



C.I.S.S.
CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

zona CUSIO-OMEGNA

Via Cattaneo, 6 – 28887 OMEGNA • Tel. 0323-63637 • Fax 0323-63485
e-mail: omegna@cisscusio.it • www.cisscusio.it

C.F./P.I. 01608900039

Relazione illustrativa al rendiconto di gestione e sulla performance 2014

23.3.2015

Direttore – Segretario
Dr. Angelo BARBAGLIA

Sommario

1	IL CONSORZIO CISS CUSIO	3
1.1	La missione e i valori	4
1.2	Le strategie	5
1.3	I portatori di interessi	6
2	IL 2014 IN SINTESI	8
2.1	Il bilancio e la salute economico-finanziaria	8
2.2	Il personale e la salute organizzativa	10
3	LE STRATEGIE E GLI OBIETTIVI PERSEGUITI	12
3.1	Qualità totale	13
3.2	Integrazione informatica	14
3.3	Albo degli stakeholders	15
3.4	Accoglienza e solidarietà	16
3.5	La casa dell'incontro	18
3.6	SAD in linea	19
3.7	Il Laboratorio Fuoriorario: da "progetto" a "risorsa"	20
3.8	Laboratori per crescere	22
3.9	Coltivare l'orto	24
3.10	La tombolata	25
4	I SERVIZI EROGATI	29
4.1	Area strategica 1 – Attività amministrative e contabili di supporto	30
4.2	Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione	33
4.3	Area strategica 3 – Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie	36
5	LE RISORSE	49
5.1	QUADRO RIASSUNTIVO ENTRATA	50
5.2	QUADRO RIASSUNTIVO SPESA	51
5.3	QUADRO RIASSUNTIVO SPESA AREE STRATEGICHE	52

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 Carpugnino, 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:

31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014
43.751	43.672	43.554	43.313	42.989	42.718

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

Sito internet: www.cisscusio.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): ciss-cusio@pec.it

Sede	Indirizzo	Telefono	Mail
Sede centrale	Omegna, via Cattaneo, 6	0323 63637	omegna@cisscusio.it
Distretti territoriali	Gravellona T., via Realini, 36	0323 840076	gravellonatoce@puntoesse.it
	Armeno, via Cavour, 2		
	San Maurizio d'Op., p.zza I Maggio	0322 900776	armeno@puntoesse.it
Sportelli secondari		0322 950225	sanmaurizio@puntoesse.it
	Quarna Sopra, via circonvallazione	0323 826115	quarna@puntoesse.it
	Valstrona, via Roma, 54	0323 87380	
	Casale C. C., p.zza della Chiesa	0323 60762	
Centro diurno socio-terapeutico riabilitativo	Omegna, via IV Novembre, 36	0323 641223	centro-diurno@cisscusio.it

1.1 La missione e i valori

La missione del Consorzio

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.

1.2 Le strategie

Area strategica	Missione specifica
Attività amministrative e contabili di supporto	Consentire 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
Servizi di prevenzione e di riabilitazione	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
Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie	Garantire la 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: <i>minori</i> in tutto o in parte privi di idonee cure familiari; <i>anziani</i> non in grado di provvedere alle proprie esigenze di vita; <i>donne</i> in grave difficoltà, in particolare se in gravidanza o con figli minori a totale carico; <i>persone</i> in situazione di particolare disagio sociale, legato a situazioni di dipendenza patologica, a problematiche di natura psichiatrica o a situazioni di reddito gravemente carente.

1.3 I portatori di interessi

Portatore di interesse	Descrizione
COMUNI CONSORZIATI	I 21 comuni consorziati, a fronte di una quota di 33 € per abitante, 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 69 % di quanto sarebbe dovuto sulla base del rendiconto puntuale dei servizi prestati sulla base delle quote LEA.
ENTI GESTORI	CISS Ossola CSSV Verbano Sulla base del vigente Piano di zona, è in atto un processo di progressivo allineamento tra i tre consorzi afferenti all'ASL VCO, per addivenire a livelli di servizio omogenei. I rapporti con ASL VCO per lo sviluppo dell'attività a valenza socio-sanitaria vengono gestiti in piena collaborazione tra i tre Enti gestori. 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, La collaborazione si sviluppa anche in ambito formativo, con l'obiettivo di promuovere ulteriormente l'omogeneità operativa. CISS Borgomanero Scambio e confronto sulle metodologie ed interventi in ambito di inserimento lavorativo disabili. Con altri Enti gestori piemontesi sono in atto scambi di informazioni ed esperienze.
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 stanno progressivamente rarefacendo 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.
COMUNE DI BORGOMANERO	A partire dal mese di marzo 2013 è in atto una convenzione per la condivisione del Dirigente. Dal mese di marzo 2014 la convenzione è stata prorogata fino al 2017, il Dirigente svolge 20 ore alla settimana del proprio tempo lavoro presso il consorzio e 16 presso il comune
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 della parte di servizi socio-assistenziali esternalizzata in base a gara d'appalto, con scadenza 30 novembre 2016.

Portatore di interesse	Descrizione
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 Coop Anteo
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 2014 in sintesi

Nel corso dell'esercizio 2014 il Consorzio ha vissuto una fase di riorganizzazione e di riavvio dell'attività culminata nell'espletamento della gara d'appalto per l'affidamento del complesso dei servizi esternalizzati e di riequilibrio del bilancio alla luce del nuovo assetto dei ridotti trasferimenti regionali.

In particolare è stata operata una rimodulazione dei servizi esternalizzati, che ha visto una riduzione delle attività di assistenza domiciliare, in favore dell'attività di servizio sociale professionale e di educativa territoriale minori.

Complessivamente è stata operata una riduzione del 25 % della spesa prevista a base di gara, con un risparmio annuo previsto di € 122.180. L'importante ribasso ottenuto in fase di gara (9 %) è stato parzialmente riutilizzato per contenere le riduzioni di servizi ipotizzate in fase di progetto. Il servizio pertanto, dopo una fase di transizione che ha occupato il mese di dicembre 2013, è entrato a pieno regime da gennaio 2014.

Le misure attuate hanno consentito di contenere la spesa e di porre a carico dei comuni consorziati un incremento della quota associativa di solo un euro per abitante, per un totale di 34 €.

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. Sono stati proposti cinque progetti, quattro dei quali hanno ottenuto finanziamenti e sono in corso di realizzazione.

La **pesante situazione economica** congiunturale ha colpito in modo significativo il nostro territorio che ha subito un impoverimento progressivo per quanto concerne il tessuto imprenditoriale e commerciale. Gli ovvi riflessi occupazionali hanno comportato un incremento delle richieste di assistenza economica e di supporto nella ricerca di opportunità lavorative. La nostra struttura non è stata in grado di rispondere con maggiori fondi e pertanto si è optato per un'ulteriore riduzione del livello medio di contributo, limitando le erogazioni a periodi di massimi di 6 mesi, fatta eccezione per i progetti speciali legati a situazioni di particolare difficoltà e privazione.

2.1 Il bilancio e la salute economico-finanziaria

L'Ente evidenzia una pressoché totale dipendenza da entrate legate a trasferimenti dai comuni associati e dalla Regione, il trend ha visto una crescita significativa dell'incidenza percentuale dei primi e una progressiva riduzione dell'intervento regionale; rispetto al dato 2008 la quota comunale è passata dal 29,02% al 46,41% nel 2014, mentre il trasferimento regionale dal 49,92 è sceso al 44,13 % nel 2011 e solo al 34,73 nel 2014. L'eccezionalità della situazione è ben sintetizzata da questo dato, rispetto al quale il costante incremento della quota comunale non è assolutamente in grado di supplire in modo sostanziale.

Dai dati sotto riportati emerge una situazione di dipendenza pressoché totale da finanza derivata; tuttavia si conferma nel 2014 il trend di incremento del livello di compartecipazione da parte dell'utenza.

Il sistema, nonostante le difficoltà risulta in equilibrio come dimostrato dal 104,14% della voce "Equilibrio parte corrente".

Altrettanto elevata risulta la capacità di programmazione sia sul versante della spesa che su quello dell'entrata, così come elevato è il tasso di smaltimento dei residui, purtroppo la maggiore difficoltà si ha nella capacità di riscossione delle entrate che si attesta al 45,87%, generando un pesante sbilancio di cassa che si presenta in costante anticipazione e in una capacità di pagamento del 38,61%, in pesante peggioramento rispetto ad un trend sostanzialmente stabile, seppur negativo, negli ultimi esercizi.

Nonostante tali ritardi nei pagamenti l'Ente si è trovato costantemente in anticipazione di cassa, purtroppo trattandosi di finanziamenti quasi totalmente derivati, non è possibile intervenire in modo attivo per modificare la situazione, se non evitando di applicare l'avanzo di amministrazione misura che è stata adottata nel bilancio 2014.

