

CICLO DELLA PERFORMANCE

ANNO 2021

RELAZIONE

I risultati raggiunti dall'Ente, in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della performance, come approvato dal CDA del C.I.S.S. nel documento "Piano della performance e Piano Esecutivo di Gestione per l'esercizio 2021" sono di seguito illustrati, a cura del Direttore e delle Responsabili incaricate, ciascuna per quanto di competenza.

AREA STRATEGICA n. 1: DIREZIONE E SERVIZI GENERALI

Il 2021 per il comparto amministrativo è stato un anno denso di cambiamenti impattanti dal punto di vista organizzativo e faticosi dal punto di vista dell'investimento operativo, in particolare per due eventi: l'assunzione e la successiva dimissione, dieci mesi dopo, dell'Istruttore Direttivo, vincitore del concorso bandito dall'Ente a fine 2020, e l'espletamento del concorso per l'assunzione di due assistenti sociali, finalizzato alla sostituzione di due dimissioni. In entrambi i casi, la scelta organizzativa si è declinata in processi di lavoro articolati e corposi. Rispetto all'assunzione dell'Istruttore Direttivo, finalizzata alla sostituzione del precedente responsabile dell'ufficio contabilità, trasferitosi mediante l'istituto della mobilità al Comune di Borgomanero, il primo semestre è stato dedicato ad una revisione complessiva del modello di lavoro pregresso, per meglio impostare l'assegnazione degli oggetti di lavoro e l'interfaccia fra ragioneria/contabilità e i servizi sociali, per il tramite delle rispettive responsabili. Preso atto a settembre che dal primo di novembre, il nuovo Istruttore Direttivo, si sarebbe dimesso in quanto vincitore di un ulteriore concorso, tutti gli sforzi sono stati orientati ad esperire tentativi di sostituzione, per evitare il depotenziamento degli uffici. Purtroppo, nonostante svariati tentativi, si chiudeva l'anno senza aver reperito l'operatore idoneo, rinviando la sostituzione ad un successivo concorso.

Nonostante ciò tutte le scadenze sono state rispettate, a partire dalla predisposizione del Bilancio 2022-2024 entro l'esercizio finanziario 2021 e questo ha rappresentato un risultato valutato molto positivamente per la performance collettiva di comparto.

L'altro evento che, dall'estate a fine anno, ha impegnato moltissimo è stato l'iter di espletamento del concorso pubblico per l'assunzione di due Assistenti Sociali; avendo ritenuto, per autotutela, di annullare la prova scritta, riproponendola in forma diversa, il percorso concorsuale, già di per sé laborioso, ha assorbito molte più energie del previsto. L'esito, pur tardivo, è stato positivo, concludendosi con due vincitrici, disponibili all'assunzione da gennaio 2022, ed altre 13 idonee in graduatoria.

Rispetto agli obiettivi operativi annuali, previsti nel Piano programma e declinati nel Piano della performance e nel PEG, se ne riscontra il pieno raggiungimento in riferimento agli ambiti di governance interna, management del personale, adempimenti normativi, contabilità e approvvigionamento.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	+	-
A) GOVERNANCE ESTERNA			
1. Potenziare l'informazione sull'offerta dei servizi	<p data-bbox="408 295 1316 526">1. Dotarsi di una carta dei servizi digitale Attraverso l'apporto di un tirocinante del Centro Socio-formativo Enaip di Borgomanero, è stata prodotta la prima bozza di Carta dei servizi digitale in format Power point, secondo indicazioni della direzione. La stessa è stata sottoposta al fornitore del sito istituzionale per valutarne il successivo sviluppo interattivo (I.Public Srl). Si resta in attesa di valutarne la sostenibilità economica.</p> <p data-bbox="408 562 1316 965">2. Presentare l'offerta dei servizi tramite incontri dedicati c/o le sedi di Polo/Comuni od altre iniziative divulgative Nell'anno, non appena è stato possibile programmare incontri allargati con la cittadinanza, nel rispetto delle restrizioni anti Covid, si è avviato il ciclo di incontri previsto, aperto con una serata nel Comune di Momo, organizzata in collaborazione con l'Amministrazione comunale per la cittadinanza, nella quale l'équipe socio-educativa di Polo al completo, composta da 8 operatori, ha presentato il proprio lavoro territoriale, evidenziando le differenze e le specificità d'approccio dei diversi profili professionali. Il direttore ha svolto la funzione di moderatore. Si è rinviato al 2022 il completamento del ciclo degli incontri previsti sugli altri quattro poli.</p> <p data-bbox="408 1001 1316 1200">3. Dare visibilità all'offerta dei servizi tramite l'aggiornamento del sito Per garantire il raggiungimento e il mantenimento nel tempo dell'obiettivo, si è attribuito l'aggiornamento del Sito istituzionale come oggetto di lavoro dell'operatore addetto alla Segreteria, con indicazione percentuale del tempo lavoro da dedicarvi.</p> <p data-bbox="408 1236 1316 1704">4. Dare visibilità alle reti di partenariato del C.I.S.S. e ai percorsi di co-progettazione Durante l'anno si è svolto un sistematico lavoro di rappresentazione delle reti, attive in diversi ambiti di operatività sociale. In più occasioni è stata presentata al Consiglio di Amministrazione una tabella, aggiornata in itinere, sullo stato dell'arte delle reti di partenariato attive, con indicazione dei progetti condivisi, del ruolo svolto in essi da ciascun soggetto, del finanziamento ottenuto, del cofinanziamento investito e dei benefici per il CISS. Tabelle sinottiche e schemi grafici sono stati pubblicati sul sito (in Servizi-risorse-reti di partenariato). L'obiettivo è stato introdotto anche nel PTPCT2021-2023 e il lavoro di tracciamento si considera consolidato come strumento di visibilizzazione utili ai fini della trasparenza e della prevenzione alla corruzione.</p>	+	

<p>2.Promuovere strategie comunitarie per affrontare problemi sociali emergenti con progetti innovativi e strumenti economicamente sostenibili</p>	<p>1. Ritentare un'interlocuzione costruttiva con il Giudice Tutelare sulla rivendicazione dell'equo indennizzo per lo svolgimento delle pratiche amministrative inerenti le istanze di pubblica tutela Nel 2021 non ci sono state condizioni sufficienti di interfaccia CISS-TO per riprendere l'interlocuzione sull'equo indennizzo. Infatti, dei tre Giudici incaricati per le istanze di pubblica tutela ma non deputati esclusivamente ad esse, in corso d'anno per un lungo periodo ne è rimasto attivo uno solo, coadiuvato da tre GOT, che hanno supplito senza tuttavia poter essere interlocutore con cui trattare una questione di per sè spinosa.</p> <p>2. Offrire agli amministratori occasioni di confronto e di collaborazione su fenomeni sociali emergenti (es. sofferenza psichica adolescenti, isolamento sociale anziani, ecc.), garantendo supporto tecnico nell'affrontare problematiche a risvolto sociale. Con i Sindaci del Polo di Momo è stato affrontato, a partire dall'esigenza di acquisire spazi idonei per le attività educative territoriali di animazione preventiva rivolte ai minori, il tema della fragilità sociale, acuitasi con la pandemia, nei suoi effetti più eclatanti: il fenomeno in aumento del ritiro sociale fino alle sue derive psichiatriche (syndrome hikikomori), le sofferenze emotive espresse nel corpo (autolesionismo, disturbi alimentari, dipendenze), l'elevata conflittualità e incomunicabilità intrafamiliare correlate a condotte sociali provocatorie e distruttive, ecc. Anche nelle Assemblee dei Sindaci sono state condivise riflessioni e ipotesi progettuali su tematiche emergenti, peggiorate con la pandemia, in particolare sulla solitudine degli anziani, immaginando soluzioni residenziali collettive alternative alla RSA, sul bisogno di inclusione lavorativa dei soggetti fragili e sulla necessità di supporto e confronto degli adulti nell'esercizio della genitorialità.</p> <p>3. Presidiare il lavoro di raccordo socio-sanitario nell'ambito del nuovo Distretto unificato (D. Area Nord) e nei tavoli di coordinamento inter-distrettuali presieduti dal Direttore generale dell'ASL NO. Il raccordo socio-sanitario nell'Ambito del Distretto è stato intenso e proficuo relativamente alle due Commissioni UMVD e UVG. Rispetto ai tavoli di coordinamento inter-distrettuale, invece, è stato piuttosto rarefatto. Evidentemente il perdurare della pandemia ha focalizzato gli sforzi del comparto sanitario.</p> <p>4. Operare attivamente nei processi di co-progettazione territoriale, come capofila con ruolo di regia, come partner o semplicemente come sostenitore del progetto. Nel 2021 sono state definite le linee di intervento entro le quali il C.I.S.S. ha avviato tavoli di co-programmazione e co-progettazione, a partire da alcune tematiche "focus" e sfide territoriali (Politiche giovanili, Inclusione sociale, Conciliazione Vita-lavoro, Contrasto alla Povertà educativa, Innovazione sociale e Welfare di Comunità), con la partecipazione attiva dei Comuni Consorziati e degli ETS competenti sui temi affrontati. In particolare, nel 2021 si sono avviati: a) il Tavolo di confronto sulle azioni e gli interventi di promozione dei giovani e delle Politiche a loro dedicate. Il Tavolo ha coinvolto tutti i</p>	<p>-</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>++</p>	<p>-</p> <p>-</p>
---	--	--------------------------------------	-------------------

	<p>Comuni Consorziati ed alcuni Enti di Terzo Settore, la cui attività è innovativa e concentrata sul tema (Associazione Nazionale “Ninfea”, Associazione I-Dare Italy, Coop. Accademy, Talentix Impresa Sociale, Atom X Community).</p> <p>Dopo una prima fase di emersione e ricerca, sono state istituite 3 Commissioni tematiche (Partecipazione, Scuola/Educazione, Legalità) che hanno il compito di sviluppare proposte focalizzate sul tema da proporre alla discussione assembleare del Tavolo, con il fine di condividere a livello di sistema le politiche dedicate. L’attività del Tavolo è tuttora in fase di realizzazione. Il ruolo del CISS è stato di coordinamento del Tavolo, di facilitazione e di rapporto interistituzionale con gli Enti;</p> <p>b) la Cabina di Regia interprogettuale, relativa ai progetti di Comunità S.T.E.P.S. (finanziato da Compagnia di San Paolo) e “BorgoVerde” (finanziato dalla Regione Piemonte) di cui il Consorzio CISS è partner istituzionale e strategico. Il dispositivo ha l’obiettivo, in via sperimentale, di definire policy condivise di inclusione sociale, avviare un processo di cambio di narrazione sul tema della vulnerabilità sociale e rafforzare la rete di supporto e promozione. Il ruolo del C.I.S.S. è stato di membro istituzionale, di co-coordinamento e di manutenzione della connessione tra Progetti, Servizi e Utenti;</p> <p>c) la rete territoriale (in via di sviluppo) sul tema dell’Housing sociale (dedicato a persone fragili o con bisogni di supporto) e dell’Abitare autonomo (rivolto a persone con disabilità e svantaggio). A tale proposito il CISS, nel biennio 2020/2021, ha ottenuto due finanziamenti da Fondazione CRT, a valere sul Bando “Vivomeglio”, per sviluppare azioni legate all’autonomia e all’indipendenza delle persone svantaggiate. Sono, inoltre, in atto interventi di coordinamento per definire un piano territoriale sull’Housing, che valorizzi e rigeneri il patrimonio pubblico e privato dismesso a favore di progetti di empowerment. Il ruolo del CISS è stato di titolare delle progettualità, di attivazione delle sinergie territoriali e di facilitazione del buon andamento della rete.</p> <p>d) la partecipazione istituzionale alle Reti di sensibilizzazione e di inserimento lavorativo di persone socialmente fragili (Piattaforma FARE e Rete “Triangolo di Penrose”) che operano, grazie all’impegno di alcuni Enti del Terzo Settore del Territorio, quali la Cooperativa il Ponte, l’Associazione Dignità e Lavoro “Cecco Fornara”, l’agenzia Formativa Finis Terrae, la Coop Vedogiovane, l’Associazione Compagni di Volo, il Consorzio Sociale Filo da Tessere, il CST Novara-VCO, il CISS Cusio-Omegna e alcuni esponenti del settore produttivo (per la Rete Triangolo di Penrose) per trasformare in risorsa economica e sociale le persone escluse da dinamiche aziendali e lavorative. Il ruolo del CISS è stato di partner istituzionale.</p> <p>e) un’azione di supporto a favore dei Comuni Consorziati e degli ETS territoriali nelle fasi di ricerca, ideazione e presentazione di progetti a valenza territoriale su tematiche di sviluppo sociale ed educativo. Nell’ambito delle Progettualità attivate, il CISS ha affiancato anche gli ETS nell’implementazione delle attività e nella gestione operativa (Es. progetto “EconoMia Consapevole”). Il ruolo del CISS è stato di supporto tecnico; nel 2021 il CISS ha presentato/supportato nella presentazione 22 Progetti con ampie reti di riferimento. Ha inoltre</p>	
--	---	--

