



28887 Omegna (Vb) via Mazzini, 96

Relazione illustrativa al rendiconto di gestione e sulla performance 2020

MARZO 2021

IL DIRETTORE - SEGRETARIO

Dr. Angelo BARBAGLIA

Sommario

1	IL CONSORZIO CISS CUSIO	4
1.1	La missione e i valori	6
1.2	Le strategie	6
1.3	I portatori di interessi	7
2	IL 2020 IN SINTESI	9
2.1	La salute economico-finanziaria dell'ente	9
2.1.1	Riferimenti normativi	10
2.1.2	Criteri di valutazione utilizzati	10
2.1.3	Principali voci del conto del bilancio	10
2.1.4	Variazioni alle previsioni finanziarie	12
2.1.5	Elenco analitico delle quote vincolate dell'avanzo di amministrazione	12
2.1.6	Ragioni della persistenza dei residui con anzianità superiore a cinque anni e di maggiore consistenza	14
2.1.7	Anticipazioni di cassa	14
2.1.8	Partecipazioni dirette con quota percentuale	14
2.1.9	Verifica dei crediti e dei debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società partecipate	14
2.1.10	Oneri ed impegni derivanti da contratti relativi a strumenti finanziari derivati	14
2.1.11	Elenco garanzie prestate dall'ente a favore di enti e di altri soggetti	14
2.1.12	Elenco beni del patrimonio immobiliare con destinazione ed eventuali proventi	14
2.1.13	Elementi richiesti dall'art. 2427 c.c. stato patrimoniale e conto economico	15
2.1.14	Stato patrimoniale	15
2.1.15	Debiti fuori bilancio	15
2.1.16	Considerazioni sulla situazione economico-finanziaria	15
2.2	Il piano degli indicatori	15
2.3	Il personale e la salute organizzativa	16
3	LE STRATEGIE E GLI OBIETTIVI PERSEGUITI	17
3.1	Sito web 2020	18
3.2	Stakeholder on line	19
3.3	Revisione mappatura dei processi e analisi dei rischi	20
3.4	Area minori 2020	21
3.5	Emergenza COVID 19	22
3.6	VCO inclusione	23
3.7	Centro DO 2020	24
3.8	Domiciliarità new deal	25
4	I SERVIZI EROGATI	28
4.1	Area strategica 1 – Famiglia e minori	29

4.1.1	Equipe adozioni	29
4.1.2	Affidamenti familiari	29
4.1.3	Servizio di assistenza domiciliare minori	30
4.1.4	Inserimento minori in comunità residenziali per minori o madre/bambino	30
4.1.5	Educativa territoriale minori	31
4.1.6	Centro famiglia	31
4.1.7	Incontri di mediazione familiare in luogo neutro	32
4.2	Area strategica 2 – Disabilità	33
4.2.1	Assegni di cura disabili	33
4.2.2	Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili “DO”	33
4.2.3	Inserimento in strutture residenziali per disabili	33
4.2.4	Servizio inserimento lavorativo disabili	34
4.2.5	Laboratorio “Fuori orario” e “Nazareth”	34
4.2.6	Servizio trasporto disabili	34
4.2.7	Servizio di assistenza alla persona	35
4.3	Area strategica 3 – Anziani	36
4.3.1	Segretariato sociale	36
4.3.2	Servizio sociale professionale	36
4.3.3	Servizio di assistenza domiciliare	37
4.3.4	Assegni di cura per anziani non-autosufficienti	37
4.3.5	Integrazione rette per inserimento di adulti e anziani in strutture residenziali	37
4.4	Area strategica 4 - Povertà ed inclusione sociale	38
4.4.1	Assistenza economica	38
4.4.2	Contributi per emergenza abitativa	39
4.4.3	Inserimento donne in comunità residenziali	39
4.4.4	Servizio inserimento lavorativo adulti	40
4.4.5	Servizio di assistenza domiciliare a soggetti a rischio di esclusione sociale	40
4.4.6	Interventi in favore di migranti	40
4.4.7	Interventi in favore dei senza dimora	41
4.5	Area strategica 5 – Governance interna ed esterna	42
4.5.1	Attività direzionali	42
4.5.2	Governance esterna	42
4.5.3	Integrazione socio-sanitaria	42
4.6	Area strategica 6 – Amministrazione e servizi generali	43
4.6.1	Segreteria generale	43
4.6.2	Servizio economico-finanziario	43
4.6.3	Gestione risorse umane	44
4.7	L’attività ordinaria in cifre	45
4.7.1	Area strategica 1 – Famiglia e minori	45
4.7.2	Area strategica 2 – Disabilità	46
4.7.3	Area strategica 3 – Anziani	47
4.7.4	Area strategica 4 – Povertà ed inclusione sociale	47
4.7.5	Area strategica 5 – Governance interna ed esterna	48
4.7.6	Area strategica 6 – Amministrazione e servizi generali	49
4.8	Parametri e standard di qualità	51
4.8.1	Servizio di assistenza domiciliare	51
4.8.2	Educativa territoriale	51

1 Il Consorzio CISS Cusio

Il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali (C.I.S.S.) del CUSIO è stato costituito in ottemperanza alla L.R. 13.04.1995, n. 62 art. 13 "Soggetti gestori delle attività socio - assistenziali". La Regione Piemonte, infatti, individua nella gestione associata la forma gestionale idonea a garantire l'efficacia e l'efficienza delle attività socio - assistenziali di competenza dei Comuni. La forma consortile viene indicata come una delle modalità gestionali.

Il CISS-Cusio è stato costituito il 1° aprile 1997 e vi aderiscono i 21 Comuni facenti parte della ex U.S.S.L. 57, di seguito elencati: Omegna, Ameno, Armeno, Arola, Brovello Carpuigno, Casale Corte Cerro, Cesara, Germagno, Gravellona Toce, Loreglia, Madonna del Sasso, Massiola, Miasino, Nonio, Orta San Giulio, Pella, Pettenasco, Quarna Sopra, Quarna Sotto, San Maurizio D'Opaglio, Valstrona.

L'andamento della popolazione residente risulta il seguente:

31.12.10	31.12.11	31.12.12	31.12.13	31.12.14	31.12.15	31.12.16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
43.672	43.554	43.313	42.989	42.718	42.422	42.649	42.539	42.345	42.128	41.523

Il CISS-Cusio esercita la totalità delle deleghe in materia di interventi e servizi sociali, previste dalla L.R. n. 1/2004 "Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione vigente" di seguito riassunte:

- programmare e realizzare il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali a rete, stabilendone le forme di organizzazione e di coordinamento, i criteri gestionali e le modalità operative ed erogare i relativi servizi secondo i principi individuati dalla legge regionale 1/2004 al fine di realizzare un sistema di interventi omogeneamente distribuiti sul territorio;
- supportare – per quanto di competenza – i Sindaci nell'esercizio delle funzioni di tutela socio sanitaria e del diritto alla salute per i loro cittadini in applicazione di quanto disposto dal D.Lgs. 502/1002 e successive modificazioni;
- esercitare le funzioni in materia di servizi sociali già di competenza delle province, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, della legge 328/2000 e secondo quanto previsto dall'articolo 5 della legge regionale 1/2004;
- esercitare le funzioni amministrative relative all'organizzazione e gestione delle attività formative di base, riqualificazione e formazione permanente per gli operatori dei servizi sociali, individuate nei piani di zona di cui all'articolo 17 della legge regionale 1/2004;
- esercitare le funzioni amministrative relative all'autorizzazione, alla vigilanza e all'accreditamento dei servizi sociali e delle strutture a ciclo residenziale o semiresidenziale;
- elaborare ed adottare, mediante accordo di programma, i piani di zona relativi agli ambiti territoriali di competenza, garantendo, nella realizzazione del sistema dei servizi sociali, l'integrazione e la collaborazione di tutti i soggetti, pubblici e privati, che concorrono alla programmazione, alla gestione e allo sviluppo dei servizi;
- promuovere lo sviluppo di interventi di auto aiuto e favorire la reciprocità tra i cittadini nell'ambito della vita comunitaria;
- coordinare programmi, attività e progetti dei vari soggetti che operano nell'ambito territoriale di competenza per la realizzazione di interventi sociali integrati;
- adottare ed aggiornare la carta dei servizi di cui all'articolo 24 della legge regionale 1/2004;

- garantire ai cittadini l'informazione sui servizi attivati, l'accesso ai medesimi e il diritto di partecipazione alla verifica della qualità dei servizi erogati.

Il Consorzio fornisce risposte omogenee su tutto il proprio territorio, finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- superamento delle carenze del reddito familiare e contrasto della povertà;
- mantenimento a domicilio delle persone e sviluppo della loro autonomia;
- soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle persone non autonome e non autosufficienti;
- sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari;
- tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà;
- piena integrazione dei soggetti disabili;
- superamento, per quanto di competenza, degli stati di disagio sociale derivanti da forme di dipendenza;
- informazione e consulenza corrette e complete alle persone ed alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi;
- garanzia di ogni altro intervento qualificato quale prestazione sociale a rilevanza sanitaria ed inserito tra i livelli di assistenza, secondo la legislazione vigente.

A seguito dell'emanazione di norme sia nazionali - DL n 95/2012, convertito con L. 135/2012 - che regionali – L.R. n. 11/2012 – il Consorzio ha riacquisito piena operatività dopo la fase di messa in liquidazione protrattasi da maggio 2011 a novembre 2012.

Le sedi e i contatti

Sede	Indirizzo	Telefono	Mail
Sede centrale	Omegna, via Mazzini 96	0323 63637	segreteria@cisscusio.it
Distretti territoriali	Omegna, Via Mazzini 96	0323 63637	omegna@cisscusio.it
	Gravellona T., via Realini, 36	0323 840076	gravellonatoce@cisscusio.it
	Armeno, via Cavour, 2	0322 900776	armeno@cisscusio.it
	San Maurizio d'Opaglio p.zza I Maggio, 1	0322 950225	sanmaurizio@cisscusio.it
Sportelli secondari	Valstrona, via Roma, 54	0323 87380	
	Casale C. C., p.zza della Chiesa	0323 60762	
Centro diurno socio-terapeutico riabilitativo "DO"	Omegna, via IV Novembre, 36	0323 641223	centrodiurno@cisscusio.it
Centro Famiglia "La Zattera"	Omegna, via Cattaneo, 6		zattera@cisscusio.it
Posta Elettronica Certificata (PEC):			ciss-cusio@pec.it
Sito internet			www.cisscusio.it

1.1 La missione e i valori

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'	tutti i cittadini hanno diritto a usufruire dei servizi senza distinzione di razza, religione o condizioni economiche, in base a criteri di obiettività e giustizia.
CONTINUITA' E REGOLARITA'	i servizi vengono garantiti attraverso strutture presenti nelle diverse aree territoriali; in questo modo si limitano i disagi dovuti a interruzione o funzionamento irregolare delle prestazioni.
DIRITTO DI SCELTA	il CISS si impegna a fornire il servizio richiesto dal cittadino, tenendo conto delle proprie esigenze organizzative e in considerazione della realtà territoriale dell'utente.
PARTECIPAZIONE	il CISS promuove ogni forma di partecipazione dei cittadini, attraverso procedure semplici e informazioni complete e trasparenti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	il CISS si impegna a fornire servizi che rispondano sempre meglio alle esigenze specifiche del cittadino, ottimizzando la qualità degli interventi e garantendo il costante aggiornamento del personale.
INTEGRAZIONE	Il servizio opera all'interno della rete dei servizi e dei soggetti del terzo settore come fattore unificante e con l'obiettivo di sviluppare un welfare di comunità.

1.2 Le strategie

Area strategica	Missione specifica
Famiglia e minori	Sviluppare politiche di sostegno alle famiglie in situazione di disagio, economico, genitoriale e culturale al fine di garantire ai minori un ambito di crescita adeguato. Tutelare i minori in tutto o in parte privi di idonee cure familiari.
Disabili	Promuovere l'inserimento sociale e lavorativo di persone disabili, attraverso azioni di recupero e sviluppo dei margini di autonomia personale. Nei casi di maggior gravità, l'attività assistenziale è finalizzata al mantenimento delle autonomie residue, al sostegno al nucleo familiare e alla progressiva sperimentazione di contesti alternativi alla famiglia d'origine, nell'ottica dell'inevitabile superamento dei legami parentali
Anziani	Garantire la produzione di servizi, gestiti a livello territoriale, orientati a fornire risposte socio-assistenziali e socio-sanitarie a carattere domiciliare o residenziale alle persone anziane non in grado di provvedere alle proprie esigenze di vita.
Povertà ed inclusione sociale	Fornire una risposta articolata e integrata alla molteplicità di bisogni derivanti da disagio sociale e da situazioni di marginalità di varia eziologia. <ul style="list-style-type: none"> • I soggetti beneficiari dei servizi sono schematicamente individuabili come segue <i>donne</i> in grave difficoltà, in particolare se in gravidanza o con figli minori a totale carico;

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>persone</i> in situazione di particolare disagio sociale, anche legato a situazioni di dipendenza patologica, a problematiche di natura psichiatrica o a situazioni di reddito gravemente carente.
Attività amministrative e contabili di supporto	<p>Consentire le migliori condizioni possibili di operatività dei servizi alla persona attraverso le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività di programmazione, di supporto tecnico legale agli organi amministrativi, di organizzazione del lavoro, di direzione e valutazione del personale, svolto dalla direzione; • attività di segreteria, di ragioneria ed economato, di gestione del personale (eccettuata l'elaborazione degli stipendi, esternalizzata a società privata), svolte dallo staff amministrativo

1.3 I portatori di interessi

PORTATORE DI INTERESSE	DESCRIZIONE
COMUNI CONSORZIATI	I 21 comuni consorziati, a fronte di una quota di 34 € per abitante, determinata nel 2014, usufruiscono di tutti i servizi previsti dalla LR n. 1/04, in quanto il CISS Cusio è il solo Ente gestore del VCO ad avere una delega piena dai soci.
ASL VCO	La compartecipazione da parte del servizio sanitario al costo di tali servizi avviene al momento sulla base di una quota fissa di 8 € per abitante, in questo modo viene riconosciuto circa il 70 % di quanto sarebbe dovuto sulla base del rendiconto puntuale dei servizi prestati sulla base delle quote LEA.
ENTI GESTORI	<p>CISS Ossola CSSV Verbanò</p> <p>Da alcuni anni, è in atto un processo di progressivo allineamento tra i tre consorzi afferenti all'ASL VCO, per addivenire a livelli di servizio omogenei. In linea con le indicazioni regionali è stato anche effettuato uno studio comparativo dell'organizzazione dei tre enti gestori al fine di verificare la fattibilità/economicità dell'unificazione in un unico consorzio.</p> <p>Tale linea operativa ha portato a suddividere le progettualità innovative tra i tre enti, che svolgono ciascuno il ruolo di capofila nei relativi settori. Il CISS Cusio in particolare è stato individuato come capofila dell'ambito istituito per la gestione delle politiche di inclusione sociale (REI, fondo povertà, fondo senza dimora).</p> <p>I rapporti con ASL VCO per lo sviluppo dell'attività a valenza socio-sanitaria vengono gestiti in piena collaborazione tra i tre Enti gestori.</p> <p>Si persegue inoltre una sempre maggiore condivisione nello sviluppo di progetti comuni, anche finalizzati al "fundraising", e nell'interlocuzione con soggetti istituzionali quali la Provincia e la Regione,</p> <p>La collaborazione si sviluppa anche in ambito formativo, con l'obiettivo di promuovere ulteriormente l'omogeneità operativa.</p> <p>CISS Borgomanero Collaborazione su progetti specifici.</p> <p>Con altri Enti gestori piemontesi sono in atto scambi di informazioni ed esperienze, attraverso l'adesione del consorzio al Coordinamento degli Enti gestori piemontesi.</p>
PROVINCIA DEL VCO	In passato partner privilegiato con compiti di definizione e supporto, per le proprie competenze, nella progettazione degli interventi finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili (protocollo di intesa per l'attuazione del processo d'inserimento lavorativo di soggetti disabili ex L.68/99), delle persone in situazione di svantaggio e più in generale per le politiche sociali (Piani di Zona).

