



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

Piano Esecutivo di Gestione e Piano della Performance 2014

Settembre 2014

Sommario

1	IL CONSORZIO CISS CUSIO	4
1.1	Le sedi e i contatti	5
1.2	La missione e i valori	6
1.3	Le strategie	6
1.4	I portatori di interessi	8
2	LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	10
2.1	Il bilancio e la salute economico-finanziaria	10
2.2	Il personale e la salute organizzativa	12
3	LE STRATEGIE E GLI OBIETTIVI	13
3.1	Qualità totale	14
3.2	Integrazione informatica	15
3.3	Albo degli stakeholders	16
3.4	Accoglienza e solidarietà	17
3.5	La casa dell'incontro	18
3.6	SAD in linea	19
3.7	Promozione cultura dell'accoglienza	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.8	Il Laboratorio Fuoriorario: da "progetto" a "risorsa"	20
3.9	Laboratori per crescere	22
3.10	Coltivare l'orto	23
3.11	La Locandiera	Errore. Il segnalibro non è definito.
4	PROGETTI	25
5	I SERVIZI EROGATI	28
5.1	Area strategica 1 – Attività amministrative e contabili di supporto	29
5.2	Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione	30
5.3	Area strategica 3 – Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie	31

6	LE RISORSE	35
6.1	Quadro riassuntivo entrata	35
6.2	Quadro riassuntivo spesa	37
6.3	Quadro riassuntivo spesa aree strategiche	38
7	IL CICLO DELLA PERFORMANCE – AMBITI DI SVILUPPO	40

1 Il Consorzio CISS Cusio

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

Il CISS-Cusio è stato costituito il 1° aprile 1997 e vi aderiscono i 21 Comuni facenti parte della ex U.S.S.L. 57, di seguito elencati: Omegna, Ameno, Armeno, Arola, Brovello Carpu gnino, 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.

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:

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

1.1 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
		0322 950225	sanmaurizio@puntoesse.it
Sportelli secondari	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

1.2 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.

1.3 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: <ul style="list-style-type: none"> attività di programmazione, di supporto tecnico legale agli organi amministrativi, di organizzazione del lavoro, di direzione e valutazione del personale, svolto dalla direzione; attività di segreteria, di ragioneria ed economato, di gestione del personale (eccettuata l'elaborazione degli stipendi, esternalizzata a società privata), svolte dallo staff amministrativo piena fruibilità delle informazioni a livello interno ed esterno, nell'ottica di un'amministrazione pienamente trasparente
Servizi di prevenzione e di	Promuovere l'Inserimento sociale e lavorativo di persone disabili, attraverso azioni di recupero e sviluppo dei margini di autonomia

Area strategica	Missione specifica
riabilitazione	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	<p>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.</p> <p>I soggetti beneficiari dei servizi sono schematicamente individuabili come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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.

1.4 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	<p>CISS Ossola CSSV Verbano</p> <p>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.</p> <p>Si persegue inoltre una sempre maggiore condivisione nello sviluppo di progetti comuni, anche finalizzati al "fundraising", e nell'interlocuzione con soggetti istituzionali quali la Provincia e la Regione.</p> <p>La collaborazione si sviluppa anche in ambito formativo, con l'obiettivo di promuovere ulteriormente l'omogeneità operativa.</p> <p>CISS Borgomanero</p> <p>Scambio e confronto sulle metodologie ed interventi in ambito di inserimento lavorativo disabili.</p> <p>Con altri Enti gestori piemontesi sono in atto scambi di informazioni ed esperienze.</p>
PROVINCIA DEL VCO	<p>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).</p> <p>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.</p>
PROVINCIA DI NOVARA	La collaborazione è concentrata sugli aspetti di interesse dei 7 comuni consortili ricadenti nel territorio provinciale.
COMUNE BORGOMANERO	<p>DI</p> <p>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</p>

Portatore di interesse	Descrizione
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.
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 Lo stato di salute dell'ente

2.1 Il bilancio e la salute economico-finanziaria

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	
Risultato di amministrazione	<i>Risultato di amministrazione/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	2,60	1,77	2,62	
Incidenza dei residui attivi	<i>Residui attivi complessivi/ Entrate complessive (Tit. I, II, III, IV, V)</i>	%	45,83	58,32	52,56	
Incidenza dei residui passivi	<i>Residui passivi complessivi/ Spese complessive (Tit. I, II, III)</i>	%	42,68	55,63	51,16	