	collaborato al coordinamento di alcuni progetti a titolarità degli ETS territoriali.		
B) GOVERNANCE INTERNA			
1. Rivedere il generale assetto organizzativo dei servizi sociali in funzione del consolidamento del nuovo modello organizzativo per poli territoriali e presidiare i percorsi di presa in carico in senso preventivo	<p>1. Presidiare l'uso funzionale e razionale degli spazi di lavoro, nel rispetto delle misure anti-COVID, utilizzando sapientemente l'opzione dello smart working</p> <p>Mettendo a frutto la sperimentazione dello smart working, avvenuta forzatamente nel 2020, durante l'anno si è introdotta strategicamente l'operatività a remoto, per razionalizzare gli accessi fisici nei luoghi di lavoro, evitando la presenza non necessariamente richiesta dalla tipologia di prestazione resa (es. relazioni, atti, conteggi, riunioni online, ecc.), con il duplice vantaggio di mantenere il giusto distanziamento negli uffici e di favorire la performance individuale nei lavori di concentrazione. Il direttore ha mantenuto il controllo sull'utilizzo della modalità agile, attraverso autorizzazioni ad hoc, al singolo operatore, su precisa richiesta e successive verifiche. Diversi i riscontri positivi di andamento (rispetto delle scadenze nella stesura delle relazioni sociali e nella pubblicazione degli atti, più assidua partecipazione a reti interistituzionali, miglioramento del clima lavorativo).</p>	+	
	<p>2. Potenziare l'integrazione socio-educativa nelle équipes di polo, attraverso incontri formativi-orientativi mirati alle singole équipes</p> <p>Il potenziamento delle équipes di polo è stato innanzitutto perseguito attraverso un'organizzazione dei tempi lavoro degli operatori che consentisse il lavoro integrato dell'assistente sociale e dell'educatore, soprattutto nella riflessione propedeutica alla costruzione dei percorsi progettuali da attuare, ciascuno per quanto di competenza. Gli incontri mirati di formazione-orientamento sono venuti a coincidere con le meta-équipes, supervisionate dal direttore, che, prendendo spunto dalla criticità affrontata dal gruppo di lavoro, ha tratto spunti di approfondimento e apprendimento.</p>	+	
	<p>3. Promuovere l'adeguamento delle sedi di Polo, a cura delle Amministrazioni competenti, affinché siano sedi di lavoro sicure ed idonee alle attività svolte</p> <p>Nel corso dell'anno si è svolta un'azione di sensibilizzazione attraverso gli stessi operatori sociali impegnati nel territorio, in primis, e mediante contatti mirati della direzione al fine di coinvolgere le amministrazioni comunali ad individuare spazi adeguati per le sedi di polo ubicate in contesti residuali, funzionali al solo ricevimento dell'utenza (es. ambulatori medici, come a Inverio e a Momo) o ad adeguare gli spazi, ad es. eliminando le barriere architettoniche (es. a Gozzano). Da giugno u.s. si è ottenuto l'adeguamento della sede del polo di Momo, grazie all'interessamento dell'Amministrazione Comunale che ha messo a disposizione del CISS un intero fabbricato destinato a scopi sociali (Casetta Bianchi in Via Tilde Delponte); analogamente, le amministrazioni di Inverio e Gozzano si sono impregnate a superare le criticità evidenziate.</p>	+	
	<p>4. Sovrintendere all'organizzazione del Centro per le famiglie.</p> <p>Nel 2021 il Centro ha assunto una precisa articolazione funzionale,</p>	++	

	configurandosi come team di lavoro partecipato da profili professionali diversificati (educatore, mediatore familiare, pedagogista, psicologo), organizzato con un proprio coordinamento ed équipes mensili. Il centro si è impegnato nella descrizione delle prestazioni erogate (descritte per essere pubblicate), facendo luce sulla filosofia e la metodologia distintive.		
--	--	--	--

C) MANAGEMENT E GESTIONE DEL PERSONALE

1. Predisporre condizioni e dispositivi organizzativi per consentire al personale, individualmente e in équipes, di ottimizzare efficacia ed efficienza prestazionale	<p>1. Anticipare i tempi del Piano della Performance, per consentire al personale di affrontare l'annualità lavorativa con maggior consapevolezza e orientamento al risultato</p> <p>Nell'anno si è impostato il ciclo della performance in tempi utili al raggiungimento dell'obiettivo, prospettando il Piano della performance contestualmente al Bilancio Previsionale. Per dare maggior forza alla nuova impostazione, sono stati concordati con gli operatori, nell'ambito della contrattazione decentrata i tempi e i modi di affrontarlo, ratificandola nell'ambito dell'ipotesi di accordo decentrato 2021.</p>	+	
	<p>2. Verificare mensilmente l'andamento delle responsabili di procedimento con incontri individuali</p> <p>La verifica di andamento delle responsabili di procedimento è stata assidua su questioni specifiche, man mano affrontate con confronto diretto ed approfondito. Non sono invece stati calendarizzati momenti di verifica in itinere, in quanto ritenuti sovrabbondanti, visto il raccordo permanente a livello operativo. La nuova impostazione del ciclo della performance, definite nell'anno, prevede, in ogni caso, almeno tre momenti di confronto individuale.</p>	+	
	<p>3. Introdurre periodicamente una riunione del comparto amministrativo-finanziario per condividere le logiche di servizio e compattare rispetto a queste il gruppo di lavoro</p> <p>Il comparto amministrativo è stato particolarmente attenzionato dal punto di vista organizzativo in più fasi: in una prima, ad inizio anno, per favorire l'inclusione del profilo D, assunto attraverso concorso pubblico, in una lunga fase intermedia per concordare un modo di procedere condiviso e favorire sinergie nel gruppo di lavoro, in autunno, per far fronte alle dimissioni del medesimo profilo D e ai vani tentativi di sostituzione. Data la mobilità organizzativa apportata da questi eventi, le riunioni sono state finalizzate al contenimento emotivo del gruppo di lavoro e alla riassegnazione degli oggetti di lavoro, accentuate anche dall'assenza prolungata dell'unico istruttore amministrativo dipendente. Solo a fine anno, si è potuto programmare per il 2022 periodiche riunioni di comparto.</p>	+	
	<p>4. Mantenere uno stretto raccordo con la PO, incaricata del monitoraggio generale dei servizi</p> <p>Con la P.O. si è mantenuto un contatto giornaliero, anche in funzione della delega di vice direttore.</p>	+	
	<p>5. Accompagnare i diversi cambiamenti organizzativi previsti, puntando sul rinforzo motivazionale e rilevando costantemente il clima di lavoro</p>	+	

	<p>Il direttore ha personalmente accompagnato i cambiamenti organizzativi verificatisi in corso d'anno, sia rispetto gli uffici amministrativi (correlati all'assunzione e alle dimissioni dello stesso profilo D), sia rispetto ai servizi sociali (ricomposizione delle équipes di territorio, dopo le dimissioni per mobilità di un'assistente sociale titolare di polo e l'assunzione di due assistenti sociali tramite concorso), sia relativamente al Centro Diurno Disabili (interessato da due pensionamenti, uno ad inizio anno e l'altro previsto per l'autunno, poi traslato alla primavera del 2022). A luglio si è giunti alla conclusion del processo di rilevazione dello stress lavoro-correlato, condotto attraverso sessioni di lavoro di gruppo e individuale per comparti (amministrativo, sociale, educativo).</p> <p>6. Utilizzare il dispositivo organizzativo della meta-équipe socio-educativa per facilitare l'integrazione dell'operatività del Servizio sociale territoriale con quella del Servizio di Tutela Minori</p> <p>Lo strumento della meta-équipe si è consolidato come prassi di lavoro irrinunciabile per la declinazione territoriale in chiave preventiva del Servizio di Tutela Minori. Regolarmente, di norma quindicinalmente, la coordinatrice degli educatori, incaricata delle convocazioni, ha calendarizzato le meta-équipe con tutti gli operatori coinvolti sul caso, per focalizzare il problema, basandosi su una presa dati completa e aggiornata, tratteggiare i possibili scenari di percorso, arrivare in un tempo congruo ad un piano efficace di intervento. Il direttore supervisiona il lavoro di gruppo e, da osservatore esterno, facilita la riflessione.</p> <p>7. Presidiare supervisione e formazione professionale degli operatori, favorendo la partecipazione del personale</p> <p>La supervisione psicologica è stata garantita a tutti i servizi sociali (Servizio sociale territoriale, SAD, Tutela Minori, Servizio Affidi) ed educativi (SIL, CAD, Educativa territoriale, Centro per le famiglie); la formazione professionale permanente individuale è stata favorita, innanzitutto riconoscendola come parte integrante della prestazione professionale (ore di formazione considerate come ore lavorative), offrendo gratuitamente opportunità online (piattaforma Dasein) e facilitando la conciliazione formazione-lavoro, caso per caso.</p>	<p>++</p> <p>+</p>	
--	--	--------------------	--

