



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 2012

05.04.2013

Direttore – Segretario
Dr. Angelo BARBAGLIA

Sommario

1	IL CONSORZIO CISS CUSIO	4
1.1	Le sedi e i contatti	6
1.2	La missione e i valori	6
1.3	Le strategie	7
1.4	I portatori di interessi	8
2	- 2011 IN SINTESI	11
2.1	Il bilancio e la salute economico-finanziaria	11
2.2	Il personale e la salute organizzativa	14
3	LE STRATEGIE E GLI OBIETTIVI PERSEGUITI	15
3.1	RIORGANIZZAZIONE SERVIZI	16
3.2	INFORMATIZZAZIONE PROCESSI	18
3.3	SVILUPPO ATTIVITÀ PUNTO S	20
3.4	PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)	22
3.5	PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)	23
3.6	SPAZIO ADOLESCENTI	25
3.7	IMPARARE L'ACCOGLIENZA	27
3.8	SIAMO SUL WEB	29
3.9	IN SCENA	31
3.10	RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE AZIENDE	33
3.11	TRASPARENZA	34
4	I SERVIZI EROGATI	38
4.1	Area strategica 1 – Attività amministrative e contabili di supporto	39
4.2	Area strategica 2 – Servizi di prevenzione e riabilitazione	42
4.3	Area strategica 3 – Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie	44
5	LE RISORSE	58

5.1	QUADRO RIASSUNTIVO ENTRATA -----	58
5.2	QUADRO RIASSUNTIVO SPESA-----	59
5.3	QUADRO RIASSUNTIVO SPESA AREE STRATEGICHE -----	60

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 Carpugnino, Casale Corte Cerro, Cesara, Germagno, Gravello 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
43.751	43.672	43.554	43.313

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.

Relativamente all'assetto istituzionale dell'Ente, l'anno 2012 ha visto la conclusione di una delicata fase di incertezza, infatti, con deliberazione dell'Assemblea consortile n. 5 del 28.5.2011 era stata avviata la **procedura di liquidazione dell'Ente** in ottemperanza all'art. 2, co. 186 lett. e L. 191/09, che prevedeva lo scioglimento dei Consorzi di funzione. La misura era stata adottata con la finalità di superare la forma consortile garantendo:

- la continuità dei servizi gestiti dal CISS Cusio;
- la continuità dell'assetto organizzativo, risultato di un processo di crescita professionale degli operatori e di integrazione tra i livelli di governo e di gestione, che rappresenta un patrimonio al quale non si intendeva rinunciare, vista l'importanza e la delicatezza dei compiti svolti;
- la continuità dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato in essere;
- la continuità dei rapporti contrattuali in essere.

A seguito dell'emanazione di norme sia nazionali - DL n 95/2012, convertito con L. 135/2012 - che regionali - L.R. n. 11/2012 - l'orientamento verso la soppressione dei consorzi di funzione in ambito dei servizi socio-assistenziali è stato radicalmente modificato, rendendo possibile la conservazione di tali forme associate. L'Assemblea

consortile ha pertanto provveduto con le deliberazioni n. 21 e 24 rispettivamente del 18-9-2012 e del 30-11-2012 a chiudere la fase di liquidazione restituendo all'ente la sua piena operatività a partire dal primo dicembre, giorno in cui il nuovo Consiglio d'amministrazione è entrato in carica.

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
Sportelli secondari	Quarna Sopra, via circonvallazione	0322 950225	sanmaurizio@puntoesse.it
	Valstrona, via Roma, 54	0323 87380	quarna@puntoesse.it
	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

1.3 Le strategie

Area strategica	Missione specifica
Attività amministrative e contabili di supporto	<p>Consentire le migliori condizioni possibili di operatività dei servizi alla persona attraverso le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività di programmazione, di supporto tecnico legale agli organi amministrativi, di organizzazione del lavoro, di direzione e valutazione del personale, svolto dalla direzione; • attività di segreteria, di ragioneria ed economato, di gestione del personale (eccettuata l'elaborazione degli stipendi, esternalizzata a società privata), svolte dallo staff amministrativo
Servizi di prevenzione e di riabilitazione	<p>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</p>
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 32 € 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 propri soci.
ASL VCO	Sulla base di una convenzione prorogata fino al 31.12.2012, i tre Enti gestori del VCO hanno disciplinato i rapporti con l'ASL VCO relativamente ai servizi a valenza socio-sanitaria. 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 "fund raising", 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> <p>Nel corso dell'anno è stato creato un coordinamento regionale degli Enti gestori piemontesi, al quale il CISS Cusio ha aderito, con l'obiettivo di organizzare la presenza e la rappresentanza delle istanze di comune interesse nei confronti dell'amministrazione regionale, dell'ANCI e degli altri portatori di interessi a livello regionale e nazionale.</p>
PROVINCIA DEL VCO	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).

Portatore di interesse	Descrizione
	Gestione diretta di progetti "Fondo Regionale Disabili"
PROVINCIA DI NOVARA	Attraverso apposita convenzione due educatrici SIL si occupano dell'inserimento lavorativo dei disabili L. 68/99.
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.
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 Omnibus Coop Risorse
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, San Vincenzo di Omegna), 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 Centro diurno San Giuseppe Gozzano
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.

Portatore di interesse	Descrizione

2 - 2012 in sintesi

Nel corso dell'esercizio 2012 il Consorzio, come già ricordato sopra, si è trovato in liquidazione, in ottemperanza al dettato normativo che prevede lo scioglimento dei consorzi di funzione (art. 2 co. 186, D. L.vo n. 191/09). Il collegio dei liquidatori ha pertanto operato su di un duplice livello:

- garantire la continuità dei servizi in essere
- supportare i comuni associati nell'individuazione di una soluzione gestionale alternativa.

Per quanto attiene **la continuità dei servizi** la potenzialità operativa dell'Ente non ha subito riduzioni, nel rispetto del mandato assembleare di conservazione della struttura operativa al fine di traghettare i servizi alla nuova modalità gestionale senza penalizzare l'utenza e senza disperdere il patrimonio organizzativo costruito in oltre un decennio di attività. Questo in considerazione del fatto che era intenzione dei comuni proseguire la gestione dei servizi socio-assistenziali in forma associata. Le evoluzioni normative intervenute in corso d'anno hanno consentito di mantenere l'assetto consortile, ritenuto unanimemente ottimale dai comuni associati.

Se sotto il profilo gestionale il 2012 ha visto il definitivo superamento delle prospettive di scioglimento dell'ente, la **pesantissima decurtazione delle risorse regionali** dedicate al settore socio-assistenziale ha minato in modo significativo i margini operativi dell'Ente.

La comunicazione dell'entità dei fondi regionali in prossimità del termine dell'esercizio ha comportato per l'intero anno una situazione di incertezza che ha appesantito la gestione e impedito la programmazione.

Soltanto grazie alla scelta lungimirante di ridurre i servizi in appalto del 25 % a partire dal mese di aprile è stato possibile assorbire una riduzione reale del 31,55 % dei fondi regionali comunicata a novembre.

Solo grazie ad un particolare impegno del personale è stato possibile minimizzare gli effetti sull'utenza di tale riduzione.

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 deprivazione.

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 35,38 %, mentre il trasferimento regionale dal 49,92 è sceso al 44,13 % nel 2011 e solo al 33,17 nel 2012. 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 entrate esterne; tuttavia nel 2012 il livello di compartecipazione da parte dell'utenza ha avuto uno straordinario incremento.

