C.I.S.S. BORGOMANERO
CONSORZIO INTERCOMUNALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Viale Libertà, 30 – 28021 Borgomanero (No)
Tel. 0322.86.81.26 – 0322.83.48.17 – Fax 0322.83.54.88
e-mail: segreteria@cissborgomanero.it
PEC: protocollo@pec.cissborgomanero.it
CODICE FISCALE 91006010036

CICLO DELLA PERFORMANCE

ANNO 2017

Valutazione

I risultati raggiunti dall'Ente, in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della performance, come approvato dal CDA del CISS nel documento "Piano della performance e Piano Esecutivo di Gestione per l'eserciizo 2017" (deliberazione n. 3 del 29.9.2017) sono stati rendicontati quale contenuto integrante nella Relazione sulla Gestione del Rendiconto 2017, COME di seguito riportati.

Centro di responsabilità n. 1: DIREZIONE E SERVIZI GENERALI

Obiettivi operativi	VALUTAZIONE SU INDICATORI	+	-
1.1 Raccordo tecnico con l'ASL NO per le attività socio-sanitarie del PAT	Partecipazione al Tavolo Tecnico Interdistrettuale e Interistituzionale (Incontri >= 4) Il Direttore e i responsabili preposti hanno partecipato attivamente agli incontri organizzati	+	
	Co-definizione delle modalità organizzative della commissione UMVD (Regolamento di funzionamento) Il Direttore e la responsabile preposta (Andreola) hanno preso parte alla ridefinizione delle prassi operative della Commissione	+	
	Coinvolgimento del Distretto Nord nel progetto "Legami di Prevenzione" (Accordo di collaborazione) Il direttore ha presentato al Distretto il progetto e sensibilizzato circa l'importanza del coinvolgimento dei medici di medicina generale. E' ancora in fase di realizzazione la connessione in rete del comparto sanitario. Non è stato siglato un vero e proprio accordo di collaborazione	+	-
1.2 Cura dei legami di reciprocità con i partner delle varie progettazioni innovative	Consolidamento dell'équipe multidisciplinare APS Anffas- APS Gazza Ladra - CISS-ASLNO nell'ambito del progetto "Servizi in rete per migliorare la disabilità" finanziato da Cariplo (Riunioni >=4) Il direttore e la responsabile preposta (Andreola) hanno seguito l'intero processo di consolidamento dell'équipe , sostenendone la ricaduta operativa nelle ottiche e prassi di lavoro di rete. Sono state svolte 6 riunioni integrate.	+	
	Partecipazione alla cabina di regia del progetto territoriale finanziato da Cariplo "Family like" come partner della Coop.Vedogiovane (Incontri>=6) Il direttore ha partecipato alla cabina di regia e rappresentato gli Enti Gestori partner in tutti i contesti di verifica e valutazione del progetto da parte della Fondazione Cariplo	+	
	Partecipazione al processo di progettazione del progetto "Housing sociale per famiglie vulnerabili" in partnership con la parrocchia di Gattico e la Coop. Vedogiovane (Atto di partenariato) Il direttore e la responsabile preposta hanno condotto il processo di progettazione e svolto una funzione vicariante fino alla fase di pre-progetto; dopo l'incontro di orientamento di Cariplo, hanno incoraggiato e sostenuto la Parrocchia nell'assunzione della titolarità e ridefinito la funzione di partnership del CISS	+	
1.3 Consolidamento dell'assetto dei servizi per poli territoriali	Adeguamento delle sedi territoriali di polo (certificazioni ai sensi del D. Lgs 81/08) Con apposito atto deliberativo i Comuni proprietari degli spazi sedi di polo si sono assunti la responsabilità degli adeguamenti e delle relative certificazioni	+	
	Supervisione del funzionamento delle équipes socio-educative di territorio (>=10 riunioni allargate) Sono stati svolti incontri di supervisioni collettivi mensili	+	
1.4 Adeguamento delle prassi di presa in carico e del sistema di raccordo fra servizi al nuovo assetto per poli territoriali	Completamento della declinazione delle prassi di presa in carico per tipologia di servizio (documento) Le prassi di presa in carico sono state esaminate analiticamente e rappresentate in schemi che andranno a confluire in una sorta di vademecum degli ITER di presa in carico, non ancora realizzato.	+	-
	Introduzione di dispositivi organizzativi/procedure di raccordo fra poli e servizi centrali (raccordo con Tutela Minori/PubblicaTutela/SIL/progettazioni UMVD/UVG) E' stato svolto un lavoro di comparazione fra l'approccio del servizio sociale territoriale e quello dei servizi specialistici. Sono state ripensate e sperimentate nuove modalità di raccordo, valorizzando la connessione digitale e razionalizzando al massimo gli incontri	+	
1.5 Valutazione qualitativa della fornitura d'appalto nel quarto anno (opzionale) in vista del nuovo affidamento che traguardi l'Ente Unico	Verifica da condividere nell'ambito dell' Ufficio di Piano per validazione (documento) E' stato impostato un lavoro di verifica della fornitura in corso che ha coinvolto, ciascuno per	+	