	A seguito del progressivo depotenziamento di tale ente le occasioni di collaborazione si sono progressivamente ridotte e le risorse di origine provinciale sono pressoché azzerate.
PROVINCIA DI NOVARA	La collaborazione è concentrata sugli aspetti di interesse dei 7 comuni consortili ricadenti nel territorio provinciale. Assumono particolare rilievo le attività svolte congiuntamente agli altri Enti gestori in materia di contrasto alla violenza di genere.
UTENTI E LORO FAMIGLIE	L'utenza del Consorzio è rappresentata da individui e famiglie che presentano forme di disagio sociale, economico, legate a carenze personali, a situazioni critiche del nucleo familiare, ad immigrazione, alla presenza di patologie invalidanti legate all'età avanzata o a forme di disabilità. Gli interventi si articolano generalmente nell'accoglienza, nell'orientamento e, se necessario, nella presa in carico da parte del servizio sociale professionale.
COOPERATIVA UNIVERIIS	Fornitrice dal 2008, sulla base di successive gare d'appalto, della parte di servizi socio-assistenziali esternalizzata, si è aggiudicata la gara svolta dalla Centrale di committenza presso il comune di Verbania per il periodo 1 marzo 2019/28 febbraio 2022, con facoltà di rinnovo per ulteriori 3 anni.
COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETÀ & SERVIZI	A seguito di gara d'appalto si è aggiudicata la fornitura dei Servizi finalizzati al contrasto alla povertà attraverso il reddito d'inclusione, con decorrenza 1° aprile 2018 e scadenza 31 dicembre 2019.
TERZO SETTORE	Gestione di progetti condivisi (es. Laboratorio Fuoriorario) e collaborazione (consulenza/sostegno) finalizzati principalmente a progetti di integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati. Coop Il Sogno
VOLONTARIATO	Numerose associazioni del volontariato sono coinvolte nella rete di supporto con i servizi dell'Ente e collaborano nelle forme più varie attraverso iniziative autonome o inserendosi in attività promosse e gestite dal CISS. In alcuni casi i rapporti sono formalizzati attraverso convenzioni apposite (Auser, Pubblica assistenza di San Maurizio d'Opaglio), in altri casi la cooperazione si realizza intorno ad iniziative specifiche (AGESCI, Caritas). E' presente ed in espansione anche il fenomeno del volontariato individuale, disciplinato da apposito regolamento.
SERVIZI PRIVATI	Contatti per: valutazione segnalazioni, richiesta informazioni, consulenza, condivisione interventi. Utilizzo servizi/prestazioni Associazione Centri del VCO
ISTITUTI SCOLASTICI	Il Consorzio fa parte del Gruppo di coordinamento istituito presso l'Ufficio scolastico provinciale, che si occupa dell'organizzazione dei servizi legati all'inserimento scolastico di alunni disabili. Esiste inoltre uno scambio reciproco di informazioni relative ai servizi erogati, valutazione e segnalazione di situazioni a rischio, progetti condivisi (v. progetto Ponte).
AUTORITÀ GIUDIZIARIA	Verifica e controllo situazioni segnalate: indagine sociale, esecuzione provvedimenti e prescrizioni; relazione sociale.
AZIENDE	Monitoraggio/mediazione inserimenti lavorativi per persone disabili o persone in stato di disagio sociale. Una serie di aziende sono partner consolidati nell'attività del Laboratorio protetto "Fuori orario", in quanto fornitori di lavori di montaggio e confezionamento. In particolare ALESSI SPA ha messo a disposizione, a partire da luglio 2013 ampi locali alla Cooperativa sociale Il Sogno, partner del CISS nel progetto laboratorio protetto "Fuori orario".

2 Il 2020 in sintesi

Nel corso dell'esercizio 2020 il Consorzio ha consolidato una situazione di equilibrio finanziario, rispetto agli esercizi precedenti; in particolare si sono dimostrate positive le misure attuate negli anni scorsi di riequilibrio tra i diversi servizi. In particolare è stato positivo il rafforzamento del Servizio sociale soprattutto in relazione alle misure per l'inclusione sociale (assunzione di un assistente sociale e incremento di un assistente sociale al 50 % nel servizio esternalizzato).

Le misure attuate hanno consentito di contenere la spesa e mantenere a carico dei comuni consorziati la quota associativa di € 34,00, invariata dal 2014.

La riorganizzazione operata ha puntato anche sul versante della ricerca attiva di fonti di finanziamento alternative, utilizzabili per lo più in un ambito di progettazione di interventi o servizi innovativi (progetti: Senza dimora, Coltivare speranza). Sono stati sviluppati progetti a livello consortile, ma più significativa è stata la collaborazione a una progettazione integrata a livello provinciale (progetti: WeCare, C4C&C, We take care), che ha consentito di perseguire importanti risultati inerenti il welfare di comunità.

Le misure di contrasto alla povertà e volte all'inclusione sociale hanno consentito a numerose famiglie del nostro territorio di beneficiare di contributi continuativi, sicuramente più adeguati degli interventi di assistenza economica tradizionale, ma ancora carenti sotto il profilo della progettazione di percorsi di inclusione sociale vera e propria, questo soprattutto per l'esiguità di sbocchi occupazionali offerti dal territorio.

Le misure nazionali, che attualmente si identificano nel Reddito di cittadinanza, sono state gestite dal CISS Cusio che come referente di ambito per l'intero VCO, si è occupato della progettazione oltre che del coordinamento generale e della gestione/rendicontazione dei finanziamenti ad hoc:

- PON FSE Avviso 3/2016 si è esaurito in corso d'anno ed è stato avviato l'utilizzo del fondo PON Avv. 1 Pais
- Quota servizi del Fondo per la lotta alla povertà 2018 si è esaurito in corso d'anno ed è stato avviato l'utilizzo del Fondo 2019.

Per il dettaglio dei quadri riassuntivi dell'entrata e della spesa si rinvia ai corrispondenti allegati al rendiconto.

2.1 La salute economico-finanziaria dell'ente

Il presente paragrafo sintetizza i contenuti della relazione sulla gestione prevista dall'art. 11 commi 4 e 6 de d.lgs. n. 118/2011, il documento illustrativo della gestione dell'ente, nonché dei fatti di rilievo verificatisi dopo la chiusura dell'esercizio e di ogni eventuale informazione utile ad una migliore comprensione dei dati contabili. È anche l'occasione per effettuare un riepilogo dei numerosi allegati al rendiconto come supporto per una migliore comprensione del documento.

2.1.1 Riferimenti normativi

Articolo 227 d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267
Articolo 11 d.lgs. 23 giugno 2011, n. 118

2.1.2 Criteri di valutazione utilizzati

I criteri di valutazione utilizzati per le poste contabili sono quelli riferiti ai principi contabili applicati ai sensi del d.lgs. n. 118/2011 e sue successive modifiche ed integrazioni. In particolare per la predisposizione e la definizione delle somme iscritte e conservate in bilancio si sono utilizzati per i residui attivi e passivi le indicazioni del principio contabile applicato alla contabilità finanziaria nonché tenuto conto dell'art. 60 del D.Lgs. 118/2011.

Si sono mantenuti a:

- residuo attivo le somme accertate e non riscosse e versate entro il termine dell'esercizio
- residuo passivo le somme per le prestazioni già eseguite entro il 31 dicembre 2020 e le cui fatture sono pervenute, o si presume perverranno in tempo utile per l'approvazione del rendiconto così come previsto dal punto 6 dei principi contabili (liquidazione).

Dall'operazione di riaccertamento ordinario dei residui si è proceduto alla eliminazione di residui attivi per complessivi € 11.133,51 e passivi per complessivi € 217.477,76

Come previsto dal principio contabile applicato alla contabilità finanziaria punto 3.3 l'ente ha accantonato nell'avanzo di amministrazione l'intero importo del fondo crediti di dubbia esigibilità quantificato nel prospetto riguardante il fondo allegato al rendiconto di esercizio che ammonta a € 145,07.

2.1.3 Principali voci del conto del bilancio

2.1.3.1 Entrata

L'ente non ha potere impositivo in ambito tributario.

I trasferimenti costituiscono la maggiore fonte di entrata dell'Ente sono stati pari ad **€ 4.410.016,13** e sono così articolati e accertati :

- Trasferimenti dallo Stato **€ 768.819,26** di cui:
 - **€ 20.340,00** per rimborso rette minori profughi non accompagnati
 - **€ 961,42** per progetto Home Care Premium
 - **€ 97.677,30** per REI
 - **€ 4.241,40** per rimb.IVA serv. non commerciali
 - **€ 579.542,00** per fondo povertà
 - **€ 66.057,14** per fondo povertà senza fissa dimora
- Trasferimenti dalla Regione Piemonte di cui:
 - **€ 795.332,20** relativi al fondo regionale per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, ai sensi della L.1/2004
 - **€ 815.280,19** riconducibili a trasferimenti per:
 - a. all'assistenza degli anziani non autosufficienti non inseriti in struttura residenziale,
 - b. all'assistenza in fase di cronicità
 - c. agli interventi afferenti alle competenze di cui all'art. 5, comma 4, L.1/2004,
 - d. al pagamento delle rette residenziali degli ex pazienti di Ospedali Psichiatrici e a persone disabili inserite in centri riabilitativi ai sensi dell'ex art.26 Legge 833/78,

- e. finanziamento responsabilità genitoriali e centri famiglie
 - f. Sostegno persone con disabilità
 - g. Fondo per le non autosufficienze
 - h. Finanziamenti vari per emergenza COVID-19
- Trasferimenti dai Comuni associati per complessivi **€ 1.448.985,13** di cui:
 - **€ 1.432.352,00** per quota associativa pari a € 34,00 abitante
 - **€ 16.633,13** per quota parte spesa competenze di cui all'art. 5, comma 4, L.1/2004
 - Trasferimenti dall'ASL VCO per complessivi **€ 389.692,18** di cui:
 - **€ 384.000,00** per convenzione anno 2020
 - **€ 5.692,18** per rimborso ADI e sedute commissioni vigilanza
 - Trasferimenti da altri Enti **€ 48.101,55** di cui:
 - **€ 13.430,07** per progetto Donne vittime di violenza
 - **€ 10.875,00** per progetto Intrecci
 - **€ 14.479,00** per progetto Wecare
 - **€ 1.917,48** per progetto Badanti
 - **€ 2.900,00** per contr.sala audiz.
 - **€ 4.500,00** per ass.scolastica
 - Trasferimenti da istituzioni sociali private:
 - **€ 13.000,00** per progetto Cafè Alzheimer
 - **€ 18.244,00** per progetto La Cura è di casa
 - **€ 13.374,39** per progetto Welcomtech

Le ulteriori entrate sono principalmente costituite da:

- **€ 15.300,00** per compartecipazione rette
- **€ 4.165,00** per oblazioni
- **€ 43.500,00** per compartecipazione al costo del Servizio di Assistenza Domiciliare
- **€ 28.869,23** per compartecipazione al costo del servizio sociale di preparazione e consegna pasti a domicilio per persone residenti nel Comune di Omegna
- **€ 2.301,00** per compartecipazione famiglie al costo dei pasti Centro Diurno Socio Formativo
- **€ 3.000,00** per compartecipazione utenti del servizio trasporto disabili
- **€ 2.052,00** per compartecipazione utenti assegni di cura

2.1.3.2 Spesa

La spesa corrente riferita all'esercizio 2020 ammonta a **€ 4.250.318,18** di cui:

- **€ 422.349,19** ricadente nella Missione 01 Servizi Istituzionali, generali e di gestione
- **€ 3.822.968,99** ricadente nella Missione 12 Diritti sociali, politiche sociali e famiglia.

2.1.4 Variazioni alle previsioni finanziarie

Nel corso dell'esercizio finanziario 2020 sono state adottate le seguenti variazioni di bilancio:

- Consiglio d'Amministrazione n. 18 del 04/05/2020 "Variazioni di cassa al bilancio di previsione 2020"
- Assemblea dei Comuni n.6 del 03/06/2020 "Variazioni e storni al bilancio di previsione 2020/2022"
- Determina dirigenziale n.128 del 23/06/2020 "Variazioni al Bilancio di previsione 2020 per applicazione avanzo vincolato alle spese di personale"
- Consiglio d'Amministrazione n.19 del 24/06/2020 "Variazioni e storni al bilancio di previsione 2020/2022 per applicazione avanzo vincolato da trasferimenti"
- Consiglio d'Amministrazione n.25 del 7/9/2020 "Variazioni e storni urgenti al bilancio di previsione 2020/2022"
- Assemblea dei Comuni n.12 del 22/09/2020 "Bilancio di previsione 2020/2022. Variazione di assestamento generale ai sensi dell'art.175 comma 8 e verifica della salvaguardia degli equilibri di bilancio ai sensi dell'art.193 comma 2 del D.Lgs 267/2000"
- Consiglio d'Amministrazione n.30 del 27/11/2020 "Variazioni al P.E.G."
- Assemblea dei Comuni n.17 del 27/11/2020 "Verifica salvaguardia equilibri di bilancio ai sensi dell'art.193 comma 2 del D.Lgs 267/2000. Bilancio di previsione 2020/2022. Variazioni e storni"
- Determina dirigenziale n.278 del 15/12/2020 "Variazioni di bilancio per somme esigibili"
- Consiglio d'amministrazione n.34 del 21/12/2020 "Prelievo dal fondo di riserva"

2.1.5 Elenco analitico delle quote vincolate dell'avanzo di amministrazione

Si riporta di seguito il prospetto dimostrativo dell'avanzo di amministrazione al 31.12.2020 riportante le relative quote accantonate e vincolate.