D) ADEMPIMENTI NORMATIVI			
1. Aggiornare l'impianto regolamentare dell'Ente	<p>1. Adeguare il Piano triennale per la trasparenza e la prevenzione alla corruzione, predisponendo un'analisi partecipata sull'incidenza del rischio nei diversi ambiti procedurali</p> <p>Il Piano è stato adeguato, come previsto, attraverso un articolato lavoro condotto da esperti Dasein, che ha tracciato una modalità di lavoro da riprendere annualmente. Il valore aggiunto dell'investimento formativo effettuato nell'anno si rileva nell'apprendimento di un metodo di analisi partecipata sull'incidenza del rischio e sulla conseguente mirata programmazione di Piano. Nel 2021, ad esempio, rilevato il rischio di discrezionalità soggettiva nell'erogazione del servizio di trasporto sociale, sono stati individuati, pubblicati e resi noti all'utenza i parametri oggettivi per cui l'assistente sociale valuta di erogare il servizio. La stessa attenzione è stata traslata sull'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare, giungendo a definire sette criteri oggettivi secondo cui valutare, tramite attribuzione di punteggio, il livello di priorità della richiesta (alto, medio, basso), da cui far discendere congrui tempi di erogazione dell'assistenza, evitando il rischio di valutazioni preferenziali.</p>	++	
	<p>2. Rivisitare ed aggiornare il Regolamento del Servizio di Assistenza Domiciliare</p> <p>Dopo un fine lavoro di rilevazione delle criticità nell'iter di erogazione dell'assistenza domiciliare e nell'applicazione della compartecipazione privata, svolto in particolare dalla responsabile dei servizi per la popolazione anziani, di concerto con la direzione, si è proceduto alla rivisitazione del Regolamento, risalente al 2007 e successivamente modificato nel 2012. Le integrazioni sono state significative ed hanno permesso di regolamentare la fruizione del servizio in modo chiaro e completo, con risvolti migliorativi per l'utenza, rispetto alla linearità della procedura di erogazione (es.criteri di priorità e contratto di attivazione) e alle fasce di compartecipazione, nel rispetto delle soglie ISEE regionali vigenti.</p>	++	
	<p>3. Dotarsi di un Regolamento sullo smart-working</p> <p>Con l'avvallo delle OO. SS., si è soprasseduto alla stesura di un proprio regolamento, poichè la regolamentazione dello smart-working troverà prescrizioni nell'ambito del nuovo CCNL 2021.</p>	+	-
	<p>4. Dotarsi di un Regolamento sull'Assistenza economica che superi le vigenti linee normative sperimentali</p> <p>L'obiettivo si correlava al transito integrale dell'Assistenza Economica in capo al CISS, che anche nel 2021, nonostante a livello programmatico fosse previsto e raccomandato, non è avvenuto. L'Assemblea dei Sindaci in più occasioni ha esaminato l'ipotesi, senza tuttavia giungere ad una posizione condivisa ed esacerbando una evidente differenza di posizione fra il Comune di Borgomanero, decisamente intenzionato a trasferire il budget relativo al Servizio e i piccoli Comuni, preoccupati di subire gli svantaggi dell'operazione (rincarico della quota pro-capite a fronte di minima ricaduta del servizio sul loro territorio). Pertanto, permanendo grande eterogeneità fra i Comuni consorziati rispetto</p>		-

	non solo all'investimento economico ma anche alla sottesa concezione di servizio di assistenza economica, nel 2021 non si sono rilevate le condizioni per superare le linee normative vigenti, pur nella loro ormai permanente sperimentalità.		
E) CONTABILITA'			
1.Potenziare il supporto tecnico-contabile alle Aree dei servizi	<p>1. Supportare gli organi nell'analisi per centri di costo, fornendo dati di sintesi estrapolati dalla contabilità generale e proiezioni mirate alle diverse esigenze gestionali</p> <p>Nel corso dell'anno è stato effettuato un esame analitico relativo ai costi del Servizio di Assistenza Domiciliare, in vista della rivisitazione del Regolamento di erogazione del servizio, un esame dei costi del Servizio di trasporto sociale, per valutare l'ipotesi di acquisire idoneo operatore a supporto del gruppo di volontari, una proiezione economica sugli interventi di housing sociale a sostegno di una programmazione pluriennale sostenibile. Inoltre, per quanto riguarda il RDC, nel 2021 sono stati raccolti i dati relative alle misure di contrasto alla povertà (SIA-REI-RDC) per verificarne l'impatto sull'assistenza economica.</p> <p>2. Curare la predisposizione dei piani finanziari dei progetti presentati su specifici Bandi e la rendicontazione dei progetti innovativi finanziati (PON, Fondo povertà, WE.CA.RE. ecc.)</p> <p>Nel primo semestre si è concluso il progetto We.Ca.Re., rendicontato ad Agosto 2021; rendicontata anche la quota di partenariato del progetto Badanti di paese, finanziato da Fondazione Cariplo e quella del progetto "I dettagli fanno la differenza", che ha consentito la realizzazione del laboratorio inclusive di Via Vecchia per Maggiate.</p> <p>Nell'anno si è monitorata la spesa del Pon Inclusione, del progetto finanziato dalla Fondazione CRT sul Bando "Vivo Meglio" e predisposto un nuovo progetto su Bando 21 per cantierabilità 2022; monitorata l'esecutività in coerenza con la spesa di altri progetti regionali (Fare Inclusione, Borgoverde, ecc.). Il monitoraggio del Fondo Povertà 2020 ha condotto a luglio 2021 ad un accordo perequativo, al fine di garantire la prosecuzione degli interventi su tutto l'ambito fino al 31.12.2021, tramite lo storno temporaneo di risorse destinate al CISS, su base demografica, a favore degli altri due EE.GG (accordo sottoscritto dai tre Direttori)</p> <p>3. Garantire stretto monitoraggio delle entrate e delle spese con report mensile alla Direzione</p> <p>Regolarmente effettuato dagli addetti al servizio Finanziario, ragioneria e contabilità.</p> <p>4. Snellire il sistema di monitoraggio della spesa</p> <p>La ricomposizione organica di tutte le operazioni contabili svolte dai diversi uffici e centralizzate nell'ufficio ragioneria/contabilità ha consentito, quasi in automatico, lo snellimento del monitoraggio della spesa, per ambiti di servizio.</p> <p>5. Mappare tutte le operazioni contabili svolte dai diversi servizi ed assumerle come oggetti di lavoro dell'Ufficio contabilità</p>	+	
		+	
		+	
		++	

	<p>Nel primo semestre dell'anno si è proceduto alla mappatura di tutte le operazioni di natura contabile svolte dai diversi uffici/operatori dell'assetto dei servizi CISS per visualizzare nella sua globalità la contabilità svolta nell'ente, individuando un nuovo modello di gestione, che consentisse, pur nel decentramento procedimentale esecutivo, un controllo generale da parte dell'ufficio contabilità, uno standard di raccordo Ufficio centrale/uffici periferici, funzionale, da un lato al monitoraggio costante della spesa e, parallelamente, dell'iter amministrativo sottostante. La nuova organizzazione ha consentito di riordinare le operazioni contabili svolte dai diversi uffici secondo un modello comune e centralizzato, da assumere come prassi consolidate standard. Il notevole investimento di tempo ed energie iniziale ha, in seconda battuta, mostrato il vantaggio della maggiore linearità nell'interfaccia fra Uffici/operatori, oltre al controllo complessivo dell'andamento amministrativo/contabile</p>		
--	---	--	--

F) APPROVVIGIONAMENTO		
1. Sistematizzare i processi di acquisizione di forniture, beni e servizi secondo le recenti disposizioni normative	1. Provvedere a tutti gli adempimenti contrattuali inerenti la proroga triennale dell'Appalto dei servizi sociali territoriali	+
	Nel 2021 si è dato corso al secondo triennio di fornitura dei servizi in appalto, tramite stipula del contratto triennale di fornitura per avere garantita, alle medesime condizioni economiche, l'erogazione dei servizi esternalizzati fino al 31.12.2023. In occasione del rinnovo si è effettuata una revisione critica delle modalità di fornitura, richiedendo correttivi sui tempi di fatturazione per consentire all'Ente, in quanto capofila di ambito, di predisporre le rendicontazioni dovute	
	2. Provvedere al rinnovo triennale degli incarichi rispondenti ad obblighi di legge	+
	Per favorire una gestione sistematica degli incarichi si è provveduto a centralizzare la funzione in capo ad un operatore dedicato e a razionalizzare il lavoro attraverso l'uso di apposite griglie digitali pre-impostate da mantenere aggiornate. Per assimilazione all'oggetto "incarichi" riferiamo a questo ambito la nomina del responsabile per il controllo delle certificazioni verdi (Green pass) attestanti l'iter vaccinale del personale, che ha visto coinvolta la PO e che ha comportato un'operatività dedicata di vigilanza e segnalazione.	
	3. Definire un piano di manutenzione ordinaria con affidamento dei relativi incarichi professionali	+
Il piano di manutenzione ordinaria è stato definito come previsto. Per quanto riguarda la manutenzione degli impianti, al fine di garantire una costante e periodica manutenzione ordinaria sia all'impianto idraulico che termoidraulico, si è provveduto ad affidare il servizio alla ditta Termoidraulica Bacchetta srl di Borgomanero per il triennio 2021-2023; l'affidamento della manutenzione del verde alla Coop. LMT di Borgomanero era in corso di svolgimento (triennio 20-22). Per tutti gli altri incarichi relativi alla manutenzione ordinaria si è ritenuto di affidare per il solo anno 2021 (autovetture, presidi antincendio, centralino telefonico, ascensore sede e CAD, ecc..).		
4. Affrontare l'inderogabile necessità della conservazione dei dati in e-cloud con la nomina del responsabile della conservazione, come condizione per procedere nella dematerializzazione	+	
E' stato nominato il responsabile della conservazione per il triennio 2021-2023, la conservazione dei dati in e-cloud è stata affidata fino al 2023 (Unimatica spa di Bologna); resta da applicare la modalità e-cloud al Server, a cui fino ad oggi non si è provveduto per ragioni economiche.		
5. Monitorare la fornitura di beni e servizi anti-Covid per garantire la sistematica prevenzione	+	
Anche nel 2021 si è assicurata la fornitura dei Dispositivi di Protezione Individuale al personale, oltre al materiale igienizzante per le mani, per le strumentazioni di lavoro, ecc. E' stata garantita la sanificazione di tutti gli spazi del CISS, luogo di attività professionali		

	<p>affidenti al settore socio-assistenziale e delle auto di servizio, mantenendo incrementata la pulizia dei locali, in particolare dei servizi igienici, da parte della coop. Sociale LMT di Borgomanero;</p>		
--	--	--	--

Centro di responsabilità n. 2: SERVIZI SOCIALI

La programmazione prevista per i Servizi Sociali rivolti alla multiutenza, articolati a livello territoriale nelle cinque équipes socio-educative di polo, ha mantenuto la sua portata preventiva, promozionale e sperimentale, pur mantenendo modalità organizzative e metodologiche compatibili per tempi, modi e strumenti con le restrizioni imposte dalla pandemia, considerando che lo stato di emergenza si è protratto per tutto l'anno.

L'andamento del lavoro territoriale, soprattutto nel secondo semestre, ha però manifestato un generale rallentamento ed appesantimento, dovuto alle dimissioni di un'assistente sociale storica, titolare di polo, da agosto; dall'espletamento del concorso per assistenti sociali, che si è protratto per un trimestre, con inevitabili ricadute sul servizio, considerando che fra le candidate comparivano tutte le assistenti sociali impegnate nei servizi sociali territoriali esternalizzati e, non ultimo per importanza, alla riduzione delle ore di prestazioni educative sul territorio, stante l'impiego di due educatori del servizio di educativa territoriale a "scavalco" sul Centro Diurno CAD, rimasto da marzo senza un'educatrice, in quiescenza, e in previsione di un secondo pensionamento. Per la sostituzione dell'assistente sociale si è ritenuto di attendere gli esiti del concorso e la compensazione degli educatori sul territorio non ha potuto realizzarsi per mancanza di personale idoneo disponibile.

A fronte di una rete di servizi dell'assetto ordinario provati dalla carenza di personale, oggettivamente difficile da sostenere perché stridente rispetto all'entità dell'ondata post pandemica del malessere sociale, soprattutto nella popolazione adolescenziale, altri ambiti di servizio sovraterritoriale hanno invece mostrato potenzialità di tenuta e di sviluppo degni di nota.

Primo successo fra tutti riguarda l'obiettivo della co-progettazione territoriale, effetto diretto dell'introduzione, dopo breve sperimentazione nel 2020, di una figura deputata alla progettazione, esperta nelle nuove metodologie di conduzione di reti e tavoli di co-progettazione e certificata come "Valutatore d'impatto". Tanti e tali sono stati i riscontri registrati nell'anno che si è ritenuto di dedicare una presentazione mirata, che mostrasse il lavoro svolto, espressione di percorsi di pensiero collettivo e di sinergie operative attivamente compartecipate da operatori, amministratori comunali e cordate di Enti del Terzo Settore (compendio in allegato).