Il sistema, nonostante le difficoltà risulta in equilibrio come dimostrato dal 98,29 % 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 51,82 %, generando una capacità di pagamento del 52,01 %, in riduzione nel 2012 rispetto all'anno precedente, rendendo sempre più pesante il ritardo nei tempi di pagamento.

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 in alcun modo intervenire in modo attivo per modificare la situazione.

2.1.1 Equilibrio finanziario

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
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	97,58	98,29	
Risultato di amministrazione	<i>Risultato di amministrazione/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	2,6		1,77	
Incidenza dei residui attivi	<i>Residui attivi complessivi/Entrate complessive (Tit. I, II, III, IV, V)</i>	%	45,83		58,32	
Incidenza dei residui passivi	<i>Residui passivi complessivi/Spese complessive (Tit. I, II, III)</i>	%	42,68		55,63	

2.1.2 Entrate

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Autonomia finanziaria	<i>Entrate proprie (Tit. I, III)/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	4,21	2,37	7,19	
Incidenza dei trasferimenti comunali	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	35,38	35,15	44,17	
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	45,90	33,37	
Compartecipazione dell'utenza	<i>Entrate da compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>	%	0,82	0,69	7,19	

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Intervento comunale	<i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Popolazione residente</i>	Quota procap. €	29,08	29,20	33,32	
Intervento regionale	<i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione/ Popolazione residente</i>	Quota procap. €	36,27	38,95	25,25	
Capacità di programmaz. delle entrate	<i>Accertamenti entrate correnti (Tit. I, II, III)/ Stanziamenti iniziali entrate correnti (Tit., I, II, III)</i>	%	97,04		96,99	
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	
Tasso di smaltimento dei residui attivi	<i>Riscossioni in c/residui/ Residui attivi riportati ad inizio anno</i>	%	87,83		80,00	

2.1.3 Spese

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Rigidità della spesa	<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>	%	26,57	51,15	31,96	
Incidenza delle spese di personale sulle spese correnti	<i>Spesa personale (Tit. I, int. 1)/ Spese correnti (Tit. I)</i>	%	25,55	26,72	29,04	
Incidenza delle spese generali sulle spese correnti	<i>Spese correnti Funzione 1 / Tot. spese correnti Tit. I</i>	%	7,75	8,76	7,73	
Capacità di programmazione e delle spese	<i>Impegni spese correnti (Tit. I)/ Stanziamenti iniziali spese correnti (Tit. I)</i>	%	99,08		98,69	
Capacità di realizzazione delle spese	<i>Impegni spese correnti (Tit. I)/ Stanziamenti definitivi spese correnti (Tit. I)</i>	%	98,23		99,42	
Capacità di pagamento	<i>Pagamenti c/competenza spese correnti (Tit. I)/ Impegni spese correnti (Tit. I)</i>	%	64,51		52,01	
Tasso di smaltimento dei residui passivi	<i>Pagamenti c/residui / Residui passivi riportati a inizio anno</i>	%	93,48		85,70	

2.2 Il personale e la salute organizzativa

Relativamente alla gestione delle risorse umane l'Ente risulta particolarmente povero di assistenti sociali e di educatori professionali nel servizio 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.

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 2012 è stato l'anno in cui è stato messo a regime il 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.

Il tasso di assenteismo risulta in forte crescita in quanto influenzato dalla concessione di un periodo di aspettativa ad una dipendente che si è poi licenziata per ragioni personali nel 2013 e da alcuni infortuni.

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Tasso di assenteismo	<i>gg. totali di assenza/gg. totali lavorate</i>	%	4,67		8,06	
Provvedimenti disciplinari	<i>N. provvedimenti disciplinari emanati nell'anno/Tot. personale</i>	%	0		0	
Incentivazione complessiva	<i>Fondo contrattazione decentrata/ Spesa per il personale (Tit. I, Int. 1)</i>	%	6,75	6,55	7,05	
Capacità di incentivazione	<i>Fondo decentrato, parte variabile/ Tot. personale</i>	€		120,14	122,63	
Selettività e merito	<i>N. dipendenti che hanno ottenuto incentivi/ totale personale</i>	N.	29 su 29		29/29	
Differenziazione dei premi	<i>Premio min erogato/ premio max erogato</i>	%			41,3	

3 Le strategie e gli obiettivi perseguiti

Area strategica	Finalità (2012 – 2014)	Obiettivo 2012
Attività amministrative e contabili di supporto	Supporto ai decisori politici nella gestione del processo di liquidazione dell'Ente in funzione della sua trasformazione in una forma gestionale in linea con la normativa vigente ed all'interno di un quadro di sviluppo provinciale.	
	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>Informatizzazione processi</i> <i>Sviluppo attività Punto S</i>
	Favorire un'efficace azione "di rete" ed una corretta relazione tra il consorzio ed i suoi portatori di interesse (utenti, ASL, terzo settore, associazioni, fornitori, finanziatori, comune, provincia, regione, ecc)	<i>Trasparenza</i>
	Riduzione dei costi di esercizio al fine di garantire l'equilibrio finanziario dell'Ente	<i>Riorganizzazione servizi</i>
Servizi di prevenzione e di riabilitazione	Sviluppo della rete territoriale attorno ai servizi disabili e miglioramento della capacità comunicativa verso l'esterno	<i>Imparare l'accoglienza</i> <i>Siamo sul WEB</i> <i>Responsabilità sociale delle aziende</i>
	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari	<i>In scena</i>
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>Riorganizzazione servizi in relazione alla riduzione di budget contenendo al massimo la riduzione di prestazioni</i> <i>Progetto educativo individualizzato</i> <i>Spazio adolescenti</i>
	Riorganizzazione del lavoro degli Operatori socio sanitari nella direzione di una diversificazione delle tipologie di attività svolte.	<i>Piano assistenziale individualizzato</i>

3.1 RIORGANIZZAZIONE SERVIZI

Area strategica	Tutte
Unità organizzativa	
Responsabile	Dr. Angelo Barbaglia

Finalità 2012- 2014	
---------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
<p>La riduzione dei trasferimenti regionali impone una riorganizzazione complessiva dei servizi in funzione di un sensibile contenimento della spesa. La riduzione dovrà essere condotta secondo le seguenti linee:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento del livello quali-quantitativo più elevato possibile • Limitazione le riduzioni alle situazioni che dispongono comunque di risorse alternative • Monitoraggio dei casi per garantire l'intervento nel caso dell'insorgere di criticità <p>La riorganizzazione dovrà coincidere con l'implementazione del "sistema di qualità" con la gestione dei nuovi indicatori di risultato per i servizi SAD e ETM.</p>	Definizione dei criteri e condivisione della metodologia per l'intervento	FEBBRAIO	MARZO
	Condivisione dei criteri e della linea d'intervento con OSS ed educatori	MARZO	MARZO
	Definizione delle misure da attuare e comunicazione agli interessati della variazione del progetto individuale	MARZO	MARZO
	Implementazione delle modalità di rilevazione dei dati necessari all'attivazione del "sistema di qualità"	SETTEMBRE	SETTEMBRE
	Monitoraggio periodico dei casi coinvolti	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Aree soggette a riorganizzazione	Descrive le aree di attività coinvolte dagli interventi di riorganizzazione che comportino risparmi per l'ente	N	0	3	3	
N. progetti individuali oggetto di rimodulazione/Total e progetti individuali	Evidenzia il numero di progetti individuali per i quali sono state apportate riduzioni sugli interventi garantiti	%	0	10	12	

attivi nell'anno Importo dei risparmi ottenuti a seguito delle rimodulazioni	Evidenzia l'importo delle risorse che è stato possibile recuperare grazie alle rimodulazioni dei progetti individuali.	€	0	180.000	180.000	
---	--	---	---	---------	---------	--

Report al 31/12/2012

La riorganizzazione è stata definita nelle sue linee essenziali nel primo trimestre ed attuata a partire dal giorno 1 aprile, questo ha consentito un consistente risparmio economico, grazie al quale è stata garantita la chiusura in pareggio dell'esercizio 2012. La misura ha comportato un sacrificio importante per i lavoratori dei servizi in appalto e per i dipendenti che hanno dovuto rivedere la propria attività; i passaggi sono stati definiti attraverso un processo negoziale con il sindacato. I sacrifici per l'utenza sono stati comunque minimi ed è sempre stato garantito un supporto adeguato alle situazione di maggior fragilità.