Parte accantonata:

FCDE come previsto dal principio contabile applicato alla contabilità finanziaria punto 3.3 è stato accantonato nell'avanzo di amministrazione per l'intero importo quantificato in € 145,07.

Altri accantonamenti:

Miglioramenti contrattuali € 37.000,00

Parte vincolata:

Vincoli derivanti da trasferimenti:

Da Regione:

- per finanziamento "dopo di noi" € 39.309,53
- per assegni cura anziani € 7.222,54
- per assegni di cura disabili € 7.504,00

Dallo Stato:

- per fondo povertà € 91.932,18
- per fondo pov. senza fissa dimora € 77.628,56

Da altri enti e fondazioni:

- per progetto Wecare € 6.389,84
- per progetto Intrecci € 7.428,21
- per progetto Cafè Alzheimer € 5.000,00

PROSPETTO DIMOSTRATIVO DEL RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE (Anno 2020)

		GESTIONE		
		RESIDUI	COMPETENZA	TOTALE
Fondo cassa al 1° gennaio 2020				243.050,95
RISCOSSIONI	(+)	1.215.532,49	3.492.168,35	4.707.700,84
PAGAMENTI	(-)	696.847,69	3.514.350,31	4.211.198,00
SALDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE 2020	(=)			739.553,79
PAGAMENTI per azioni esecutive non regolarizzate al 31 dicembre 2020	(-)			0,00
FONDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE 2020	(=)			739.553,79
RESIDUI ATTIVI	(+)	210.732,72	1.243.781,87	1.454.514,59
<i>di cui derivanti da accertamenti di tributi effettuati sulla base della stima del dipartimento delle finanze</i>				0,00
RESIDUI PASSIVI	(-)	271.097,69	1.057.282,64	1.328.380,33
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI	(-)			62.154,57
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE IN CONTO CAPITALE	(-)			0,00
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE 2020 (A)	(=)			803.533,48

Composizione del risultato di amministrazione al 31 dicembre 2020 :

Parte accantonata		
Fondo crediti di dubbia esigibilità al 31/12/2020		145,07
Accantonamento residui perenti al 31/12/2020 (solo per le regioni)		0,00
Fondo anticipazioni liquidità		0,00
Fondo perdite società partecipate		0,00
Fondo contenzioso		0,00
Altri accantonamenti		37.000,00
Totale parte accantonata (B)		37.145,07
Parte vincolata		
Vincoli derivanti da leggi e dai principi contabili		0,00
Vincoli derivanti da trasferimenti		242.414,86
Vincoli derivanti dalla contrazione di mutui		0,00
Vincoli formalmente attribuiti dall'ente		0,00
Altri vincoli		0,00
Totale parte vincolata (C)		242.414,86
Parte destinata agli investimenti		
Totale parte destinata agli investimenti (D)		0,00
Totale parte disponibile (E=A-B-C-D)		523.973,55
F) di cui Disavanzo da debito autorizzato e non contratto		0,00
Se E è negativo, tale importo è iscritto tra le spese del bilancio di previsione come disavanzo da ripianare		

2.1.6 Ragioni della persistenza dei residui con anzianità superiore a cinque anni e di maggiore consistenza

Non risultano presenti residui sia attivi sia passivi con anzianità superiore a cinque anni.

2.1.7 Anticipazioni di cassa

L'ente ha chiesto alla Tesoreria Intesa Sanpaolo spa una anticipazione di cassa di € 930.000,00 pari a 3/12 delle entrate accertate nel penultimo anno precedente, afferenti ai primi tre titoli di entrata del bilancio tenendo conto che con riferimento all'esercizio 2020 il penultimo esercizio è quello relativo all'anno 2018.

La contabilizzazione dell'utilizzo dell'anticipazione, registrata in entrata e spesa è stata gestita secondo i criteri di cui al principio generale dell'Integrità previsto dal D.GLS. 118/2011.

Nel corso dell'anno 2020 l'Ente non ha dovuto ricorrere all'utilizzo dell'anticipazione di cassa.

Elenco dei propri enti ed organismi strumentali

Non vi sono enti ed organismi strumentali

2.1.8 Partecipazioni dirette con quota percentuale

L'Ente non detiene quote di partecipazione in alcun organismo esterno.

2.1.9 Verifica dei crediti e dei debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società partecipate

L'Ente non detiene quote di partecipazione in alcun organismo esterno.

2.1.10 Oneri ed impegni derivanti da contratti relativi a strumenti finanziari derivati

Non sussiste il caso.

2.1.11 Elenco garanzie prestate dall'ente a favore di enti e di altri soggetti

Non sussiste il caso.

2.1.12 Elenco beni del patrimonio immobiliare con destinazione ed eventuali proventi

L'Ente non possiede beni di proprietà appartenenti la patrimonio immobiliare;

2.1.13 Elementi richiesti dall'art. 2427 c.c. stato patrimoniale e conto economico

Visto l'art. 2 del D.lgs. 118/2001 che prevede per gli enti in contabilità finanziaria, l'adozione di un sistema contabile integrato che garantisca la rilevazione unitaria dei fatti gestionali nei loro profili finanziario ed economico patrimoniale e richiamato altresì il principio contabile applicato concernente la contabilità economico – patrimoniale degli enti in contabilità finanziaria allegato 4/3 al D.lgs 118/2011, il Ciss in quanto Ente strumentale di Enti locali ha adottato la contabilità economico patrimoniale a decorrere dal 1/1/2016.

2.1.14 Stato patrimoniale

Lo stato patrimoniale risulta riclassificato così come previsto dal D.Lgs 118/2011

2.1.15 Debiti fuori bilancio

Nel corso del 2020 non sono stati riconosciuti a norma dell'art.194 comma 1 lett.e) del D.Lgs. n.267/2000 debiti fuori bilancio.

2.1.16 Considerazioni sulla situazione economico-finanziaria

Dai dati riportati dagli allegati al rendiconto n. 4 – a, b, c, d, ai quali si rinvia, emerge una situazione di dipendenza pressoché totale da finanza derivata. La quota di entrata legata alla compartecipazione dell'utenza risulta in linea con l'anno precedente.

Il sistema, nonostante le difficoltà risulta in equilibrio, e l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti si attesta su 39,82

Altrettanto elevata risulta la capacità di programmazione sia sul versante della spesa che su quello dell'entrata; appare particolarmente elevato ed in crescita il tasso di smaltimento dei residui passivi che si attesta sul 79,42. Purtroppo la maggiore difficoltà si ha nella capacità di riscossione delle entrate che, pur essendo aumentata leggermente, si attesta al 72,78. La capacità di pagamento è del 63,24.

Purtroppo trattandosi di finanza totalmente derivata, non è possibile intervenire in modo attivo per modificare la situazione.

Per maggiori informazioni si rimanda ai prospetti obbligatori che costituiscono il conto del bilancio ed allegati alla delibera di approvazione del rendiconto esercizio 2020

2.2 Il piano degli indicatori

Per quanto riguarda il Piano dettagliato degli indicatori di bilancio si rinvia agli allegati al rendiconto n. 4 – a, 4 - b, 4 - c, e 4 - d.

2.3 Il personale e la salute organizzativa

L'Ente sta subendo una naturale riduzione di personale dipendente dovuto a pensionamento. Per quanto riguarda la sostituzione del personale esecutivo quali le OSS, si ritiene più funzionale ricorrere all'esternalizzazione del servizio, mentre il Servizio sociale professionale verrà mantenuto in gestione diretta ricorrendo ad assunzioni mediante mobilità o concorsi, anche in convenzione con altri enti.

Con decorrenza 01/08/2020 l'Ente ha proceduto all'assunzione di una assistente sociale categoria D, tuttavia il concomitante ampliamento di compiti relativo all'attuazione delle misure di lotta alla povertà non ha ancora permesso di sanare totalmente le storiche carenze di Assistenti sociali.

Il Fondo per la contrattazione decentrata piuttosto limitato, non offre margini per un'efficace politica di progettazione e di incentivazione alla crescita professionale.

In ogni caso il sistema di valutazione che tiene conto, tra l'altro, degli esiti del ciclo delle performance, risulta adeguato; si è operato secondo criteri di selettività, rispetto ai quali il personale ha collaborato in modo positivo, traendone generalmente spunti di miglioramento. Con la contrattazione 2020 sono state attribuite funzioni specifiche al personale appartenente ai servizi: amministrativo, sociale professionale ed educativo. Sono state altresì attribuite progressioni economiche orizzontali al 50% del personale dipendente.

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tasso di assenteismo	<i>gg. totali di assenza/gg. totali lavorate</i>	%	7,73	6,89	5,7	10,2	34,8	26,95	34,42
Provvedimenti disciplinari	<i>N. provvedimenti disciplinari emanati nell'anno/Tot. personale</i>	%	0	0	0	0	0	0	0
Incentivazione complessiva	<i>Fondo contrattazione decentrata/ Spesa per il personale</i>	%	7,44	7,33	7,2	7,10	7,9	7,79	8,99
Capacità di incentivazione	<i>Fondo decentrato, parte variabile/ Tot. personale</i>	euro	263,83	183,98	177,41	204,46	224,44	232,78	388,97
Selettività e merito	<i>N. dipendenti che hanno ottenuto incentivi/ totale personale</i>	N.	28/29	28/29	27/27	25/27	22/26	24/25	Dato non disp.
Differenziazione e dei premi	<i>Premio min erogato/ premio max erogato</i>	euro	207,62/ 492,90	216,79/ 10,81	180,83/ 411,63	278,80/ 573,61	468,44/ 887/21	395,74/ 804,78	Dato non disp.

3 Le strategie e gli obiettivi perseguiti

Area strategica	Finalità (2020 – 2022)	Obiettivo 2020
Famiglia e minori	Diversificare l'offerta di servizi a sostegno della genitorialità e dei minori a rischio, sviluppando risposte professionali nuove in sinergia con le risorse della società civile	Area minori 2020
Disabilità	Completamento della gamma dei servizi offerti, con l'obiettivo di miglioramento delle condizioni di benessere dell'utenza	Centro DO 2020
Anziani	Mobilizzazione delle risorse della comunità e definizione di un nuovo sistema di governance con l'obiettivo di fornire agli anziani vulnerabili un set di supporti in grado di accrescere il senso di sicurezza e sostenere le autonomie residue	Domiciliarità new deal
Povertà ed inclusione sociale	Attivazione di politiche di inclusione dei nuclei in difficoltà, ma dotati di risorse potenzialmente utili per un percorso verso l'autonomia	VCO inclusione
	Sviluppo di politiche innovative per far fronte alla situazione emergenziale legata alla pandemia da COVID 19	Emergenza COVID 19
Attività amministrative e contabili di supporto	Definizione dei margini ottimizzazione del sistema di governance globale del sistema di servizi sociali	Stakeholder on line
	Adeguare l'organizzazione alle disposizioni del PNA 2019	Revisione mappatura dei processi e analisi dei rischi
	Sviluppo del sistema informativo nella direzione dell'integrazione dei processi e della produzione di una base conoscitiva adeguata al soddisfacimento delle esigenze decisionali ed informative dell'Ente	Sito web 2020

3.1 Sito web 2020

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Sviluppo del sistema informativo nella direzione dell'integrazione dei processi e della produzione di una base conoscitiva adeguata al soddisfacimento delle esigenze decisionali ed informative dell'Ente
----------------------------	--

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Si intende rivedere globalmente il sito web dell'Ente al fine di adeguarlo agli attuali standard normativi previsti per i siti degli enti pubblici. In particolare, dovrà essere migliorata l'accessibilità alla sezione "Amministrazione trasparente" e garantita la piena e autonoma possibilità di inserimento dei contenuti da parte del personale dell'ente.	Attivazione di un gruppo di lavoro che rappresenti tutti i settori professionali	Febbraio	aprile
	Analisi delle esigenze comunicative relative a ciascun servizio	aprile	maggio
	Individuazione della modalità di acquisizione e acquisto	giugno	giugno
	Installazione e prima formazione del personale alla gestione dei contenuti	settembre	ottobre
	Attivazione del portale a regime	dicembre	dicembre

Indicatori di risultato						
Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	Scostamento (d=c-b)
Aggiornamenti pubblicati	Numero delle news pubblicate direttamente dal personale dell'ente	N.	10	20	15	-5

Report al 31/12/2020

Valutato le opportunità fornite da Gazzetta amministrativa di auto-produrre un sito utilizzando un template apposito e valutate le alternative un'offerta da parte del fornitore precedente, si è ritenuto più economicamente vantaggioso rivolgersi ad un fornitore specializzato in siti per pubbliche amministrazioni, che ha già fornito il sito di altri consorzi sociali. È stato inoltre deciso di affidare la gestione delle caselle e-mail allo stesso fornitore, contando su una sinergia tra i due aspetti di ICT e mirando ad una semplificazione dei fornitori in questo ambito, particolarmente delicato e strategico per l'Ente.

3.2 Stakeholder on line

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Definizione dei margini ottimizzazione del sistema di governance globale del sistema di servizi sociali
----------------------------	---

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
A seguito dell'adozione della Cartella sociale web Urbi, prodotta dalla società PA digitale, è possibile proporre agli stakeholder qualificati l'accesso ad una serie di dati aggregati relativi ai servizi erogati. Le informazioni di particolare importanza soprattutto per i comuni consorziati, consentiranno di ottimizzare i servizi e di produrre un reporting evoluto ed aggiornato circa le attività dell'ente.	Analisi delle potenzialità offerte dal sw	marzo	giugno
	Definizione dei livelli d'accesso e delle informazioni da fornire	giugno	Settembre
	Confronto con un gruppo di stakeholder sul tipo di proposta.	luglio	ottobre
	Implementazione del sistema.	settembre	ottobre
	Valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio	dicembre	Febbraio 2021

Indicatori di risultato						
Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	Scostamento (d=c-b)
Indicatori gestiti	Indicatori sintetici delle attività erogate condivisi con gli stakeholder	N	0	5	4	-1

Report al 31/12/2020

La cartella sociale informatizzata consente di selezionare gli accessi permettendo la consultazione esclusivamente di dati selezionati a soggetti accreditati, garantendo il tracciamento degli accessi. In questo modo si ritiene sufficientemente garantita la tutela della privacy ed è possibile consentire l'accesso al sistema da parte di stakeholder facenti parte della rete di supporto al servizio. Si è deciso di attivare inizialmente l'accesso ai comuni consorziati in modo mirato sui progetti di sostegno alle famiglie in situazione di disagio economico, limitando la fruizione ai dati personali, alla presenza di contributi economici, alla durata di tali contributi, dall'indicatore ISEE. Data la riservatezza dei dati trattati si ritiene di procedere con la massima cautela, verificando gli accessi su tale set di informazioni, per valutare successivamente la possibilità di maggiori approfondimenti.