2.1.1 Equilibrio finanziario

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consuntivo 2012	Valore consuntivo 2013	Valore consuntivo 2014
Equilibrio parte corrente	<i>Entrate correnti (Tit. I, II, III)/(Spese correnti (Tit. I) + Rimborsi quota capitale prestiti (Tit. III, int. 3, 4, 5))</i>	%	98	98,29	102,25	104,14
Risultato di amministrazione	<i>Risultato di amministrazione/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	2,60	1,77	2,62	5,24
Incidenza dei residui attivi	<i>Residui attivi complessivi/ Entrate complessive (Tit. I, II, III, IV, V)</i>	%	45,83	58,32	52,56	56,96
Incidenza dei residui passivi	<i>Residui passivi complessivi/ Spese complessive (Tit. I, II, III)</i>	%	42,68	55,63	51,16	53,19

2.1.2 Entrate

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consuntivo 2013	Valore consunt. 2014
Autonomia finanziaria	<i>Entrate proprie (Tit. I, III)/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	4,21	7,19	4,91	4,37
Incidenza dei trasferimenti comunali	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	35,38	44,17	44,08	46,41
Incidenza dei trasferimenti regionali	<i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione (Tit. II, cat. 2, 3)/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	44,13	33,37	35,73	34,73
Compartecipazione dell'utenza	<i>Entrate da compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	0,82	7,19	4,30	3,46
Intervento comunale	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Popolazione residente</i>	Quota procap.	29,08	33,32	34,47	35,00
Intervento regionale	<i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione/ Popolazione residente</i>	Quota procap.	36,27	25,25	27,94	26,19
Capacità di programmazione e delle entrate	<i>Accertamenti entrate correnti (Tit. I, II, III)/ Stanziamenti iniziali entrate correnti (Tit., I, II, III)</i>	%	97,04	96,99	104,63	101,64
Capacità di riscossione delle entrate	<i>Riscossioni c/competenza entrate correnti(Tit. I, II, III)/ Accertamenti entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	54,70	51,82	46,35	45,87
Tasso di smaltimento dei residui attivi	<i>Riscossioni in c/residui/ Residui attivi riportati ad inizio anno</i>	%	87,83	80,00	92,23	73,33

2.1.3 Spese

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consunt. 2013	Valore consunt. 2014
Rigidità della spesa¹	<i>(Spesa personale (Tit. I, int. 1) + Spesa interessi passivi (Tit. I, int. 6) + Spese rimborso prestiti (Tit. III)) / Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	38,78	31,96	35,89	43,05
Incidenza delle spese di personale sulle spese correnti	<i>Spesa personale (Tit. I, int. 1) / Spese correnti (Tit. I)</i>	%	25,55	29,04	29,49	31,91
Incidenza delle spese generali sulle spese correnti	<i>Spese correnti Funzione 1/ Tot. spese correnti Tit. I</i>	%	7,75	7,73	9,09	9,88
Capacità di programmazione e delle spese	<i>Impegni spese correnti (Tit. I) / Stanziamenti iniziali spese correnti (Tit. I)</i>	%	99,08	98,69	102,32	97,60
Capacità di realizzazione delle spese	<i>Impegni spese correnti (Tit. I) / Stanziamenti definitivi spese correnti (Tit. I)</i>	%	98,23	99,42	97,90	97,15
Capacità di pagamento	<i>Pagamenti c/competenza spese correnti (Tit. I) / Impegni spese correnti (Tit. I)</i>	%	64,51	52,01	56,82	38,61
Tasso di smaltimento dei residui passivi	<i>Pagamenti c/residui / Residui passivi riportati a inizio anno</i>	%	93,48	85,70	91,65	83,19

2.2 Il personale e la salute organizzativa

Relativamente alla gestione delle risorse umane l'Ente risulta particolarmente sottodimensionato il Servizio sociale professionale e il Servizio di educativa territoriale minori. L'impossibilità di procedere ad assunzioni penalizza pesantemente l'operatività, trattandosi di figure professionali strategiche sia sul versante della lettura del bisogno, sia su quello della progettazione e gestione degli interventi.

¹ Nel Piano della performance 2011 il valore rilevato per tale indicatore era 26,57%. Tuttavia in tale valore non era stata considerata l'anticipazione di cassa. Per garantire la correttezza e la confrontabilità dei dati forniti, sul "Valore attuale 2011" è stato riportato il dato corretto, pari a 38,78%.

A tali carenze si è fornita una risposta parziale esternalizzando in particolare alcune funzioni di segretariato sociale.

Se a ciò si aggiunge che siamo in presenza di un Fondo per la contrattazione decentrata particolarmente povero, ne consegue che i margini per un'efficace politica di progettazione e di incentivazione al cambiamento sono molto esigui.

In ogni caso il 2013 ha visto il consolidamento del nuovo sistema di valutazione che tiene conto, tra l'altro, degli esiti del ciclo delle performance. Come si può osservare dal dato sulla Differenziazione dei premi, si è comunque operato secondo criteri di selettività, rispetto ai quali il personale ha collaborato in modo positivo, traendone generalmente spunti di miglioramento. E' particolarmente stata ritenuta proficua la conferenza di servizi di presentazione degli obiettivi e l'incontro di valutazione individuale.

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consunt. 2013	Valore consunt. 2014
Tasso di assenteismo	<i>gg. totali di assenza/gg. totali lavorate</i>	%	4,67	8,06	5,06	7,73
Provvedimenti disciplinari	<i>N. provvedimenti disciplinari emanati nell'anno/Tot. personale</i>	%	0	0	0	0
Incentivazione complessiva	<i>Fondo contrattazione decentrata/ Spesa per il personale (Tit. I, Int. 1)</i>	%	6,75	7,05	7,19	7,44
Capacità di incentivazione	<i>Fondo decentrato, parte variabile/ Tot. personale</i>	euro	120,14	122,63	195,29	263,83
Selettività e merito	<i>N. dipendenti che hanno ottenuto incentivi/ totale personale</i>	N.	29 SU 29	29/29	29/29	Dato non disponibile
Differenziazione dei premi	<i>Premio min erogato/ premio max erogato</i>	euro	Min. 146,42 Max 227,33	41,3		Dato non disponibile

3 Le strategie e gli obiettivi perseguiti

Area strategica	Finalità (2014 – 2016)	Obiettivo 2014
Attività amministrative e contabili di supporto	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.	<i>Qualità totale</i> <i>Integrazione informatica</i>
	Razionalizzazione dei costi di esercizio al fine di garantire l'equilibrio finanziario dell'Ente	<i>SAD in linea</i>
Servizi di prevenzione e di riabilitazione	Sviluppo della rete territoriale attorno ai servizi e miglioramento della capacità comunicativa verso l'esterno	<i>Albo degli stakeholders</i> <i>La tombolata</i>
	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari	Il Laboratorio Fuoriorario: da "progetto" a "risorsa" Coltivare l'orto
Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie	Diversificare l'offerta di servizi a sostegno della genitorialità e dei minori a rischio	<i>Promozione cultura dell'accoglienza</i> <i>La casa dell'incontro</i>
	Diversificazione delle attività al fine di ottimizzare le risorse e sviluppare sinergie di rete sul territorio	<i>Accoglienza e solidarietà</i> <i>Laboratori per crescere</i>

3.1 Qualità totale

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2014– 2016	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 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
La realizzazione di un articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, basato su indicatori articolati e condivisi, costituisce un elemento di base nella costruzione di un sistema efficiente ed efficace. L'adozione di standard frutto di scelte condivise anche con altri enti gestori, consente di attivare processi di benchmarking che danno spessore e senso alle iniziative informative rivolte alla popolazione ed agli stakeholders in generale. In questo quadro di analisi dei processi verrà posta particolare attenzione alla definizione di tempistiche dettagliate, il rispetto delle quali rappresenta una delle più efficaci misure di riduzione del rischio del verificarsi di fenomeni corruttivi, come previsto dall'art. 1, co. 28 della L. 190/2012.	Creazione di un gruppo di lavoro misto composto da rappresentanti dei consorzi del VCO	SETTEMBRE	SETTEMBRE
	Analisi dei processi connessi all'erogazione dei servizi.	OTTOBRE	OTTOBRE
	Creazione di un set di indicatori significativi per la valutazione del livello di qualità del servizio	NOVEMBRE	DICEMBRE
	Definizione di schede di processo dettagliate	DICEMBRE	DICEMBRE
	Revisione della modulistica	DICEMBRE	IN CORSO

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. servizi per i quali è stato completato il processo di mappatura		N.	2	6	7	
Servizi per i quali è stata definita mappa degli indicatori	Definizione degli indicatori di qualità e dei tempi medi di erogazione dei servizi	N.	2		4	

Report al 31/12/2014

L'attività prevista è stata svolta secondo le previsioni, lo sviluppo delle schede di processo potrà agevolare la prossima revisione della carta dei servizi e lo sviluppo di set di indicatori orientati alla misurazione delle performance del servizio potrà supportare un più puntuale controllo di qualità. Entrambi i lavori potranno agevolare la personalizzazione del nuovo software per la gestione della cartella sociale che nel 2015 dovrà essere reperito.