	la propria competenza, responsabili di area e operatori. La stesura del Dossier allegato al capitolato d'appalto raccoglie il lavoro di riproposizione dei servizi, avallato in Ufficio di Piano per diventare parte integrante del la documentazione d'Appalto.		
1.6 Progettazione/coprogettazione e supervisione tecnica di progetti su bandi	Definizione nuove progettazioni (>=2) e supervisioni tecnica su progetti finanziati (>= 2) Il principale sforzo di progettazione è stato WE.CA.RE., curato per conto dell'Ambito Nord Novarese; altri due progetti hanno riguardato la partnership con la Coop. Elios sul bando "Con i bambini" e la progettazione "Legami di prevenzione 2" su bando Intrecci di San Paolo (non finanziato)	+	
1.7 Applicazione della scrivania digitale a tutti gli uffici, anche alle sedi operative dislocate nel territorio	Incontri di addestramento del personale (>= 2) e collaudo del Manuale di gestione Gli incontri programmati con G. Maserati sono stati svolti	+	
1.8 Impostazione del sistema di gestione della contabilità economico-patrimoniale	Formazione specialistica in house (attestazione formativa) La formazione è stata svolta	+	
1.9 Predisposizione atti di gara per nuovo affidamento dei servizi sociali territoriali	Co-stesura capitolato d'appalto e disciplinare di gara nell'ambito dell'Ufficio di Piano Il Direttore ha partecipato attivamente nell'ambito dell'Ufficio di piano alla stesura della documentazione di gara	+	
1.10 Aggiornamento permanente del sito istituzionale	Documentazione permanente dei progetti in corso di svolgimento (carrello fotografico) Si è mantenuto costantemente in aggiornamento il carrello fotografico	+	

Centro di responsabilità n. 2: CENTRO DI TUTELA PER LA FAMIGLIA

PROGETTI	VALUTAZIONE SU INDICATORI	+	-
Monitoraggio/rivalutazione progetti di residenzialità minori e materno infantili	Elaborazione scheda tipo per descrizione situazioni di rischio/pregiudizio con livello di intensità (strumento) La scheda di rilevazione è stata l'esito di un lavoro di confronto fra il Servizio di Tutela Minori e il servizio sociale territoriale	+	
	Verifica di andamento su tutti i progetti residenziali (>= 3 schede sinottiche) Il monitoraggio degli inserimenti residenziali è stato curato in modo sistematico	+	
Strutturazione raccordo con équipe socio-educative dei poli territoriali	Predisposizione dispositivo organizzativo per individuare i casi nel territorio orientati alla tutela e definizione della procedura di raccordo (documento) Incontri mirati con gli operatori del servizio sociale territoriale e, in parallelo, con l'équipe del servizio di	+	