3.3 Revisione mappatura dei processi e analisi dei rischi

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Adeguare l'organizzazione alle disposizioni del PNA 2019
----------------------------	--

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Rivedere la mappatura dei processi aziendali a rischio corruttivo, secondo le metodologie definite dal PNA 2019, puntando a completare, entro il 2020, la mappatura e l'analisi dei rischi per i processi ritenuti a rischio più elevato. Nel 2021 si prevede il completamento della revisione dei processi e dei rischi.	Selezione dei processi a più elevato rischio corruttivo	febbraio	settembre
	Analisi e definizione delle schede descrittive dei processi	giugno	settembre
	Analisi e definizione della valutazione dei rischi secondo il nuovo approccio del PNA 2019	ottobre	dicembre
	Verifica e validazione definitiva delle mappature e delle analisi effettuate	dicembre	Gennaio '21

Indicatori di risultato						
Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	Scostamento (d=c-b)
% dei processi per i quali è stata completata la revisione	Evidenza per quanti processi è stato possibile completare la revisione	%	10	20	100	80

Report al 31/12/2020

Nonostante il percorso sia iniziato con un certo ritardo a causa della situazione emergenziale, la mappatura dei processi è stata completata puntando all'obiettivo di strutturare una griglia completa di riferimento dei processi gestiti dall'Ente utile come base per la revisione della Carta dei servizi, per il monitoraggio dei dati gestiti ai fini di tutela della privacy e della trasparenza.

Il lavoro fatto a consentito di approvare il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021 nei termini e con un particolare approfondimento nell'analisi dei singoli processi con una mappatura delle fasi e una valutazione dei rischi corruttivi mirata su ciascuna fase, con la previsione di misure di prevenzione dettagliate per ciascuna fase.

La ponderazione dei livelli di rischio rispetta puntualmente per tutti i processi i criteri previsti dal PNA 2019.

3.4 Area minori 2020

Area strategica	Famiglia e minori
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Diversificare l'offerta di servizi a sostegno della genitorialità e dei minori a rischio, sviluppando risposte professionali nuove in sinergia con le risorse della società civile
----------------------------	--

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
La crescita del servizio sovraterritoriale dedicato a Famiglia e minori risponde ad un'esigenza sempre maggiore di disporre di una struttura multiprofessionale specializzata in un settore che presenta crescenti criticità e raccogli molteplici forme di disagio. Si ritiene pertanto utile mettere in gioco l'intero servizio individuando delle specifiche responsabilità e curando la crescita di un approccio maggiormente integrato e sinergico, definendo un percorso formativo e di accompagnamento da parte di un supporto professionale.	Condivisione con il gruppo sociale ed educativo degli obiettivi	maggio	maggio
	Individuazione della rete di servizi esterni destinati ad interagire con la nuova area	giugno	giugno
	Individuazione di un team di accompagnamento	settembre	giugno
	Strutturazione del percorso formativo e attuativo	settembre	giugno
	Adozione dei provvedimenti formali	ottobre	ottobre
	Monitoraggio delle prime fasi attuative	dicembre	dicembre

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Indicatori di risultato			Scostamento (d=c-b)
			Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	
Operatori coinvolti nella formazione		H	0	10	11	1
Attività di gruppo	Numero di incontri organizzati nell'anno	N	0	5	7	2

Report al 31/12/2020

L'area minori nel corso del 2020 è stata oggetto di una radicale riorganizzazione; è stata innanzitutto designata una responsabile di area, il Servizio sociale professionale addetto all'area è stato trasferito presso il Centro famiglia, i casi in carico sono stati assegnati tutti al personale dell'area, garantendo così maggior competenza e puntualità nella gestione dei casi complessi. È stato inoltre attrezzato uno studio dedicato agli incontri mediati in luogo neutro, incontri condotti, dopo una breve interruzione dovuta al lockdown, anche in situazione di emergenza pandemica. La revisione organizzativa ha riguardato anche il settore educativo, che è stato riunito in un'unica struttura integrata e flessibile, superando la separazione in due gruppi e le rigidità preesistenti. Il processo è stato sostenuto da un percorso di formazione/supervisione condotta da uno psicologo; questo ha garantito di superare le difficoltà comunicative e sta mettendo le basi per un clima interno migliore, idoneo ad ulteriori miglioramenti nelle prestazioni in futuro.

3.5 Emergenza COVID 19

Area strategica	Povert� ed inclusione sociale
Unit� organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalit� 2020– 2022	Sviluppo di politiche innovative per far fronte alla situazione emergenziale legata alla pandemia da COVID 19
----------------------------	---

Obiettivo	Modalit� di attuazione	Tempi	Consuntivo
L'emergenza derivata dalla pandemia da COVID 19 ha pesantemente coinvolto i servizi dell'ente, che nella fase di picco hanno dovuto ripensare totalmente la loro strutturazione e prevedibilmente dovranno, anche nella fase successiva, strutturarsi per far fronte ad uno scenario totalmente nuovo, sia per la necessit� di protezione dai rischi di infezione, sia per le nuove forme di disagio sociale che deriveranno dalla crisi economica che si innester� sull'emergenza sanitaria.	Creazione di un gruppo interservizi di coordinamento	maggio	giugno
	Individuazione di realt� locali del terzo settore e della societ� civile, da coinvolgere nel lavoro di rete	luglio	giugno
	Condivisione di proposte di misure di supporto straordinario con i comuni	settembre	giugno
	Formazione del personale sulle attivit� emergenziali previste	ottobre	maggio
	Verifica in itinere delle attivit�	novembre	ottobre

Indicatori di risultato						
Indicatore	Descrizione	Unit� misura	Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	Scostamento (d=c-b)
Disposizioni di servizio	Numero di provvedimenti interni emanati in merito all'emergenza	N.	0	5	4	-1
Realt� associative coinvolte	Numero di associazioni o enti facenti parte della rete	N	0	5	7	2

Report al 31/12/2020

L'emergenza pandemica ha comportato un'importante revisione dei modelli operativi, dopo un'iniziale sospensione o riduzione di alcuni servizi. E' stato creato un gruppo operativo dove, oltre al Medico competente e al RSPP, son presenti responsabili delle diverse aree operative. Sono state emanate tempestivamente disposizioni di servizio dettagliate al fine di tutelare sia il personale che l'utenza. E' stata inoltre effettuata un'apposita revisione del Documento di valutazione dei rischi e una formazione specifica sull'utilizzo di specifici DPI.

Per la riattivazione del Centro diurno disabili   stato redatto un apposito protocollo sottoposto all'approvazione della Commissione di vigilanza. Il gruppo Covid viene periodicamente riunito per monitorare la situazione.

Sotto il profilo operativo il Servizio sociale professionale ha interagito con le realt  comunali e associative nel sostegno alle categorie colpite dalla crisi indotta dal lockdown, soprattutto nell'assegnazione dei buoni spesa.

3.6 VCO inclusione

Area strategica	Povert� ed inclusione sociale
Unit� organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalit� 2020– 2022	Attivazione di politiche di inclusione dei nuclei in difficolt�, ma dotati di risorse potenzialmente utili per un percorso verso l'autonomia
----------------------------	--

Obiettivo	Modalit� di attuazione	Tempi	Consuntivo
Dopo un triennio di gestione per conto dell'intero ambito VCO delle misure di finanziamento delle politiche di inclusione sociale, � stato possibile accedere al livello massimo di finanziamento per la successiva triennalit� dei fondi PON. Con tali fondi e con la quota servizi del Fondo Povert�, si intende sviluppare un'azione maggiormente sinergica con i due consorzi partner, al fine di uniformare le politiche per l'inclusione sociale e agevolare la gestione amministrativa e rendicontativa dei finanziamenti finalizzati, sia europei che nazionali.	Raccolta dati per lo sviluppo della nuova progettazione	maggio	maggio
	Caricamento della nuova progettualit� sulla piattaforma multifondo	maggio	giugno
	Sviluppo di una valutazione congiunta con i partner sull'esperienza passata	giugno	giugno
	Individuazione delle miglie operative e amministrative da apportare	settembre	settembre
	Revisione della modulistica e della tempistica	ottobre	settembre
	Monitoraggio	dicembre	dicembre

Indicatore	Descrizione	Unit� misura	Indicatori di risultato			Scostamento (d=c-b)
			Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	
Progetti inclusione	Numero di progetti gestiti nel Cusio grazie ai fondi di progetto	N.	51	70	90	20
Tempi di rendicontazione	Numero medio di giorni tra la liquidazione delle spese e il caricamento della relativa domanda di rimborso	GG.	120	60	65	5

Report al 31/12/2020

L'anno 2020 ha rappresentato un punto di svolta nella gestione del Reddito di Cittadinanza, si   conclusa l'utilizzo sia dei fondi PON Avv. 4, sia della Quota servizi del Fondo povert  2018. In entrambi i casi si trattava di progettualit  innovative, che il CISS Cusio si   trovato a gestire in prima persona come capo-fila dell'ambito VCO. In questa veste il Consorzio ha dovuto gestire la complessa raccolta di dati, per soddisfare il complesso debito informativo nei confronti del Ministero, e di giustificativi di spesa per la rendicontazione sull'utilizzo dei fondi. Il Consorzio ha dovuto altres  gestire, in prima persona sull'intero VCO, la quota di fondi per i "Senza dimora". Il tutto   avvenuto attraverso convocazioni della cabina di regia tra i tre enti, ma soprattutto contatti costanti a livello operativo, volti a garantire un'uniformit  di azione. La coerenza dei dati trasmessi   stata garantita attraverso la definizione di griglie apposite. Il sito gestionale GE.PI. e il sito rendicontativo "Multifondo" sono stati gestiti ed alimentati correttamente e con tempestivit . In particolare per il primo sono state gestite le credenziali e le autorizzazioni all'accesso per tutti i comuni del VCO, che si rivolgono direttamente al nostro ente, bypassando i propri consorzi. Sono state infine elaborate apposite Linee guida sull'utilizzo dei fondi per i "senza dimora", cos  da dare ai comuni istruzioni dettagliate che dovrebbero favorire lo sviluppo di progetti adeguati e la produzione di documentazione corretta.

3.7 Centro DO 2020

Area strategica	Disabilità
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Completamento della gamma dei servizi offerti, con l'obiettivo di miglioramento delle condizioni di benessere dell'utenza
----------------------------	---

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
<p>Il Comune di Omegna intende dare al CISS in comodato una struttura realizzata negli anni settanta (ex asilo nido), dotata di un ampio giardino, situata nel centro abitato di Crusinallo, in una posizione baricentrica rispetto al bacino del Consorzio.</p> <p>Il CISS Cusio intende trasferirvi il Centro diurno socio terapeutico riabilitativo per persone con disabilità, attualmente collocato, in un immobile in locazione da privati. Con tale operazione si potrebbe ottenere un Centro di maggiori dimensioni, che potrebbe ospitare fino a 20 utenti, nel rispetto dei parametri previsti dalla DGR 34-23400 del 9 dicembre 1997.</p> <p>Si realizzerebbe così una struttura aperta, a disposizione anche di altri servizi del CISS, quali l'Educativa territoriale minori, e ad attività associative del territorio.</p>	Definizione dell'accordo con il Comune di Omegna	maggio	maggio
	Definizione dello studio di fattibilità tecnico economica	giugno	luglio
	Sottoscrizione del contratto di comodato	settembre	ottobre
	Creazione della rete territoriale a sostegno del progetto	settembre	settembre
	Elaborazione della progettazione finalizzata a bandi di fondazioni	ottobre	ottobre
	Ottenimento di una prima quota di finanziamento tramite fundraising	novembre	novembre
	Definizione dell'incarico per la progettazione definitiva dell'opera	dicembre	dicembre

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Indicatori di risultato			Scostamento (d=c-b)
			Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	
Partner del progetto	Numero di associazioni e fondazioni coinvolte a sostegno del progetto	N.	0	15	22	7
Raccolta fondi	Importo raccolto tramite la rete di partner	€	0	100.000	120.000	20.000
Progettazione definitiva	Definizione dell'incarico per la progettazione definitiva dell'opera	Tempi		Dicembre	Dicembre	-

Report al 31/12/2020

Il presente progetto è stato inserito in fase di revisione del PEG avvenuta a novembre, sostituendo il progetto "Dopo di noi", rinviato all'anno 2021. La progettazione rappresenta una priorità per l'Ente ed è stata oggetto di particolare attenzione con l'obiettivo di realizzare nel 2022 un nuovo centro diurno disabili di capienza doppia rispetto a quello attuale superando la situazione attuale collocata in un edificio in locazione che prevede un canone particolarmente oneroso. La nuova struttura viene pensata come centro polifunzionale in grado di ospitare, quando il centro è occupato dagli utenti disabili, altri servizi del CISS e anche attività territoriali.

3.8 Domiciliarità new deal

Area strategica	Anziani
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2020– 2022	Mobilizzazione delle risorse della comunità e definizione di un nuovo sistema di governance con l'obiettivo di fornire agli anziani vulnerabili un set di supporti in grado di accrescere il senso di sicurezza e sostenere le autonomie residue
----------------------------	--

Obiettivo	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Dopo aver maturato una lunga esperienza nel servizio domiciliare ad utenti anziani e non solo, dopo importanti progettualità volte ad integrare tali servizi con la rete sociale territoriale e altri soggetti quali le RSA (progetto "La cura è di casa" e seguenti), si impone la necessità di rivedere i servizi di lungoassistenza in una chiave nuova, che integri le molteplici suggestioni raccolte in questi anni e dia vita ad un servizio nuovo, che tenga anche conto delle mutate condizioni operative legate all'emergenza sanitaria Il nuovo sistema andrà strutturato in una filiera coerente, volta al sostegno della popolazione anziana, capace di finalizzare le risorse del territorio e le risorse professionali verso un servizio realmente supportante.	Revisione critica del servizio in essere	giugno	giugno
	Raccolta dal personale della visione del servizio e delle proposte di miglioramento	luglio	luglio
	Raccolta di input da parte dei partner coinvolti ne LCDC	settembre	ottobre
	Riprogettazione del servizio	ottobre	ottobre
	Incontri con le équipes per calare le misure nelle realtà territoriali	novembre	ottobre
	Attivazione progressiva delle misure individuate	novembre	dicembre

Indicatori di risultato						
Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2019) (a)	Valore atteso (2020) (b)	Valore consuntivo (2020) (c)	Scostamento (d=c-b)
Operatori coinvolti	Numero di OSS e AS che partecipano al progetto	N.	0	20	25	5
Realtà esterne parte della rete	Numero di associazioni, RSA ecc. coinvolte	N.	0	5	4	-1

Report al 31/12/2020

L'attività dell'area Anziani è da tempo oggetto di interventi innovativi, volti ad ampliare il target in un'ottica di intervento su persone autosufficienti, ma vulnerabili, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e ritardare il peggioramento delle condizioni.