3.2 Integrazione informatica

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2014– 2016	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 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
La realizzazione di un sistema integrato di gestione delle procedure amministrative costituisce il requisito fondamentale per l'alimentazione di una base di dati completa ed aggiornata in tempo reale idonea ad alimentare il complesso e spropositato apparato di "Amministrazione trasparente". L'efficacia dell'intervento necessita di un intervento di analisi organizzativa che verifichi l'adeguatezza delle procedure operative in essere ed un loro adeguamento alle nuove esigenze di pubblicità e di esaustività.	Creazione di un gruppo di lavoro misto composto da rappresentanti dei consorzi del VCO	GENNAIO	GENNAIO
	Analisi delle procedure organizzative seguite nella gestione amministrativa e contabile.	GENNAIO	MARZO
	Analisi delle risorse informatiche in essere e valutazione della loro adeguatezza in relazione alle esigenze informative imposte dal D. Lgs. N. 33/2013	GENNAIO	MARZO
	Ricerca di pacchetti volti al completamento delle dotazioni attive	FEBBRAIO	APRILE
	Implementazione delle risorse sw individuate e formazione del personale addetto	MARZO	NOVEMBRE
	Monitoraggio periodico dell'efficacia della soluzione implementata	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. applicativi implementati in modo integrato	Evidenzia il n. di applicativi gestionali per i quali è stato possibile completare il percorso di integrazione ai fini della pubblicazione sulla Sezione Amministrazione Trasparente	N	0	3	4	

Report al 31/12/2014

Il progetto ha avuto un ottimo risultato in termini in quanto attraverso un intenso lavoro di confronto e di analisi svolto all'interno di un gruppo di lavoro allargato che ricomprendeva i consorzi del VCO ed alcuni del novarese, è stato possibile individuare ed implementare un set di procedure totalmente integrate, che riguardano l'intera gestione amministrativa e finanziaria dell'ente. La migrazione contemporanea su procedure SISCOM di tutti gli enti del territorio ha consentito un lavoro di squadra molto proficuo e supportato l'avvio del nuovo sistema contabile.

3.3 Albo degli stakeholders

Area strategica	Attività amministrative e contabili di supporto
Unità organizzativa	
Responsabile	Luisanna Cavestri

Finalità 2014 – 2016	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 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Il sistema di relazioni a livello istituzionale e non all'interno del quale il Consorzio si trova è venuto assumendo una centralità crescente, così come è cresciuta la consapevolezza dell'importanza di una presenza attiva e creativa del CISS all'interno di tale quadro relazionale. Il ripensamento del welfare locale in chiave di welfare di comunità rappresenta la frontiera più promettente a fronte dell'esperienza del limite che il servizio pubblico sta vivendo. La relazione con un insieme di soggetti territoriali significativi risponde pertanto ad un'esigenza di costruzione di nuove prospettive per i servizi, oltre che a rispondere a formali esigenze informative. In questo quadro la creazione di un albo degli stakeholders costituisce il punto di partenza per la strutturazione di un assetto territoriale nel quale i soggetti si riconoscono e legittimano reciprocamente.	Creazione di un gruppo di lavoro strutturato	SETTEMBRE	OTTOBRE
	Predisposizione di un avviso pubblico che ufficializzi l'apertura della nuova fase di costruzione in comune	OTTOBRE	NOVEMBRE
	Creazione di occasioni pubbliche nelle quali informare in merito agli obiettivi del Consorzio	NOVEMBRE	DICEMBRE
	Formalizzazione di rapporti di partnership volti alla comune lettura della situazione locale	DICEMBRE	DICEMBRE
	Individuazione di primi microprogetti	DICEMBRE	DICEMBRE
	Completamento del percorso di definizione dell'Albo degli stakeholder, con mappatura di tutti i soggetti operanti sul territorio	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
Microprogetti avviati	Progetti avviati in sinergia con associazioni di volontariato o del privato sociale	N.	1	3	3	

Report al 31/12/2014

Il gruppo di progetto composto oltre che dal direttore, da un'assistente sociale e da un operatore del servizio disabili, si è concentrato soprattutto al consolidamento delle relazioni con le associazioni di volontariato, sviluppando contatti diretti, raccogliendo schede informative relative alla sfera di attività e all'organizzazione di ciascuna, per giungere alla definizione di un primo nucleo di albo comprendente i soggetti coinvolti in alcuni progetti nell'ambito della disabilità, del disagio minorile e dell'immigrazione.

L'organizzazione di un'assemblea pubblica ha segnato un primo passaggio formale verso la strutturazione di un rapporto più organico e sinergico tra ente pubblico e associazionismo. In questo quadro si collocano anche alcune iniziative formative rivolte al personale dipendente, ma aperte anche ai volontari, con la duplice finalità di sviluppare un sapere comune e fornire occasioni formative al settore privato che generalmente ha difficoltà ad organizzarsi autonomamente per iniziative formative.

3.4 Accoglienza e solidarietà

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2014– 2016	Diversificazione delle attività al fine di ottimizzare le risorse e sviluppare sinergie di rete sul territorio
----------------------------	--

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Il progetto riferito all'accoglienza di quote di migranti giunti in Italia nel corso dell'estate, sulla base di un'apposita convenzione stipulata con la Prefettura del VCO. Si tratta di gestire il centro di Crusinallo, messo a disposizione dal comune provvedendo alle attività di base quali la distribuzione di vitto e alloggio, ma estendendo l'azione anche al livello della mediazione culturale che metta gli ospiti in grado di affrontare le procedure per il riconoscimento dello status di rifugiato. Dovrà essere inoltre curato l'accompagnamento e l'orientamento, attraverso la costruzione di percorsi collettivi ed individuali di inserimento nel contesto locale, con l'obiettivo di rafforzare una cultura dell'accoglienza presso la comunità locale.	Definizione progetto e individuazione degli attori istituzionali e non coinvolti	APRILE	APRILE
	Organizzazione della gestione attraverso l'individuazione di specifiche funzioni di supporto	APRILE	APRILE
	Accoglienza primo gruppo migranti	APRILE	APRILE
	Monitoraggio presenze e nuovi arrivi	MAGGIO - DICEMBRE	COSTANTE
	Coinvolgimento delle associazioni di volontariato, come partner per la gestione del tempo libero dei rifugiati e gestione attività all'interno della struttura (es. corsi di lingue)	MAGGIO-DICEMBRE	COSTANTE
	Avvio attività di mediazione mediante incarico a mediatore culturale per accompagnamento all'integrazione e percorso preparazione all'intervista commissione regionale	MAGGIO	MAGGIO
	Incontri strutturati tra i vari attori coinvolti per la verifica in itinere del progetto	MAGGIO-DICEMBRE	COSTANTE
	Organizzazione turni presenza personale dipendente Ciss e volontari per gestione igiene ambiente, pasti, igiene biancheria, necessità emergenti	APRILE - DICEMBRE	COSTANTE

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
Associazioni di volontariato coinvolte	Associazioni che hanno collaborato alla gestione delle attività connesse al centro di accoglienza		0	8	15	
Iniziative ricreative o occupazionali	N. di iniziative organizzate sul territorio che hanno visto il coinvolgimento degli ospiti		0	8	15	
N. migranti accolti e gestiti nell'anno	Evidenzia il n. complessivo di migranti che sono stati accolti e gestiti nel Centro di Crusinallo nel corso dell'anno		0	70	90	
N. migranti coinvolti nelle iniziative ricreative ed occupazionali realizzate nell'anno	Evidenzia il n. di migranti che è stato possibile coinvolgere in iniziative ricreative ed occupazionali finalizzate al loro inserimento nel contesto locale.		0	40	40	

Report al 31/12/2014

L'attivazione, in collaborazione con il comune di Omegna, del centro di prima accoglienza per stranieri richiedenti protezione internazionale ha rappresentato un'esperienza totalmente nuova per il territorio, affrontata con grande impegno da tutti gli attori, istituzionali e non. È stato particolarmente rilevante l'apporto fornito dalle risorse del volontariato, in taluni casi essenziale, come nell'organizzazione dei corsi

di lingua italiana e delle attività per il tempo libero. Il setting totalmente nuovo ha richiesto grande professionalità e disponibilità da parte di tutto il persona del consorzio e le soluzioni adottate, attraverso il coinvolgimento della rete territoriale, hanno favorito l'accettazione della struttura.

3.5 La casa dell'incontro

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2014– 2016

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
La richiesta istituzionale di un supporto competente e professionale alla genitorialità ed in particolare l'accompagnamento di genitori separati ed in difficoltà nel momento di incontro con i figli motiva la costituzione di un LUOGO e di un TEMPO dedicato. L'obiettivo è di offrire a genitori e figli la possibilità di interagire in un ambiente accogliente (pensato per loro) e con il supporto di personale qualificato. Uno Spazio Neutro che si inserisce in un contesto definibile come Spazio Famiglia, funzionale a sostenere i "diritti dell'infanzia". Uno spazio di incontro e promozione dell'attenzione ai minori ed ai loro bisogni speciali	Costruzione di un regolamento dello Spazio Neutro in modo partecipato con l'Equipe educativa (confronto, definizione di una metodologia comune, identificazione delle aree di attenzione dipendentemente dall'età del minore)	OTTOBRE	
	Predisposizione di un contratto di incontro presentato e controfirmato dai genitori	OTTOBRE	
	Preparazione di schede di osservazione e report utili per i compiti istituzionali di vigilanza e relazione sulla situazione	NOVEMBRE	
	Progettazione di uno Spazio di Incontro come Luogo ove concentrare le attività dirette ai minori (es. Incontri nuclei affidatari, nuclei adottivi, incontri di gruppo, Spazio Neutro)	DICEMBRE	

Indicatori dirisultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. nuclei familiari che hanno controfirmato i contratti di incontro al 31/12	Evidenzia la capacità del servizio di coinvolgere i nuclei familiari seguiti in luogo neutro in un progetto condiviso.	N.	0	5	6	

Report al 31/12/2014

L'impossibilità di poter disporre per attività educative dei locali attualmente in uso alla sede centrale, a causa dei problemi che sono sorti presso la nuova sede dove questi dovevano essere trasferiti, ha richiesto una rimodulazione del progetto, che ha comunque salvaguardato gli obiettivi di fondo del progetto originario. Il lavoro svolto attraverso il progetto "Tana libera tutti" ha consentito di ripensare le attività di osservazione dei minori, di svolgere una formazione in situazione degli operatori e definire contesti e modalità di osservazione innovativi, che hanno coinvolto minori e genitori in esperienze di relazione prolungate e ricche di stimoli. Tali attività, svolte prevalentemente in giornate festive hanno permesso di strutturare l'incontro in un modo molto più ricco e hanno consentito agli operatori, appositamente formati attraverso un percorso ad hoc, di svolgere osservazioni e valutazioni impossibili nel contesto abituale. Dato lo scostamento dal progetto iniziale non è possibile una valutazione a consuntivo del timing.