	tutela minori hanno permesso di individuare degli indicatori per individuare i casi "tutela oriented". La procedura di raccordo fra i due servizi è stata rappresentata.		
Strutturazione del lavoro di supporto alla genitorialità fragile	Mantenimento volume di interventi di supporto alla genitorialità fragile e complessa, comprese le mediazioni familiari (>= interventi 2016) Nonostante il numero degli interventi risulti diminuito (da 99 a 92), in realtà il volume del supporto alla genitorialità è addirittura aumentato come numero ore di prestazioni; gli interventi si sono caratterizzati come training continuativi piuttosto che consultazioni occasionali.	+	
Organizzazione gruppi di parola	Attivazione di 2 gruppi di parola, fascia 6-10 e11-17 (documentazione di riscontro) E' stato organizzato un solo gruppo di parola a livello sovraterritoriale con minori in età 6-9	+	-
Consolidamento prassi di raccordo con Servizio Affidi sovra-territoriale	Condivisione momenti di formazione /supervisione (>= 6) e riunione di raccordo mensile fra le due équipes (>= 10) La formazione è stata svolta a livello sovraterritoriale e allargata agli operatori dei servizi di tutela minori e dei servizi sociali territoriali; il raccordo mensile è stato svolto in modo sistematico con verbalizzazione degli incontri.	+	
Attivazione Centro Educativo Diffuso a Ghemme	Funzionamento regolare del servizio e promozione territoriale (n. 2 eventi) Il servizio è stato attivato come programmato, compresa l'organizzazione di cinque eventi promozionali	+	
Analisi delle tariffe in riferimento ai regolamenti	Esame comparativo (documento) Le tariffe son state raccolte e comparate come previsto, non è stato prodotto il documento	+	-
Monitoraggio spese straordinarie in vista di regolamentazione	Verifica congiunta da parte degli operatori coinvolti su tipologia spese straordinarie e valutazione attribuzione di senso da parte delle famiglie (documento) Il lavoro è stato svolto con i due servizi coinvolti (Tutela Minori e S. Affidi); si è valutato tuttavia non funzionale la consultazione diretta delle famiglie	+	-

Centro di responsabilità n. 3: SERVIZI PER DISABILI E ANZIANI

PROGETTI	VALUTAZIONE SU INDICATORI	+	-
Monitoraggio fornitura servizi Anffas	Interfaccia periodica con direzione per report di andamento (almeno bimestrale) Il lavoro di monitoraggio ha coinvolto le due responsabili afferenti all'Area non	+	

	autosufficienza e ha avuto cadenza mensile.		
Organizzazione Spazio Gioco in collaborazione con l'Associazione Gazza Ladra	Carta del servizio La responsabile incaricata ha presieduto all'organizzazione dello Spazio gioco gestito dall'Associazione Gazza Ladra, compresa la rivisitazione della carta del servizio.	+	
Analisi delle posizioni di compartecipazione alla spesa e riscossione crediti	Aggiornamento al 2016 dell'ISEE (n. di casi aggiornati > al 2015) e riscossione crediti in incremento rispetto al 2015 (n. di casi trattati) Si prende atto che il numero di situazioni che hanno richiesto aggiornamento sono state in numero inferiore al quelle dell'anno precedente; la riscossione di crediti ha invece interessato un maggior numero di casi	+	-
Gestione iter progettuale destinato all'UMVD in raccordo con il servizio sociale territoriale, le tutele e i fornitori coinvolti	Riunioni con le AA.SS. territoriali su aspetti critici del raccordo (>= 2) e rappresentazione della procedura (documento) Le riunioni sono state svolte dal Direttore e dalla responsabile incaricata. Prodotto un diagramma di flusso		
Partecipazione équipe psico-pedagogica per la presa in carico precoce del minore disabile e della sua famiglia	Riunioni d'équipe integrata (<= registrazione partecipazione e verbali) Sono state svolte 6 riunioni integrate con produzione di verbale	+	
Nuova progettazione H.C.P. e raccordo con INPS per l'ambito territoriale	Acquisizione dell'uso del portale e della relativa procedura digitale di rendicontazione Appreso e sperimentato il nuovo sistema	+	
Gestione progetti DGR 39 e 56	Liquidazione ai destinatari delle somme disponibili (fondi 2015) Nel corso dell'anno è stato esaurito il fondo 2014 su entrambe le DGR; destinato il fondo 2015 ed erogato nella quasi totalità (99%)	+	
Gestione affidi educativi	Supervisione educativa affidi educativi per un numero >= al 2016 La supervisione è stata svolta per uno stesso numero di ore (n. 40); Si prende atto che Il numero degli affidi educativi nel 2017 è diminuito, mentre il numero delle ore destinate alla supervisione si è mantenuto costante, poiché, a fronte di 4 interventi conclusi, alcuni casi si sono complicati, richiedendo impegnativi affondi tecnici.	+	
Supporto tecnico al servizio di assistenza scolastica, di base e specialistica, nel raccordo con i plessi	Raccolta delle relazioni di andamento inviate dai plessi seguiti e rilettura delle esigenze organizzative in vista del nuovo affidamento del servizio La responsabile di procedimento ha sistematicamente verificato l'andamento del servizio, attraverso le relazioni scritte degli insegnanti e contatti diretti nei casi di necessità; sono state riviste e reimpostate le progettazioni per i minori con disabilità sensoriale che	+	