Si è provveduto innanzitutto ad assegnare la gestione del sistema ad un responsabile di area che opera da referente ultimo del sistema e dà unitarietà all'azione. È stato strutturato un sistema di governance basato su network manager, con compiti di presidio dei distretti territoriali e di governo delle risorse umane, e care planner deputati alla gestione dei progetti assistenziali. Attraverso successivi passaggi attuati anche con il supporto di progettualità specifiche, il lavoro di operatori professionali è stato integrato con quello di volontari singoli, di associazioni e di personale appartenente alla locale RSA.

La struttura territoriale appare pertanto dotata di una buona operatività, che però necessita di una costante manutenzione. Si prevede in futuro di concentrare l'attenzione sui rapporti con il Servizio sanitario, che fino ad oggi ha mostrato delle resistenze a diventare parte attiva del sistema.

PERCENTUALI DI COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE NEI SINGOLI PROGETTI
SERVIZI: SOCIALE PROFESSIONALE, EDUCATIVO HANDICAP E AMMINISTRATIVO

	CASTOLDI G.	CAVESTRI L.	GIOIRA A.	GIONCADA E.	RODA B. F.	FOTI G.	GIACOMUZZI A.	LODETTI S.	BONFANTI E.	TEMISTOCLE V.
	ASSISTENTI SOCIALI					ED. PROF.		AMMINISTRATIVI		
SITO WEB 2020	10	10	10	10	10	10	10	20	20	20
STAKEHOLDER ON LINE	10	10	10	10	10	10	10	20	20	20
REVISIONE MAPPATURA DEI PROCESSI E ANLISI DEI RISCHI						20	20	20	20	20
AREA MINORI 2020	40		40		40					
EMERGENZA COVID 19	30	30	30	30	30	30	30	20	20	30
VCO INCLUSIONE	10	20	10	30	10			10	10	
Centro DO 2020						30	30	10		
DOMICILIARITA' NEW DEAL		30		20					10	10
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

PERCENTUALI DI COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE NEI SINGOLI
 PROGETTI
 SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

	BROWN T.	CACCIATO RE G.	FERRARI L.	FRATTINI L.	GALLI L.	LANZA S.	LILLA G.	MICALI M.	NICOLINI G.	SAVERI C.	SCALABRI NI P.	ZANETTI M.
OBIETTIVI												
SITO WEB 2020												
STAKEHOLDER ON LINE												
REVISIONE MAPPATURA DEI PROCESSI E ANLISI DEI RISCHI												
AREA MINORI 2020												
EMERGENZA COVID 19	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VCO INCLUSIONE												
Centro DO 2020												
DOMICILIARITA' NEW DEAL	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4 I servizi erogati

In questa sezione della relazione sulla performance viene rappresentata l'offerta di servizi che il Consorzio garantisce alla collettività. La sezione, quindi, rendiconta la performance dell'ente nella gestione ordinaria dei propri servizi ed interventi.

I servizi sono aggregati nelle aree strategiche individuate nel par. 1.2.

Per ciascun servizio di ciascuna area strategica sono riportati:

- **Contenuti e finalità**
- **report al 31/12/2020**
Il report fornisce alcune valutazioni di carattere specifico relative all'anno di riferimento sulla gestione dei servizi più rilevanti.

Le tabelle riportate nella presente sezione evidenziano le più significative serie storiche dei dati relativi all'utenza o al volume dell'attività realizzata, privilegiando indicatori che, pur nella loro sinteticità, offrano un quadro sufficientemente preciso delle performance realizzate.

4.1 Area strategica 1 – Famiglia e minori

4.1.1 Equipe adozioni

Contenuti e finalità: Il servizio garantisce lo svolgimento di diverse attività, quali:

- segreteria per informazioni e orientamento alle coppie interessate all'adozione nazionale ed internazionale;
- organizzazione di incontri di informazione/formazione e iniziative di sensibilizzazione;
- indagini sociali sulle famiglie che presentano domanda di adozione presso il Tribunale per i Minorenni di Torino;
- sostegno agli affidamenti preadottivi;
- sostegno alle famiglie adottive.

Il CISS Cusio fa parte di un'équipe inter-consortile che sviluppa iniziative formative e di sostegno comuni. L'Equipe Adozioni VCO opera all'interno di un assetto che fa riferimento al quadrante delle quattro province del Piemonte occidentale.

L'organizzazione delle proposte formative finalizzate a fornire stimoli ed informazioni utili alla gestione della genitorialità adottiva viene organizzata a livello interprovinciale. Attualmente la nostra realtà si trova a collaborare sulle iniziative formative con le province di Novara, Vercelli e Biella.

Lo scopo dell'équipe è di mantenere un aggancio con le famiglie adottive in uno spazio di riflessione e pensiero intorno al percorso adottivo; permane il lavoro parallelo con i più piccoli funzionale a garantire la partecipazione delle famiglie alle attività proposte, anche di quelle che non possono contare su una rete familiare allargata. Il percorso dei bimbi costituisce inoltre un buon punto di osservazione della relazione adottiva e dell'adattamento reciproco coppie-bambini, in un clima contraddistinto da conoscenza e familiarità.

Attività 2020 L'équipe ha dovuto sospendere la tradizionale "FESTA DELL'ADOZIONE", che rappresentava momento di partenza per i nuovi percorsi post adozione.

I corsi con le coppie aspiranti sono stati svolti on line, in ogni caso l'attività è proseguita e sono stati comunque effettuati gli abbinamenti previsti e tutta l'attività di follow up degli abbinamenti è stata seguita riducendo al minimo i contatti personali.

4.1.2 Affidamenti familiari

Contenuti e finalità: Il servizio garantisce l'attività per l'accoglienza temporanea di minori allontanati dalla famiglia di origine attraverso la loro collocazione in famiglie affidatarie. Garantisce, in collaborazione con il Servizio di Neuropsichiatria infantile dell'ASL VCO, l'attività di conoscenza, valutazione e selezione delle famiglie o dei singoli che si rendono disponibili a progetti di affidamento residenziale e diurno. Gestisce i progetti di affidamento familiare di minori a terzi e a parenti, consensuali e disposti dall'Autorità giudiziaria, eroga contributi mensili ordinari e straordinari a rimborso di spese mediche, odontoiatriche o di sostegno psicologico. Inoltre viene garantita la copertura assicurativa dei minori in affido per infortunio e responsabilità civile. Viene garantito il sostegno alle famiglie affidatarie e delle famiglie di origine in collaborazione con i servizi sanitari competenti. Collabora con soggetti comunitari per la diffusione informativa dell'istituto dell'affidamento familiare.

Lo sviluppo dell'affidamento familiare costituisce da tempo uno degli obiettivi strategici dell'Ente, in quanto si ritiene fondamentale per il benessere del minore allontanato dalla famiglia d'origine, limitare al minimo la permanenza presso comunità residenziali; tali risorse possono rappresentare un'utile luogo di stacco e rielaborazione delle esperienze vissute nell'ambito familiare non adeguato, ma a condizione che rimangano momenti di passaggio verso un nuovo inserimento familiare. La permanenza a lungo termine diventa inevitabile nei casi in cui il minore per età, caratteristiche psicologiche o altro non risulta idoneo a progetti di affido.

Un'équipe affidi composta da professionalità diverse, garantisce un'adeguata presa in carico delle famiglie affidatarie.

Attività 2020:

Nel corso dell'anno si è lavorato molto sulla rete allargata per la ricerca di famiglie adottive professionali o comunque sufficientemente attrezzate per prendersi cura di minori fortemente problematici. Sono stati presi contatti con realtà associative anche piuttosto lontane che hanno permesso di trovare risorse promettenti sulle quali si sta lavorando per arrivare presto ad alcuni abbinamenti.

4.1.3 Servizio di assistenza domiciliare minori

Contenuti e finalità: Si interviene con attività di supporto domiciliare in presenza di famiglie che denotano difficoltà o fatica nella gestione dei minori, ad esempio nel caso di gravidanza e puerperio di donne sole o portatrici di qualche disabilità.

Attività 2020: Il servizio svolto da Operatrici socio sanitarie ha riguardato 10 minori, soprattutto disponendo trasporti ed accompagnamenti per agevolare l'accesso alla scuola e ad altri servizi specialistici. Gli interventi sono stati mantenuti nonostante l'emergenza sanitaria, utilizzando appositi protocolli di sicurezza.

4.1.4 Inserimento minori in comunità residenziali per minori o madre/bambino

Contenuti e finalità: Il servizio garantisce l'accoglienza temporanea di minori allontanati dalla loro famiglia di origine in situazioni di particolare gravità e complessità, presso comunità familiari e comunità educative. La risorsa di accoglienza è scelta in base alle caratteristiche del minore e del suo progetto personalizzato. La risorsa di accoglienza può essere attivata anche a favore di minori in compagnia delle loro madri.

Le problematiche minorili derivanti da carenze genitoriali gravi, situazioni di rischio e pregiudizio per i minori legate a problemi di disagio psichico o di uso di sostanze all'interno dell'ambito familiare rappresentano un costante; l'intervento dei servizi spesso si impone e non di rado la scelta dell'allontanamento spesso su disposizione dell'Autorità giudiziaria minorile, ma talvolta anche nell'immediatezza su iniziativa dei servizi stessi diventa uno sbocco obbligato. Il collocamento in strutture a carattere residenziale del minore si rende pertanto indispensabile e non di rado assume le caratteristiche dell'irreversibilità.

Attività 2020: Nonostante tutti gli sforzi il numero di minori soli o con le madri inseriti in comunità sta crescendo segno di un malessere crescente al quale non è sicuramente estranea anche la situazione emergenziale dovuta alla pandemia.

Nella maggior parte dei casi le donne che hanno subito maltrattamenti sono state inserite in comunità fuori dal territorio del Consorzio, dove sono stati avviati percorsi di autonomia che talvolta hanno portato ad un rientro ed in altri casi hanno assunto carattere di stabilità in altre zone. In taluni casi il Servizio ha garantito la continuità della frequenza scolastica dei minori allontanati presso le scuole locali per evitare ulteriori appesantimenti di una situazione già traumatica.

Il servizio di territorio continua a svolgere una funzione di supplenza, a causa di una perdurante carenza nel supporto sanitario da parte del servizio di Neuro-psichiatria infantile, che con l'emergenza sanitaria ha fortemente limitato la propria operatività.

4.1.5 Educativa territoriale minori

Contenuti e finalità: Il servizio è finalizzato al supporto educativo e relazionale ai minori ed alle loro famiglie, con particolare attenzione alle relazioni con le figure adulte di riferimento, in coerenza con gli obiettivi del progetto globale di presa in carico del nucleo con particolare attenzione al minore. Promuove percorsi di crescita e di integrazione per la realizzazione delle potenzialità personali e dell'autonomia in contesti di normalità. Si realizza sia attraverso interventi individuali sia attraverso iniziative di gruppo. Il servizio comprende anche gli interventi prescritti dall'Autorità giudiziaria per la realizzazione degli incontri con modalità protette tra minori e genitori. Gli interventi educativi vengono attuati sulla base di progetti individualizzati che prevedono una continua rimodulazione degli obiettivi in funzione delle esigenze del minore e della sua famiglia. Questo avviene grazie alla verifica mensile dell'attività svolta dall'équipe di educatori con le singole assistenti sociali titolari dei casi.

Le attività vanno da interventi individuali sul singolo caso al lavoro su gruppi omogenei per età, in questo secondo caso, oltre allo sviluppo delle risorse relazionali all'interno del gruppo di pari, si ottimizzano le risorse professionali, ciò ha consentito un notevole incremento delle prese in carico, senza che ciò sia andato a detrimento della qualità del servizio.

Attività 2020: Il servizio nel corso d'anno ha subito una profonda riorganizzazione, in concomitanza con l'assegnazione di una responsabilità di area all'A.S. Roda Balzarini, con l'obiettivo di migliorare il clima interno e di accrescere l'efficacia degli interventi educativi.

Le attività sono state svolte su più livelli infatti, pur mantenendo la caratteristica tipica degli interventi educativi territoriali focalizzati sul minore, è stato accentuato il sostegno all'esercizio del ruolo genitoriale con educatori specificamente incaricati, che hanno posto tra i propri obiettivi anche l'accompagnamento dell'adulto in un percorso di maggior autonomia.

4.1.6 Centro famiglia

Contenuti e finalità- Presso il servizio le famiglie possono incontrare un'équipe di professionisti a disposizione per offrire loro un supporto alla genitorialità, in altre parole un sostegno quando il difficile compito di essere genitori si fa più gravoso e mette a dura prova genitori e figli. Alcuni Assistenti sociali, una Psicologa e degli Educatori potranno mettersi al fianco delle famiglie in difficoltà e fare un pezzo di cammino insieme, cercando di prevenire l'aggravarsi della situazione. In questo si cercherà di ottenere l'aiuto di altre famiglie, che hanno le risorse per essere d'appoggio a chi si trova in difficoltà. Il Centro si occupa pertanto anche di diffusione della cultura dell'accoglienza, promuovendo nella comunità informazione e sensibilità ai temi della solidarietà.

Attività 2020- Il Centro famiglia non ha potuto espletare un'attività rivolta a gruppi di famiglie, a causa dell'emergenza, ma si è colta l'occasione per rivedere le modalità operative, concentrando

tutte le attività minorili sull'équipe del Centro, che è stata anche rinforzata con l'aggiunta di un'Assistente sociale, arrivata per mobilità dal Consorzio di Verbania.

4.1.7 Incontri di mediazione familiare in luogo neutro

Contenuti e finalità: Il servizio svolge le attività di mediazione familiare su mandato dell'autorità giudiziaria nelle situazioni in cui l'incontro con i familiari naturali possa essere fonte di pregiudizio per i minori, in stretta collaborazione con il servizio sociale professionale delle unità operative del territorio, con il Dipartimento di Neuro-psichiatria infantile dell'ASL VCO e con le autorità di pubblica sicurezza.