3.6 SAD in linea

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2014-2016

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Il riordino e la razionalizzazione del servizio di assistenza domiciliare, attuato lo scorso anno, per quanto attiene gli aspetti operativi, necessita di essere completato da una riorganizzazione della gestione amministrativa. Si intende in tal modo omogeneizzare la gestione dei dati e della base documentale al fine di semplificare gli oneri amministrativi a carico dell'utenza e garantire una puntuale e corretta riscossione degli importi dovuti per il servizio.	Costituzione di una figura di coordinamento progettuale	GENNAIO	GENNAIO
	Costituzione di un'équipe di Assistenti Domiciliari referenti, uno per ciascun distretto	FEBBRAIO	MARZO
	Stesura di prassi operative comuni	MARZO	MARZO
	Riordino cartelle cartacee	GIUGNO	LUGLIO
	Riordino cartelle informatiche	DICEMBRE	DICEMBRE
	Raccolta dati, documenti utenti	OTTOBRE	DICEMBRE
	Riordino data base delle prestazioni domiciliari, allineando i database di tutti i distretti	DICEMBRE	DICEMBRE
	Compilazione nuovi Piani assistenziali	NOVEMBRE	DICEMBRE
	Riordino archivi utenti dimessi	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. cartelle informatiche riordinate entro dicembre Tempi medi di bollettazione	Tempi di emissione delle bollette di pagamento agli utenti rispetto al trimestre di riferimento	%	30	80	90	
		GG	365	180	150	

Report al 31/12/2014

Il completamento del riordino delle cartelle degli utenti del Servizio di assistenza domiciliare rappresenta un risultato particolarmente importante in quanto si tratta di uno dei servizi più significativi per numero di utenti e per quantità di risorse impegnate. I dati riordinati a livello cartaceo sono attualmente gestiti informaticamente e condivisi nella rete, questo agevola il data entry e consente di poter disporre di una banca dati aggiornata e in grado di garantire maggiore affidabilità del dato e maggiore tempestività nella bollettazione.

3.7 Il Laboratorio Fuoriorario: da “progetto” a “risorsa”

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	Servizio Inserimento Lavorativo
Responsabile	E. P. Giulia Foti

Finalità 2014 – 2016	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari
-----------------------------	--

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Dopo molti anni di attività si può ritenere che il progetto del Laboratorio Fuoriorario abbia raggiunto una reale maturità e pertanto possa essere veramente una risorsa rivolta ai seguenti obiettivi: 1) Implementare la risposta/offerta di frequenza, ad alcuni soggetti già inseriti in Laboratorio, al fine di garantir loro un maggior impegno in attività al di fuori del contesto familiare o del Centro Diurno. 2) Offrire un'opportunità di reinserimento ad ex utenti SIL fuori usciti dal mercato del lavoro e momentaneamente non ricollocabili in aziende soggette all'obbligo. 3) Pubblicizzare e dare maggiore visibilità all'attività svolta dal Laboratorio: ottenere nuove opportunità di ordini/commesse. 4) Sperimentare l'utilizzo temporaneo del Laboratorio come risorsa –opportunità lavorativa anche per altre tipologie di svantaggio (soggetti con svantaggio socio-economico in carico al Ciss)	Incremento delle frequenze relative agli utenti già in carico attraverso primo screening tra le educatrici del SIL e quelle addette al LF	FEBBRAIO	MARZO
	Individuazione orari di inserimento e proposta ai soggetti individuati e alle rispettive famiglie dell'ampliamento della frequenza.	MARZO	MARZO
	Verifica e ottimizzazione della nuova ridistribuzione oraria.	APRILE	APRILE
	Organizzazione Evento pubblico “Festa del Laboratorio”, in collaborazione con la Cooperativa il Sogno e la ditta Alessi	GIUGNO	GIUGNO
	Incontro con Responsabili Ditta Alessi e Coop il Sogno per definizione svolgimento nuova commessa rivolta a soggetti con disagio sociale	LUGLIO	GIUGNO
	inserimento-assunzione di utenti con svantaggio socio-economico per lo svolgimento della nuova commessa Alessi.	AGOSTO	LUGLIO

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
n. di utenti disabili che frequentano il Laboratorio	Misura il n. di utenti che frequentano il Laboratorio nell'arco della settimana	n.	16	18	19	
n. utenti disabili che frequentano contemporaneamente	Misura il n. utenti che frequentano contemporaneamente (stessa fascia oraria)	n.	6	7/8	7	
n. eventi di pubblicizzazione	Misura il n. di eventi di pubblicizzazione	n.	0	1	1	
n. soggetti svantaggiati	Misura il n. di soggetti svantaggiati in carico al CISS e presenti, temporaneamente, in Laboratorio	n.	0	4	4	

Il laboratorio "Fuori orario" gestito dalla cooperativa sociale Il Sogno di Domodossola ha visto nel corso del 2014 un importante rilancio, a livello di immagine esterna in quanto ha visto l'organizzazione di un evento di pubblicizzazione, ma soprattutto ha sviluppato un'importante sinergia con la ditta Alessi SPA, che, oltre ad aver fornito i locali dove esercitare l'attività, ha fornito al laboratorio alcune commesse particolarmente importanti sotto il profilo della sostenibilità economica del progetto. Questo ha consentito l'incremento di opportunità offerte di inserimento, sia per persone disabili anche per persone socialmente svantaggiate.

3.8 Laboratori per crescere

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	Servizio Inserimento Lavorativo Disabili (SIL)
Responsabile	EP Erika Bonfanti

Finalità 2014 – 2016	Diversificazione delle attività al fine di ottimizzare le risorse e sviluppare sinergie di rete sul territorio
-----------------------------	--

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Implementare nella comunità locale, sui 10 comuni consorziati, ricadenti nell'area GAL, le capacità di progettazione e di realizzazione di percorsi educativi attenti ai bisogni reali dei minori e delle loro famiglie. In un'ottica di stimolo, attraverso la sperimentazione delle potenzialità insite in ciascuna comunità locale, in sinergia con le realtà associative del territorio, si attiveranno laboratori ludico-creativi rivolti alle fasce d'età infantile e preadolescenziale. Un gruppo di adolescenti, provenienti dai territori coinvolti, appositamente formati secondo l'approccio della peer education, diverranno risorsa attiva per la propria comunità essendo co-protagonisti nella gestione stessa del progetto.	Attivazione dei contatti della <u>rete territoriale</u> coinvolta per l'annualità in corso : - degli Oratori Parrocchiali per l'individuazione degli animatori disponibili alla co-gestione dei laboratori - delle Amministrazioni Comunali coinvolte - delle Associazioni territoriali partner del progetto	MARZO	APRILE
	Verifica dei bisogni emergenti e conseguente programmazione delle attività di concerto con tutti gli attori del progetto	APRILE	APRILE
	Svolgimento dei laboratori ludico-creativi su 3 poli: - Valstrona - Arola, Cesara, Nonio - Quarne	GIUGNO/LUGLIO	GIUGNO/LUGLIO
	Sui 'poli' territoriali interessati, restituzione alle famiglie dei 'prodotti' dei differenti laboratori ad opera degli animatori delle Associazioni+parrocchie mediante: -rappresentazioni teatrali -animazioni di gruppo -proiezioni video-foto	LUGLIO/AGOSTO	LUGLIO
	Svolgimento dei laboratori ludico-creativi sul polo di Madonna del Sasso e restituzione degli stessi nel periodo natalizio	NOVEMBRE/DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatori di risultato		Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. bambini coinvolti nell'ampliamento dell'offerta ludico – ricreativa dei laboratori	Misura il numero di utenti che possono essere coinvolti	N.	0	75	250	
N. famiglie coinvolte nell'ampliamento dell'offerta ludico – ricreativa dei laboratori	Misura le famiglie che gioveranno dei laboratori usufruendo così di una maggior offerta di spazi e tempi nella cura dei propri figli durante la pausa estiva scolastica	N.	0	63	130	
N. ore implementate di attività laboratoriali		N	0		372	

L'importante finanziamento ottenuto dal Gruppo di Azione locale Laghi e monti di Domodossola, su bando regionale ha permesso di creare un'attività innovativa di animazione giovanile in sinergia con le attività estive organizzate dalle comunità locali (Gr. Est., centri estivi ecc.). L'attività si è sviluppata lungo un duplice profilo, per un verso sono stati inseriti laboratori strutturati e gestiti da personale specializzato che hanno arricchito di contenuti artistici e culturali le attività tradizionali. D'altro canto è stata sviluppata un'attività formativa basata sui principi della peer education, volta a sviluppare le capacità tecniche e relazionali dei giovani animatori, creando appositamente dei sussidi specifici, nell'ottica di fornire loro le necessarie competenze per il proseguo dell'attività di animazione giovanile nella propria comunità.