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	
Incidenza dei trasferimenti comunali	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	35,38	44,17	44,08	
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	
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	
Intervento comunale	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Popolazione residente</i>	Quota procap.	29,08	33,32	34,47	

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consuntivo 2013	Valore consunt. 2014
Intervento regionale	<i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione/ Popolazione residente</i>	Quota procap.	36,27	25,25	27,94	
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	
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	
Tasso di smaltimento dei residui attivi	<i>Riscossioni in c/residui/ Residui attivi riportati ad inizio anno</i>	%	87,83	80,00	92,23	

2.1.3 Spese

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consuntivo 2014	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	
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	
Incidenza delle spese generali sulle spese correnti	<i>Spese correnti Funzione 1 / Tot. spese correnti Tit. I</i>	%	7,75	7,73	9,09	
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	
Capacità di realizzazione delle spese	<i>Impegni spese correnti (Tit. I)/ Stanziamenti definitivi spese correnti (Tit. I)</i>	%	98,23	99,42	97,90	
Capacità di pagamento	<i>Pagamenti c/competenza spese correnti (Tit. I)/ Impegni spese correnti (Tit. I)</i>	%	64,51	52,01	56,82	
Tasso di smaltimento dei residui passivi	<i>Pagamenti c/residui / Residui passivi riportati a inizio anno</i>	%	93,48	85,70	91,65	

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%.

2.2 Il personale e la salute organizzativa

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore consunt. 2011	Valore consunt. 2012	Valore consuntivo 2014	Valore consunt. 2014
Tasso di assenteismo	<i>gg. totali di assenza/gg. totali lavorate</i>	%	4,67	8,06	5,06	
Provvedimenti disciplinari	<i>N. provvedimenti disciplinari emanati nell'anno/Tot. personale</i>	%	0	0	0	
Incentivazione complessiva	<i>Fondo contrattazione decentrata/ Spesa per il personale (Tit. I, Int. 1)</i>	%	6,75	7,05	7,19	
Capacità di incentivazione	<i>Fondo decentrato, parte variabile/ Tot. personale</i>	euro	120,14	122,63	195,29	
Selettività e merito	<i>N. dipendenti che hanno ottenuto incentivi/ totale personale</i>	N.	29 SU 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

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 Locandiera</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
<p>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.</p> <p>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.</p>	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	

Indicatori di risultato

Indicatore	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 e definizione degli indicatori di qualità e dei tempi medi di erogazione dei servizi	Evidenzia il n. complessivo di servizi su cui si prevede di completare tutte le attività richiamate nell'obiettivo.	N.	2	6		

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

Indicatore	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		

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
<p>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.</p>	Creazione di un gruppo di lavoro strutturato	SETTEMBRE	
	Predisposizione di un avviso pubblico che ufficializzi l'apertura della nuova fase di costruzione in comune	OTTOBRE	
	Creazione di occasioni pubbliche nelle quali informare in merito agli obiettivi del Consorzio	NOVEMBRE	
	Formalizzazione di rapporti di partnership volti alla comune lettura della situazione locale	DICEMBRE	
	Individuazione di primi microprogetti	DICEMBRE	
	Completamento del percorso di definizione dell'Albo degli stakeholder, con mappatura di tutti i soggetti operanti sul territorio	DICEMBRE	

Indicatori di risultato

Indicatore	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		

3.4 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
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Definizione progetto e individuazione degli attori istituzionali e non coinvolti	Aprile	
	Organizzazione della gestione attraverso l'individuazione di specifiche funzioni di supporto	Aprile	
	Accoglienza primo gruppo migranti	Aprile	
	Monitoraggio presenze e nuovi arrivi	Maggio - dicembre	
	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	
	Avvio attività di mediazione mediante incarico a mediatore culturale per accompagnamento all'integrazione e percorso preparazione all'intervista commissione regionale	Maggio	
	Incontri strutturati tra i vari attori coinvolti per la verifica in itinere del progetto	Maggio-dicembre	
	Organizzazione turni presenza personale dipendente Ciss e volontari per gestione igiene ambiente, pasti, igiene biancheria, necessità emergenti	Aprile - dicembre	

Indicatori di risultato

Indicatore	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		
Iniziative ricreative o occupazionali	N. di iniziative organizzate sul territorio che hanno visto il coinvolgimento degli ospiti		0	8		
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		
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		

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
<p>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</p>	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 di risultato