Le attività di mediazione sono parzialmente esternalizzate attraverso incarichi ad hoc a cooperative sociali o altre realtà educative, soprattutto quando ciò si renda necessario da un punto di vista logistico o la particolare complessità della situazione richieda professionalità specifiche.

Di norma gli educatori professionali operanti nel territorio consortile gestiscono direttamente gli incontri in luogo neutro su decreto del Tribunale per i minori.

Attività 2020: Con l'attivazione del Centro Famiglia, le attività di mediazione, da quest'anno sono state svolte presso la sede di via Cattaneo, dove sono stati allestiti locali idonei presi in locazione in prossimità degli uffici del Centro stesso e appositamente attrezzati, anche in funzione della sicurezza sanitaria. A tal proposito, nel corso del 2020 gli incontri in presenza sono stati sospesi alcuni, su conforme indicazione regionale, ma si è posta particolare attenzione al mantenimento dei contatti tra i componenti delle famiglie utilizzando dispositivi elettronici, in collaborazione con il personale delle varie strutture, quando si è trattato di minori in comunità.

La ripresa degli incontri in presenza è stata preceduta dall'adozione di protocolli di sicurezza, condivisi con altri servizi, così da tutelare al meglio la salute di tutti.

4.2 Area strategica 2 – Disabilità

4.2.1 Assegni di cura disabili

Contenuti e finalità: L'utilizzo del fondo per la non autosufficienza viene in parte dedicato all'erogazione di assegni ai caregiver che garantiscono la domiciliarità. La necessità di garantire una serie di servizi consortili comporta una limitazione delle risorse destinate ad erogazioni monetarie.

Attività 2020: Sono stati erogati assegni di cura agli utenti già in carico, al fine di garantire continuità assistenziale. In corso d'anno è stato emanato il nuovo Piano per la non-autosufficienza che sarà oggetto di analisi e di provvedimenti esecutivi nel corso del 2021, apportando innovazioni nel sistema, non ancora compiutamente definibili. Al momento non vi sono domande in lista d'attesa. Il servizio è in corso di ridefinizione, alla luce del nuovo Piano della non-autosufficienza.

4.2.2 Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili “DO”

Contenuti e finalità: Il centro diurno è un servizio semiresidenziale, destinato a persone con disabilità intellettive, anche associate a disabilità fisiche o sensoriali, le quali al termine della scuola dell'obbligo necessitano di un ambiente che assicuri un'adeguata risposta alle esigenze educative, assistenziali e favorisca la vita espressiva e di relazione. Il centro diurno concorre inoltre a sostenere la famiglia nella cura quotidiana della persona disabile con l'obiettivo anche di prevenire o allontanare nel tempo l'eventuale inserimento in struttura residenziale. Le attività proposte sono volte a facilitare lo sviluppo ed il mantenimento delle potenzialità per il raggiungimento della massima autonomia possibile.

Attività 2020: L'attività del Centro è stata pesantemente limitata dall'emergenza sanitaria; dopo un periodo di chiusura di circa tre mesi, durante il primo lockdown, durante i quali gli educatori hanno comunque mantenuto un monitoraggio frequente degli utenti a distanza via web, sono state definite delle modalità gestionali nuove che hanno permesso di riaprire la struttura in sicurezza, ma al prezzo di una ridotta frequenza. In ogni caso è stato possibile seguire tutti gli utenti, mantenendo, per quanto possibile, un'attività varia e ricca di sollecitazioni. Gli indicatori relativi al servizio risentono di tali circostanze, risultando in diminuzione rispetto al trend storico.

Parallelamente è proseguito il percorso per la realizzazione della nuova sede del Centro, definendo le linee guida del progetto e il piano per il suo finanziamento. A sostegno dell'iniziativa è nata anche una rete importante di ben 22 realtà associative, che hanno avviato una raccolta fondi e hanno consentito di ottenere un finanziamento di 120.000 € dalla Fondazione comunitaria del VCO.

4.2.3 Inserimento in strutture residenziali per disabili

Contenuti e finalità: I progetti di residenzialità per disabili vengono vagliati in sede di UMVD. Il consorzio provvede all'integrazione delle relative rette, qualora l'utente sia sprovvisto delle risorse necessarie.

Attività 2020: Nel corso dell'anno non sono stati inserite ulteriori persone, anche in considerazione delle criticità della situazione all'interno delle strutture residenziali. Il consorzio ha mantenuto il proprio contributo nell'integrazione di alcune rette relative a persone prive di reddito sufficiente.

4.2.4 Servizio inserimento lavorativo disabili

Contenuti e finalità: Facilitare l'integrazione e l'inclusione della persona con disabilità mediante l'acquisizione di un ruolo sociale e la realizzazione di interventi di mediazione e facilitazione della relazione tra il disabile e il mondo del lavoro. I livelli degli interventi risultano articolati come segue:

- presa in carico e valutazione delle competenze e del potenziale del soggetto, compresa l'acquisizione del profilo socio-lavorativo;
- individuazione di un possibile sbocco lavorativo;
- definizione del progetto individuale
- inserimento in azienda/laboratorio e successivo tutoraggio.

Attività 2020: Anche in questo caso le limitazioni legate alla pandemia hanno comportato un'interruzione degli inserimenti per alcuni mesi, in seguito c'è stata una ripresa dei percorsi interrotti, ma è diventata ancora più problematica la creazione di nuovi progetti.

Inoltre il servizio ha aperto la propria operatività anche all'inserimento lavorativo di persone disagiate, inserendosi nell'attività dell'équipe multidisciplinare attivata sul REI prima, ora sul Reddito di cittadinanza.

4.2.5 Laboratorio “Fuori orario” e “Nazareth”

Contenuti e finalità: Il Laboratorio è una struttura della Cooperativa sociale di tipo B “Il Sogno” di Domodossola, che lavora in locali messi a disposizione dalla ditta Alessi SPA, attraverso il Consorzio. Attraverso una convenzione il Consorzio inserisce persone disabili al fine di garantire loro l'apprendimento di competenze tecniche e di capacità relazionali in un contesto che faciliti l'assunzione di un ruolo adulto e produttivo, rendendo in questo modo possibile verificare anche il possesso dei prerequisiti necessari ad avviare percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo vero e proprio. Le azioni sono mirate a progetti che tendono a favorire lo sviluppo dell'autostima, a migliorare le proprie capacità manuali e relazionali per permettere un adeguato inserimento sociale indispensabile a persone disabili. Laddove gli obiettivi di inserimento non siano perseguibili, viene valorizzata la valenza educativa e di mantenimento di un contesto ricco di stimoli.

Attività 2020: L'attività è stata interrotta per alcuni mesi e poi si è riavviata con modalità tali da garantire la sicurezza del personale e degli utenti, questo però ha limitato le frequenze e ha impedito la ricerca di nuovi canali di lavoro. Gli indicatori relativi al servizio risentono di tali circostanze e risultano in diminuzione rispetto al trend storico.

4.2.6 Servizio trasporto disabili

Contenuti e finalità: consente il raggiungimento del Centro diurno e del Laboratorio agli utenti residenti nei comuni consorziati e garantisce inoltre la frequenza di 8 utenti al centro diurno Sacra Famiglia di Verbania.

Attività 2020: La convenzione con il Consorzio delle pubbliche assistenze con sede a Gravellona Toce, che riunisce sul territorio le varie realtà presenti in un contesto organizzativo coordinato e diffuso, ha garantito i servizi di supporto ai centri diurni e trasporti per l'accesso ad altri servizi sanitari e scolastici. A fine 2020 è scaduta la convenzione, ma essendo stato posto in liquidazione il Consorzio fornitore del servizio, è stato esperito un tentativo di reperimento sul mercato di aziende

o cooperative interessate, attraverso un avviso pubblico. Non avendo riscontrato particolare interesse da parte di soggetti profit, è stato emanato un secondo avviso ai sensi del Codice del Terzo settore, rivolto ad organizzazioni di volontariato o APS.

Nel frattempo il Consorzio in liquidazione garantisce la continuità del servizio.

4.2.7 Servizio di assistenza alla persona

Contenuti e finalità: garantire l'assistenza tutelare socio-sanitaria alle persone disabili, comprensiva di accompagnamenti presso servizi e strutture tipo piscine, palestre ecc.

Le équipes dedicate al Servizio di assistenza domiciliare si occupano indistintamente di anziani non autosufficienti e di persone disabili, seguendo Piani assistenziali individualizzati concordati con la famiglia.

Attività 2020: Il Servizio ha operato con continuità, sospendendo durante il lockdown soltanto i casi che per loro richiesta hanno deciso di interrompere. Anche nei confronti di tali persone è continuato un monitoraggio a distanza.

4.3 Area strategica 3 – Anziani

4.3.1 Segretariato sociale

Contenuti e finalità: Il servizio garantisce un'attività di primo ascolto, orientamento e/o accompagnamento dei cittadini verso un utilizzo più efficace delle risorse territoriali della rete, attraverso la rete degli sportelli unici socio-sanitari distrettuale di recente costituzione.

Il Segretariato sociale mantiene una presenza capillare sul territorio, con sportelli, oltre che nelle quattro sedi centrali principali, in altre due sedi secondarie. Gli sportelli di segretariato sono anche attivi come sportelli d'accesso alle misure REI e come tali sono stati comunicati all'autorità di gestione.

Attività 2020: Nel corso dell'anno è stata interrotto l'accesso libero per evitare assembramenti e l'accoglienza dell'utenza è stata disposta, dopo un breve periodo di interruzione, su appuntamento telefonico. La nuova modalità sembra essere abbastanza efficace e consente di filtrare gli accessi impropri o ripetitivi, consentendo di concentrarsi maggiormente sull'accoglienza delle situazioni che necessitano realmente dell'incontro personale.

4.3.2 Servizio sociale professionale

Contenuti e finalità: Il servizio, con la presenza degli Assistenti Sociali su tutto il territorio del Consorzio, garantisce l'attività di accoglienza, ascolto, valutazione dei bisogni e delle richieste di aiuto, con conseguente attivazione delle risorse più idonee nell'ambito di "progetti personalizzati" condivisi con gli interessati che promuovano la migliore qualità di vita possibile della persona e della famiglia.

Attraverso il progetto personalizzato l'Assistente Sociale condivide con la persona la valutazione della sua situazione, le scelte utili al superamento della difficoltà e le modalità per realizzare il percorso di aiuto.

La domanda molto eterogenea che viene accolta, proveniente dalle diverse tipologie di nuclei afferenti al servizio, è sempre intensa ed incrementata dall'avvio delle nuove misure di contrasto alla povertà. Tali misure hanno come obiettivo la creazione di progetti multidisciplinari di inclusione e di autonomia che rappresentano la modalità primaria di azione prevista da apposite linee guida.

Attività 2020: Il servizio ha dovuto coniugare, in corso del 2020, la necessità di garantire un'operatività reale con quella di tutelare la salute del personale e dell'utenza. Le operatrici sono comunque rimaste attive e sempre reperibili telefonicamente e dall'estate il ricevimento in ufficio è stato ripristinato, dopo aver formato il personale rispetto ai protocolli di sicurezza e aver fornito gli adeguati DPI. Solo un paio di unità hanno fatto ricorso allo smart-work, in ogni caso l'organizzazione informatica dell'ente ha garantito, senza soluzioni di continuità, da subito la piena operatività, sia dai diversi uffici, sia da casa.

Si è provveduto inoltre a sostituire la centrale telefonica integrando completamente la telefonia fissa con gli apparati mobili in uso agli operatori, che possono attualmente operare e comunicare, senza alcuna difficoltà, in qualsiasi luogo si trovino.

4.3.3 Servizio di assistenza domiciliare

Contenuti e finalità: Il servizio assicura interventi di aiuto domiciliare all'anziano e alla famiglia, per consentirne la permanenza nel proprio ambito di vita e favorire il recupero o il mantenimento della massima autonomia possibile.

Il servizio a valenza socio-sanitaria è rivolto a persone con patologie sanitarie e problematiche sociali trattabili a domicilio per il recupero e il mantenimento delle capacità residue di autonomia e di relazione al fine di garantire la continuità di cura e il miglioramento della qualità di vita. Prevede, inoltre, attività di supporto ai care-giver per la trasmissione di eventuali competenze finalizzate ad un'autonomia di intervento.

L'attività è svolta da équipe composte da personale dipendente, che si integrano con parte del servizio esternalizzato.

Il servizio riesce a far fronte alla domanda senza particolari liste d'attesa, nonostante sia impegnato anche in numerose progettualità innovative.

Il progetto Home Care Premium a sostegno degli interventi di domiciliarità verso pensionati ex INPDAP o loro parenti sta gradualmente estendendosi con positivi effetti economici a favore dell'utenza e dello stesso consorzio.

Attività 2020:

Il servizio non è mai stato interrotto per quanto riguarda i casi più gravi, neppure durante i primi mesi dell'anno. Le persone sono state seguite adottando tutti gli accorgimenti necessari, con una buona soddisfazione da parte dell'utenza. La necessità di protezione del personale ha comportato un importante incremento dei costi per la fornitura di DPI.

Le OSS ha seguito una specifica formazione sull'utilizzo delle protezioni, trattandosi questo di un servizio a livello di rischio elevato.

4.3.4 Assegni di cura per anziani non-autosufficienti

Contenuti e finalità: L'utilizzo del fondo per la non autosufficienza viene in parte dedicato all'erogazione di assegni ai care-giver che garantiscono la domiciliarità. La necessità di garantire una serie di servizi consortili comporta una limitazione delle risorse destinate ad erogazioni monetarie.

Attività 2020: Sono stati erogati assegni di cura agli utenti in carico, al fine di garantire continuità assistenziale. Il nuovo Piano per la non-autosufficienza emanato in corso d'anno definisce dei budget di cura che devono essere modulati in base alle valutazioni dell'UVG su interventi domiciliari professionali, contributi in denaro e ricoveri di sollievo. Nel corso del 2021 la nuova organizzazione dovrebbe essere implementata secondo indirizzi in fase di elaborazione da parte dell'Amministrazione regionale.

Al momento non ci sono liste d'attesa, tuttavia si ritiene che con l'attivazione delle nuove procedure in corso del 2021, si potranno avere ulteriori richieste di accesso al servizio.

4.3.5 Integrazione rette per inserimento di adulti e anziani in strutture residenziali

Contenuti e finalità: Garantire, in collaborazione con i servizi sanitari, il presidio della rete delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti così come definito dal modello integrato di assistenza residenziale socio-sanitaria introdotto dalla D.G.R. 17/05 e il sostegno all'inserimento di persone anziane in carico al servizio sociale territoriale in struttura residenziale, nonché

l'integrazione della quota a carico dell'ospite della retta giornaliera in caso di insufficienza di reddito e/o del patrimonio per gli inserimenti definiti dall'U.V.G. e per quelli in assenza assoluta di risorse proprie e di assenza del nucleo familiare.