	richiedono l'assistenza alla comunicazione (n.7)		
Accompagnamento dei familiari degli anziani	Incontri dedicati al progetto concordato (almeno 10) Tutti i destinatari dei progetti domiciliari sono stati incontrati almeno una volta nell'anno (n. 75 incontri)	+	
Coordinamento istruttoria di presentazione domande UVG	Verifica dei piani domiciliari e predisposizione schede individuale di andamento (schede) La verifica dei pian i è avvenuta regolarmente, sulla base dei verbali della commissione e tramite l'interfaccia dell'assistente sociale; non è stata invece predisposta la scheda di registrazione longitudinale	+	-
Gestione attività educative e laboratoriali	Contatti con la coordinatrice del CAD su attività educative e laboratoriali (almeno 1 al mese) I contatti con il CAD per aspetti connessi a programmazione, risorse, formazione, iniziative varie e manutenzione, sono stati garantiti dalla responsabile per la non autosufficienza; sullo svolgimento dei laboratori relativi al progetto "Tempo dell'incontro" ha svolto monitoraggio con contatti mensili la responsabile degli interventi per soggetti a rischio di esclusione sociale.	+	
Gestione volontari e monitoraggio attività di volontariato	Colloqui di orientamento agli aspiranti volontari (=>5) Tutti i 27 candidati hanno avuto un colloquio di orientamento, svolto dalla responsabile incaricata, n. 10, e dagli operatori territoriali, n. 17.	+	
Monitoraggio servizio trasporti e relativa attività amministrativa	Interfaccia periodica con direzione per report di andamento (almeno bimestrale) L'interfaccia con la direzione si è svolta in modo regolare con cadenza trimestrale.	+	-

Centro di responsabilità 4: SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

PROGETTI	VALUTAZIONE SU INDICATORI	+	-
Gestione delle prese in carico per polo e documentazione digitale degli interventi svolti (cartella SISA)	Prese in carico (>= 2016), prese in carico socio-educative (>= 10 per polo), prese in	+	-

	carico documentate digitalmente su cartella SISA svolte nel 2016 L'andamento è incrementale rispetto al 2016 ma ancora non sufficiente ad assolvere in tempo reale la registrazione né ad esaurire il pregresso; le prese in carico educative restano documentate ancora in modo cartaceo.		
Sperimentazione di prassi di raccordo con la scuola	Predisposizione di una bozza tipo di raccordo CISS-Istituto Comprensivo La bozza è stata predisposta, per essere condivisa e sottoscritta dai diversi Istituti Comprensivi che insistono sul bacino territoriale del CISS	+	
Attivazione di osservatori di polo sulla fragilità anziana	Individuazione di "custodi sociali" della fragilità anziana (almeno 1 per Comune) L'osservatorio è stato attivato in tutti i Poli; all'osservatorio partecipano volontari dei diversi Comuni afferenti. L'individuazione dei "custodi sociali" era un'azione prevista nella prosecuzione del progetto, che non è stata finanziata.	+	
Valorizzazione delle risorse di prossimità comunitarie	Riscontro di un'esperienza inclusiva mediante le risorse della prossimità (almeno 1 per polo) Dalle riunioni d'équipe è emerso che in tutti poli sono state valorizzate, in modo sempre più strutturato, le risorse della prossimità.	+	
Reclutamento di nuovi volontari nell'ambito dei poli territoriali	Acquisizione di adesioni al registro di volontariato individuale Nell'ambito dei 5 poli sono stati reclutati 13 volontari.	+	
Incontri nei Comuni/poli per presentazione di servizi o informazione/sensibilizzazione su fenomeni sociali nuovi	Organizzazione di almeno un incontro per polo territoriale su progetti innovativi (legami di prevenzione) Sul progetto "legami di prevenzione" è stato organizzato in tutti i poli un incontro di presentazione/sensibilizzazione	+	
Attività burocratica-amministrativa generale relativa a rette residenziali, centri educativi, affidi, progetti rivolti a minori	Report annuale sull'attività prodotta e quantificazione impegno orario Il report è stato svolto dalla responsabile incaricata a cadenza trimestrale con il relativo calcolo orario	+	
Consolidamento gestione telematica pratiche di tutela	Incremento delle pratiche trattate digitalmente (= >10'%) Tutte le istanze sono state trattate digitalmente.	+	