3.9 Coltivare l'orto

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo (CDSTR)
Responsabile	

Finalità 2014 – 2016	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari
-----------------------------	--

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Con l'Ingresso del gruppo di utenti del CDSTR all'interno del già costituito gruppo dei "coltivatori" facenti capo al "L'Oasi della Vita", l'attività viene ampliata ad un settore di disabilità grave che comporta una revisione complessiva del progetto e una sua sperimentazione in un ambito di capacità estremamente limitate. Il progetto è finalizzato ad ottenere; - sviluppo dell'integrazione di disabili gravi sul territorio e con utenti di disabilità lieve - raggiungimento di risultati concreti nell'ambito della coltivazione vera e propria; - utilizzo del raccolto all'interno dell'attività di cucina; - Coinvolgimento di operai Alessi aderenti al progetto "Buon Lavoro".	Partecipazione alla giornata di assegnazione degli orti	GENNAIO	GENNAIO
	Ridefinizione del gruppo di utenti coinvolti e progettazione individualizzata	MARZO	APRILE
	Preparazione della terra per la semina	APRILE	APRILE
	Conoscenza teorica di tempi e qualità delle piante da semina. Avvio di alcune semine	MAGGIO	MAGGIO
	Cura quotidiana dell'orto attraverso la pulizia delle prose dalle erbacce e l'innaffiatura delle stesse	GIUGNO/LUGLIO	GIUGNO/LUGLIO
	Preparazione delle prose alle coltivazioni autunnali e semina delle stesse	SETTEMBRE/OTTOBRE	OTTOBRE

Indicatori di risultato	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. utenti coinvolti	Misura il numero di utenti che parteciperanno attivamente al lavoro nell'orto	N	4	6	10	
Frequenza dell'attività	Numero media di laboratori sul campo nei mesi estivi	N.	4	6	6	
Volontari coinvolti	N. dei volontari Alessi impiegati nell'attività	N.				

Report al 31/12/2014

Il progetto ha coinvolto numerosi utenti del servizio di Educativa territoriale ed alcuni utenti del Centro diurno socio-terapeutico riabilitativo. Gli utenti hanno lavorato con impegno ed hanno potuto consumare direttamente i frutti del proprio lavoro all'interno dei laboratori di cucina; anche i nuovi soggetti inseriti, affetti da handicap medio/grave hanno potuto ottenere risultati soddisfacenti.

3.10 La tombolata

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	<i>Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo (CDSTR)</i>
Responsabile	

Finalità 2014 – 2015	Collaborare con un vari Istituti scolastici al fine di organizzare una serata benefica a favore dei Servizi per Disabili del C.I.S.S.
-----------------------------	---

Obiettivo 2014	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
In linea con quanto fatto negli ultimi anni, continuare la gratificante collaborazione con alcuni Istituti del comprensorio scolastico del Cusio, al fine di : - Creare una rete abbastanza stabile di incontri e collaborazioni (una sorta di gemellaggio) tra il fruitori del CDSTR e quelli della Scuola - Collaborazione e coinvolgimento non solo di più gruppi scolastici, ma anche di diverse competenze professionali (educatori, insegnanti, tecnico di Animazione Teatrale, tecnico dell'Attività Motoria, volontari) - Creazione di un evento pubblico che dia risalto al lavoro fatto e costituisca una sorta di ponte tra le diverse realtà coinvolte e i cittadini omegnesi	Primi contatti con i soggetti coinvolti	MAGGIO/ GIUGNO	GIUGNO
	Individuazione del canovaccio sul quale creare poi la serata (apertura, siparietti in itinere, chiusura)	SETTEMBRE	OTTOBRE
	Preparazione e studio, ognuno per le proprie competenze, dei momenti di spettacolo previsti durante la tombolata stessa	SETTEMBRE/ DICEMBRE	OTTOBRE/ DICEMBRE
	Serie di prove congiunte per montare la serata e pubblicizzazione dell'evento	NOVEMBRE	DICEMBRE
	Effettuazione dell'iniziativa	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatori di risultato		Unità misura	Valore attuale (2013) (a)	Valore atteso (2014) (b)	Valore consuntivo (2014) (c)	Costamento (d=c-b)
N. utenti	Misura il numero di utenti che possono essere coinvolti	Utenti	10	16	15	
N. classi coinvolte	Misura il numero di classi con le quali avverrà la collaborazione	Classi	3	3	3	
N. studenti volontari	Misura il numero di studenti che grazie al progetto si candideranno quali volontari all'interno del CDSTR	Studenti	1	2	3	

Report al 31/12/2014

L'iniziativa si pone nella logica perseguita già da alcuni anni di sviluppo della collaborazione delle attività del Centro con gli istituti di istruzione superiore, tale relazione risponde ad una precisa logica educativa che vede nell'integrazione vissuta la modalità migliore per far crescere la sensibilità e la consapevolezza circa il mondo della disabilità. Per altro verso per la persona disabile la condivisione di esperienze con giovani normodotati, vissuti come propri pari, rappresenta fonte di stimoli e di rinforzo della propria autostima. L'attività oggetto del presente progetto ha perseguito tali obiettivi facendo della festa di Natale il punto finale di un percorso portato avanti diversi mesi con impegno e grande soddisfazione.

**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.	BONFANTI E.	FOTI G.	GIACOMUZZI A.	GUGOLE V.	LODETTI S.	ANTONIOLI E.	TEMISTOCLE V.
OBIETTIVI	ASSISTENTI SOCIALI					EDUCATRICI P.				AMMINISTRATIVI		
Qualità totale	20	20	20	20	20	30	40	30	20	20	20	20
Integrazione informatica	10	10	10	10	10					50	40	50
Albo degli stakeholders		20			10				20			
Accoglienza e solidarietà		30		10								
La casa dell'incontro	20		40	10	40	10						
SAD in linea	40	20		50	20					10	40	20
Il laboratorio Fuori orario: da progetto a risorsa						20	60					
Laboratori per crescere	10		30			40				20		10
Coltivare l'orto								30	30			
La tombolata								40	30			
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

In **rosso** i responsabili dei singoli obiettivi

[illegible][illegible]

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 quotidiana 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 31/12/2014**

Il report fornisce alcune valutazioni di carattere specifico relative all'anno di riferimento sulla gestione dei servizi più rilevanti.

Di seguito vengono riportate una serie di tabelle che evidenziano la serie storica 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 – Attività amministrative e contabili di supporto

Servizi erogati
Attività direzionali
Governance esterna
Integrazione sociosanitaria
Segreteria generale
Servizio economico finanziario
Gestione risorse umane
Affari generali

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 dei 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.

Attività 2014 – Nel corso dell'esercizio è stata rivista l'assetto organizzativo soprattutto in vista dell'introduzione di una pluralità di innovazioni che riguardano l'assetto finanziario e le procedure amministrative, pertanto si è stato avviato un apposito percorso formativo di supporto all'ufficio finanziario.

Per altro verso la ristrutturazione condotta negli scorsi esercizi, volta ad un contenimento dei servizi domiciliari in favore delle attività educative e del servizio sociale professionale ha posto la base per attuare una più articolata attribuzione di responsabilità per aree funzionali.

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

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 è costituito dal 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 2014 – In attesa del riavvio dei tavoli di lavoro legati al Piano di Zona, si è puntato sullo sviluppo delle relazioni con le realtà associative del territorio, (soprattutto con riferimento alla nuova struttura comunale di prima accoglienza ad Omegna per immigrati), con l'obiettivo di avviare un percorso di "welfare di comunità".

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 8 € per abitante. L'ASL VCO ha in corso una convenzione che disciplina i rapporti con gli Enti gestori del territorio che è andata a scadenza il

31.12.2013. 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 2014: La DGR n. 26-9663 del 30 dicembre 2013 ha previsto l'attribuzione agli enti gestori della competenza esclusiva nell'erogazione dei contributi alla domiciliarità per anziani e disabili. Il fondo regionale è stato finanziato ed assegnato, ma soltanto dopo l'assestamento del bilancio, questo ha impedito una effettiva, che verrà attuata non appena approvato il bilancio di previsione 2015.

Il processo di integrazione a livello informatico relativo alla cartella socio-sanitaria è stato sospeso in quanto l'applicativo ASTER non è risultato sufficientemente performante; non sono stati apportati gli adeguamenti richiesti e le prove effettuate hanno avuto esiti deludenti in termini di flessibilità procedurale e di possibilità di personalizzazione degli output. Sono stati visionati nel frattempo degli applicativi alternativi, che sono in corso di messa a punto e se ne prevede l'acquisto in corso d'anno.

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.