3.2 INFORMATIZZAZIONE PROCESSI

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

Finalità 2012 – 2014	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 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Completare la messa a punto del sistema gestionale ASTER, dopo una serie di modifiche ed adattamenti alla realtà locale, ed attivare la gestione a regime, al fine di: <ul style="list-style-type: none"> gestire completamente le cartelle sociali; fornire la base dati aggiornata per la rilevazione ISTAT ed i flussi di dati regionali; fornire gli output necessari alla definizione degli indicatori previsti dal "sistema di qualità"; supportare i processi di erogazione di contributi economici e di servizi. 	Completamento degli adeguamenti della procedura ASTER, in collaborazione con gli altri enti gestori del VCO	MAGGIO	
	Verifica delle cartelle inserite e completamento della base dati	AGOSTO	OTTOBRE
	Informatizzazione dei processi di erogazione di contributi economici (assistenza economica, gestione rette)	SETTEMBRE	SETTEMBRE
	Informatizzazione del reporting previsto dal "sistema di qualità"	OTTOBRE	SETTEMBRE
	Gestione complessiva del servizio di assistenza domiciliare	NOVEMBRE	DICEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misurata	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Cartelle aperte in ASTER/Totale casi in carico al 31/12/12	Numero di cartelle aperte sul totale dei casi in carico	%	50	95	80	
% di progetti individuali nei quali è coinvolta l'UVG	Percentuale di gestione del processo di erogazione SAD, contributi DGR 39, inserimento in struttura, integrazione rette	%	0	100	100	
% di progetti individuali con erogazione di contributi economici gestiti in ASTER sul totale al 31/12/12	Evidenzia la percentuale di progetti individuali in carico al 31/12/12, inerenti all'erogazione di contributi economici, che sono gestiti tramite ASTER.	%	0	100	100	

Le difficoltà di implementazione della procedura ASTER hanno riguardato anche l'attività dell'anno 2012, esistono problemi di fondo legati all'incapacità da parte del fornitore di intervenire in modo sostanziale sulla procedura per renderla rispondente alle esigenze manifestate dai consorzi del VCO. Nonostante l'impegno profuso rimangono grossi problemi, evidenziati da un report riassuntivo elaborato dal CISS Cusio in collaborazione con il Consorzio di Verbania. In ogni caso sono stati attivate le funzioni che meglio erano in grado di rispondere alle nostre esigenze: è stata completata la gestione del servizio di assistenza economica e quella del Servizio di assistenza domiciliare.

3.3 SVILUPPO ATTIVITÀ PUNTO S

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	
Responsabile	AS Giulia Castoldi

Finalità 2012 – 2014	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 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Sviluppare le attività degli sportelli unici d'accesso ai servizi socio-sanitari (Punto S) verso un completamento dell'offerta di servizi integrati e di soluzioni informative.	Creazione di un'équipe mista a livello socio-sanitario	LUGLIO	OTTOBRE
	Revisione delle schede prodotto al fine di aggiornare le informazioni presenti sul portale	SETTEMBRE	
	Revisione della modulistica, adeguandone i contenuti e rendendola disponibile in formato digitale	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. contatti censiti	Numero contatti di primo accesso al Punto S registrati	N.		100		

Report al 31/12/2012

La realizzazione del progetto ha dovuto fare i conti con il sostanziale disinteresse dell'ASL VCO nel procedere lungo il percorso dell'integrazione socio-sanitaria. Purtroppo si è confermato quanto già verificatosi nella fase di avvio del Punto S, quando di fatto i Consorzi hanno sostenuto completamente tutto l'onere organizzativo dello start up. Questa mancanza di collaborazione, dovuta probabilmente alla situazione di grande trasformazione del sistema sanitario piemontese, ha reso impossibile un intervento sulle procedure di presa in carico e di integrazione più spinta delle risposte all'utenza.

Nonostante tale premessa il CISS Cusio ha lavorato comunque sugli aspetti dove è stato possibile agire in autonomia, procedendo su alcune direttrici principali:

- Forte stimolo alla prosecuzione della punto del sistema informatico di gestione della cartella socio-sanitaria ASTER;
- Revisione della modulistica e digitalizzazione della modulistica ora disponibile in rete;

- Scelta di incanalare tutte le prese in carico socio-sanitarie attraverso i canali delle Unità di valutazione previste, superando l'approccio "caso per caso" utilizzato da alcuni settori della sanità (DSM, NPI...).

L'instabilità del sistema informatico non ha consentito una sistematica registrazione del numero dei contatti di primo accesso, in ogni caso gli sportelli Punto S hanno funzionato regolarmente in tutte le sedi esclusivamente grazie all'attività del personale sociale.

3.4 PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	Distretti territoriali
Responsabile	AS Elena Gioncada

Finalità 2012 – 2014	Riorganizzazione del lavoro degli Operatori socio sanitari nella direzione di una diversificazione delle tipologie di attività svolte.
-----------------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Diffondere in modo generalizzato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), quale strumento: <ul style="list-style-type: none"> • di raccordo e trasparenza nelle relazioni famiglia/servizi e assistente sociale/OSS; • di supporto all'applicazione del "sistema di qualità", garantendo la produzione degli output necessari all'elaborazione degli indicatori previsti. 	Analisi di modelli di PAI esistenti ed individuazione dello strumento più adeguato	GIUGNO	LUGLIO
	Verifica della possibilità di una gestione informatizzata del PAI	LUGLIO	OTTOBRE
	Definizione apparato di dati da monitorare e relativa metodologia di rilevazione	LUGLIO	LUGLIO
	Formazione del personale coinvolto	SETTEMBRE	SETTEMBRE
	Avvio sperimentale su alcuni casi campione	OTTOBRE	OTTOBRE
	Messa a regime del sistema	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
PAI messi a regime	Percentuale dei PAI completati sul totale dei casi in carico	%	0	80	95	
Personale coinvolto	Percentuale di operatori coinvolti nella implementazione dei PAI	%	0	95	100	

Report al 31/12/2012

La redazione scritta dei PAI per tutti gli utenti del SAD ha rappresentato l'attività prioritaria che ha coinvolto in un lavoro collettivo tutto il personale addetto (assistenti sociali e OSS). Ha rappresentato l'occasione per ripensare le attività svolte e l'appropriatezza dei interventi in un quadro di confronto tra i diversi livelli di competenze. Complessivamente la collaborazione è stata proficua. Un punto critico è stato ancora una volta rappresentato dall'applicativo ASTER, che risulta particolarmente rigido. In ogni caso è stato scelto un approccio pragmatico, consistente nell'utilizzare le funzionalità esistenti cercando di perseguire l'obiettivo al livello più elevato senza comunque attendere adattamenti ad hoc. Le parti non gestibili con l'applicativo, per il momento, saranno gestite con file di word.