Attività 2020: Le richieste di integrazione della retta per la residenzialità in strutture convenzionate sono rimaste stabili. Permangono le criticità dovute all'applicazione del nuovo ISEE dovute all'assenza di un provvedimento regionale che determini modalità standard di quantificazione del contributo che permetta l'adozione di comportamenti omogenei.

Si rilevano numerosi casi in cui la richiesta di integrazione viene anche da persone ricoverate in regime privato, senza compartecipazione sanitaria; in questi casi l'intervento consortile viene esercitato esclusivamente nei casi in cui non vi siano alternative concrete, concretizzando di fatto un intervento di assistenza economica.

Si osserva una riduzione dei casi seguiti imputabile all'attuale situazione di sotto-occupazione dei posti in RSA.

Oltre all'utenza di ultra-sessantacinquenni, il consorzio garantisce il pagamento delle rette di 3 "ex OP" e di 4 "ex art. 26".

4.4 Area strategica 4 - Povertà ed inclusione sociale

4.4.1 Assistenza economica

Contenuti e finalità: Il servizio concorre a favorire l'autonomia personale e sociale di cittadini in momentanea difficoltà, attraverso un aiuto concreto che faciliti il superamento o il contenimento delle condizioni di emarginazione sociale.

L'assistenza economica prevede l'erogazione temporanea di contributi economici, di entità variabile in base alla valutazione del bisogno, definito all'interno di un progetto personalizzato predisposto dagli Assistenti Sociali, non sostitutivi di prestazioni previdenziali o di redditi da lavoro, tenuto conto degli interventi istituzionali di cui le persone hanno diritto o delle possibili risorse comunitarie attivabili.

Attività 2020: Dopo alcuni anni di costante decrescita degli stanziamenti relativi a questo servizio, il fondo era da qualche anno stabilizzato attorno ai 180.000,00 €, anche nel corso del 2020 l'esborso risulta dimezzato. Trattandosi il Reddito di cittadinanza di una misura non universalistica, ma soggetta a requisiti piuttosto stringenti, molte famiglie ne rimangono escluse o ricevono importi insufficienti. In questo caso risulta problematico l'accesso ai contributi di assistenza economica in quanto non assommabile al contributo statale.

L'intervento consortile si è concentrato su progetti particolari di sostegno di utenti psichiatrici, in collaborazione con il Dipartimento di salute mentale, oppure a tutta una serie di situazioni che, pur non rientrando nei parametri che consentono l'accesso al RdC, presentano una situazione di disagio sociale grave, soprattutto in presenza di famiglie con minori, anziani, persone invalide e disabili non in grado di provvedere autonomamente alle proprie esigenze di vita, gestanti e madri in grave difficoltà personale, soggetti in condizione di povertà estrema e/o senza fissa dimora. Il target vede una presenza significativa di famiglie straniere, che oggettivamente pur avendo discrete risorse personali, risentono di forti limiti all'integrazione, soprattutto da parte della componente femminile.

Non è stato possibile attivare la condizionalità, criterio cardine del RdC, in quanto i comuni non hanno ancora attivato in modo significativo i Progetti utili alla collettività, nonostante i numerosi input da parte del Consorzio. Si intende riproporre con forza questa azione nel corso del 2021.

Soprattutto per quanto riguarda i centri maggiori permane un significativo apporto da parte di organizzazioni caritative e del privato sociale, con le quali si sta lavorando in buona sinergia.

Si segnala infine la collaborazione di alcuni comuni associati che, ad integrazione di quanto eroga il consorzio, destinano risorse aggiuntive per queste finalità.

4.4.2 Contributi per emergenza abitativa

Contenuti e finalità: Il servizio riguarda particolarmente il comune di Omegna, dove un fondo specifico viene trasferito al consorzio a seguito di progetti specifici destinati a nuclei familiari che presentino particolari elementi di vulnerabilità (presenza di anziani o di minori), tali per cui la perdita dell'alloggio potrebbe rappresentare una concreta situazione di pregiudizio. Vengono inoltre messe in campo misure preventive straordinarie volte a scongiurare rischi di sfratto o di taglio di utenze.

La situazione di precarietà abitativa riguarda un consistente numero di nuclei familiari, si tratta di situazione particolarmente cariche di problematiche interne che necessiterebbero di un approccio multidisciplinare capacitante, in grado di ridurre la situazione di "dipendenza dai servizi" che taluni presentano.

Attività 2020: la situazione è numericamente stabile probabilmente anche grazie al blocco degli sfratti che si sta protraendo. Gli interventi sono stati soprattutto concentrati sul pagamento di utenze e di arretrati sulla locazione con l'obiettivo di evitare il degradarsi ulteriore delle situazioni. Si tratta di interventi di riduzione del danno, ai quali si intende affiancare interventi di accompagnamento in percorsi d'inclusione. L'attivazione in corso di un servizio specifico di "educativa adulti", risponde a tale esigenza.

4.4.3 Inserimento donne in comunità residenziali

Contenuti e finalità: Il Consorzio partecipa ad una serie di progettualità specifiche a sostegno di donne vittime di violenza di genere, coordinate sia a livello di provincia del VCO, che a livello di provincia di Novara, per i comuni ivi ricadenti. Si tratta di azioni finanziate principalmente da risorse regionali e vanno dal sostegno alle donne maltrattate, alla loro messa in sicurezza, sostenendone l'allontanamento dal maltrattante e l'inserimento in comunità residenziali specializzate o case rifugio. I progetti affrontano altresì la donna nella fase del reinserimento sociale e dell'autonomia, attraverso il sostegno nella ricerca dell'alloggio e di un'adeguata attività lavorativa.

Le attività di sostegno e di autonomizzazione hanno acquisito un carattere di continuità ed il sistema, sotto la regia del CISS Ossola, continua a sviluppare progettualità integrate, coordinato da un'apposita equipe interservizi.

Attività 2020:

Probabilmente a causa della situazione emergenziale, si è rilevato un preoccupante incremento dei casi seguiti. Spesso si è trattato di madri con figli che sono stati inseriti in strutture residenziali protettive, con un forte incremento della spesa sostenuta dall'Ente. Sono state inoltre pensate soluzioni alternative, maggiormente in linea con l'obiettivo dell'autonomia, che saranno sviluppate nel corso del 2021.

4.4.4 Servizio inserimento lavorativo adulti

Contenuti e finalità: Facilitare l'integrazione e l'inclusione della persona che si trova in situazione di disagio sociale mediante l'attivazione di inserimenti lavorativi tutelati (tirocini, PASS, volontariato, ecc.) che aiutino il graduale superamento dello stato di dipendenza cronica dai Servizi, agevolando il superamento della barriera psicologica e materiale che spesso impedisce a disoccupati di lungo periodo, a persone che presentino forme di dipendenza o altre forme di disagio di intraprendere utilmente un nuovo percorso lavorativo.

I livelli degli interventi risultano articolati come segue:

- presa in carico e valutazione delle competenze e del potenziale del soggetto;
- individuazione di un possibile sbocco lavorativo;
- definizione del progetto individuale
- inserimento in azienda/laboratorio e successivo tutoraggio.

Attività 2020: Il Servizio lavorativo disabili ha progressivamente ampliato la propria operatività su questo nuovo target di persone, sviluppando un livello di integrazione funzionale con il servizio sociale dell'Area povertà e disagio, realizzando, in numero sempre maggiore nel 2020, Progetti d'inclusione nel quadro delle misure previste dal Reddito di cittadinanza, utilizzando fondi specificamente dedicati, sia come progetti individualizzati per persone non rientranti nell'RdC.

4.4.5 Servizio di assistenza domiciliare a soggetti a rischio di esclusione sociale

Contenuti e finalità: In concomitanza con l'implementazione della misura REI è stato attivato un nucleo socio-educativo dedicato al sostegno degli adulti fragili e delle situazioni di particolare multi-problematicità. Le progettualità sviluppate come misure attive del REI vedono il servizio attivo in un vero e proprio affiancamento delle situazioni di particolare fragilità in un'ottica capacitativa. Il lavoro si deve ulteriormente sviluppare nella costruzione di una rete sociale di supporto.

Attività 2020: Il supporto alle famiglie è stato continuativo, nonostante le difficoltà del momento; OSS ed Educatori professionali hanno svolto un lavoro di supporto materiale e in parte anche psicologico, rispetto a situazioni già compromesse che hanno sofferto la situazione di forzato isolamento.

4.4.6 Interventi in favore di migranti

Contenuti e finalità: L'emergenza legata all'incremento dei flussi migratori che ha caratterizzato gli anni scorsi ha visto il CISS coinvolto nella gestione del Centro di accoglienza speciale di Crusinallo, successivamente il Consorzio ha concentrato la propria attività nella gestione dei numerosi minori non accompagnati ospiti dei centri.

Attività 2020: Con la riduzione del flusso migratorio verificatosi in corso d'anno, il servizio sociale professionale ha seguito alcuni minori assegnati all'Ente, inserendoli in strutture presenti d'accoglienza. In particolare si è occupato delle pratiche relative alla tutela minorile, in ottemperanza alle disposizioni del Tribunale per i minorenni. Sono state gestite le visite multidisciplinari per l'attribuzione dell'età. Le spese relative alla collocazione dei migranti riconosciuti minorenni presso le strutture, sono state solo parzialmente rimborsate dal Ministero.

A causa della pandemia il reperimento delle comunità disponibili all'accoglienza è avvenuto con molta difficoltà, tuttavia, grazie ad una buona rete di contatti, il Consorzio ha trovato soluzioni adeguate per tutti i minori.

4.4.7 Interventi in favore dei senza dimora

Contenuti e finalità: Il servizio attivato nel 2020 e finanziato dal Fondo per la lotta alla povertà, rappresenta la prima sperimentazione in assoluto di servizio totalmente gestito da un consorzio in favore dell'intero ambito VCO, sulla base di una convenzione ad hoc. Sviluppando l'approccio teorico dell'housing first mira alla riabilitazione di persone in situazione di povertà estrema o senza dimora, fornendo loro innanzitutto una condizione abitativa stabile, come base sulla quale costruire un progetto di rete volto alla piena inclusione e alla graduale riduzione dalla situazione di dipendenza dai servizi.

Attività 2020: Attraverso un apposito avviso di co-progettazione, è stato avviato un progetto in partenariato con un'ATS, formata da tre soggetti del terzo settore, ognuno dei quali ha fornito delle soluzioni abitative e il personale necessario a seguire gli inserimenti, in collaborazione con il Servizio sociale dei tre CISS e in ottemperanza alle linee guida definite da un'apposita cabina di regia. Le persone prese in carico si sono presentate come molto problematiche, tuttavia la maggior parte degli inserimenti sta proseguendo con risultati soddisfacenti.

4.5 Area strategica 5 – Governance interna ed esterna

4.5.1 Attività direzionali

Contenuti e finalità: gestione delle relazioni tra gli organi del Consorzio ed il personale. Gli strumenti principali a supporto di tali relazioni sono costituiti dalla Relazione previsionale programmatica, dal Piano esecutivo di gestione, dalla relazione sullo stato di attuazione del programmi, dal report di controllo e dalla relazione al rendiconto di gestione. In tali documenti, coerentemente con quanto definito dal piano di zona, sono espressi le finalità e gli obiettivi, nonché le risorse finanziarie, umane e strumentali finalizzate al loro conseguimento.

Il parziale supporto fornito personale esternalizzato e da giovani in servizio civile volontario, ha consentito di sviluppare le attività ordinarie con regolarità.

Il sistema di gestione del ciclo della performance appare ormai collaudato e sufficientemente strutturato.

Attività 2020: Le attività hanno affrontato la situazione di emergenza attivando un Gruppo Covid, formato da medico competente, RSPP e personale rappresentante delle varie aree, che ha supervisionato l'adeguamento del DVR e l'elaborazione di una serie di direttive e di schemi sintetici di procedure riassuntive dei convenuti del DVR e di immediata fruibilità pratica.

Parallelamente è stata sviluppata una complessiva revisione dell'immagine e della comunicazione del Consorzio, che è andata dall'ideazione di un nuovo logo, al rifacimento del sito istituzionale, all'attivazione del nuovo sistema integrato di comunicazione telefonica.

Infine, in collaborazione con il Consorzio del Verbano e di uno studio professionale è stata portata a termine la revisione del PTPCT, con una totale revisione dei processi e della pesatura dei rischi connessi.

4.5.2 Governance esterna

Contenuti e finalità: presidio del sistema di relazioni con i portatori di interesse esterni al Consorzio, che concorrono alla definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Lo strumento principale a supporto di tali relazioni dovrebbe essere il Piano di Zona che, a partire dall'analisi dei bisogni, definisce le priorità e le finalità da realizzare attraverso l'azione integrata degli attori istituzionali e comunitari del territorio.

Attività 2020 – Il Consorzio ha sviluppato il proprio ruolo capo-fila dell'Ambito VCO per la gestione dei fondi per la lotta alla povertà, assumendo per la prima volta la gestione diretta di un servizio sul territorio dell'intero VCO. Si tratta del progetto di housing first rivolto ai senza dimora.

È stato inoltre costruito un partenariato a supporto della realizzazione del nuovo Centro diurno, come già diffusamente illustrato sopra.

È stata infine mantenuta una presenza attiva nella rete de "La cura è di casa", progetto di animazione territoriale a supporto degli anziani vulnerabili.

4.5.3 Integrazione socio-sanitaria

Contenuti e finalità: implementazione di politiche volte all'integrazione tra i servizi sociali erogati dall'ente ed i servizi di competenza dell'ASL VCO, soprattutto nelle aree della non-autosufficienza, della tutela dei minori e dell'integrazione dei disabili. La convenzione prevede un rimborso per i servizi a valenza socio-sanitaria forniti dal CISS di 9,13 € per abitante. L'ASL VCO ha in corso una convenzione che disciplina i rapporti con gli Enti gestori del territorio che viene rinnovata di anno in anno. Oltre alla convenzione esistono accordi e protocolli operativi che disciplinano la presa in carico congiunta di determinate categorie di utenti. Si segnalano in particolare il protocollo tra Consorzio e NPI per la presa in carico dei minori e l'accordo per la realizzazione degli Sportelli unici per l'accesso alle prestazioni a valenza socio-sanitaria.

Attività 2020: il percorso di revisione della convenzione tra CISS e ASL si è interrotto a causa dell'emergenza sanitaria, nel frattempo a livello regionale sembra essersi attivato un processo volto a definire una convenzione tipo, si rimane pertanto in attesa degli sviluppi di tale iniziativa, che risolverebbe l'incertezza attuale.