Un secondo servizio che, sollecitato da un bisogno trasversale di inclusione lavorativa, manifestato da disabili lievi, certificati e non ancora, da persone disoccupate fragili o divenute vulnerabili, anche per effetto della pandemia, da uomini ultracinquantenni, donne sole e/o marginali e da minori in abbandono scolastico, ha mostrato capacità di tenuta e prestazioni decisive nell'accompagnamento al lavoro, a partire dall'osservazione strutturata, attraverso 'affiancamento in situazione, e progettazioni mirate, attente al funzionamento individuale, condivise con i destinatari e dunque prognosticamente efficaci e risolutive.

Il terzo servizio che ha mantenuto l'efficacia riscontrata nel periodo duro della pandemia, attraverso un generale sviluppo delle prestazioni erogate è stato il Centro per le famiglie, che ha continuato a svolgere un ruolo centrale nella promozione territoriale e nel sostegno delle reti familiari, procedendo nell'anno alla differenziazione dei servizi offerti e costruendo, attraverso molte azioni di promozione, un'identità pubblica del servizio, in cui l'accesso è spontaneo e non connesso alla presa in carico sociale, quindi ampiamente preventivo.

Infine, va nominato, fra gli inattesi risultati dell'anno, l'esperienza di gestione educativa del circolo ACLI presso il Csf Enaip di Borgomanero, colta come occasione per proporre nel contesto della scuola professionale un intervento informale educativo a forte valenza preventiva. Partendo dall'idea di non poter lasciare i ragazzi adolescenti dell'Enaip senza un baretto per colazioni e pranzi, attraverso cui veicolare attenzione e premura, il team educativo impegnato nell'organizzazione dei

laboratori inclusivi di tipo espressivo, si è ingaggiato nella conduzione del bar, apprezzato da ragazzi, docenti e famiglie degli alunni. L'ottica della deperimetrazione, eredità del progetto We.Ca. Re, ha ispirato questa innovativa declinazione del servizio di educativa territoriale, mostrandosi efficace osservatorio e bacino prezioso di contatti spontanei con ragazzini in situazione di povertà educativa e disagio sociale.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	+	-
A) PRESA IN CARICO TERRITORIALE			
<p>1. Recupero della valenza preventiva degli interventi di aiuto nella presa in carico territoriale</p>	<p>1. Assumere personale responsabilità nell'esame delle richieste di aiuto, attivando in tempi congrui un percorso di approfondimento del bisogno, mediante il coinvolgimento mirato ed allargato degli operatori significativi</p> <p>Direttore, PO, responsabili dei servizi hanno, ciascuno per la propria parte, guidato e sostenuto gli operatori territoriali (OSS, educatori e assistenti sociali) nei processi di presa in carico e nella progettazione dei percorsi di cambiamento, o sollecitandoli all'assunzione della piena responsabilità professionale. Questo approccio ha condotto ad intraprendere interventi pilota, nell'ottica della deperimetrazione; un esempio emblematico è stato l'ingaggio educativo nella gestione del circolo ACLI presso il Csf Enaip di Borgomanero; un altro esempio si è concretizzato nella sfida del Servizio di Tutela Minori di predisporre alla gestione di progetti di tutela materno -infantile alternativi alla residenzialità comunitaria; ecc.</p> <p>2. Raccordarsi con la scuola per attenzionare precocemente i percorsi evolutivi degli alunni in nuclei familiari socialmente vulnerabili e da sostenere sul piano delle capacità genitoriali</p> <p>Nell'interfaccia del Servizio Sociale con la scuola sono stati coinvolti in modo diretto gli educatori degli alunni in difficoltà, non solo quelli afferenti all'educativa territoriale ma anche il personale educativo dei Centri Educativi Minori, ottenendo una più ampia fruibilità delle équipes dei CEM, in tempi e spazi extra Centro.</p> <p>Con la costituzione nell'ambito delle scuole di ogni ordine e grado del GLO (Gruppo di Lavoro Operativo), deputato alla definizione e alla sottoscrizione del PEI (Progetto Educativo Individuale), gli operatori sociali sono stati coinvolti sistematicamente, attraverso la partecipazione ufficiale al gruppo di lavoro, per la verifica del processo d'inclusione dell'alunno con disabilità e/o bisogni educativi speciali, prendendo parte, ad esempio, alla quantificazione delle ore di sostegno, di assistenza scolastica e/o di assistenza alla comunicazione.</p> <p>3. Promuovere i laboratori inclusivi per soggetti fragili a rischio di marginalità sociale, da coinvolgere in percorsi di incoraggiamento, valorizzazione e consapevolezza</p> <p>Nell'anno, nonostante il perdurare delle restrizioni anti Covid, dalla primavera sono stati organizzati vari laboratori inclusivi, in particolare per ragazzi e ragazze in carico al servizio di educativa territoriale. I filoni tematici sono stati la musica, strumentale (chitarra) ed elettronica, il fumetto, l'oggettistica creativa e la sartoria.</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	

	<p>Il laboratorio del fare di Via Vecchia per Maggiate, gestito dalla Coop. "Il Ponte", è stato il principale contesto per l'inclusione sociale propedeutica al lavoro di soggetti fargili in situazione di marginalità;</p> <p>3. Rilevare precocemente il disagio senile attraverso l'osservatorio di polo sulla marginalità anziana, promuovendo anche l'ascolto telefonico per anziani</p> <p>L'osservatorio ha mantenuto il contatto telefonico come modalità privilegiata, stante il perdurare dello stato di emergenza Covid; al Centro per le famiglie, tuttavia, alcuni anziani hanno scelto l'accesso in presenza e fruito con continuità del counselling psicologico del Centro per le famiglie.</p> <p>4. Fare propria l'ottica della mediazione interculturale, attraverso attività finalizzate al sostegno e all'inserimento degli stranieri nella realtà culturale e socio-economica locale e fungendo da collegamento tra persone immigrate e la rete territoriale di servizi ed opportunità di integrazione</p> <p>Lo Sportello Immigrati è stato utilizzato ampiamente dalle équipes territoriali di polo per favorire i percorsi di inclusione sociale degli stranieri, non solo per gli aspetti burocratici connessi ai permessi di soggiorno e correlati ma anche per comprendere aspetti relativi a salute, casa e lavoro.</p> <p>Per trattare questioni relazionali delicate con persone e coppie di religione Islamica, ci si è avvalsi del supporto della Scuola Islamica di Borgomanero, tramite il diretto intervento del responsabile, mediatore maschio esperto. Con la Scuola Islamica si sono condivise premesse di metodo e di lavoro, che potranno condurre in prospettiva alla regolamentazione della collaborazione, attraverso un protocollo d'intesa. In corso d'anno, in riferimento a situazione di conflitto genitori-figli adolescenti per impostazioni pedagogiche molto connotate, ci si è interrogati su come poter sensibilizzare i genitori di religione islamica a riflettere sui bisogni evolutivi dei loro figli, per prevenire il ricorrente malessere delle seconde generazioni. Pur non avendo ancora trovato risposte, si ritiene un risultato aver evidenziato la criticità, da cui è derivata la consapevolezza di dover affrontare la questione educative in chiave interculturale.</p>	+	
--	---	---	--

B) PROMOZIONE TERRITORIALE		
1.Promozione di iniziative di sviluppo di comunità finalizzate alla sperimentazione di nuove strategie di benessere sociale	<p>1. Manutenere e valorizzare i rapporti di reciprocità con le associazioni di volontariato, i gruppi informali di prossimità e di solidarietà locali</p> <p>Il fenomeno pandemico ha rinforzato le connessioni e le sinergie di solidarietà già attive fra gli Enti locali e gli Enti di Terzo Settore in generale. Le équipes di polo, che stanno sempre più diventando espressione di un servizio sociale radicato nella comunità, sono divenute un luogo dello scambio e della reciprocità territoriale, in cui anche la componente privata (aziende, attività commerciali) e quella informale (famiglie, vicinato, gruppi di prossimità) incomincia ad essere consapevole e attiva. Nell'anno sono stati sottoscritti accordi di programma e collaborazione da parte del Centro per le famiglie del CISS con la Fondazione Achille Marazza, con il Gruppo scout Borgomanero 1 e con la sezione Borgomanero del CAI.</p>	+
	<p>2. Sensibilizzare le Amministrazioni locali sulle esigenze inerenti l'accoglienza temporanea di persone rimaste senza casa, compresi i senza tetto e stimolare risposte innovative</p> <p>Le assistentie sociali dei poli, in particolare le AA.SS. titolari dei Poli di Momo e di Gozzano, si sono impegnate moltissimo nell'opera di sensibilizzazione delle Amministrazioni Comunali per acquisire nuovi alloggi da destinare all'accoglienza abitativa temporanea. Parecchi sopralluoghi effettuati, anche con il direttore, per valutare la congruità dei fabbricati censiti. L'azione ha coinvolto anche Parrocchie e privati. Al di là dei risultati ottenuti, ancora minimi rispetto al bisogno, è stato importante innescare interesse rispetto all'emergenza abitativa ed avviare un'interlocuzione costruttiva sul nuovo servizio di Housing sociale, che a fine anno è stato regolamentato con apposito Regolamento di accesso, fruizione e compartecipazione.</p>	+
	<p>3. Collaborare con le Associazioni del territorio dedicate alla disabilità per progettare nuove risposte appropriate per il tempo libero di adolescenti e giovani diversamente abili</p> <p>Durante tutto l'anno sono stati mantenuti regolari contatti con la Fondazione Gazza Ladra da parte della responsabile dei servizi per la disabilità e della coordinatrice del CAD, in particolare; le assistenti sociali e gli educatori territoriali dei poli si sono interfacciati con la Fondazione relativamente alle singole prese in carico, per facilitare la fruizione delle iniziative proposte e per identificare risposte di tempo libero personalizzate.</p>	+

C) SOSTEGNO DELLE RETI FAMILIARI		
1. Potenziamento dei servizi di supporto delle responsabilità genitoriali	<p>1. Promuovere la diversificazione dei servizi offerti nell'ambito del Centro per le famiglie attraverso una sua più ampia articolazione (mediazione familiare, counseling pedagogico e psicologico, supporto educativo ai genitori, ecc.) anche dedicata (es. famiglie adottive)</p> <p>La direzione in corso d'anno ha accompagnato la riorganizzazione del Centro, attraverso momenti di équipes finalizzati a raggiungere una chiara differenziazione dei servizi offerti, tramite l'identificazione delle singole prestazioni, con esplicitazione di destinatari attesi, obiettivi, modalità e tempi di erogazione. La promozione è stata svolta mediante attività di orientamento, informazione, sensibilizzazione, visibilizzazione su Facebook e Instagram, creazione di specifiche rubriche con costanti pubblicazioni (educchiacchieriAMO, recensione libri con Nati per leggere, Raccontaci una storia, PasseggiAMO insieme, Pillole di psicologia, Mediazione a piccoli passi, CompitiAMO); pubblicazione bimestrali delle azioni e riflessioni del Centro sulle testate giornalistiche di Borgomanero week e Giornale di Arona.</p> <p>Nello specifico degli interventi professionali svolti nell'anno, si evidenzia l'ampliamento degli interventi di mediazione intrafamiliare, tra genitori e figli, a partire dai 14 anni di età; l'attivazione del counseling pedagogico rivolto a nuclei familiari con figli in situazioni di disabilità, finalizzati a facilitare la riprogettazione del percorso di vita familiare; la costante partecipazione al Tavolo regionale dedicato ai centri per le famiglie e a tutte le progettazioni proposte dalla Regione (formazione con INAPP).</p> <p>2. Potenziare nello specifico lo sportello genitori nell'ambito del Centro per le famiglie, decentrandolo in servizi per l'infanzia del territorio (deperimetrazione /progetto We.Ca.RE.)</p> <p>La connessione con i nidi del territorio, pubblici e privati, iniziata con il progetto WE.CA.RE. è stata continuata dal Centro per le famiglie in autonomia. Innanzitutto è stato mantenuto attivo il Tavolo prima infanzia, con una regolare convocazione online ogni trimestre e, nell'ambito del Tavolo, è stata condivisa la carta dei servizi dei nidi del nostro territorio.</p> <p>La collaborazione con I servizi della prima infanzia ha permesso di fornire uno specifico sostegno pedagogico a famiglie con bambini in età 0/6 anni, svolto di norma presso il C.I.S.S. e, quando possibile dato il continuo protrarsi della situazione pandemica, presso le strutture dei diversi asili nido; in alcuni casi anche attraverso telefonate e videochiamate.</p> <p>Attraverso la pagina facebook e il profilo Instagram del Centro, inoltre, sono state attivate specifiche rubriche a supporto della genitorialità (educchiacchieriAMO, recensione libri con Nati per leggere, Raccontaci una storia).</p>	++
		++