3.5 PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	Distretti territoriali
Responsabile	Roda Balzarini Franca

Finalità 2012 – 2014	Diversificare l'offerta di servizi a sostegno della genitorialità e dei minori a rischio
-----------------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
<p>Garantire l'adozione e l'utilizzo sistematici del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), come strumento ordinario di lavoro che consenta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ottimizzare l'utilizzo delle risorse educative nelle attività rivolte ai minori, attraverso un monitoraggio più puntuale dei progetti individuali; formalizzare gli obiettivi e di verificarne periodicamente il raggiungimento; supportare l'applicazione del "sistema di qualità", garantendo la produzione degli output necessari all'elaborazione degli indicatori previsti. 	Definizione di un PEI standard da parte dell'equipe di educatori in collaborazione con un rappresentante del Servizio sociale professionale	GIUGNO	GIUGNO
	Definizione apparato di dati da monitorare e relativa metodologia di rilevazione	LUGLIO	LUGLIO
	Condivisione con tutti gli Assistenti sociali della soluzione prescelta e verifica della sua possibile gestione attraverso ASTER	LUGLIO	SETTEMBRE
	Eventuale adeguamento delle procedura informatica	SETTEMBRE	
	Redazione dei singoli PEI	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
PEI a regime	Percentuale dei PEI completati sul totale dei casi in carico	%	0	90	50%	
Personale coinvolto	Percentuale di operatori coinvolti nella implementazione dei PEI	%	0	100	100%	

Report al 31/12/2012

Come nel progetto precedente, il lavoro si è svolto coinvolgendo tutti gli operatori del Servizio sociale professionale e del Servizio educativo minori. La riflessione sulle metodologie operative e sugli obiettivi dei progetti ha consentito di porre le basi di un'attività più strutturata, dove la definizione condivisa delle fasi secondo uno schema unitario, permette di valutare i progetti individuali in chiave di efficienza ed efficacia.

L'opzione per un'attività approfondita di revisione di tutti i progetti in essere ha comportato un prolungamento dei tempi rispetto a quanto previsto, trattandosi di un lavoro che si è aggiunto alle incombenze di un servizio, quello dell'ETM, particolarmente sovraccarico.

3.6 SPAZIO ADOLESCENTI

Area strategica	Servizi socio-assistenziali per persone in difficoltà e per le loro famiglie
Unità organizzativa	Educativa territoriale
Responsabile	AS Antonella Gioira

Finalità 2012 – 2014	Diversificare l'offerta di servizi a sostegno della genitorialità e dei minori a rischio
-----------------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Il progetto avviato nel 2011 per quanto riguarda la progettazione e l'allestimento degli spazi entra in piena attività nell'anno in corso. In collaborazione con l'associazione "Contorno Viola" verranno inseriti adolescenti dai 13 ai 19 anni seguiti dal servizio di educativa territoriale all'interno di momenti comuni e di discussione mirati alla prevenzione, con adulti esperti o peer educator, di tematiche come droga, alcool e sessualità.	Avvio della conoscenza del progetto con momenti di presenza presso il nostro appartamento minori da parte di psicologo di "Contorno viola"	MARZO	MARZO
	Sviluppo di attività integrate	NOVEMBRE	SETTEMBRE
	Valutazione del percorso	DICEMBRE	NOVEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. utenti coinvolti	N. adolescenti seguiti dal SET ed inseriti nello Spazio adolescenti	N	10	18	15	
Presenze operatori di New Space presso i gruppi SET	N. di incontri svolti da Educatori o psicologi presso l'appartamento minori del CISS	N	0	5	3	

Report al 31/12/2012

L'attività si è svolta secondo le previsioni, nel filone che già da tempo viene esplorato, quello di aprire le attività del Servizio di educativa territoriale minori alle opportunità aggregative offerte dal territorio.

L'attività si è rivolta verso la prevenzione del disagio e si è posta come obiettivi principali quelli di una maggiore informazione dei ragazzi rispetto alle tematiche delle malattie sessualmente trasmissibili, dei metodi contraccettivi e delle dipendenze; di una apertura del servizio sul territorio e sui suoi progetti; della possibilità dei ragazzi seguiti di conoscere i peers, altri ragazzi coetanei, o di poco più grandi, maggiormente consapevoli dei suddetti temi e di una cittadinanza attiva.

Nel corso del piccolo gruppo gli educatori hanno fatto visionare ai ragazzi i video spot di Contorno Viola sulle malattie sessualmente trasmissibili cercando poi momenti di riflessione su

questi temi. Si è inoltre provveduto ad attivare un profilo Facebook di gruppo con lo scopo di mantenere un legame con i ragazzi coinvolti. E' stata infine sviluppata un'apposita App, che consente l'accesso ai servizi socio-sanitari da parte degli adolescenti in forma diretta e anonima.

3.7 IMPARARE L'ACCOGLIENZA

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

Finalità 2012 – 2014	Sviluppo della rete territoriale attorno ai servizi disabili e miglioramento della capacità comunicativa verso l'esterno
-----------------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Coinvolgere gli istituti scolastici per una loro sensibilizzazione in materia di disabilità e per favorire momenti di socializzazione dei ragazzi in carico al centro diurno. La creazione di un rapporto con i giovani studenti, oltre a favorire la crescita di una cultura dell'accoglienza, è vista anche in funzione dell'obiettivo di stimolare esperienze di volontariato attivo in favore delle persone disabili in carico al servizio.	Definizione del progetto ed individuazione delle scuole disponibili	GENNAIO	GENNAIO
	Iniziative informative e di conoscenza reciproca tra le classi selezionate e il ragazzi disabili	FEBBRAIO	FEBBRAIO
	Raccolta di elaborati sul tema della disabilità	APRILE	MAGGIO
	Valutazione degli elaborati ed iniziativa finale di festa insieme	GIUGNO	GIUGNO
	Riprogrammazione di un percorso di attività per l'anno scolastico 2012/13.	OTTOBRE	NOVEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. classi coinvolte	Misura il numero di classi scolastiche che aderiscono al percorso annuale nell'anno scolastico 2011/2012	N	4	6	9	
N. ore di lavoro congiunto	Misura il numero di ore di attività svolta dagli educatori presso le scuole aderenti	N.	4	8	11	

Report al 31/12/2012

Il coinvolgimento degli istituti scolastici nelle attività del Centro diurno rappresentano un'opportunità di lavorare sulla cultura dell'accoglienza e dell'integrazione delle diversità, rispetto ad una popolazione, quella giovanile, che in modo talvolta sorprendente rispetto allo stereotipo più diffuso, dimostra grandi risorse di disponibilità e di apertura. La realizzazione di questo progetto ha confermato ancora una volta come il lavoro sulla conoscenza reciproca aiuti il superamento

delle difficoltà di relazione e le esperienze di integrazione reale muovano immediatamente il desiderio di approfondire l'esperienza, ad esempio attraverso attività di volontariato.