Attività 2014: E' stato ulteriormente sviluppato il sistema di reporting che attualmente fornisce una base conoscitiva dettagliata e adeguata a supportare le varie esigenze informative relative alla gestione del ciclo della performance e alla trasparenza.

La situazione di continuo incremento dei compiti e degli adempimenti amministrativi creano un obiettivo appesantimento cui la struttura fa fronte con difficoltà, in considerazione della scarsità delle risorse disponibili. Il pensionamento dell'Istruttore Antonioli nel corso del 2015 comporta la necessità di un ripensamento della struttura in chiave di un'automazione sempre più spinta dei processi e nella formazione di professionalità in grado di utilizzarne al meglio le potenzialità. A questo proposito dovranno essere create le condizioni per disporre di risorse umane sufficientemente flessibili sulle quali investire nel tempo attraverso percorsi formativi appropriati e finalizzati.

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 2014: Il servizio ha supportato la direzione nella ridefinizione delle poste di bilancio per far fronte alla situazione di gravissima difficoltà, sia sul versante della competenza, rispetto al qual non vi sono state certezze fino al termine dell'esercizio, sia sul versante della cassa. Il grande ritardo nei trasferimenti regionali ha comportato il ricorso costante all'anticipazione di cassa, che in alcuni momenti si è pericolosamente avvicinato al limite consentito.

Tuttavia la gestione oculata delle risorse ha consentito di stabilizzare la situazione e questo ha consentito margini per alcuni investimenti, soprattutto a completamento del parco auto, particolarmente deficitario e obsoleto.

Il servizio ha inoltre fatto fronte ad una serie di nuove incombenze ed adempimenti previste dalla normativa sulla trasparenza.

Il servizio di tesoreria che è affidato alla banca Intesasanpaolo spa.

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 2014: La dotazione di personale non ha subito variazioni.

Permane una forte carenza sia di personale amministrativo che di Assistenti sociali, purtroppo i vincoli sulla spesa di personale non consentono incrementi delle dotazioni attuali.

Affari generali

Contenuti e finalità: Garantire il regolare svolgimento delle attività delle tre aree strategiche, assicurando il coordinamento del personale e l'approvvigionamento dei beni e servizi necessari.

Attività 2014: la presente attività a carattere residuale ha garantito il soddisfacimento delle esigenze operative dell'Ente.

4.2 Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione

Servizi erogati
Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili
Servizio inserimento lavorativo disabili
Laboratorio "Fuori orario"
Gruppo appartamento disabili

Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili

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 2014: anche le attività del Centro sono state interessate da una riorganizzazione volta a dare piena attuazione agli standard gestionali regionali, in particolare si è provveduto ad un riequilibrio tra le prestazioni educative e quelle tutelari incrementando queste ultime.

Si è proceduto a sondare alcune ipotesi di ricollocazione del servizio, alla ricerca di strutture più adatte e per verificare la possibilità di contenere i costi di locazione, purtroppo la specificità delle esigenze di tale struttura non hanno consentito di individuare soluzioni appropriate.

L'attività del Centro è stata ancora indirizzata a creare legami sul territorio con realtà sociali, associative, scolastiche consolidando una rete estremamente interessante e proficua.

E' proseguita l'attività di animazione volta ad offrire agli utenti un'ampia gamma di opportunità; sono in particolare stati realizzati corsi di:

- musicoterapia
- attività sportiva
- teatro
- cucina.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
N. disabili inseriti	15	16	19	19	20	20
Ore/sett. di frequenza	290.5	301	311,5	308	288	293

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 2014: Il contesto congiunturale marcato dalla situazione di crisi economica ha comportato ricadute significative sulle opportunità lavorative in generale ed in particolare alle persone con disabilità; l'impegno del servizio è andato nella direzione di conservare il più possibile gli inserimenti in essere e, laddove ciò non sia stato possibile trovare alternative almeno temporanee.

Il personale del servizio inoltre ha fornito supporto alle attività del Centro diurno e del laboratorio "Fuori orario", in un'ottica di collaborazione volta a ridurre i disagi all'utenza derivanti dalla riorganizzazione.

	2010	2011	2012	2013	2014
N. disabili in carico	31	36	36	38	39
Borse lavoro erogate €	17.829	18.585	20.189	18.150	22.418

Laboratorio "Fuori orario"

Contenuti e finalità: Il Laboratorio è una struttura gestita dalla 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 2014: Il laboratorio, grazie alla collaborazione della ditta Alessi spa che ha messo a disposizione gratuitamente locali idonei, ha finalmente una collocazione adeguata e dignitosa. Nel corso del 2014 un'importante commessa da parte di Alessi ha consentito di ottenere un fatturato particolarmente elevato. Questo ha consentito alla cooperativa di dotare il laboratorio di un carrello elevatore e di inserire personale con disagio sociale.

L'intensa ricerca di ditte disponibili a fornire lavori al laboratorio ha consentito di perseguire un aumento dei corrispettivi anche relativamente alla quota di lavoro "ordinario" e questo consente di immaginare una riduzione degli oneri a carico del Consorzio.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fatturato €	17.430,85	22.630,31	27.594,76	24.913,31	26.393,82	66.206,44
N. disabili impiegati	16	15	17	15	18	19
h/sett.	119	130	135	109	153,5	173,5

Gruppo appartamento disabili

Contenuti e finalità: attivato da alcuni anni, sulla base di finanziamenti ad hoc, ha consentito la sperimentazione di momenti di residenzialità per persone disabili medio-gravi e gravi, concentrate nei week end, con una frequenza media di due volte al mese, con momenti di condivisione dei pasti in alcuni giorni feriali e trimestralmente in intere settimane di permanenza continuativa. Oltre allo sviluppo delle autonomie e delle competenze relazionali all'esterno del proprio contesto familiare, la permanenza in appartamento per più giorni consente periodi di sollievo alla famiglia e prepara con gradualità il "dopo di noi".

Attività 2014: L'attività dell'appartamento ha progressivamente ridotto la propria attrattiva sull'utenza a favore di iniziative orientate all'animazione del tempo libero, organizzate anche grazie a finanziamenti specifici ottenuti da fondazioni bancarie.

È stata avviata in particolare un'attività rivolta ad utenti del servizio inserimenti lavorativi con disabilità lieve o media, all'interno del progetto "Cambia il passo, cambia la vita", che ha portato tredici utenti a sperimentare attività fisiche sotto controllo medico, in contesti socializzanti e sfidanti.

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 2014: La convenzione è stata rinnovata attraverso una procedura ad evidenza pubblica 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.

4.3 Area strategica 3 – Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie

Servizio
Segretariato sociale
Servizio sociale professionale
Servizio di assistenza domiciliare
Integrazione rette per inserimento di anziani in strutture residenziali
Assistenza economica
Educativa territoriale minori
Affidamenti familiari
Equipe adozioni
Inserimento minori in comunità residenziali
Incontri di mediazione familiare in luogo neutro

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.

Attività 2014: L'avvio degli sportelli unici socio-sanitari avrebbe dovuto consentire di arricchire le competenze del servizio sul versante dell'integrazione socio-sanitaria, in realtà lo scarso coinvolgimento del servizio sanitario non ha consentito al momento il raggiungimento di una piena operatività. Tuttavia il Segretariato sociale mantiene una presenza capillare sul territorio, con aperture oltre che nelle quattro sedi centrali principali, in altre tre sedi secondarie, una volta alla settimana.

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.

Attività 2014: il servizio risulta pesantemente sottodimensionato rispetto alle esigenze poste dalla complessa situazione socio-economica che sta attraversando il territorio.

La domanda molto eterogenea che viene accolta, proveniente dalle diverse tipologie di nuclei afferenti al servizio, si fa sempre più pressante. La mancanza di lavoro, oltre ad aver da tempo lasciato senza opportunità le fasce più fragili della popolazione, crea sempre di più situazioni di emergenza anche in capo a famiglie normalmente adeguate ed autosufficienti. In questo quadro le possibilità di elaborare progetti di autonomia da parte del Servizio sociale sono limitatissime e si limitano spesso all'erogazione di contributi economici del tutto insufficienti.

Questa inadeguatezza delle risposte porta all'aggravamento delle situazioni, fino a giungere a casi di sfratto esecutivo, dove il reperimento di alternative abitative risulta perlopiù impossibile, in assenza di adeguate entrate economiche.

Il rapporto con i comuni è stato oggetto di accordi e protocolli finalizzati a migliorare la collaborazione tra consorzio e comune su problematiche che vedono l'incrocio di competenze diverse. In particolare il comune di Omegna ha stanziato un fondo che, sulla base di apposito protocollo, viene girato erogato dal CISS alle situazioni previamente vagliate da un apposito "tavolo" di concertazione.

Servizio di assistenza domiciliare

Contenuti e finalità: Il servizio assicura interventi di aiuto domiciliare al singolo 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, di titolarità ASL, 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.

Attività 2014: L'attività di assistenza domiciliare, rivolta a persone parzialmente autosufficienti e a soggetti non autosufficienti in lungoassistenza, è svolta da équipes composte da personale dipendente, che si integrano con parte del servizio esternalizzato. Il servizio nonostante le riduzioni negli ultimi anni riesce a far fronte alla domanda senza particolari liste d'attesa.