	<p>Nel secondo semestre 2021, l'équipe del Centro per le famiglie si è impegnata nella sistematizzazione dei bisogni rilevati ai fini di progettazioni future mirate al supporto della genitorialità complessa e della rete familiare fragile, ipotizzando un filone di risposte supportive da svolgere a domicilio e da proporre fin dalla gravidanza e dalla nascita del figlio.</p> <p>3. Sperimentare il counseling psicologo per adulti fragili Nel corso del 2021, l'accesso degli adulti allo sportello è stato triplicato rispetto al 2020, con un significativo aumento di accessi spontanei non esito di invio da parte del Servizio Sociale. Importante, a sostegno dei vissuti pandemici, l'ascolto agli anziani, prima telefonico e poi in presenza. Anche per il counseling psicologico nell'anno si è approfondita la fattibilità di un servizio a domicilio, necessario per le persone con patologie fisiche e neuromotorie, impossibilitate ad accedere al servizio territoriale, o presso le sedi dei poli territoriali, per chi avesse difficoltà a spostarsi dal proprio comune. In alcune situazioni il counselling psicologico si è integrato con interventi di sostegno educativo alla genitorialità e con la mediazione familiare.</p> <p>4. Promuovere le diverse possibili forme dell'intervento mediativo, anche in ambito scolastico e nelle convivenze temporanee di housing sociali La promozione dell'intervento mediativo scolastico e civico, si è tradotta nel 2021 nello studio dei percorsi attuativi possibili e nell'analisi della loro contestualizzazione. L'intervento, di cui si conferma il bisogno, proprio perchè innovativo e da proporre al di fuori degli spazi canonici del servizio, in un'ottica di deperimetrazione, va pensato a tavolino in modo approfondito, al fine di affrontare preventivamente le criticità connesse alla sua realizzazione. Così, parte delle premesse di fattibilità sono state affrontate.</p> <p>5. Potenziare lo strumento dei "Gruppi di Parola" per facilitare l'esternazione dei vissuti e dei pensieri dei minori coinvolti nelle vicende separative e sperimentare i "Laboratori di comunicazione" Sono stati svolti n. 2 gruppi di parola, uno per bambini (6-10 anni) e uno per adolescenti (11-16 anni). Entrambi in collaborazione tra C.I.S.S., Cisas e Convenzione di Arona; è stato svolto un laboratorio di comunicazione sulle emozioni rivolto ad adolescenti solo per l'utenza del C.I.S.S.</p> <p>6. Potenziare il lavoro socio-educativo di rinforzo e/o recupero delle capacità genitoriali per scongiurare il rischio di allontanamento dei minori dalla loro famiglia Buona parte della consulenza alla relazione genitori/figli è stata nell'anno impostata più marcatamente come percorso continuativo di recupero e rinforzo delle competenze genitoriali e di facilitazione relazionale; inoltre sono stati offerti anche colloqui di sostegno a genitori collocatari e non collocatari dei figli, destinatari del servizio di Luogo per il diritto di visita e di relazione (spazio neutro) per l'incontro protetto. Per alcuni nuclei familiari si è integrata la fruizione dello</p>	<p></p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	
--	---	---	--

	spazio neutro con tranches, a inizio e fine percorso, di mediazione familiare, al fine di sostenere il più possibile l'autonomia di scelta genitoriale e rinforzare la bi-genitorialità.		
--	--	--	--

D) INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E METODOLOGICA			
1.Sperimentazione di nuovi modelli di contatto e di presa in carico	<p>1. Integrare nell'équipe multidisciplinare di polo le prestazioni dei diversi profili professionali (Assistente generico, OSS, educatore, assistente sociale) e l'apporto dei volontari</p> <p>Nell'anno è continuato il lavoro di integrazione dei profili nell'ambito delle équipes territoriali, sempre più connotate come gruppi multiprofessionali di lavoro. Nonostante il proposito e i tentativi di garantire in tutti i poli la presenza dell'educatore a tempo pieno, nell'anno non si è riusciti a garantire lo standard prestazionale, sostanzialmente per ragioni economiche. Pertanto, si è sentita frequentemente la carenza quantitativa di interventi educativi nelle prese in carico individuali, dovuta al contingentamento delle ore di prestazione; in molte situazione ha sopperito il personale OSS, in stretta collaborazione con le assistenti sociali titolari del caso e guidato dalla coordinatrice degli educatori. Sollecitati dai molti bisogni d'intervento post pandemico, si è puntato alla forte condivisione nel gruppo di lavoro delle matrici di pensiero e di approccio nella lettura e nella gestione delle situazione, per ottenere quella "contaminazione positiva" fra saperi e competenze, valore aggiunto del lavoro d'équipe.</p>		+
	<p>2. Consolidare il modello socio-educativo di progettazione e accompagnamento dei nuclei familiari in situazione di vulnerabilità</p> <p>Per favorire il consolidamento del modello socio-educativo si è provveduto a costituire un'équipe educativa, partecipata settimanalmente dagli educatori territoriali ed allargata, a cadenza mensile, agli educatori impegnati negli altri servizi sovraterritoriali (SIL, CED, Centro Famiglie, Spazio neutro); l'équipe è stata coordinata da un'educatrice esperta, chiamata a partecipare stabilmente all'équipe del Servizio di Tutela Minori, come rappresentante degli educatori, nonché incaricata di convocare la meta-équipe su casi critici.</p> <p>Questi dispositivi organizzativi hanno decisamente consolidato il modello.</p>		+
	<p>3. Progettare in collaborazione con le équipes dei CEM interventi educativi personalizzati alternativi o complementari alla frequenza ordinaria ai centri, specie per i soggetti più disturbati e per i più grandi (13-17 anni) che difficilmente aderiscono a programmi semiresidenziali tout-court</p> <p>Lo scambio progettuale con le équipes di entrambi i Centri Educativi Minori (Gozzano e Borgomanero), per la costruzione di percorsi personalizzati di frequenza coerenti con la più ampia presa in carico sociale, inizialmente, e per la riprogettazione in itinere, nel 2021 è</p>		+

	<p>diventato una costante, anche per ragioni connesse alle restrizioni Covid. Il raccordo con le équipes dei CEM, soprattutto rispetto al monitoraggio permanente dei percorsi, è stato agevole, perchè non preordinato ma estemporaneo, mirato al bisogno, quindi organizzato nei tempi e nelle modalità, spesso online, che garantissero immediatezza di feed-back. Il dispositivo organizzativo può considerarsi standard da confermare come modalità efficace ed economica.</p>		
	<p>4. Consolidare il lavoro del servizio di tutela minori integrato nelle équipes di polo, valorizzando il collegamento con il territorio attraverso la condivisione dell'équipe e una competenza per aree territoriali</p>	+	
	<p>Introdotta nel 2020 la scelta di un servizio di tutela minori e famiglia declinato a livello territoriale, nel 2021 si è proseguito nel collaudo dell'impostazione, abbinando le 3 assistenti sociali del servizio a tre aree territoriali (area asud/poli Ghemme e Momo; area nord/Poli Gozzano e Invorio; città di Borgomanero). Di per sé la mole dei casi di disagio familiare con risvolti di sofferenza nei percorsi evolutivi dei minori, particolarmente aumentati per effetto dell'incidenza pandemica, avrebbe richiesto un'A.S. per polo e due su Borgomanero. Dovendo impiegare le sole tre AA.SS. disponibili, si è reimpostato, in corso d'anno, il palinsesto organizzativo relativo alla partecipazione alle équipes, lasciando ai singoli territori la facoltà di scegliere cadenza e modalità di incontro nell'ambito delle équipes di polo. Ciò ha naturalmente prodotto delle differenziazioni nella declinazione territoriale del modello integrato di lavoro previsto e ha ritardato il consolidamento del modello di lavoro integrato previsto.</p>		
	<p>5. Favorire il processo di inclusione delle assistenti sociali del servizio di tutela minori nell'équipe di polo del territorio di competenza per i relativi casi</p>	+	
	<p>Per favorire il processo di inclusione, si è tratteggiata un'ipotesi di organizzazione del servizio su due binari operativi, complementari rispetto al focus di attenzione, il minore con i suoi genitori, ma peculiari rispetto ad obiettivi di percorso e modalità attuative. L'attesa era che prima del decreto del TM, le équipes territoriali esperissero tutti i tentativi possibili di supporto e compensazione dell'adulto fragile nell'esercizio della genitorialità e che l'A.S. del servizio di tutela coadiuvasse il gruppo di lavoro nell'attenzione al minore, portando il suo punto di vista in équipes, affiancando i colleghi in interventi per colloqui, osservazioni e valutazioni, interfaccia con i servizi sanitari (NPI, SERD e CSM), la scuola ed eventualmente il CEM.</p>		
	<p>6. Istituire e sperimentare una meta équipe riflessiva sulle situazioni più complesse, finalizzata alla riattivazione efficace del gruppo di lavoro sul caso</p>	++	
	<p>Nell'anno sono state svolte 18 meta équipes, partecipate, di volta in volta, da operatori differenti, a seconda dei casi trattati. La convocazione della metaéquipe è avvenuta su richiesta delle équipes di polo con l'obiettivo di affrontare casi particolarmente problematici, rispetto ai quali gli operatori riscontravano un</p>		

	<p>empanse insormontabile, di norma dopo una serie di tentativi improduttivi. L'approccio metacognitivo adottato per rileggere il percorso di presa in carico effettuato e per orientare un generale riposizionamento nella lettura della situazione si è confermato un approccio valido, in grado di riorientare efficacemente il lavoro di gruppo. La conduzione delle metaéquipe è stata svolta dalla direttrice e dalla coordinatrice degli educatori, secondo il modello di co-conduzione previsto dal tipo di lavoro metacognitivo atteso.</p>		
--	--	--	--