Indicatore	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		

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

Indicatore	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		%	30	80	90	
Tempi medi di bollettazione	Tempi di emissione delle bollette di pagamento agli utenti rispetto al trimestre di riferimento	GG	365	180	180	

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
<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3) Pubblicizzare e dare maggiore visibilità all'attività svolta dal Laboratorio: ottenere nuove opportunità di ordini/commesse.</p> <p>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)</p>	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 redistribuzione 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

Indicatore	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	18	
n. utenti disabili che frequentano contemporaneamente	Misura il n. utenti che frequentano contemporaneamente (stessa fascia oraria)	n.	6	7/8	7	
n. eventi di	Misura il n. di eventi di	n.	0	1	1	

pubblicizzazione	pubblicizzazione					
n. soggetti svantaggiati	Misura il n. di soggetti svantaggiati in carico al CISS e presenti , temporaneamente, in Laboratorio	n.	0	4	4	

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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Attivazione dei contatti della <u>rete territoriale</u> coinvolta per l'annualità in corso :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
	<p>Verifica dei bisogni emergenti e conseguente programmazione delle attività di concerto con tutti gli attori del progetto</p>	APRILE	Aprile
	<p>Svolgimento dei laboratori ludico-creativi su 3 poli:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valstrona - Arola, Cesara, Nonio - Quarne 	GIUGNO/LUGLIO	Giugno/Luglio
	<p>Sui 'poli' territoriali interessati, restituzione alle famiglie dei 'prodotti' dei differenti laboratori ad opera degli animatori delle Associazioni+parrocchie mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -rappresentazioni teatrali -animazioni di gruppo -proiezioni video-foto 	LUGLIO/AGOSTO	Luglio
	<p>Svolgimento dei laboratori ludico-creativi sul polo di Madonna del Sasso e restituzione degli stessi nel periodo natalizio</p>	NOVEMBRE/DICEMBRE	Dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore		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		
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		
N. ore implementate di attività laboratoriali	Misura il nr. di ore/ giornate implementate	N	0	?		

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
<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	
	Ridefinizione del gruppo di utenti coinvolti e progettazione individualizzata	MARZO	
	Preparazione della terra per la semina	APRILE	
	Conoscenza teorica di tempi e qualità delle piante da semina. Avvio di alcune semine	MAGGIO	
	Cura quotidiana dell'orto attraverso la pulizia delle prose dalle erbacce e l'innaffiatura delle stesse	GIUGNO/LUGLIO	
	Preparazione delle prose alle coltivazioni autunnali e semina delle stesse	SETTEMBRE/OTTOBRE	

Indicatori di risultato

Indicatore	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		
Frequenza dell'attività	Numero media di laboratori sul campo nei mesi estivi	N.	4	6		
Volontari coinvolti	N. dei volontari Alessi impiegati nell'attività	N.				

3.10 LA TOMBOLATA

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo (CDSTR)
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	Consumi vo
<p>In linea con quanto fatto negli ultimi anni, continuare la gratificante collaborazione con alcuni Istituti del comprensorio scolastico del Cusio, al fine di :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	
	Individuazione del canovaccio sul quale creare poi la serata (apertura, siparietti in itinere, chiusura)	SETTEMBRE	
	Preparazione e studio, ognuno per le proprie competenze, dei momenti di spettacolo previsti durante la tombolata stessa	SETTEMBRE/DICEMBRE	
	Serie di prove congiunte per montare la serata e pubblicizzazione dell'evento	NOVEMBRE	
	Effettuazione dell'iniziativa	DICEMBRE	

Indicatori di risultato

Indicatore	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	
N. classi coinvolte	Misura il numero di classi con le quali avverrà la collaborazione	Classi	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	

4 Progetti

**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	30	30	30	30	30	20	20	30	30	20	20	20
Integrazione informatica										60	60	60
Albo degli stakeholders	20	20	30	20	30						20	20
Accoglienza e solidarietà		20										
La casa dell'incontro	30		40	20	40							
SAD in linea	20	30		30								
Il laboratorio Fuori orario: da progetto a risorsa						20	40					
Laboratori per crescere						40				20		
Coltivare l'orto								30	30			
La Locandiera						20	20	30	30			
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

In **rosso** i responsabili dei singoli obiettivi

5 I servizi erogati

5.1 Area strategica 1 – Attività amministrative e contabili di supporto

5.1.1 Servizi erogati

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.