Questo consorzio ha una tradizione di elevata estensione di questa attività che, in rapporto alla popolazione anziana residente, risulta più diffusa di altri enti vicini; al fine di mantenere lo standard di prestazioni il più elevato possibile, le risorse regionali derivanti dal fondo per interventi socio-sanitari a sostegno di anziani non autosufficienti vengono utilizzate per la fornitura di assistenza tutelare socio-sanitaria da parte dell'Ente.

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

È stato erogato dall'ASL fino a gennaio 2014, su istruttoria CISS, il contributo a sostegno della domiciliarità a 58 utenti, fino ad esaurimento del fondo regionale assegnato. In questo caso la lista d'attesa di persone che non hanno potuto beneficiare di alcun contributo è stata di 69 persone. Il Consorzio è stato assegnatario dei fondi per la prosecuzione delle erogazioni, dando prioritariamente continuità ai progetti in essere, non appena tali fondi saranno iscritti a bilancio dell'ente.

	2010	2011	2012	2013
N. beneficiari di contributo	87	65	61	58
In lista d'attesa	22	45	83	69

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 2014: Le richieste di integrazione della retta per la residenzialità in strutture convenzionate hanno registrato una riduzione significativa; il Servizio sociale è impegnato in un'accurata ricognizione delle risorse economiche a disposizione del richiedente al fine di contenere l'impegno economico per il consorzio. Purtroppo 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.

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

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 2014: Dopo alcuni anni di costante decrescita degli stanziamenti relativi a questo servizio, nel 2013 il fondo è stato stabilizzato, tuttavia il livello medio della contribuzione resta ancora largamente insufficiente alle necessità di nuclei pressoché privi di alcuna forma di reddito regolare; l'incremento di circa il 9 % dell'utenza accentua tale insufficienza.

Si sono privilegiati interventi a favore 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.

Vanno segnalati gli apporti considerevoli forniti da organizzazioni caritative e del privato sociale, con le quali si sta lavorando in sempre maggiore sinergia.

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

	N. UTENTI	VARIAZ. %	SPESA	VARIAZ. %
2008	234	-	195.501	-
2009	249	+ 6,41	169.363	- 13,36
2010	267	+ 7,22	192.050	+ 13,39
2011	256	- 4,12	169.344	- 11,82
2012	261	+ 2,00	159.721	- 5,68
2013	285	+ 9,19	163.852	+ 2,52
2014	313	+ 9,82	199.427	+ 21,72

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.

Attività 2014: 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'equipe di educatori con le singole assistenti sociali titolari dei casi.

Le attività sono svolte su più livelli infatti, pur mantenendo la caratteristica tipica degli interventi educativi territoriali focalizzati sul minore, si è reso necessario intervenire in maniera più massiccia a sostegno dell'esercizio del ruolo genitoriale.

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.

Il servizio è stato oggetto di progettazione innovativa che ha consentito l'accesso al contributo da parte della Fondazione comunitaria del VCO; le attività previste puntano all'ampliamento qualitativo e quantitativo degli interventi educativi e della mediazione familiare attraverso l'apporto di personale specializzato fornito dalla Cooperativa sociale Anteo di Biella, partner del progetto. Il progetto "Tana, libera tutti" oltre all'incremento di attività educative intese in senso tradizionale, ha consentito la realizzazione di setting di mediazione familiare in situazione, utilizzando specifiche uscite prolungate in giornate festive, consentendo l'osservazione delle dinamiche relazionali genitori/figli all'interno di un contesto più ricco e stimolante del tradizionale incontro in "luogo neutro".

	2010	2011	2012	2013	2014
N. minori in carico	48	63	66	68	60

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 Neuropsichiatri 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.

Attività 2014: 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.

	2010	2011	2012	2013	2014
--	------	------	------	------	------

N. minori in affidamento	21	25	18	19	18
Importo annuo rimborsi €	63.404	97.710	72.241	77.126	66.957

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 interconsortile 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.

Dal 2012 l'organizzazione delle proposte formative finalizzate a fornire stimoli ed informazioni utili alla gestione della genitorialità adottiva è stata organizzata a livello interprovinciale. Attualmente la nostra realtà si trova a collaborare sulle iniziative formative con le province di Novara, Vercelli e Biella.

Attività 2014 L'équipe ha articolato una proposta composita per il supporto post adozione effettuata nella consueta "FESTA DELL'ADOZIONE" come momento di partenza per il nuovo percorso post adozione ad articolazione mista con incontri a tema e parallelo spazio per confronto e riflessione in gruppo.

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. Il percorso nel 2014 si è articolato in un gruppo di auto-mutuo aiuto con la presenza degli operatori dell'Equipe come facilitatori. Date le esigenze espresse dal gruppo è stata prevista una parallela attività di socializzazione e gioco per i più piccoli gestita dalle OSS del nostro Ente, ormai punto di riferimento per le famiglie e per i bimbi.

Inserimento minori in comunità residenziali

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.

Attività 2014: 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.

L'anno 2014 è stato caratterizzato dalla grave difficoltà di gestione di alcuni casi a causa del malessere psichico dei minori e della particolare complessità della situazione familiare. Il Servizio si è trovato nella necessità di una continua revisione dei progetti individuali e del conseguente trasferimento da una comunità all'altra, ricorrendo anche a comunità terapeutiche. In qualche caso la situazione appare stabilizzata, mentre altre situazioni hanno visto il ritorno temporaneo in famiglia per impossibilità a gestire la situazione seppure in ambito terapeutico. Il servizio di territorio in questi casi si trova pertanto a svolgere una funzione di supplenza in un'ottica di pura riduzione del danno, senza riuscire a definire una progettualità soddisfacente, anche a causa di una perdurante carenza nel supporto sanitario da parte del servizio di Neuro-psichiatria infantile, tuttora carente delle professionalità necessarie.

	2010	2011	2012	2013	2014
N. utenti	25	19	20	19	25
Importo annuo rette €	499.492	402.360	434.149	402.879	377.965

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.

Attività 2014: 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 utilizzando i locali a disposizione, questo comporta un significativo risparmio rispetto all'esternalizzazione scelta in passato.

4.3.1 Area strategica 1 – Attività amministrative e contabili di supporto

4.3.1.1 Servizi erogati

Attività amministrative e contabili di supporto

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 misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
Segreteria	Numero di provvedimenti deliberativi	Vengono conteggiate le deliberazioni adottate dagli organi di governo	N.	70	62	57	63
	Numero di determinazioni dirigenziali	Vengono conteggiate le determinazioni di impegno di spesa e non adottate dal direttore	N.	276	235	249	310
Ragioneria ed economato	Numero di mandati di pagamento		N.	3500	3127	3340	3633
	Numero di reversali d'incasso		N.	430	436	421	537
	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.	1200	1003	914	875
Personale	Numero di dipendenti	Numero di dipendenti facenti parte della dotazione organica dell'Ente	N.	29	28	29	29
Affari generali	Numero atti protocollati in arrivo		N.	3010	2646	2389	2286
	Numero atti protocollati in partenza		N.	1811	1699	1715	1762

4.3.2 Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione

4.3.2.1 Servizi erogati

Servizi di prevenzione e di riabilitazione

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 misur a	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
Centro diurno socio terapeutico riabilitativo disabili	Numero di utenti inseriti nel Centro diurno socio terapeutico riabilitativo di Omegna, via IV Novembre	La struttura è frequentata da persone disabili medio-gravi e gravi; vi vengono svolte attività di contenuto formativo, anche attraverso l'utilizzo di personale esterno specializzato (es. attività musicali, educazione motoria ecc.)	N.	19	19	20	20
Servizio inserimento lavorativo disabili	Numero di utenti in carico al servizio consortile.	Il SIL si occupa dell'inserimento lavorativo di persone disabili all'interno di aziende o enti dove essi possano essere inseriti e svolgere un'attività commisurata alle proprie potenzialità.	N.	36	36	38	39
Laboratorio "Fuori orario"	Numero di utenti che accedono al Laboratorio.	Il Laboratorio occupa in attività di assemblaggio persone con disabilità o disagio sociale, per i quali non è possibile o temporaneamente non è disponibile un inserimento lavorativo in aziende o enti esterni	N.	17	15	18	19
Gruppo appartamento disabili	Numero di utenti coinvolti nelle varie tipologie di attività.	Sperimentazione di momenti di residenzialità, concentrate nei week end, con una frequenza media di due volte al mese, con momenti di condivisione dei pasti in alcuni giorni feriali e trimestralmente in intere settimane di permanenza continuativa	N.	29	18	27	22

4.3.3 Area strategica 3 – Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie

4.3.3.1 Servizi

Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie

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 misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
Segretariato sociale	Numero di utenti che hanno avuto accesso al servizio	Informazione e supporto ai cittadini per quanto riguarda la rete dei servizi presenti sul territorio	N.	380	420	395	410
Servizio sociale professionale	Numero di utenti in carico al servizio al 31 dicembre.	Accoglienza e analisi delle richieste espresse dai cittadini ed eventuale presa in carico dei casi. Consulenza e collaborazione con altri Enti e Servizi (Giustizia, Sanità, Previdenza, Istruzione, Formazione Professionale, Lavoro) per la redazione e gestione di progetti integrati.	N.	1018	1040	1052	1030
Servizio di assistenza domiciliare	Utenti che ricevono il servizio.	Il servizio assistenziale o socio-sanitario prestato da OSS è volto a favorire il mantenimento al domicilio le migliori condizioni possibili a favore del mantenimento	N.	349	324	290	250
Integrazione rette per inserimento di anziani in strutture residenziali	Anziani ultra 65 anni inseriti in struttura residenziale per i quali l'Ente eroga un'integrazione alla retta	Il servizio integra la retta per gli anziani il cui reddito personale non risulta sufficiente al pagamento delle rette delle strutture nelle quali sono inseriti in regime di convenzione o in regime libero qualora non siano	N.	39	36	42	35