E) SINERGIA OPERATIVA NELLA RETE DEI SERVIZI			
<p>1. Impostazione del raccordo fra servizi territoriali e servizi sovra territoriali</p>	<p>1. Potenziare la sinergia operativa con i servizi sovraterritoriali dell'Inclusione attiva e del SIL per accompagnare efficacemente le persone in progetti di cambiamento e nei progetti di utilità alla collettività (PUC), derivanti dal RdC.</p> <p>Il lavoro è stato svolto in modo assiduo e continuativo, alternando équipe di raccordo, finalizzate all'individuazione e condivisione degli obiettivi operativi sui singoli casi in carico, a momenti di lavoro individuale con l'utenza e ancora al lavoro congiunto, ai fini del monitoraggio delle singole situazioni. Si conferma l'importanza dell'integrazione dei servi nell'ottica della promozione della ricerca attiva del lavoro, sempre più necessaria per la fuoriuscita dalle situazioni di rischio di esclusione e marginalità sociale. Si rileva che pur avendo portato avanti in modo costante la presa in carico dei percettori del RdC, l'attivazione dei PUC, considerate le limitazioni del periodo pandemico e le caratteristiche dei destinatari dei patti per l'inclusione, è stata possibile solo in due realtà comunali.</p> <p>2. Consolidare il rapporto con la mediatrice dello Sportello Immigrati per acquisire quelle informazioni indispensabili al supporto sociale degli stranieri</p> <p>Per tutti gli operatori dei servizi sociali, ampiamneti intesi, il contatto con la mediatrice dello Sportello Immigrati è diventato prassi consolidata, per affrontare, anche in via preliminare e propedeutica, un confronto approfondito e qualificato su come trattare i vari aspetti dell'inclusione sociale dello straniero, a apartire dalla regolarizzazione della sua permanenza in Italia. Se inizialmente erano in prealemnza le assistenti sociali dei poli territoriali e gli operatori attivi nei percorsi di inclusione sociale a favore dei percettori del RDC a rivolgersi alla mediatrice, nell'anno si è consolidato un rapporto anche con gli educatori del SIL e il servizio di tutela minori. La figura della mediatrice linguistico-culturale, presso la sede del CISS, ha migliorato in generale il supporto sociale fornito alle persone e ai nueclei stranieri, non solo per l'efficiente servizio amministrativo fornito dallo Sportello Immigrati relativamente alle svariate pratiche burocratiche ma anche per l'attenzione e la competenza diffusa nell'approccio allo straniero.</p> <p>3. Potenziare l'integrazione operativa fra le équipes socio-educative dei poli, l'équipe del Servizio Affidi Sovra-territoriale e il Servizio di Neuropsichiatria Infantile;</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	

	<p>Durante l'anno sono state svolte regolarmente riunioni di rete fra NPI, èquipe socio-educative (di polo o di tutela minori) e Servizio Affidi; la modalità online, adottata in via prioritaria, non ha tuttavia agevolato l'integrazione dei punti di vista; in molte situazioni la distanza fisica degli operatori, la rarefazione del feeling emotivo e le frequenti interferenze della comunicazione via cavo hanno appesantito la trattazione delle situazioni esaminate, già di per sé complesse, rendendo ancor più difficile la condivisione delle scelte e l'assunzione delle responsabilità in un clima sereno.</p> <p>4. Riorganizzare complessivamente l'impianto di lavoro, sociale ed educativo, richiesto nell'applicazione del RdC, condividendo a livello sovraterritoriale le coordinate di impostazione e monitorando l'andamento degli interventi inclusivi a livello territoriale.</p> <p>A tal fine sono state mantenute le riunioni di raccordo previste bimestralmente fra gli operatori sociali ed educativi dell'Ambito Nord Novarese impegnati nelle prese in carico RdC. In tali contesti di confronto sono state condivise le criticità rilevate nella gestione delle pratiche RdC ai fini di una condivisione metodologica e operativa delle anomalie rilevate e delle comunicazioni da inviare all'INPS, in funzione del mantenimento o dell'interruzione del beneficio economico, nonché nell'utilizzo del sistema operativo GEPI. Pur nella diversità delle realtà di lavoro dei 3 EE.GG. afferenti all'ambito sono state, inoltre, condivise le modalità di presa in carico socio-educativa per l'avvio di una integrazione delle prassi operative.</p>	+	
--	---	---	--

F) SVANTAGGIO E MARGINALITA' SOCIALE		
<p>1. Potenziamento degli interventi inclusivi a favore di soggetti con limitata capacità di autonomia, soggetti fragili e vulnerabili, a rischio di marginalità</p>	<p>1. Potenziare il raccordo con gli amministratori comunali al fine di migliorare le prassi di sostegno economico, per innescare percorsi di corresponsabilità comunitaria orientati al cambiamento, facendo leva sul "Reddito di Cittadinanza" e i "ristori economici" introdotti con la pandemia</p> <p>Si è trattato di un lavoro di stretta collaborazione con gli amministratori locali per orientare l'utenza richiedente assistenza economica, all'uso consapevole degli aiuti proposti e disponibili, per uscire dalle situazioni di difficoltà economica indotte dall'emergenza pandemica o dalle singole vicende socio-familiari, determinanti stati di fragilità personale ed economica, valutando anche se si trattasse di situazioni transitorie, risolvibili con l'attivazione di singole prestazioni di sostegno al reddito o a rischio di cronicizzazione e, quindi, necessitanti di una presa in carico sociale finalizzata all'avvio di un percorso di cambiamento.</p>	+
	<p>2. Valorizzare il lavoro socio-educativo nell'ambito della formazione a favore di soggetti vulnerabili, come laboratori inclusivi e corsi di formazione mirati, che consentano l'acquisizione di competenze di base utili alla ricerca attiva di un'occupazione</p> <p>A tal fine è stato fondamentale il raccordo tra Servizio Sociale professionale e personale educativo del Servizio per gli Inserimenti Lavorativi (SIL), per promuovere la partecipazione dei soggetti in carico alle diverse offerte formative individuate, secondo le capacità e le risorse individuali rilevate nell'ambito del percorso di presa in carico socio-educativa per l'avvio al lavoro. Sono state anche condotte, in affiancamento all'educatore impegnato sul fronte della presa in carico dei percettori del reddito di cittadinanza, valutazioni propedeutiche all'avvio di un percorso di affiancamento e formazione personale sul bilancio familiare, nell'ambito del progetto EconoMia consapevole, finalizzato all'acquisizione di sufficienti nozioni e competenze sulla gestione delle entrate economiche disponibili.</p>	+

G) INSERIMENTI LAVORATIVI		
<p>1.Potenziamento del lavoro socio-educativo di inclusione, orientamento e inserimento lavorativo delle persone socialmente fragili</p>	<p>1.Organizzare il servizio nella nuova sede, valorizzando la contiguità degli spazi SIL con i laboratori sperimentali di professionalizzazione per soggetti fragili del progetto “I dettagli fanno la differenza”</p> <p>Da febbraio 2021 il Servizio Inserimenti Lavorativi ha funzionato nell’ambito della nuova sede a Borgomanero, in Via Vecchia per Maggiate, situato in un’ala del fabbricato che ospita I laboratori inclusivi, realizzati grazie al progetto “I dettagli fanno la differenza”. L’organizzaione della sede nei nuovi spazi è stata facilitata dall’adeguatezza del contesto e dalla collaborazione della Coop. Il Ponte, titolare degli stessi laboratori, che si è preoccupata di tutti gli aspetti logistici. Come previsto, il SIL ha utilizzato i laboratori inclusivi come contesto ideale per l’osservazione in situazione delle persone fragili avviate alle prime esperienze occupazionali e come esperienza del fare, funzionale all’apprendimento dei prerequisite lavorativi, la maturazione di competenze relazionali e comunicative e all’affinamento delle abilità manuali. Avere la possibilità di accogliere il soggetto fragile, anche minorenni, in un ambiente protetto, a misura di piccolo gruppo, per valutarne, sulla base del riscontro osservativo, le caratteristiche e le disposizioni personali, per orientarlo e prepararlo alla successiva scelta lavorativa è fondamentale. Il salto di qualità nell’impostazione del servizio e nell’affiancamento educativo verso il progetto lavorativo è oggettivo. Non a caso, solo attraverso il laboratorio inclusivo è stato possibile prendere in carico un numero significativo di persone altrimenti non agganciabili, di cui un buon gruppo in età giovanile. Nello specifico dal 23 marzo (data di apertura del laboratorio) sono transitate 29 persone, di cui 14 con certificazione di disabilità; 15 hanno composto il gruppo dei giovani, in età compresa tra i 17 e i 24 anni, di cui 7 minori e 4 maggiorenni con progetti estivi. L’inserimento dei giovani è stato finalizzato soprattutto alla conoscenza reciproca e alla valutazione delle autonomie e delle competenze trasversali di ognuno, in funzione di un’eventuale ridefinizione del progetto educativo; 2 persone, con disabilità grave, sono state segnalate da Gazza Ladra ed inserite con finalità principalmente di socializzazione; i restanti 12 sono adulti fragili inseriti soprattutto con finalità legate a garantir loro un sostegno economico, proprio o/e alla famiglia di appartenenza, attraverso il reinserimento in un contesto lavorativo protetto. Tutte le 29 persone sono state inserite con progetto PASS; 2 di esse,</p>	<p>++</p>

	<p>dopo un periodo per valutarne le capacità, sono transitate ad un tirocinio ex DGR 42, sempre all'interno della Coop Il Ponte; 2 persone sono state spostate alla sede di Inverio (sempre con PASS), dopo una valutazione positiva da parte dei responsabili del laboratorio. Delle 29 persone, 16 hanno interrotto il percorso in laboratorio: 4 perchè è terminato il relativo progetto (inserimenti estivi), 3 per motivi di salute, 3 per proseguire il percorso educativo in contesti diversi proposti dagli operatori del SIL, 6 per abbandono (rifiuto del tipo di mansioni e incapacità di rispettare le regole del contesto). 22 persone inserite hanno percepito da subito un'indennità mensile, commisurata alla valutazione dei bisogni e al numero di ore lavorate, 7 hanno svolto invece un periodo di lavoro gratuito e solo di seguito hanno ricevuto un'indennità mensile.</p> <p>2 Monitorare il raccordo operativo fra il Servizio Inserimenti Lavorativi e le équipes dei poli territoriali, attraverso un modello esecutivo in cui gli operatori territoriali curino il raggiungimento dei prerequisiti sociali e personali per l'avvio del percorso di ricerca, orientamento, affiancamento lavorativo da parte del SIL</p> <p>Monitorando i contatti e gli scambi operativi fra il SIL e le équipes territoriali di polo, si è rilevata la necessità di ridefinire i prerequisiti, affinché gli invii dei candidati alla presa in carico per l'inserimento lavorativo dal territorio al servizio fossero coerenti con le caratteristiche essenziali attese (es. consapevolezza, motivazione, disponibilità ad un percorso educativo, ecc.). Con l'équipe del SIL i prerequisiti sono stati individuati. Il prossimo step sarà la condivisione dei medesimi con gli operatori degli altri servizi, in particolare con le assistenti sociali e gli educatori delle équipes territoriali, che, di norma sono gli inviati ordinari.</p> <p>3. Promuovere a livello locale percorsi di co-progettazione per partecipare a bandi pubblici o privati che finanzino piani di sostegno all'inclusione lavorativa, anche dei più deboli</p> <p>Nel 2021 si è co-progettato con il SIL il percorso "Alte Energie", coinvolgendo alcuni partner territoriali per prevedere azioni di formazione specialistica (Uso delle attrezzature, informatica, Haccp..), percorsi di educazione al consumo e percorsi di socializzazione (es. attività sportive con le Famiglie, curate con il Centro per le Famiglie a favore dei Minori con disabilità). Il Progetto è stato finanziato da Fondazione CRT.</p> <p>Con il SIL è stata concordata la frequenza delle persone seguite dal Servizio nei percorsi formativi obbligatori, previsti per l'inserimento lavorativo (Corsi Sicurezza D.lgs. 81/08) attivati nell'ambito dei Progetti finanziati; condivisa l'analisi dell'utenza potenziale per gli inserimenti lavorativi con Tirocinio nei Progetti STEPS e BorgoVerde; condivisi percorsi di orientamento a favore degli utenti (per ampliare l'offerta di Buoni Servizi al Lavoro, grazie alla Rete con altri Soggetti extraterritoriali); condivisi momenti di analisi del fabbisogno, attivati periodicamente, per valutare bandi e progetti potenziali.</p> <p>4. Sostenere i comuni nella realizzazione dei Progetti di Utilità per la Collettività (PUC)</p> <p>Le assistenti sociali impegnate nella presa in carico dei percettori dell'RDC e nell'avvio dei patti per l'inclusione, sono state</p>	<p>+</p> <p>++</p> <p>+</p>	
--	--	-----------------------------	--