3.8 SIAMO SUL WEB

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

Finalità 2012 – 2014	Sviluppo della rete territoriale attorno ai servizi disabili e miglioramento della capacità comunicativa verso l'esterno
----------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
<p>Creare, all'interno del sito del Consorzio, un "giornalino" on line mensile, che possa "raccontare" attraverso brevi articoli e soprattutto immagini le varie attività del Servizio disabili, rappresentando uno spazio nuovo di creatività e di sviluppo di competenze. Il lavoro sulle immagini, iniziato lo scorso anno, verrà allargato ad altri utenti ed in particolare ai ragazzi del SIL, che saranno coinvolti nella sperimentazione di una nuova modalità espressiva per raccontare e raccontarsi, ampliando così le proprie competenze comunicative, abilità trasversale rilevante nell'ambito dell'esperienza lavorativa. Il giornalino sarà uno strumento per le famiglie per "vedere" la quotidianità dei propri figli e uno strumento di sensibilizzazione da rivolgere all'esterno.</p>	Creazione di uno spazio all'interno del sito del ciss	MAGGIO	MAGGIO
	Preparazione dei testi e scelta del materiale da inserire coinvolgendo gli utenti CDSTR	LUGLIO	
	Svolgimento del corso di fotografia c/o il Laboratorio Fotografico ubicato nei locali del CDSTR fuori dagli orari di frequenza degli utenti CDSTR	SETTEMBRE/NOVEMBRE	NOVEMBRE
	Elaborazione del materiale prodotto dal Laboratorio Fotografico SIL e inserimento del materiale nel sito ad opera dei ragazzi SIL	NOVEMBRE	NOVEMBRE
	Pubblicizzazione del servizio e coinvolgimento di ulteriori soggetti esterni nella creazione dei contenuti del giornalino	NOVEMBRE	DICEMBRE
	" Inaugurazione" ufficiale SITO in contemporanea alla mostra diversa arte	DICEMBRE	DICEMBRE

Indicatore		Unità misur a	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consunti vo (2012) (c)	Scostamen to (d=c-b)
N. utenti coinvolti nella realizzazione del giornalino	Misura il numero di utenti che possono essere coinvolti	N.	0	12	12	
N. famiglie	Famiglie che possono autonomamente accedere al sito anche previa istruzione	N.	0	12	12	
N. edizioni del giornalino realizzate	Pur prevedendo un costante aggiornamento dei contenuti del sito, dovrà essere rilevabile dall'utenza l'avvicendamento delle edizioni assumendo le modalità di un notiziario periodico	N	0	3	1	

Report al 31/12/2012

La creazione di un sito apposito gestito dal Servizio disabili rappresenta un'ulteriore apertura al territorio di attività che tradizionalmente hanno sofferto di un'eccessiva chiusura sulle proprie attività, rivolte per lo più all'interno. Si è deciso di sperimentare sia lo sviluppo di un sito apposito, collegato al sito principale del Consorzio, ma si è nel contempo sperimentata anche la presenza con un gruppo apposito sui social network, che sembra rendere più dinamica la relazione e più fruibili i contenuti multimediali, che stanno diventando particolarmente ricchi.

3.9 IN SCENA

Area strategica	Servizi di prevenzione e di riabilitazione
Unità organizzativa	Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo (CDSTR)
Responsabile	E. P. Alessandra Giacomuzzi

Finalità 2012 – 2014	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari
----------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Realizzare uno o più eventi teatrali aperti alle famiglie, a tutti gli amici del CDSTR ed al pubblico in generale , coinvolgendo gli utenti del CDSTR e del SIL in attività di animazione teatrale che consentano di sviluppare autonomia e nuove competenze relazionali all'interno di un ambito che stimoli la creatività e la fiducia in se stessi.	Preparazione di uno spettacolo teatrale che veda coinvolti utenti e persone esterne.	GENNAIO/MAGGIO	GENNAIO/MAGGIO
	Creazione dello scenario e dei materiali necessari allo spettacolo in collaborazione con il volontariato	MAGGIO	MAGGIO
	Realizzazione dell'evento teatrale aperto alle famiglie, a tutti gli amici del CDSTR ed al pubblico in generale	GIUGNO	GIUGNO

Indicatore		Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) ©	Scostamento (d=c-b)
N. utenti del CDSTR coinvolti nell'iniziativa	Utenti frequentanti il Centro diurno in possesso delle necessarie abilità	N	5	7	7	
N. utenti SIL coinvolti nell'iniziativa	Utenti del servizio inserimenti lavorativi coinvolti	N	5	5	4	
N. ragazzi ARCADEMIA coinvolti nell'iniziativa	Volontari appartenenti all'associazione teatrale coinvolti nell'attività	N	0	4	3	

Report al 31/12/2012

L'attività teatrale senza dubbio rappresenta uno dei migliori successi tra le attività del servizio disabili. Costituisce un'opportunità di integrazione, sia tra giovani disabili con livelli diversi di risorse, sia con persone estranee al servizio, dove la grande varietà di possibilità espressive offre ad ognuno l'opportunità di svolgere un ruolo, che esprima al massimo le proprie risorse. Le attività di laboratorio teatrale, che da alcuni anni ormai fanno parte dell'offerta del nostro servizio, in

collaborazione con l'Associazione ARCADEMIA, hanno visto un costante miglioramento della qualità delle performance, sia a livello individuale che come collettivo, con una costante riduzione delle necessità di intervento di supporto da parte dell'istruttore.

3.10 RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE AZIENDE

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

Finalità 2012 – 2014	Sviluppo di attività che comportino integrazione delle persone disabili sul territorio, sviluppo dell'autonomia e maggior sostegno ai nuclei familiari
-----------------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Promuovere l'adesione di nuove aziende operanti nelle Province di Novara e VCO al Progetto CSR, ed incrementare la collaborazione con quelle già aderenti, nelle aree di intervento: <ul style="list-style-type: none"> • "iniziative a favore della comunità -> supporto a iniziative socio-assistenziali"; • "iniziative per la qualità del lavoro -> opportunità per le categorie deboli->disabili". 	Individuazione delle aziende a cui proporre l'adesione al progetto CSR Piemonte	LUGLIO	LUGLIO
	Contatti telefonici e incontri di presentazione	SETTEMBRE/OTTOBRE	SETTEMBRE
	Ipotesi di definizione ambiti di collaborazione	NOVEMBRE	OTTOBRE
	Predisposizione elenco aziende da candidare alla rete delle imprese socialmente responsabili del VCO – anno 2013 e stesura domande di partecipazione	DICEMBRE	NOVEMBRE

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Aziende della Provincia di Novara coinvolte nel progetto	Misura il n. di aziende coinvolte nel progetto	n.	0	2	3	
Aziende della Provincia di Verbania coinvolte nel progetto	Misura il n. di aziende coinvolte nel progetto	n.	2	4	4	

Report al 31/12/2012

L'attività è stata svolta secondo i programmi con una risposta adeguata da parte delle aziende del territorio.

