità, già evidenziata nelle precedenti relazioni, relativa all'interpretazione della DGR n. 20943/05 in relazione al rapporto standard educatore/bambino, rispetto al quale si ritiene possa in futuro sorgere una interpretazione più stringente da parte degli organismi di controllo. Il rapporto educatore/bambino 1/7 è infatti storicamente calcolato in Azienda sul n. di bambini iscritti o frequentanti - e non necessariamente garantito per tutto l'orario di frequenza per minimo 7 ore al giorno - a causa delle turnazioni del personale. Se in futuro non dovesse essere confermato il criterio di calcolo adottato, vi sarebbe la necessità di incrementare il numero di operatori.

La tematica sarà valutata prevedibilmente a fronte dei prossimi sopralluoghi di ATS presso le strutture. Nei precedenti verbali di sopralluogo, non sono emerse criticità tali da mettere in discussione i requisiti di accreditamento.

7. La gestione del personale

7.2 Clima Aziendale

L'area della gestione del personale può risultare critica nell'anno entrante. Il trasferimento del nido Sabin ha determinato sulle lavoratrici trasferite un chiaro disagio, anche in considerazione dei differenti standard lavorativi aziendali. Per contro il trasferimento palesa condizioni economiche differenti, a parità di mansione, tra educatrici operanti oggi nella medesima azienda.

A fronte di questa situazione si sono manifestate rivendicazioni salariali che acquiscono il normale e



funzionale confronto dialettico sulle condizioni contrattuali.

La Direzione aziendale, auspica un dialogo costruttivo tra le parti che coniughi il contenimento della spesa e la giusta attenzione ai propri collaboratori, preziosi perché producono il vero valore dei servizi erogati sul territorio.

Azienda Speciale Futura è già stata oggetto, in tempi recenti, di azioni di riduzione dei costi che hanno portato le risorse economiche e strumentali disponibili al minimo necessario per la gestione di servizi di qualità e non dispone quindi in proprio di risorse ulteriori per la copertura di eventuali incrementi del costo del personale se non a detrimento della qualità e/o dell'entità dei servizi erogati.

7.1 Formazione e supervisione

Come già accennato nei precedenti paragrafi, oltre alle attività di formazione obbligatoria e supervisione già in essere e legate ai servizi tradizionali di Azienda Futura, si prevede per l'anno 2020 il potenziamento di un importante piano di supervisione e formazione per il nuovo servizio Tutela Minori.

Sono inoltre attivi tirocini professionalizzanti presso i servizi con l'obiettivo di coinvolgere il personale in percorsi formativi per i giovani che si affacciano al mondo del lavoro, con il duplice obiettivo di formare giovani sul territorio e creare nel personale maggiore consapevolezza del proprio livello professionale.

8. La gestione economica e finanziaria

Per la trattazione di questo paragrafo si rimanda all'allegato Budget economico triennale.

9. Considerazioni finali

La crescita delle competenze e dell'entità dei servizi erogati dall'Azienda è sicuramente molto positiva, l'Amministratore Unico e la Direzione dell'azienda unitamente ringraziano per la considerazione riposta e sono motivati nell'obiettivo di accompagnare al meglio il processo accrescimento complessivo sia numerico che qualitativo.

Le sfide più importanti per il prossimo futuro sono legate al consolidamento dei nuovi servizi: da un lato il mantenimento di un buon clima aziendale, in particolare nei servizi nido, dove si è concretizzato il trasferimento di un nuovo gruppo di lavoratrici, dall'altro il rinnovato sforzo per il coordinamento delle azioni della Tutela Minori, anche in collaborazione con gli altri servizi comunali, per l'ottimizzazione degli interventi di protezione.

Pioltello, 02 Ottobre 2019

Il Direttore
Ing. Claudio Bonassi