	<p>riferimento operativo delle amministrazioni comunali nell'individuazione dei possibili luoghi di attivazione dei progetti, nonché nella valutazione dei soggetti idonei per lo svolgimento delle attività ipotizzate per i PUC e per le pratiche amministrative necessarie, tramite GEPI.</p>		
--	--	--	--

C) HOUSING SOCIALE			
<p>1. Sperimentazione di forme innovative di housing sociale e incremento di quelle già attive</p>	<p>1. Collaborare con le amministrazioni comunali nell'individuazione di alloggi e nella costruzione di progetti di accoglienza abitativa temporanea (housing sociale)</p>	+	
	<p>Nel corso dell'anno 2021 si è ragionato con diverse amministrazioni comunali su come valorizzare la collaborazione dei Comuni nell'utilizzo di alloggi, di proprietà comunale, per la realizzazione di contesti di housing sociale ma anche per favorire la disponibilità di cittadini privati a concedere comodati d'uso ed affitti calmierati, attraverso l'ipotesi di agevolazioni fiscali per i proprietari. Nei contesti assembleari, più volte è stata condivisa l'importanza della politica dell'abitare come base per l'avvio dei processi di autonomizzazione dell'utenza in situazione di fragilità sociale, come premessa propedeutica di strategie collettive condivise.</p>		
	<p>2. Sostenere progettazioni relative all'abitare, in particolare rivolte all'utenza che risulta svantaggiata nel reperimento di una locazione.</p>	+	
	<p>In corso d'anno è stata intensificata la collaborazione con la Cooperativa Sociale Vedogiovane di Borgomanero, che con il progetto "Rincasando" persegue dal 2017 l'obiettivo di ampliare l'offerta abitativa a favore di nuclei e persone in situazione di fragilità socio-economica e personale.</p> <p>Grazie al coinvolgimento di alcuni privati maggiormente sensibili rispetto alla tematica dell'abitare per le categorie in condizione di svantaggio sociale, è stato possibile ottenere in uso alcuni alloggi, di un edificio nel centro di Borgomanero, da destinarsi preferibilmente alla collocazione di donne e coppie genitoriali fragili con minori, in carico al servizio, anche in situazione di emergenza.</p>		
	<p>3. Sensibilizzare e coinvolgere amministratori di sostegno e tutori di persone incapaci, proprietarie di abitazioni/alloggi rimasti inutilizzati, nella realizzazione di progetti sociali di accoglienza abitativa temporanea, previa autorizzazione del giudice tutelare.</p>	+	
	<p>Grazie al coinvolgimento di alcuni amministratori di sostegno è stato possibile sostenere due donne in situazione di emergenza abitativa nell'individuazione di alloggi, facilmente ristrutturabili per l'accoglienza delle signore medesime e dei loro figli. Si è, inoltre, provveduto a sollecitare gli amministratori rispetto ad altre possibili disponibilità, purtroppo non concretizzatesi a fronte di immobili molto compromessi e necessitanti di lavori di ristrutturazione e</p>		

	messa a norma eccessivamente onerosi. Considerato i bisogni abitativi rilevati in corso d'anno, si ritiene comunque necessario proseguire in tale intervento di sensibilizzazione e ricerca degli immobili.		
--	---	--	--

Centro di responsabilità n. 3: SERVIZI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA

Effettuata la revisione complessiva dei progetti residenziali, semiresidenziali e domiciliari/territoriali destinati alle persone anziane e disabili, in risposta all'emergenza pandemica, il perdurare nel 2021 del rischio di contagio non ha prodotto problematiche gestionali. Grazie ad un'organizzazione per ambiti di servizio meglio delineata, per chiarezza di oggetti di lavoro e procedure di raccordo fra operatori dei diversi uffici, il lavoro si è svolto in modo lineare e produttivo, registrando una ripresa importante di domanda sociale, in particolare rispetto ai progetti e agli interventi domiciliari.

Le istruttorie orientate alla residenzialità degli anziani non autosufficienti, validate dalla Commissione UVG, ha registrato un netto incremento nel secondo semestre, sostanzialmente per effetto della ripresa delle visite geriatriche, svolte a domicilio, dal medico incaricato dall'ASL congiuntamente all'assistente sociale del CISS. Parallelamente, sono ripartiti i procedimenti per la valutazione delle richieste di integrazione retta.

Anche l'attività di valutazione e progettazione a favore delle persone disabili nell'anno è stata interessata da un incremento quantitativo e qualitativo, grazie al nuovo modello organizzativo della Commissione UMVD, centrato sulla visita dei destinatari dei progetti; ciò ha permesso di affrontare le progettualità più complicate e di rivalutare quelle lasciate in sospeso perché da approfondire e da reimpostare.

Nell'ultimo trimestre, con lo scadere dei termini per la presentazione delle domande di contributo per i caregivers di persone nonautosufficienti assistite a domicilio (DGR 3/2020), entrambe le Commissioni socio-sanitarie sono state impegnate nella valutazione delle persone non autosufficienti, per la prima volta da definire "gravi" e "gravissime" ai sensi del D.M. 26.9.2016. Il fenomeno, per numeri e passaggi procedurali, ha assunto proporzioni rilevanti. I nuovi criteri e modalità di calcolo ed erogazione dei contributi domiciliari, introdotti dal nuovo Piano per la non autosufficienza, hanno condotto alla promozione e alla conseguente razionalizzazione del sistema erogativo dei contributi; oltre ai destinatari già percettori di contributo, per i quali sono state mantenute le condizioni precedenti, se di miglior favore, un numero importante di famiglie impegnate nella cura dell'anziano o del disabile a domicilio, si è aggiunto. Parallelamente alla domanda di contributo come caregiver, è stata inoltrata la richiesta di contributo a valere sul fondo non autosufficienza con relativa domanda di valutazione alla commissione preposta (UVG o UMVD).

Il numero di soggetti da valutare, in aggiunta ai preesistenti, già in graduatoria, dà la misura del lavoro svolto (43 domande relative al contributo per il caregiving rivolto al familiare anziano, tutte relative a situazioni non in carico, 50 domande relativamente al familiare disabile, di cui 25 per casi nuovi).

La disponibilità di un'assistente sociale dedicata, incaricata delle istruttorie sociali a favore di soggetti non autosufficienti, ha consentito un'efficiente collaborazione con il Distretto, rendendo possibile la valutazione dei molti casi in tempi celeri.

Il Centro Diurno CADD ha funzionato in presenza regolarmente, salvo che per un breve episodio cautelativo di chiusura, data la positività al Covid di una utente, rilevata grazie ai periodici controlli sanitari effettuati presso lo stesso Centro (quindicinali fino ad aprile, poi, con la seconda dose di vaccino, a cadenza mensile).

Il servizio trasporti, svolto dalle associazioni di volontariato e dai volontari dell'Ente, ha registrato volumi al limite della sostenibilità, per il perdurare delle regolamentazioni anticontagio e contestuale ripresa ordinaria della mobilità connessa ai servizi.

Obiettivi operativi	Valutazione su indicatori	+	-
A) SERVIZI PER LA POPOLAZIONE ANZIANA			
<p>1. Potenziare gli interventi domiciliari a sostegno della popolazione non autosufficiente e della rete di cura familiare</p>	<p>1. Migliorare il monitoraggio sulle situazioni di bisogno della popolazione anziana non autosufficiente, attraverso uno stretto raccordo con gli operatori dei poli territoriali (osservatorio fragilità anziana)</p> <p>Nell'anno sono stati dedicati specifici momenti di affondo sulla condizione della popolazione anziana, con particolare riguardo ai casi già individuati come soggetti fragili, sulla base di una serie di indicatori, ancor più a rischio di perdere la propria autonomia per incidenza degli effetti pandemici. Gli incontri, svolti con le assistenti sociali e gli operatori OSS dei diversi poli, hanno consentito di mantenerne monitorato l'andamento e di segnalare tempestivamente il peggioramento delle situazioni all'assistente sociale del CISS in contatto con il comparto sanitario (geriatra, ADI, UVG), per ottenere una valutazione e una presa in carico socio-sanitaria nell'ambito della Commissione UVG.</p> <p>2 Incentivare il ricorso alle cure domiciliari a compartecipazione sanitaria come strumento principe della gestione integrata dei progetti domiciliari alternativi alla residenzialità</p> <p>L'obiettivo nel 2021 non è stato ancora raggiunto secondo le attese, anche se in più occasioni la responsabile incaricata ha trattato con le assistenti sociali dei poli la criticità rappresentata dal limitato ricorso alle cure domiciliari a rilievo sanitario, per comprenderne le ragioni, ancora non chiare. Il fenomeno, così accentuato, emerge solo nel territorio afferente al CISS e non ha corrispondenza negli altri due EE.GG.dell'ambito territoriale. La stessa Commissione UVG è stata interessata circa l'andamento delle richieste, ancora numericamente molto poco significativo.</p> <p>3 Razionalizzare il lavoro di istruttoria per la Commissione UVG</p> <p>L'obiettivo è stato quasi completamente raggiunto. Le assistenti sociali di polo, infatti, dopo un anno di rodaggio, hanno consolidato prassi di raccordo sistematico con la collega, membro della Commissione UVG, a cui trasmettono, col giusto anticipo, tutta la documentazione da presentare in Commissione inerente le diverse istruttorie, inviandole direttamente le persone che si accingono a</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	

	<p>predisporre la domanda UVG ai fini della valutazione. Naturalmente l'A.S. membro dell'UVG visiona il materiale acquisito dalle colleghe, verificandone la rispondenza e la completezza, inoltre, avvenuta la valutazione, informa e motiva, ponendosi come anello di congiunzione fra UVG e servizi sociali territoriali.</p> <p>L'interfaccia con la Commissione UVG, anche grazie a questa modalità organizzativa, è diventata lineare, prevedibile, più veloce ed efficace.</p> <p>4 Promuovere i contributi domiciliari del Fondo per la non autosufficienza e del Progetto Home Care Premium.</p> <p>L'obiettivo è stato raggiunto ampiamente. Con l'anno 2021 si è lavorato applicando i criteri previsti dalla DGR 3/2020 in riferimento alla gestione del Fondo per la Non Autosufficienza (FNA) con particolare ricaduta nell'erogazione dei contributi domiciliari; il numero delle richieste è lievitato esponenzialmente; tale aspetto è legato anche al fatto che la valutazione da parte della Commissione UVG fosse assolutamente necessaria anche per inoltrare domanda per il contributo al Caregiver. Le valutazioni degli utenti anziani che hanno fatto domanda nel 2021 si sono concluse. Nel 2021 si è continuato a promuovere il Progetto HCP 2019, pur in via di conclusione.</p> <p>5 Istituire un servizio di monitoraggio per le persone anziane sole</p> <p>Il servizio di monitoraggio per persone anziane sole si è svolto solo per i soggetti tutelati o amministrati, attraverso contatti regolari, a cadenza periodica, di personale OSS. Il servizio, in ipotesi estensibile alla generalità delle persone anziane sole, a domicilio o in struttura, non è stato esteso ad altre tipologie di anziani, es. soli senza figli o con figli lontani e irreperibili, da un lato per il contingentamento delle ore di SAD, a fronte di una domanda già cresciuta considerevolmente dopo il lock down, e dall'altro per le restrizioni anti-contagio, che dissuadevano da velleità di contatto con estranei.</p> <p>6 Monitorare strettamente le richieste di integrazione retta in posto non convenzionato</p> <p>Il monitoraggio è stato effettuato strettamente e sistematicamente. Ciò è stato possibile grazie alla costante collaborazione fra la responsabile dei servizi per anziani, impegnata nell'attività amministrativa e contabile connessa alla gestione delle integrazioni retta, nonché nell'interlocuzione economica con le Strutture e nel generale monitoraggio della spesa, e le college territoriali, che hanno monitorato specifiche situazione, al fine di un rapido passaggio in posto letto convenzionato, con abbattimento della spesa di ricovero per il beneficiario del 50%, o per ottenere il rimborso della spesa anticipata dall'Ente.</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	<p>-</p>
--	--	----------------------------	----------