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 2014
Segreteria	Numero di provvedimenti deliberativi	Vengono conteggiate le deliberazioni adottate dagli organi di governo	N.	68	70	62	57	
	Numero di determinazione dirigenziali	Vengono conteggiate le determinazioni di impegno di spesa e non adottate dal direttore	N.	277	276	235	249	
Ragioneria ed economato	Numero di mandati di pagamento		N.	3432	3500	3127	3340	
	Numero di reversali d'incasso		N.	439	430	436	421	
	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.	1258	1200	1003	914	
Personale	Numero di dipendenti	Numero di dipendenti facenti parte della dotazione organica dell'Ente	N.	30	29	28	29	
Affari generali	Numero atti protocollati in arrivo		N.	3085	3010	2646	2389	
	Numero atti protocollati in partenza		N.	1845	1811	1699	1715	

5.2 Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione

5.2.1 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 misura	Valore 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 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.	16	19	22	19	
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.	31	36	36	38	
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.	15	17	15	17	
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.	18	29	18	27	

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

5.3.1 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 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 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.	400	380	420	395	
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.	1031	1018	1040	1052	
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.	258	349	324	290	
Integrazione rette per inserimento di anziani in strutture	Anziani ultra 65 anni inseriti in struttura residenziale per i quali	Il servizio integra la retta per gli anziani il cui reddito personale non risulta sufficiente al pagamento delle rette delle strutture nelle quali	N.	43	39	36	42	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 2014
residenziali	l'Ente eroga un'integrazione alla retta	sono inseriti in regime di convenzione o in regime libero qualora non siano 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.	267	256	261	285	
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.	18	20	29	35	
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	8	11	
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.	48	61	66	68	
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.	21	25	18	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.	12	15	12	9	
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.	25	19	20	19	
Incontri in luogo neutro	Numero di minori per i quali vengono attivati incontri 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	

5.3.2 Parametri e standard di qualità

Servizio di assistenza domiciliare

Servizio	Indicatore	wDescrizione	Unità misura	Valore 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 2014
Servizio assistenza domiciliare	di 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	
Servizio assistenza domiciliare	di 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	
Servizio assistenza domiciliare	di Esiti della somministrazione di questionari volti alla rilevazione della customer satisfaction.	L'analisi di customer satisfaction tende ad individuare il livello di coinvolgimento nel servizio dei care giver ed il ritorno da questi percepito in termini di sollievo rispetto ai compiti di cura.						
Servizio assistenza domiciliare	di 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	

Educativa territoriale

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore 2010	Valore 2011	Valore 2012	Valore 2013	Valore previsto 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	
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	
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	
Educativa territoriale minori	Esiti customer satisfaction	Somministrazione di questionari volti alla rilevazione del gradimento espresso dai minori sulle attività di gruppo realizzate dal servizio						

6 Le risorse

6.1 Quadro riassuntivo entrata

TITOLO	CATEGORIA	ACCERTAMENTI 2013	PREVISIONE PLURIENNALE 2014/2016		
			2014	2015	2016
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	1.050.000,00	1.050.000,00
	5^	1.974.770,19	1.903.866,00	1.867.126,00	1.867.126,00
		3.184.837,49	2.992.344,11	2.917.126,00	2.917.126,00
III° Entrate extratributarie	1^	=	2.500,00	=	=
	5^	202.149,68	195.005,00	195.000,00	195.000,00
		202.149,68	197.505,00	195.000,00	195.000,00
V° Entrate derivante dall'accensione si prestiti	1^	246.951,51	823.000,00	800.000,00	780.000,00
		246.951,51	823.000,00	800.000,00	780.000,00

VI°					
Entrate da servizi per conto terzi		317.674,97	291.291,14	291.291,14	291.291,214
		317.674,97	291.291,14	291.291,14	291.291,14
TOTALE GENERALE		3.951.613,65	4.304.140,25	4.203.417,14	4.183.417,14