3.11 TRASPARENZA

Area strategica	Attività amministrative e contabili di supporto
Unità organizzativa	
Responsabile	

Finalità 2012 – 2014	Favorire un'efficace azione "di rete" ed una corretta relazione tra il consorzio ed i suoi portatori di interesse (utenti, ASL, terzo settore, associazioni, fornitori, finanziatori, comune, provincia, regione, ecc)
----------------------	--

Obiettivo 2012	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Attuare una revisione delle strategie comunicative rivolte agli stakeholder esterni, finalizzata a rinforzare la rete di relazioni con i partner del III settore e garantire gli adempimenti relativi alla trasparenza dell'azione amministrativa.	Analisi del sito attuale e verifica della sua rispondenza alla normativa sulla trasparenza	LUGLIO	SETTEMBRE
	Analisi delle modalità relazionali con gli stakeholder attivi	SETTEMBRE	SETTEMBRE
	Implementazione nel sito degli adeguamenti necessari	OTTOBRE	DICEMBRE
	Definizione di un documento di misure volte a consolidare le relazioni	DICEMBRE	

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2011) (a)	Valore atteso (2012) (b)	Valore consuntivo (2012) (c)	Scostamento (d=c-b)
Completezza della sezione "Trasparenza e merito"	Misura della rispondenza delle informazioni effettivamente presenti sul sito rispetto ai contenuti previsti dalla normativa	%	30	100	100	

Report al 31/12/2012

Il presente progetto vuole rispondere alla tendenza ormai consolidata di fare del sito web dell'ente il canale d'accesso preferenziale per garantire le esigenze di trasparenza e di conoscibilità delle attività svolte e del funzionamento dell'organizzazione interna. Anche la più recente evoluzione normativa amplifica ulteriormente l'ambito di informazioni che devono essere accessibili dal sito, ponendo in capo all'ente un dovere di reporting e di pubblicazione estremamente oneroso, soprattutto per enti dalla struttura amministrativa così essenziale. In ogni caso si è provveduto alla complessiva ristrutturazione del sito, ottimizzando i link interni tra le

diverse sezioni e strutturando una partizione completa dedicata alla pubblicazione delle diverse tipologie di informazioni.

E' stata rinviata al prossimo anno la definizione di un documento che definisca il rapporto con gli stakeholders il quanto l'incremento degli adempimenti previsti dalla normativa emanata in corso d'anno hanno imposto un altro ordine di priorità.

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		
RIORGANIZZAZIONE SERVIZI	20%	20%	20%	20%	20%	10%	10%	10%	10%	10%		
INFORMATIZZAZIONE PROCESSI	20%	40%	20%	20%	20%	10%	10%	10%	10%	40%	40%	40%
SVILUPPO PUNTO S	40%	10%	10%	10%	10%							
PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)	10%	20%		40%	10%						20%	
PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)	10%	10%	10%	10%	40%							20%
SPAZIO ADOLESCENTI			40%									
IMPARARE L'ACCOGLIENZA								20%	40%			
SIAMO SUL WEB						20%	40%	20%	20%			
IN SCENA						20%	20%	40%	20%			
RESPONSABILITA' SOCIALE AZIENDE						40%	20%					
TRASPARENZA										50%	40%	40%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

In rosso i responsabili dei singoli obiettivi

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.** 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 del programmi, dal report di controllo e dalla relazione al rendiconto di gestione. In tali documenti, coerentemente con quanto definito dal piano di zona, sono espressi le finalità e gli obiettivi, nonché le risorse finanziarie, umane e strumentali finalizzate al loro conseguimento.

Attività 2012 – E' stata data continuità al percorso di gestione del ciclo della performance, così come emerso dall'attività di riorganizzazione realizzata lo scorso anno. Nel corso dell'anno è stato affrontato il problema della decurtazione delle risorse regionali, attraverso una riduzione e riorganizzazione dei servizi; si è provveduto inoltre alla chiusura della fase di liquidazione, con l'insediamento del nuovo CdA.

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 2012 – La situazione di precarietà nella quale il sistema piemontese dei servizi si è venuto a trovare nel suo complesso non ha consentito di proseguire le attività di programmazione al tavolo del Piano di zona, mentre si è privilegiato il raccordo con l'insieme degli enti gestori piemontesi, aderendo al coordinamento che si è venuto a creare, con l'obiettivo di rappresentare a livello regionale le istanze che si ritengono essenziali per la sopravvivenza di una realtà che ha saputo dimostrare grande capacità di risposta fino a quando sorretta da un flusso di risorse certe ed adeguate.

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 va a scadenza al

31.12.2012. 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 2012: E' stata definita la proroga di un anno della convenzione, mantenendo invariata la quota pro-capite di 8 €/abitante. Le difficoltà finanziarie e la riorganizzazione in cui si trova la sanità non ha consentito di sviluppare programmi di sviluppo a lungo termine. Relativamente al tema dei punti unici d'accesso ai servizi si è già avuto modo di trattare sopra.

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 2012: 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. Il risultato forse più rilevante è stato che i comuni associati hanno avuto a disposizione un quadro completo delle attività che li riguardano con un confronto dettagliato tra le risorse erogate dal CISS per ciascun territorio e la contribuzione comunale erogata.

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 2012: 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 una situazione di costante deficitarietà, che in alcuni momenti si è pericolosamente avvicinato al limite consentito, con una spesa per interessi triplicata rispetto all'anno precedente.

Il servizio ha inoltre fatto fronte ad una serie di nuove incombenze ed adempimenti previste dalla normativa (acquisizione del DURC prima di effettuare i pagamenti, acquisizione di informazioni relative alla tracciabilità dei pagamenti, ecc.).

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 2012: in corso d'anno si è avuta la dimissione di un'OSS, mentre il restante personale non ha subito variazioni. Sono state espletate selezioni ad evidenza pubblica per l'affidamento a partire dal 1-1-2013 del servizio di elaborazione delle paghe, del servizio di Responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente; complessivamente è stato conseguito un significativo risparmio.

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 2012: 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 2012: anche le attività del Centro sono state interessate da una riorganizzazione in riduzione, tuttavia il riflesso sull'utenza è stato estremamente limitato ed ha riguardato esclusivamente alcuni casi. Nel complesso, grazie alla disponibilità e flessibilità delle operatrici l'erogazione del servizio non ha subito modifiche rilevanti.

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

- musicoterapia
- attività sportiva e natatoria
- teatro
- cucina.

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 2012: 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, in un'ottica di collaborazione volta a ridurre i disagi all'utenza derivanti dalla riorganizzazione.

Contenuti e finalità: Il Laboratorio opera al fine di garantire alla persona disabile l'apprendimento di competenze tecniche e di capacità relazionali in contesti che facilitino 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. 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 2012: Permane una forte limitazione allo sviluppo delle potenzialità del Laboratorio nei locali estremamente limitati e poco confortevoli messi a disposizione a titolo gratuito dall'Amministrazione comunale di Omegna. Al momento non sembra percorribile una ricollocazione, che finirebbe per essere inevitabilmente più onerosa.

L'intensa ricerca di ditte disponibili a fornire lavori al laboratorio ha consentito di perseguire un aumento dei corrispettivi pur in un quadro di generale riduzione delle opportunità lavorative.

È stato avviato una nuova attività consistente nella realizzazione di prodotti in mosaico incollando tessere vitree su supporti vari. Il personale ha seguito un corso apposito per apprendere le tecniche necessarie; in questo modo si dispone di un'attività alla quale gli utenti possono essere adibiti nel caso di scarsità di lavoro sulle altre commesse. I prodotti ricavati risultano di ottima qualità ed hanno trovato buon gradimento in occasione delle vendite di beneficenza di fine anno.

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 2012: le attività finanziate dal Fondo UNRRA si sono interrotte al mese di marzo, al termine del progetto avviato l'anno precedente.

Grazie ad un ulteriore finanziamento ottenuto in collaborazione con la Cooperativa sociale Anteo dalla Fondazione comunitaria del VCO è stato possibile riavviare a partire dall'autunno una serie di attività presso l'appartamento, per gruppi di utenti suddivisi in base al livello di autonomia. Il nuovo progetto non consente di prevedere il pernottamento, ma si concentra in attività pomeridiane e/o serali volte alla partecipazione ad opportunità aggregative offerte dal territorio.