Ridefinizione delle prassi di raccordo fra il Servizio di Pubblica Tutela e il servizio sociale territoriale	Condivisione documento descrittivo Il lavoro di ridefinizione delle prassi è stato svolto e raccolto	+	

Centro di responsabilità 5: INTERVENTI PER SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE

PROGETTI	VALUTAZIONE SU INDICATORI	+	-
Coordinamento sovraterritoriale del SIA	N. di incontri svolti con il personale dei tre EE.GG e n. incontri di coordinamento e di formazione a livello regionale Il Lavoro di conduzione del progetto e di coordinamento si è concretizzato in 12 incontri , svolti dalla responsabile per conto dell'ufficio di piano al fine di realizzare interventi il più possibile cooerenti con le direttive ministeriali,	+	
Gestione complessiva del progetto PON	Report descrittivo sul lavoro svolto per l'ambito territoriale La responsabile incaricata ha curato gli atti rendicontativi al minister e la raccolta per l'ambito dei dati richiesti dalla Regione e dall'Anci	+	
Monitoraggio sistema di compartecipazione alla spesa del Servizio di Assistenza Domiciliare	Rivisitazione dell'impianto del servizio in vista del nuovo appalto in collaborazione con la responsabile dei servizi sociali La rivisitazione svolta in modo congiunto ha permesso la riorganizzazione dell'assistenza domiciliare e un ridimensionamento della spesa correlata	+	
Attivazione di interventi economici "particolari" ad integrazione di contributi economici comunali	Documentazione analitica degli interventi attivati Nel corso dell'anno la responsabile ha monitorato l'andamento degli interventi economici particolari, producendo a fine anno una tabella riepilogativa da condividere con I sindaci	+	
Potenziamento dei progetti di inserimento lavorativo per adulti socialmente fragili	Incremento progetti di inserimento lavorativo per soggetti fragili (> 2016) L'incremento, grazie alla maggiore adesione dei Comuni al finanziamento di tirocini lavorativi, è stato di 8 casi (30%)	+	
Raccordo del SIL con impianto operativo del SIA e coordinamento sovraterritoriale per l'utilizzo dei Buoni Servizio regionali	Documentazione sinergie ottenute	+	

	La responsabile incaricata ha coordinato l'invio dei soggetti fragili alle agenzie interinali aggiudicatarie dei buoni servizi regionali, dando priorità ai destinatari del SIA e ai soggetti estremamente fragile, come le donne maltrattate.		
Incentivazione dei PASS per soggetti svantaggiati	Incremento PASS per soggetti svantaggiati (> 2016) L'andamento dei PASS si è sostanzialmente mantenuto sulle proporzioni dello scorso anno, con un lieve incremento	+	
Accompagnamento del percorso sovraterritoriale di attivazione del Centro Anti Violenza provinciale	Partecipazione agli incontri di rete in rappresentanza del CISS (n. di incontri) Responsabile e direttore hanno partecipato a 4 incontri di rete.	+	
Sperimentazione di forme innovative di housing sociale	Realizzazione di progetti (=>2) La responsabile e il direttore hanno seguito l'iter progettuale di due progetti di housing familiare, uno collettivo, per 8 famiglie, ancora in fase di definizione; l'altro per un nucleo famigliare residente nel Comune di Ghemme.	+	