6.2 Quadro riassuntivo spesa

TITOLO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2013	PREVISIONE PLURIENNALE 2014/2016		
				2014	2015	2016
I° Spese correnti	.01	Personale	936.228,00	940.928,00	938.228,00	938.228,00
	.02	Acquisti	39.186,82	32.000,00	32.000,00	32.000,00
	.03	Prest.servizi	1.878.145,04	1.666.192,54	1.620.159,43	1.620.159,43
	.04	Util.beni di terzi	60.197,85	73.800,00	75.000,00	75.000,00
	.05	Trasferimenti	327.333,02	383.228,57	353.238,57	353.238,57
	.06	Interessi passivi	8.737,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00
	.07	Imposte e tasse	62.500,00	62.700,00	62.500,00	62.500,00
	.11	Fondo riserva		15.000,00	15.000,00	15.000,00
			3.312.327,73	3.189.849,11	3.112.126,00	3.112.126,00
III° Spese per rimborso di prestiti	.01	Rimb. per anticip. di cassa	246.951,51	823.000,00	800.000,00	780.000,00
			246.951,51	823.000,00	800.000,00	780.000,00
IV° Spese per servizi conto terzi			317.674,97	291.291,14	291.291,14	291.291,14
			317.674,97	291.291,14	291.291,14	291.291,14
TOTALE GENERALE			3.875.954,21	4.304.140,25	4.203.417,14	4.183.417,14

6.3 Quadro riassuntivo spesa aree strategiche

PROGETTO	OGGETTO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2013	PLURIENNALE 2014-2015-2016			
					2014	2015	2016	
1	ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI DI SUPPORTO	.01	Personale	196.358,00	202.058,00	199.358,00	199.358,00	
		.02	Acquisti	17.918,63	13.000,00	13.000,00	13.000,00	
		.03	Prest.servizi	59.269,38	62.500,00	58.500,00	58.500,00	
		.04	Util.beni di terzi	4.780,41	4.800,00	=	=	
		.05	Trasferimenti	=	250,00	=	=	
		.06	Interessi passivi	8.737,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	
		.07	Imposte e tasse	14.000,00	14.200,00	14.000,00	14.000,00	
		.11	Fondo riserva					
				301.063,42	327.808,00	315.858,00	300.858,00	
2	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	.01	Personale	116.880,00	116.880,00	116.880,00	116.880,00	
		.02	Acquisti	15.268,19	15.000,00	15.000,00	15.000,00	
		.03	Prest.servizi	295.868,88	280.692,54	280.692,54	280.692,54	
		.04	Util.beni di terzi	38.000,00	45.500,00	45.500,00	45.500,00	
		.05	Trasferimenti	18.150,20	41.000,00	21.000,00	21.000,00	
		.07	Imposte e tasse	8.500,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00	
				492.667,27	507.572,54	487.572,54	487.572,54	
3	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI PER PERSONE IN DIFFICOLTA' E LORO FAMIGLIE	.01	Personale	622.990,00	621.990,00	621.990,00	621.990,00	
		.02	Acquisti	6.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	
		.03	Prest.servizi	1.523.006,78	1.323.000,00	1.280.966,89	1.280.966,89	
		.04	Util.beni di terzi	17.417,44	23.500,00	29.500,00	29.500,00	
		.05	Trasferimenti	309.182,82	341.978,57	332.238,57	332.238,57	

		.06	Interessi passivi	=	=	=	=
		.07	Imposte e tasse	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00
				2.518.597,04	2.354.468,57	2.308.695,46	2.308.695,46
TOTALE GENERALE				3.312.327,73	3.189.849,11	3.112.126,00	3.112.126,00

7 Il ciclo della performance – Ambiti di sviluppo

Il 2013 rappresenta il secondo anno di attuazione del ciclo della performance, così come definito dal D.L.vo n. 150/09 e recepito dal Regolamento consortile degli Uffici e dei servizi.

Il lavoro svolto sugli indicatori nel corso della specifica formazione tenutasi negli scorsi anni consente di incrementare una serie storica di dati utili a definire il livello di "salute" dell'Ente e a focalizzare il livello di efficacia ed efficienza dei servizi più significativi.

Il 2013 rappresenta un anno di consolidamento dell'esperienza avviata nel 2011. Da questo punto di vista, si intende investire:

- sull'attendibilità delle informazioni fornite nel piano della performance e di supporto al calcolo degli indicatori. In particolare occorrerà procedere ad un ripensamento delle procedure gestionali adottate, in quanto i risultati raggiunti con l'implementazione dell'applicativo "ASTER" non sono pari alle attese ed occorre verificare la fattibilità di soluzioni alternative che coniughino flessibilità e semplicità d'uso.
- Sullo sviluppo di indicatori relativi ad altri servizi, in grado di fornire un'adeguata rappresentazione del servizio realmente reso e consentire il benchmarking con servizi analoghi.