4.6 Area strategica 6 – Amministrazione e servizi generali

4.6.1 Segreteria generale

Contenuti e finalità: attività di supporto agli organi amministrativi e tecnici, comprensiva della redazione degli atti amministrativi.

Cura dei procedimenti amministrativi relativi all'erogazione dei servizi che comportano impegno di spesa.

Protocollazione della corrispondenza in ingresso ed in uscita.

Attività contrattuale: predisposizione bandi, cura procedimenti, predisposizione verbali di gara e contratti.

Supporto alle attività svolte dal Servizio professionale e dalle altre articolazioni tecniche dell'Ente.

Con riferimento ai fondi PON utilizzati per l'attuazione del REI, è stata esternalizzata una parte dei compiti di rendicontazione, che viene svolta per i tre enti gestori della provincia, in quanto il CISS Cusio è il capofila.

Attività 2020: L'implementazione del sistema informatizzato degli accessi presso l'utenza è stato attivato e monitorato in fase sperimentale ed oggi fornisce una base di dati che consentono di avere la massima precisione nella fatturazione da parte della cooperativa e nella rendicontazione verso terzi finanziatori, oltre che rappresentare un'ottima base conoscitiva per interventi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi.

4.6.2 Servizio economico-finanziario

Contenuti e finalità: In termini generali viene garantito il coordinamento metodologico ed operativo tra i diversi strumenti di pianificazione, programmazione e rendicontazione economico - finanziaria, al fine supportare gli organi nelle loro funzioni di indirizzo, gestione e verifica dei risultati.

Nello specifico viene curata la gestione economico-finanziaria dell'Ente, comprensiva di redazione del Bilancio di previsione, dei relativi adempimenti in corso dell'esercizio e del Conto consuntivo, integrati con i dati relativi alla gestione del ciclo della performance.

Emissione dei provvedimenti di spesa e di quelli che comportano l'accertamento delle entrate.

Cura della rendicontazione agli Enti finanziatori dei progetti realizzati.

Attività 2020: anche nel corso del 2020 è stato possibile evitare totalmente il ricorso all'anticipazione di cassa. La gestione di numerose progettualità e il ruolo di capo-fila per il VCO, per quanto riguarda le misure contro la povertà hanno reso la gestione molto più complessa, comportando un livello di impegno lavorativo molto elevato.

4.6.3 Gestione risorse umane

Contenuti e finalità: Vengono implementati sistemi di organizzazione e gestione del personale volti a garantire la funzionalità della struttura dell'ente e dei connessi sistemi operativi (reclutamento, selezione, inserimento, formazione, rotazione delle mansioni, carriera, valutazione, ecc.). Sono altresì ricomprese le attività inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro.

La gestione delle paghe è esternalizzata ad uno studio specializzato.

Attività 2020: Il servizio ha affrontato la situazione emergenziale adottando tutte le misure atte a consentire al personale amministrativo e sociale di operare in smart-work, definendo provvedimenti dettagliati e una reportistica strutturata in grado di dare conto dell'operatività effettiva.

Il personale è stato formato e fornito dei DPI indispensabili, effettuando anche un lavoro di confronto delle misure adottate sul territorio regionale, lavoro poi messo a disposizione del Coordinamento degli enti gestori.

Il numero di Assistenti sociali è stato incrementato con la nuova figura addetta all'area minori e si prevede un ulteriore incremento legato alle previsioni della legge finanziaria 2021, che stabilizza parte del Fondo povertà, finalizzandolo all'assunzione di assistenti sociali.

L'attuale programmazione di fabbisogno di personale non prevede ancora tale sviluppo, ma sono in corso valutazioni per la sua variazione.

4.7 L'attività ordinaria in cifre

4.7.1 Area strategica 1 – Famiglia e minori

L'Area strategica "Famiglia e Minori" raggruppa i servizi dell'ente rivolti ai minori. Vi rientrano i servizi domiciliari, di tutela (affidamenti familiari, equipe adozioni, ecc.) e i servizi socio educativi (educativa territoriale, luoghi neutri).

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Equipe adozioni	Numero di coppie aspiranti adottive in carico nel periodo	Vengono indicate le coppie per le quali vengono effettuate attività istruttorie per il TM e coppie per le quali vi sono proposte di abbinamento	N.	9	3	4	4	4	2	3
Affidamenti familiari	Numero di minori in affidamento familiare.	Numero di minori che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento	N.	18	23	23	21	18	24	28
	Contributi per l'affidamento familiare	Importo totale dei contributi erogati nel corso dell'anno alle famiglie affidatarie sulla base del regolamento vigente.	€	66.957	65.523	95.005	85.945	74.956	78.061	98.941
Inserimento minori in comunità residenziali	Minori inseriti in comunità mamma/bambino	Numero di minori che sono stati inseriti in comunità mamma/bambino nel corso dell'anno di riferimento	N.	4	13	11	4	3	4	10
	Spesa sostenuta dal consorzio per l'inserimento di minori in comunità mamma/bambino	Si conteggia la spesa per le rette fatturate dalle strutture, con l'aggiunta di eventuali oneri per interventi straordinari di tipo medico, psicologico ecc.	€	47.636	99.233	84.920	48.388	37.700	58.155	135.568
	Minori inseriti in comunità per minori	Numero di minori che sono stati inseriti in comunità per minori nel corso dell'anno di riferimento	N.	8	6	8	11	12	10	12
	Spesa sostenuta dal consorzio per l'inserimento di	Si conteggiano le rette fatturate dalle strutture, con l'aggiunta di eventuali oneri	€	330.636	209.508	175.735	241.951	244.060	185.845	239.038

	minori in comunità dedicate	per interventi straordinari di tipo medico, psicologico ecc.									
Educativa territoriale minori	Numero di minori in carico	Numero di minori che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento	N.	60	57	63	53	40	36	47	
Incontri di mediazione familiare in luogo neutro	Numero di minori per i quali vengono attivati incontro protetti	Numero di minori che vengono assistiti negli incontri con uno o più familiari su disposizione del TM.	N.	17	18	15	15	10	27	16	

4.7.2 Area strategica 2 – Disabilità

Inserimento sociale e lavorativo di persone disabili, attraverso azioni di recupero e sviluppo dei margini di autonomia personale. Nei casi di maggior gravità, l'attività assistenziale è finalizzata al mantenimento delle autonomie residue, al sostegno al nucleo familiare e alla progressiva sperimentazione di contesti alternativi alla famiglia d'origine, nell'ottica dell'inevitabile superamento dei legami parentali.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili "DO"	Numero di utenti inseriti nel Centro diurno socio terapeutico riabilitativo di Omegna	Numero di minori che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento.	N.	20	19	19	20	25	21	21
	Ore di frequenza settimanali	Media delle ore settimanali di frequenza al Centro diurno	H/ sett.	293	306,5	279	266	345	278	124
Servizio inserimento lavorativo disabili	Numero di utenti in carico al servizio consortile.	Numero di persone disabili che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento.	N.	39	41	41	44	32	38	40
	Valore delle borse lavoro erogate	Vengono conteggiati tutti i contributi economici erogati dal Consorzio relativi ad inserimenti lavorativi comunque denominati.	€	22.418	19.376	22.260	29.745	30.180	32.100	22.613
Laboratorio "Fuori orario"	Numero di utenti inseriti	Numero di utenti che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento.	N.	19	19	21	20	21	20	22

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Valore del fatturato	Importo fatturato dalla cooperativa il Sogno, titolare del laboratorio, quantifica il volume di lavoro.	€	66.206	34.804	36.040	45.973	56.220	51.464	30.257
	Ore di inserimento settimanali	Totale di ore settimanali di frequenza previste dai progetti individuali	H/sett	173	183	202	=	218	197	152

4.7.3 Area strategica 3 – Anziani

L'Area strategica "Anziani" raggruppa i servizi dell'ente rivolti agli anziani. Vi rientrano i servizi per la domiciliarità (assistenza domiciliare, assegni di cura) e gli inserimenti degli anziani nelle residenze assistenziali o sociosanitarie.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servizio di assistenza domiciliare	Numero di utenti seguiti	Numero di utenti che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento	N.	250	231	216	199	224	216	275
Integrazione rette per inserimento di adulti e anziani in strutture residenziali	Rette integrate	Rette di ricovero in struttura residenziale integrate dal Consorzio	N.	35	35	37	47	46	46	40

4.7.4 Area strategica 4 – Povertà ed inclusione sociale

Povertà ed inclusione sociale

Produzione di servizi, gestiti a livello territoriale, orientati a fornire risposte socio-assistenziali e socio-sanitarie a carattere domiciliare o residenziale alla molteplicità di bisogni derivanti da disagio sociale e situazioni di marginalità di varia eziologia.

I soggetti beneficiari dei servizi sono schematicamente individuabili come segue:

- *minori* in tutto o in parte privi di idonee cure familiari;
- *anziani* non in grado di provvedere alle proprie esigenze di vita;
- *donne* in grave difficoltà, in particolare se in gravidanza o con figli minori a totale carico;
- *persone* in situazione di particolare disagio sociale, legato a situazioni di dipendenza patologica, a problematiche di natura psichiatrica o a situazioni di reddito gravemente carente.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Assistenza economica	Nuclei familiari beneficiari di contributo	Famiglie che hanno ricevuto nel periodo di riferimento almeno un contributo economico	N.	313	257	306	254	217	147	140
Inserimento donne in comunità residenziali	Donne inserite in comunità	Numero di donne inserite in comunità nel corso dell'anno di riferimento	N.	12	11	10	9	10	11	13
Servizio inserimento lavorativo adulti	Numero di persone disagiate in carico al servizio	Numero di persone portatrici di disagio sociale che sono stati in carico al servizio nel corso dell'anno di riferimento.	=	=	=	=	=	13	14	12

4.7.5 Area strategica 5 – Governance interna ed esterna

L'Area strategica "*Governance interna ed esterna*" raggruppa i servizi dell'ente che attengono alle attività direzionali, ai rapporti con gli interlocutori istituzionali dell'ente, nonché alle tematiche legate all'integrazione sociosanitaria.

Vengono inseriti riportati nella presente area anche il segretariato sociale, il servizio sociale professionale e la gestione di tutele ed amministrazioni di sostegno, che assumono una connotazione trasversale rispetto alle fasce di utenza seguite.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Segretariato sociale	Numero di utenti	Numero di utenti che hanno avuto accesso al servizio almeno una volta al 31.12	N.	410	520	750	770	825	1093	1120

Servizio sociale professionale	Numero di utenti	Numero di utenti che hanno avuto accesso al servizio almeno una volta al 31.12	N.	1030	960	998	960	1010	950	980
Gestione tutele ed amministrazioni di sostegno	Numero di tutele, curatele o amministrazioni di sostegno aperte		N.	64	71	64	56	55	49	54

4.7.6 Area strategica 6 – Amministrazione e servizi generali

Le attività di supporto amministrativo devono garantire all'ente lo svolgimento degli adempimenti di legge, ma soprattutto sono finalizzati a garantire le migliori condizioni possibili di operatività dei servizi alla persona attraverso le seguenti prestazioni:

- attività di programmazione, di supporto tecnico legale agli organi amministrativi, di organizzazione del lavoro, di direzione e valutazione del personale, svolto dalla direzione;
- attività di segreteria, di ragioneria ed economato, di gestione del personale (eccettuata l'elaborazione degli stipendi, esternalizzata a società privata), svolte dallo staff amministrativo.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Segreteria generale	Numero di provvedimenti deliberativi	Vengono conteggiate le deliberazioni adottate dagli organi di governo	N.	63	54	61	96	68	72	53
	Numero di determinazioni dirigenziali	Vengono conteggiate le determinazioni di impegno di spesa e non adottate dal direttore	N.	310	314	326	323	353	394	314
Servizio economici e finanziario	Numero di mandati di pagamento		N.	3633	3930	3820	4037	3898	3271	3068
	Numero di reversali d'incasso		N.	537	786	860	990	1053	988	1365
	Numero di fatture a debito gestite	Numero di fatture di competenza dell'anno indicato per le quali viene gestito l'intero iter, di liquidazione comprensivo di acquisizione di DURC	N.	875	875	830	797	791	863	951
Gestione risorse umane	Numero di dipendenti	Numero di dipendenti dell'Ente in servizio al 31 dicembre	N.	29	28	28	26	25	23	24

Affari generali	Numero atti protocollati in arrivo		N.	2286	2.104	2041	1942	2314	2228	2464
	Numero atti protocollati in partenza		N.	1762	1.676	1410	1568	1624	1357	1461

4.8 Parametri e standard di qualità

4.8.1 Servizio di assistenza domiciliare

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità Mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servizio di assistenza domiciliare	N. ore di SAD erogate/ N. ore SAD previste	Il rapporto tra le ore di servizio erogate annualmente e quelle previste dal PAI consente di valutare l'adeguatezza delle previsioni rispetto al potenziale del servizio. Il dato delle prestazioni non erogate per ragioni imputabili al paziente non viene rilevato in quanto considerato una costante.	%	94	77	77	72	69	69	74
	Tempo medio per l'attivazione del servizio	L'indicatore evidenzia l'efficienza del servizio nel gestire la fase della presa in carico dell'utente, indicando il tempo mediamente trascorso dal momento in cui viene accolta la richiesta del servizio al momento in cui si attiva.	GG.	15	13	10	10	13	7	7
	N. richiedenti in lista d'attesa al 31.12	Il numero dei richiedenti in attesa di attivazione della presa in carico in rapporto al servizio effettivamente erogato, consente di quantificare la potenzialità del Servizio di soddisfare la domanda reale. Con riferimento al potenziale del servizio in termini di risorse umane.	N.	2	6	0	2	5	2	4

4.8.2 Educativa territoriale

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità mis.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Educativa territoriale minori	Ore medie di attività educativa territoriale annue garantite per utente	Evidenzia l'erogazione media di ore annuali di attività degli Educatori del Servizio rispetto al totale degli utenti seguiti. Ore erogate a settimana x 46 settimane / n. utenti	H	86	88	96	87,5	120	104	Non disp.
	Media annua di minori in lista di attesa	Evidenzia la capacità del servizio di rispondere alle richieste di presa in carico valutando quanto si riesce a contenere il numero di soggetti in lista d'attesa	N	6	7	0	0	4	0	7
	N. PEI definiti in modo integrato con altri soggetti/N. PEI attivi al 31/12	Il rapporto tra PEI sviluppati in collaborazione con soggetti della rete territoriale e N. di PEI attivi evidenzia la capacità di attivazione delle risorse del territorio e conseguentemente un più probabile raggiungimento di obiettivi di integrazione sociale del minore.	%	95	89	90	90	85	80	74