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 2012: L'avvio ad aprile degli sportelli unici socio-sanitari ha consentito di arricchire le competenze del servizio sul versante dell'integrazione socio-sanitaria; gli sportelli, grazie ad una specifica formazione del personale ed alla disponibilità di schede prodotte dettagliate, sono in grado di fornire agli utenti le informazioni necessarie all'avvio di una molteplicità di processi, anche di carattere squisitamente sanitario.

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 2012: 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, competenti in materia di edilizia sociale, non sempre risultano chiari e la generale mancanza di soluzioni portano talvolta al "rimpallo" delle situazioni, senza un'adeguata e consapevole presa in carico da parte di alcuni servizi comunali.

In questo quadro di difficoltà non mancano reazioni ostili al limite della minaccia nei confronti degli operatori sociali, naturalmente esposti senza strumenti adeguati.

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-givers per la trasmissione di eventuali competenze finalizzate ad un'autonomia di intervento.

Attività 2012: L'attività di assistenza domiciliare è stata particolarmente intensa, non si sono registrate liste d'attesa rilevanti, nemmeno nel momento in cui si sono dovute dilazionare le prese in carico a causa della riduzione dei servizi.

I servizi in appalto sono proseguiti in regime di proroga vista la precarietà dell'assetto istituzionale dell'ente, risoltasi solo a novembre. In ogni caso l'appalto di servizi può essere giudicato in termini estremamente positivi, soprattutto per quanto attiene all'efficienza ed all'economicità della gestione.

È stato erogato dall'ASL, su istruttoria CISS, il contributo a sostegno della domiciliarità a 61 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 83 persone.

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

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 2012: Le richieste di integrazione della retta per la residenzialità in strutture convenzionate sono in continuo aumento; 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 sia possibile farne a meno.

Oltre all'utenza di ultra-sessantacinquenni, il consorzio garantisce il pagamento delle rette di 5 "ex OP" e di 6 "ex art. 26". Proprio i finanziamenti regionali finalizzati a tali categorie di utenza hanno visto una riduzione straordinaria dell'85 % circa. Il Consorzio si è attivato per il recupero della compartecipazione da parte dei congiunti, anche provvedendo ad un'apposita modifica regolamentare. Le difficoltà nel far maturare da parte dei familiari la consapevolezza della necessità di una compartecipazione mai richiesta in passato, sono state numerose; in ogni caso la maggior parte delle situazioni sono state definite, eccetto tre, ancora in corso di perfezionamento.

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 2012: La costante diminuzione delle risorse rispetto agli anni precedenti, in presenza di una congiuntura economica particolarmente critica, ha impedito un'integrazione dei capitoli di bilancio relativi agli interventi di assistenza economica. Pertanto a fronte di bisogni crescenti le risorse non sono in grado di fornire risposte adeguate.

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.

Nel 2012 è stata messa a regime la gestione informatizzata del processo di erogazione dei contributi economici, utilizzando la piattaforma ASTER.

	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	+ 1,9	159.721	-5.68

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 2012: 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.

È costantemente in aumento il numero di casi presi in carico sulla base di decreti del TM, in tali casi spesso l'intervento previsto si articola in supporto educativo, valutazione delle capacità genitoriali in collaborazione con la NPI ed vigilanza di incontri in luogo neutro.

	2010	2011	2012
N. minori in carico	48	63	66

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 e straordinari, riconosce la copertura assicurativa dei minori in affidamento. 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 2012: 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 affidamento.

Sono in corso contatti con realtà associative al fine di strutturare una rete più efficiente nell'individuare e sostenere risorse affidatarie.

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 è responsabile dell'équipe zonale interconsortile, comprendente anche i Consorzi del Verbano e dell'Ossola. L'Equipe Adozioni VCO gestisce oltre al percorso di valutazione delle coppie che presentano la disponibilità all'adozione anche il supporto pre e post adozione con

proposte formative finalizzate a fornire stimoli ed informazioni utili alla gestione della genitorialità adottiva.

È in corso a livello regionale una ristrutturazione della rete di équipes, puntando ad economie attraverso l'organizzazione delle attività a livello più ampio. Attualmente la nostra realtà si trova a collaborare sulle iniziative formative con le province di Novara, Vercelli e Biella.

Attività 2012: L'equipe del Cusio ha incontrato e valutato attraverso colloqui e successiva redazione di relazione finale al Tribunale per i Minorenni di Torino 8 coppie che hanno presentato la disponibilità all'Adozione. Inoltre ha seguito 1 abbinamento adozione nazionale 2 proposte di abbinamento di adozione nazionale e 4 abbinamenti adozione internazionale.

Nel maggio 2011 ha organizzato il Corso Regionale di Formazione ed Informazione per coppia disponibili all'Adozione che ha visto la partecipazione di ben 15 coppie provenienti da tutto il territorio regionale

Nel 2011-2012 l'equipe ha articolato una proposta composta per il supporto post adozione iniziata con la "FESTA DELL'ADOZIONE" come evento di partenza e stimolo per un percorso di incontri a tema itineranti sul territorio provinciale. Le tematiche affrontate vanno dal gioco, alla salute, dalla sessualità alle nuove tecnologie.

Lo scopo dell'equipe è di fornire uno spazio di riflessione e supporto alle famiglie coinvolte nel percorso adottivo con un parallelo lavoro di animazione con i bimbi, quale facilitazione alla partecipazione e coinvolgimento anche degli adottati in una maturazione-riflessione creativa sull'Adozione. La presenza media è di 25 coppie e di 15 bimbi per serata.

L'equipe del Cusio ha incontrato e valutato attraverso colloqui e successiva redazione di relazione finale al Tribunale per i Minorenni di Torino 6 coppie che hanno presentato la disponibilità all'Adozione. Inoltre ha seguito 2 abbinamento adozione nazionale 1 proposta di abbinamento di adozione nazionale e 3 abbinamenti adozione internazionale.

Nel 2012 l'equipe ha proseguito l'attività di supporto post adozione iniziata con la "FESTA DELL'ADOZIONE" nel dicembre 2011 come evento di partenza e stimolo per un percorso di incontri a tema articolati dal febbraio all'ottobre 2012 e concluso nella 2° FESTA DELL'ADOZIONE nel novembre 2012

Il percorso si è articolato in 6 incontri tematici itineranti sul territorio provinciale. Le tematiche affrontate sono state "l'inserimento scolastico ed i disturbi dell'apprendimento"- l'affettività e sessualità" - "Salute, prevenzione ed alimentazione" - "Gioco , Sport e lettura" - "l'elaborazione del trauma dell'abbandono e nuovi legami di attaccamento" - " restituzione dell'intero percorso con proiezione del video realizzato con i più piccoli"vanno dal gioco, alla salute, dalla sessualità alle nuove tecnologie.

Il percorso prosegue anche nel 2013 con un ' articolazione mista con avvio tematico e spazio di lavoro e riflessione in gruppo, come risposta alle esigenze espresse direttamente dalle famiglie adottive

Lo scopo dell'equipe 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.

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 2012: 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 sono in costante aumento; 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 2012 ha visto soprattutto il ricorso alla risorsa della comunità "mamma –bambino" in quanto si è dovuto mettere in protezione donne con i loro figli a causa dei maltrattamenti subiti dal partner oppure per valutare sotto il profilo genitoriale le capacità di puerpere provenienti da contesti familiari ad alto rischio.