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
		esperibili soluzioni alternative e la rete familiare sia assente o non supportante.					
Assistenza economica	Famiglie che hanno ricevuto nel periodo di riferimento almeno un contributo economico	Erogazione di contributi in denaro a nuclei familiari e/o a singoli che versano in particolare stato di bisogno e con un reddito familiare insufficiente. I contributi economici possono essere continuativi o straordinari; in ogni caso hanno una validità temporale definita.	N.	256	261	285	313
Gestione tutele ed amministrazioni di sostegno	Numero di tutele, curatele o amministrazioni di sostegno aperte	Il servizio si occupa di richiedere l'attivazione dei provvedimenti al Giudice tutelare e di collaborare con la persona incaricata nell'espletamento delle relative incombenze.	N.	20	29	35	64
Inserimento donne in comunità residenziali	Numero di donne inserite per le quali il Consorzio sostiene gli oneri relativi alla retta	Le donne richiedenti protezione vengono sostenute secondo varie modalità, che giungono fino al loro inserimento in comunità protette qualora non risultino esperibili soluzioni alternative.	N.	8	8	11	12
Educativa territoriale minori	Numero di minori in carico	Interventi di supporto socio-educativo a minori in difficoltà e alle loro famiglie, tramite personale specializzato; aiuto nella gestione delle relazioni tra genitori e figli; supporti scolastici, lavorativi e del tempo libero.	N.	61	66	68	60
Affidamenti familiari	Numero di minori in affidamento familiare.	Il minore viene accolto temporaneamente in un contesto familiare alternativo a quello di origine al fine di sopperire a carenze genitoriali di varia eziologia. Il servizio si occupa anche del supporto alla famiglia d'origine al fine di favorire il rientro del minore.	N.	25	18	19	18
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.	15	12	9	9

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
Inserimento minori in comunità residenziali	Numero di minori inseriti per i quali il Consorzio sostiene gli oneri relativi alla retta	Vengono conteggiati i minori (e maggiori in regime di "proseguo amministrativo") inseriti in struttura residenziale sulla base di decreti del TM o in risposta ad esigenze urgenti di protezione.	N.	19	20	19	25
Incontri in luogo neutro	Numero di minori per i quali vengono attivati incontro protetti	Vengono conteggiati i minori che vengono assistiti negli incontri con uno o più familiari su disposizione del TM. Il servizio è in parte svolto da personale dell'Ente ed in parte esternalizzato a Enti diversi	N.		26	9	17

4.3.4 Parametri e standard di qualità

Servizio di assistenza domiciliare

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
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.	%		85	98	94
Servizio di assistenza domiciliare	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.		21	18	15
Servizio di assistenza domiciliare	Esiti della somministrazione di questionari volti alla rilevazione della	L'analisi di customer satisfaction tende ad individuare il livello di coinvolgimento nel servizio dei care giver ed il ritorno da questi					

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
	customer satisfaction.	percepito in termini di sollievo rispetto ai compiti di cura.					
Servizio di assistenza domiciliare	N. richiedenti in lista d'attesa al 31.12/N. ore di attività erogate dal servizio	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.	%		0.017	4 in lista	2 in lista

Educativa territoriale

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2014
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.	H		90	96	86
Educativa territoriale minori	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		2	2	6
Educativa territoriale minori	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.	%		80	92	95
Educativa territoriale minori	Esiti customer satisfaction	Somministrazione di questionari volti alla rilevazione del gradimento espresso dai minori sulle attività di gruppo realizzate dal servizio					



5 Le risorse

5.1 QUADRO RIASSUNTIVO ENTRATA

TITOLO	CATEGORIA	ACCERTAMENTI 2013	BIL. PREV.2014	BIL. PREV.2014 ASSESTATO	ACCERTAMENTI 2014
II° Entrate da contrib. e trasf. Correnti dallo Stato, dalla Regione ed altri enti pubblici	1^	=	=	=	=
	2^	1.210.067,30	1.088.478,11	1.136.564,21	1.125.864,95
	5^	1.974.770,19	1.903.866,00	1.940.129,72	1.921.614,02
		3.184.837,49	2.992.344,11	3.076.693,93	3.047.478,97
III° Entrate extratributarie	1^	0,00	2.500,00	2.500,00	2.052,04
	5^	202.149,68	195.005,00	195.375,00	192.588,81
		202.149,68	195.005,00	197.875,00	194.640,85
V° Entrate derivante dall'accensione si prestiti	1^	246.951,51	823.000,00	823.000,00	402.321,57
		246.951,51	823.000,00	823.000,00	402.321,57
VI° Entrate da servizi per conto terzi		317.674,97	291.291,14	291.291,14	247.673,06
Avanzo d'Amministrazione					
TOTALE GENERALE		3.951.613,65	4.301.640,25	4.388.860,07	3.892.114,45

5.2 QUADRO RIASSUNTIVO SPESA

TITOLO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2013	BIL.PREV.2014	BIL. PREV.2014 ASSESTATO	IMPEGNI 2014
I° Spese correnti	.01	Personale	936.228,00	940.928,00	953.428,00	930.508,10
	.02	Acquisti	39.186,82	32.000,00	45.500,00	44.235,68
	.03	Prestazione di servizi	1.878.145,04	1.666.192,54	1.612.447,54	1.573.730,91
	.04	Utilizzo beni di terzi	60.197,85	73.800,00	70.300,00	66.597,85
	.05	Trasferimenti	327.333,02	383.228,57	435.343,39	426.391,93
	.06	Interessi passivi	8.737,00	16.000,00	16.000,00	8.880,91
	.07	Imposte e tasse	62.500,00	62.700,00	63.550,00	62.814,10
	.11	Fondo riserva	=	15.000,00	8.000,00	
			3.312.327,73	3.189.849,11	3.204.568,93	3.113.159,48
II° Spese in conto capitale	.05	Acq.beni mobili, macchine ecc.	0,00	0	70.000,00	67.709,77
III° Spese per rimborso di prestiti	.01	Rimb. per anticip. di cassa	246.951,51	823.000,00	823.000,00	402.321,57
			246.951,51	823.000,00	823.000,00	402.321,57
IV° Spese per servizi conto terzi			317.674,97	291.291,14	291.291,14	247.673,06
TOTALE GENERALE			3.876.954,21	4.304.140,25	4.388.860,07	3.830.863,88

5.3 QUADRO RIASSUNTIVO SPESA AREE STRATEGICHE

PROGETTO	OGGETTO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2013	BIL.PREV.2014	BIL. PREV.2014 ASSESTATO	IMPEGNI 2014
1	ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI DI SUPPORTO	.01	Personale	196.358,00	202.058,00	202.058,00	198.874,71
		.02	Acquisti	17.918,63	13.000,00	26.500,00	26.222,44
		.03	Prest.servizi	59.269,38	62.500,00	60.800,00	54.765,28
		.04	Util.beni di terzi	4.780,41	4.800,00	4.800,00	4.631,04
		.05	Trasferimenti		250,00	250,00	205,2
		.06	Interessi passivi	8.737,00	16.000,00	16.000,00	8.880,91
		.07	Imposte e tasse	14.000,00	14.200,00	14.200,00	14.057,39
		.11	Fondo riserva	=	15.000,00	8.000,00	
				301.063,42	327.808,00	332.608,00	307.636,97
2	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	.01	Personale	116.880,00	116.880,00	116.880,00	116.357,29
		.02	Acquisti	15.268,19	15.000,00	15.000,00	14.371,92
		.03	Prest.servizi	295.868,88	280.692,54	275.415,54	261.685,44
		.04	Util.beni di terzi	38.000,00	45.500,00	42.000,00	41.723,66
		.05	Trasferimenti	18.150,20	41.000,00	23.000,00	19.972,60
		.07	Imposte e tasse	8.500,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00
				492.667,27	507.572,54	480.795,54	462.610,91
3	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI PER PERSONE IN DIFFICOLTA' E LORO FAMIGLIE	.01	Personale	622.990,00	621.990,00	634.490,00	615.276,10

		.02	Acquisti	6.000,00	4.000,00	4.000,00	3.641,32
		.03	Prest.servizi	1.523.006,78	1.323.000,00	1.276.232,00	1.257.280,19
		.04	Util.beni di terzi	17.417,44	23.500,00	23.500,00	20.243,15
		.05	Trasferimenti	309.182,82	341.978,57	412.093,39	406.214,13
		.06	Interessi passivi				
		.07	Imposte e tasse	40.000,00	40.000,00	40.850,00	40.256,71
		.05	Ac.beni mobili, macchine ecc.	0,00	0,00	70.000,00	
				2.518.597,04	2.354.468,57	2.461.165,39	2.342.911,60
TOTALE GENERALE				3.312.327,73	3.189.849,11	3.274.568,93	3.113.159,48