B) SERVIZI PER LA POPIOLAZIONE DISABILE		
1. Consolidare la rete dei servizi esistenti ed avviare nuove sperimentazioni,	<p>1. Reimpostare in conformità con il Piano regionale per la non autosufficienza il procedimento per l'erogazione dei contributi domiciliari alla popolazione disabile.</p> <p>Il procedimento di erogazione dei contribute è stato completamente reimpostato secondo i nuovi criteri definiti dalla DGR 3/2020, subentrata alle DGR 39/2009 e DGR 56/2010.</p> <p>Con il Distretto Area Nord si è lavorato in modo sinergico nella rivalutazione dei vecchi beneficiari e l'attribuzione della condizione di disabilità gravissima secondo il DM 26 settembre 2016.</p> <p>E' stato predisposto il Bando pubblico a favore degli interventi a sostegno del ruolo di cura e di assistenza del Caregiver familiare. Visionate le domande pervenute e definita una prima graduatoria dei nominativi che dovranno essere valutati dalla preposta Commissione UMVD.</p>	++
	<p>2. Rivalutare le più complesse situazioni riguardanti le persone fruitrici di assistenza domiciliare per concretizzare maggiori istanze di cure domiciliari a compartecipazione sanitaria</p> <p>Pur avendo proceduto all'esame e alla rivalutazione delle situazione assistenziali più gravose, ad evidente rilievo sanitario, i piani assistenziale esito del riesame della commissione UMVD non hanno contemplato la cura domiciliare a compartecipazione sanitaria come intervento forte e risolutivo, privilegiando altre forme assistenziali.</p>	+
	<p>3. Curare la presentazione delle progettazioni socio-sanitarie alla commissione UMVD</p> <p>Nell'anno, grazie alla delega di presidente dell'UMVD conferita ad un clinico esperto in materia e particolarmente "illuminato", è stato possibile adottare in Commissione un'impostazione metodologica fortemente orientata all'integrazione socio-sanitaria, da sempre attesa e sollecitata come condizione indispensabile nella gestione delle situazione di disabilità, specialmente le più complesse, a marcata connotazione sanitaria.</p> <p>E' stata introdotta la nuova cartella socio-sanitaria, quale strumento di lavoro comune condiviso, che prevede come prassi, ai fini della</p>	++

	<p>compilazione, la visita congiunta (clinico e operatore sociale) al paziente/soggetto disabile richiedente. Tutte le persone disabili, adulti e minori, per le quali la Commissione dovesse valutare l'intensità assistenziale e validare un progetto, residenziale, semiresidenziale o domiciliare/territoriale, sono state convocate ed incontrate, presso la sede del CISS o, al bisogno, presso altre sedi (centro diurno, gruppo appartamento, ecc.) o al domicilio. Mai come nel 2021 il lavoro di presentazione delle progettazioni in Commissione è stato lineare e produttivo, per effetto del nuovo modo di organizzare il lavoro della Commissione e per la sua stessa composizione, per i casi di competenza CISS rappresentata dalla responsabile dei servizi per la disabilità, delegata dal Direttore, e dallo stesso presidente della Commissione.</p> <p>4. Ristabilire la prassi dell'equipe psico-pedagogica multi-professionale del progetto "Servizi in rete per migliorare la disabilità", per perfezionare un modello di presa in carico del minore disabile che sia precoce, globale ed integrata, valorizzando la famiglia come risorsa da coinvolgere ed accompagnare</p> <p>L'obiettivo è stato rinviato al 2022, non sussistendo le condizioni di fattibilità. L'équipe istituita durante lo svolgimento del progetto "Servizi in rete per migliorare la disabilità" aggregava i servizi sociali e sanitari e le due APS partner di progetto. Ristabilire la prassi dell'equipe avrebbe richiesto convocazioni a cadenza quindicinale, almeno inizialmente, al fine di ricostituire il gruppo di lavoro in un clima partecipativo. Il protrarsi dell'emergenza pandemica avrebbe invece imposto la modalità online, nel caso specifico non appropriata, e impedito l'investimento motivazionale necessario. Consultati i soggetti da coinvolgere, si è concordato di posticiparne il riavvio.</p> <p>5. Promuovere lo Spazio Gioco, dedicato ai bambini disabili in età scolare e alle loro famiglie</p> <p>Nell'anno sono state intensificate le attività dello Spazio Gioco, anche grazie all'assidua azione di promozione del servizio a cura delle assistenti sociali e della responsabile dei servizi per la disabilità. A fronte di un numero crescente di bambini in età scolare con importanti patologie afferenti allo Spettro autistico, si è andato consolidando l'offerta di uno Spazio Gioco Intensivo, nato per garantire ai bambini che presentano grave disabilità una presa in carico globale che si traduce in un accesso quotidiano alle/ai attività/ trattamenti del Centro Polivalente. A dicembre ben 28 bambini residenti nei Comuni del CISS risultavano seguiti presso il Centro Polivalente.</p> <p>6. Delineare un modello di presa in carico integrato con il CSM per giovani con disagio psichico</p> <p>Nel secondo semestre 2020, il CSM allertava il CISS rispetto al fenomeno emergente di giovani ragazze con disturbi dell'attaccamento per le quali occorreva in tempi brevi attivare progetti educative individualizzati intensi. Ne era derivata per</p>	-	
		+	
		+	-

	<p>almeno tre situazione un affiancamento educativo individualizzato, nei fatti a carico del socio-assistenziale. La situazione imponeva, in prospettiva, la definizione di un modello di presa in carico integrata, con condivisione di interventi e costi. Di fatto nel 2021, dal CSM non sono pervenute altre segnalazioni e le progettazioni in atto si sono ridimensionate.</p> <p>7. Favorire iniziative di risposta al tempo libero delle persone con disabilità</p> <p>Il tempo libero, pur esulando dagli aspetti di cura e trattamento socio-sanitari, rappresenta una componente essenziale per la qualità di vita delle persone, comprese quelle con disabilità. Per questo motivo, il CISS, pur non avendo un servizio dedicato, né appositi finanziamenti, sostiene e facilita tutte le iniziative realizzate nel territorio per offrire opportunità per il tempo libero alle persone disabili, nel rispetto della loro diversità e diversabilità, quindi il più possibile personalizzate, guidate da personale competente e non discriminanti, rispetto a costi di partecipazione e prestazioni richieste. La Fondazione Gazza Ladra è sul territorio il soggetto che rispecchia queste caratteristiche di offerta; per questo il CISS ne promuove l'informazione, facilitandone la partecipazione</p>	+	
--	--	---	--

C) SERVIZI DI PUBBLICA TUTELA		
1. Consolidare il servizio per promuovere le istanze di tutela, curatela e amministrazione di sostegno	<p>1. Curare il rapporto con i giudici tutelari nel tentativo di arrivare a concordare prassi funzionali</p> <p>Nel 2021, partecipando ad alcuni incontri a Novara con altri Enti Gestori e la Responsabile della cancelleria civile del Tribunale di Novara, tramite la responsabile del servizio, si è riusciti ad ottenere una costante collaborazione nel velocizzare i riscontri alle istanze. Per facilitare la comunicazione è stata, ad es., creata una chat. Questo sistema ha funzionato fino a quando sono andati in maternità le due Giudici tutelari, sostituite da alcuni Got, la cui sollecitudine nella collaborazione non è esemplare (non rispondono alle richieste, nonostante i continui solleciti del servizio e della cancelleria).</p>	+
	<p>2. Orientare e supportare gli amministratori di sostegno privati</p> <p>Precisando che per ads privati si intendono sia gli avvocati che i familiari, nel 2021 è stato garantito dal servizio supporto tecnico agli uni e agli altri.</p> <p>Gli avvocati sono stati, come da prassi consolidata, costantemente sostenuti sulla progettualità sociale dei casi. Molti avvocati sono di Novara e non riescono ad avere un rapporto diretto con gli amministrativi residenti nei Comuni del territorio, pertanto il servizio cura anche questi rapporti. Per quanto riguarda i familiari, il servizio risulta sempre in contatto, per aiutarli nei rapporti con i Giudici e nella predisposizione delle istanze e dei rendiconti annuali.</p> <p>Le famiglie che si rivolgono al servizio di Pubblica Tutela per avere non solo informazioni ma aiuti concreti nel capire cosa e come procedere sono aumentate negli ultimi anni e anche nel 2021 rispetto all'anno precedente, probabilmente per la complessità dei rapporti con il TO.</p>	+
	<p>3. Dare visibilità al servizio, attraverso momenti informativi</p> <p>A causa del Covid, nell'anno non è stato possibile organizzare incontri divulgativi e formativi, come avremmo desiderato. Avendo dovuto, però, predisporre alcuni momenti di formazione per i nuovi delegati dell'Ente alle funzioni di Ads, tutela e curatela, la responsabile del servizio e il Dottor Valloggia, delegato storico per l'esercizio degli istituti di pubblica tutela, sono riusciti a spiegare</p>	+

	<p>finalità, modalità operative e complessità del Servizio. Essendo presenti anche alcuni volontari, senza prevederlo l'iniziativa ha assunto una chiara valenza divulgativa, oltre che propedeutica e istruttiva per i nuovi candidate.</p> <p>4. Curare il raccordo con gli operatori territoriali nella predisposizione delle istanze e nella presa in carico delle persone incapaci</p> <p>La collaborazione del servizio con i poli territoriali è stata costante, nella predisposizione delle istanze, nel passaggio casi alla tutela oppure nella preesa in carico congiunta dei casi. Il cambio di alcuni operatori nei poli ha richiesto un continuo ricalibrare delle prassi in atto. Nello specifico sono stati valutati i singoli casi per capire se c'erano le condizioni per predisporre i ricorsi, visionare alcune istanze prima di inoltrarle e la verifica dell'adeguatezza della parte burocratica/documentativa per l'udienza.</p>	+	
--	--	---	--

D) SERVIZI STRUMENTALI TRASVERSALI			
1. Potenziare i servizi strumentali trasversali	<p>1. Monitorare il servizio trasporti svolto attraverso la rete di associazioni di volontariato locali e i volontari C.I.S.S.</p> <p>Un impegno quotidiano e continuativo nell'arco della giornata da parte dell'operatore incaricato del coordinamento e del monitoraggio del servizio, ha permesso un raccordo con tutte le associazioni e con i singoli volontari impegnati, al fine di intervenire tempestivamente in caso di ritardi, emergenze e disguidi. La mole dei trasporti ha raggiunto dei livelli ai limiti della sostenibilità sia in relazione ai costi sia alle risorse umane impiegate. Le associazioni lamentano in generale un carico di richieste non più gestibile. Per ciò che concerne i volontari CISS, resta il disagio di non avere, per sostanziale mancanza di personale volontario disponibile, dei sostituti che al bisogno fungano da jolly e spesso la persona addetta all'organizzazione del servizio supplisce in prima persona e la sua assenza appesantisce il front office.</p> <p>2. Prevedere momenti di formazione per i volontari</p> <p>L'idea di coinvolgere il CDA, a sua volta volontario, per l'accompagnamento del gruppo di volontari del CISS, sul valore del volontariato sociale e sui significati identitari e relazionali sottesi alla scelta solidaristica, è stata prospettata dalla direttrice ad un consigliere in particolare ma non è andata in porto. Il perdurare della pandemia ha richiesto il rinvio dell'iniziativa. Nell'anno è stato svolto un momento informativo-formativo sulla regolamentazione antiCovid, relativa alla richiesta e alla verifica del Green Pass.</p>	++	
		+	-