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 2012: 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 misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
Segreteria	Numero di provvedimenti deliberativi	Vengono conteggiate le deliberazioni adottate dagli organi di governo	N.	68	70		62	
	Numero di determinazione dirigenziali	Vengono conteggiate le determinazioni di impegno di spesa e non adottate dal direttore	N.	277	276		235	
Ragioneria ed economato	Numero di mandati di pagamento		N.	3432	3500		3127	
	Numero di reversali d'incasso		N.	439	430		436	
	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	
Personale	Numero di dipendenti	Numero di dipendenti facenti parte della dotazione organica dell'Ente	N.	30	29		28	
Affari generali	Numero atti protocollati in		N.	3085	3010		2646	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostamento (d=c-b)
	arrivo							
	Numero atti protocollati in partenza		N.	1845	1811		1699	

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 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostamento (d=c-b)
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	
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	
Laboratorio "Fuori orario"	Numero di utenti che accedono al	Il Laboratorio occupa in attività di assemblaggio persone con disabilità o	N.	15	17		15	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
	Laboratorio.	disagio sociale, per i quali non è possibile o temporaneamente non è disponibile un inserimento lavorativo in aziende o enti esterni						
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	

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 misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
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	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
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	
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	
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 esperibili soluzioni alternative e la rete familiare sia assente o non supportante.	N.	43	39		36	
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	
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	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
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	
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	
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	
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	
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	
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	N.				26	

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
		dell'Ente ed in parte esternalizzato a Enti diversi						

4.3.4 Parametri e standard di qualità

Servizio di assistenza domiciliare

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostament o (d=c-b)
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	
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	
Servizio di assistenza domiciliare	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 caregiver ed il ritorno da questi percepito in termini di sollievo rispetto ai compiti di cura.						

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostamento (d=c-b)
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	

Educativa territoriale

Servizio	Indicatore	Descrizione	Unità misur a	Valore 2010	Valore 2011 (a)	Valore atteso 2012 (b)	Valore consuntivo 2012 (c)	Scostamento (d=c-b)
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	
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	
Educativa territoriale minori	N. PEI definiti in modo integrato con altri	Il rapporto tra PEI sviluppati in collaborazione con soggetti della rete territoriale e N. di PEI attivi evidenzia la	%				80	

	soggetti/N. PEI attivi al 31/12	capacità di attivazione delle risorse del territorio e conseguentemente un più probabile raggiungimento di obiettivi di integrazione sociale del minore.					
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 2011	BIL. PREV.2012	BIL. PREV.2012 ASSESTATO	ACCERTAMENTI 2012
II° Entrate da contrib. e trasf. Correnti dallo Stato, dalla Regione ed altri enti pubblici	1^	57.083,13	=	=	=
	2^	1.579.717,29	1.252.510,66	1.096.246,04	1.099.746,04
	5^	1.792.427,61	1.926.176,45	1.955.269,07	1.958.846,21
		3.429.228,03	3.178.687,11	3.051.515,11	3.058.592,25
III° Entrate extratributarie	5^	150.595,95	129.000,00	231.000,00	236.961,62
		150.595,95	129.000,00	231.000,00	236.961,62
V° Entrate derivante dall'accensione si prestiti	1^	393.085,81	920.000,00	920.000,00	61.437,39
		393.085,81	920.000,00	920.000,00	61.437,39
VI° Entrate da servizi per conto terzi		226.531,33	321.291,14	321.291,14	225.004,01
Avanzo d'Amministrazione			90.000,00	90.000,00	
TOTALE GENERALE		4.199.441,12	4.638.978,25	4.613.806,25	3.581.995,27

5.2 QUADRO RIASSUNTIVO SPESA

TITOLO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2011	BIL.PREV.2012	BIL. PREV.2012 ASSESTATO	IMPEGNI 2012
I° Spese correnti	.01	Personale	933.728,00	921.728,00	913.728,00	913.728,00
	.02	Acquisti	25.940,99	33.000,00	42.328,00	42.238,92
	.03	Prestazione di servizi	2.203.714,70	1.963.737,19	1.947.837,19	1.934.453,47
	.04	Utilizzo beni di terzi	53.933,92	55.700,00	55.700,00	55.517,44
	.05	Trasferimenti	358.233,33	336.521,92	331.521,92	329.099,12
	.06	Interessi passivi	17.358,61	16.000,00	18.000,00	18.000,00
	.07	Imposte e tasse	61.500,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00
	.11	Fondo riserva		11.000,00	3.400,00	
			3.654.409,55	3.397.687,11	3.372.515,11	3.353.036,95
III° Spese per rimborso di prestiti	.01	Rimb. per anticip. di cassa	393.085,81	920.000,00	920.000,00	61.437,39
			393.085,81	920.000,00	920.000,00	61.437,39
IV° Spese per servizi conto terzi			226.531,33	321.291,14	321.291,14	225.004,01
TOTALE GENERALE			4.274.026,69	4.638.978,25	4.613.806,25	3.639.478,35

5.3 QUADRO RIASSUNTIVO SPESA AREE STRATEGICHE

PROGETTO	OGGETTO	INTERVENTO	OGGETTO	IMPEGNI 2011	BIL.PREV.2012	BIL. PREV.2012 ASSESTATO	IMPEGNI 2012		
1	ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI DI SUPPORTO	.01	Personale	180.858,00	176.858,00	176.858,00	176.858,00		
		.02	Acquisti	10.896,63	16.000,00	22.328,00	22.238,92		
		.03	Prest.servizi	56.682,84	58.400,00	58.400,00	58.238,17		
		.04	Util.beni di terzi	4.508,64	4.800,00	4.800,00	4.800,00		
		.05	Trasferimenti						
		.06	Interessi passivi	17.358,61	16.000,00	18.000,00	18.000,00		
		.07	Imposte e tasse	13.000,00	12.500,00	12.500,00	12.500,00		
		.11	Fondo riserva		11.000,00	3.400,00			
					283.304,72	295.558,00	296.286,00	292.635,09	
		2	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	.01	Personale	116.880,00	116.880,00	116.880,00	116.880,00
				.02	Acquisti	9.046,90	11.000,00	14.000,00	14.000,00
.03	Prest.servizi			437.802,86	300.800,00	298.900,00	297.812,67		
.04	Util.beni di terzi			32.866,36	34.000,00	34.000,00	34.000,00		
.05	Trasferimenti			25.337,00	22.000,00	21.000,00	20.189,00		
.07	Imposte e tasse			8.500,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00		
					630.433,12	493.180,00	493.280,00	491.381,67	
3	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI PER PERSONE IN DIFFICOLTA' E LORO FAMIGLIE			.01	Personale	635.990,00	627.990,00	619.990,00	619.990,00
		.02	Acquisti	5.997,46	6.000,00	6.000,00	6.000,00		
		.03	Prest.servizi	1.709.229,00	1.604.537,19	1.590.537,19	1.578.402,63		
		.04	Util.beni di terzi	16.558,92	16.900,00	16.900,00	16.717,44		
		.05	Trasferimenti	332.896,33	314.521,92	310.521,92	308.910,12		
		.06	Interessi passivi						
		.07	Imposte e tasse	40.000,00	39.000,00	39.000,00	39.000,00		
					2.740.671,71	2.608.949,11	2.582.949,11	2.569.020,19	
TOTALE GENERALE				3.654.409,55	3.397.687,11	3.372.515,11	3.353.036,95		

