



## **AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE – PIANO DELLE PERFORMANCE 2019**

**– REPORT DI SINTESI –**

### **RENDICONTAZIONE FINALE AL 31/12/2019**

Con riferimento al Piano delle Performance 2019, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell’Azienda Pedemontana Sociale con Delibera n. 19 del 25 giugno 2019 (allegato “a”) e successivamente modificato con Delibera n. 23 del 7 ottobre 2019 (allegato “b”), di seguito si rappresenta il report di sintesi a rendicontazione finale.

## **OBIETTIVO N. 1: Adeguamento del Centro Polifunzionale "Casa I Prati" ed avvio dei nuovi servizi programmati presso il Centro**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Ampliamento numero posti di accoglienza residenziale disponibili. Ampliamento numero sportelli territoriali in rete a supporto del percorso di autonomia della donna e del suo nucleo familiare (ad es. Servizi educativo 0-6 anni, Servizi sanitari, Centro per l'impiego, Associazioni).

**RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA.** Secondo le tempistiche programmate:

- Sono stati regolarmente completati tutti i lavori di ristrutturazione dell'immobile.
- È stata regolarmente eseguita la consegna del Centro al gestore affidatario del servizio (Cooperativa sociale "AuroraDomus") ed avviato l'ordinario funzionamento del Centro che prevede l'accoglienza di donne sole o con figli in condizione di temporanea difficoltà, previo progetto socio – assistenziale individualizzato predisposto dalle Assistenti Sociali responsabili del caso.
- La capacità di accoglienza residenziale di "Pedemontana Sociale" è stata incrementata di n. 4 camere che permetteranno l'inserimento di dieci persone aggiuntive rispetto alla situazione precedente all'apertura del Centro.
- È stato realizzato l'ampliamento degli sportelli territoriali in rete a supporto dei percorsi di autonomia delle donne accolte nel servizio, conseguendo la partnership al progetto da parte del Servizio Educativo 0-6 della Scuola dell'infanzia privata paritaria di Collecchio, della C.G.I.L. territoriale, della Cooperativa Ciac Onlus (Centro immigrazione, asilo, cooperazione) di Parma, delle Associazioni sportive dilettantistiche "Polisportiva Il Cervo" ed "Equipe sportiva" di Collecchio.

*Allegato 1: verbale di visita periodica in cantiere del Coordinatore della sicurezza attestante la chiusura cantiere in data 30/10/2019;*

*Allegato 2: Comunicazione di avvio attività con SCIA finalizzata all'accoglienza residenziale temporanea di donne in difficoltà, con o senza figli minori, denominata "Casa per le Donne";*

*Allegato 3: lettere di partnership attestanti l'ampliamento della rete degli sportelli territoriali;*

*Allegato 4: sintesi dei lavori svolti e della modulistica predisposta, elaborata dal gruppo di lavoro.*

**OBIETTIVO N. 2: Riorganizzazione complessiva interventi educativi territoriali (azioni socio educative e di promozione dell'agio in favore di minori e famiglie) - interventi socio educativi assistenziali (azioni di sostegno ed accompagnamento ai percorsi scolastici dei minori con disabilità' certificate) - gestione degli appartamenti di accoglienza residenziale temporanea denominati "case per le donne"**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Incremento degli alunni minori certificati ai sensi della L. 104/92 assistiti nelle scuole con ESEA mantenendo la metodologia delle Equipe educative scolastiche (così come modificato con Delibera CdA n. 23 del 7 ottobre 2019). Incremento della qualificazione degli Educatori assegnati al servizio, tramite verifica dei titoli e dell'immissione nell'arco del biennio degli Educatori privi di qualifica nei percorsi di riqualificazione professionali previsti dalla Legge lori [percentuale di Educatori con titolo o inseriti in percorsi di riqualificazione entro il biennio].

**RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA.** Secondo le tempistiche programmate:

- È stata portata a termine una completa analisi dei titoli e dei curriculum vitae degli Educatori e degli altri Operatori assegnati al Servizio dalla Cooperativa sociale che gestisce gli interventi educativi. In particolare, a seguito dell'assegnazione del Capitolato d'appalto attualmente vigente (periodo 01/07/2019 - 30/06/2023) è stato richiesto alla Cooperativa Sociale "AuroraDomus" l'elenco nominativo del personale assegnato, completo dei relativi curriculum vitae. Rispetto a tale elenco è stato svolto l'esame della rispondenza dei requisiti di ciascun Educatore a quelli previsti nel Capitolato d'appalto (che richiedeva operatori in possesso della qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico ai sensi della Legge lori oppure in corso di relativa riqualifica). È emersa una difficoltà del Gestore nel garantire la copertura di tutti i servizi affidati per mezzo del personale già assegnato, che era risultato in possesso dei requisiti professionali richiesti, con contestuale richiesta di deroga da parte della Cooperativa in parola, per n. 15 unità di personale e per un periodo di tempo pari ad un anno, con la finalità di poter introdurre anche personale privo di qualifica ex Legge lori ma con idonea formazione ed esperienza nel campo, nei limiti dello stretto necessario. Tale richiesta è derivata da una contrazione del "mercato" degli Educatori che non consentiva in quel periodo di trovare ulteriori Operatori in possesso di qualifica di Educatore professionale socio pedagogico come richiesto dal Capitolato. L'Azienda, ritenuta prioritaria la necessità di dare continuità ai servizi, ha accettato la deroga, nella misura dello stretto necessario, richiedendo il rientro nelle condizioni originarie entro un anno. Sono stati successivamente individuati dalla Cooperativa n. 27 Operatori aggiuntivi da inserire nei servizi oggetto di affidamento: di tali Operatori n. 20 sono in ogni caso risultati, da un ulteriore esame portato a termine dall'Azienda, in possesso dei requisiti richiesti dal Capitolato d'appalto. Per completezza si aggiunge che, proprio con riferimento alla presenza di personale qualificato ex Legge lori nei servizi oggetto d'appalto, l'Azienda ha anche provveduto nel mese di dicembre ad inviare al Gestore una nota di

contestazione riferita all'osservazione che alcuni degli Educatori formalmente assegnati ai servizi non sembravano di fatto prestare la loro attività in maniera continuativa; la contestazione si riferiva anche ad alcuni ritardi di gestione ma tale tematica non rileva ai fini della rendicontazione del presente obiettivo. A tale nota di contestazione è pervenuta, entro i dieci giorni previsti, una nota di controdeduzioni elaborata dalla Cooperativa Auroradomus: la Cooperativa, richiamando il principio per cui la valutazione in merito alla continuità di servizio degli Operatori deve essere riferita ad un periodo non inferiore alle 12 mensilità, ha confermato (con dettagliata elencazione dei turni svolti) l'effettiva attivazione dei n. 15 Educatori in esame presso i servizi dell'Azienda, fatti salvi i casi di un'Educatrice dimissionaria e di altre due Educatrici in congedo di maternità. Complessivamente dunque l'attività di controllo svolta nell'anno 2019 ha consentito di accertare che lo svolgimento degli interventi educativi territoriali in capo all'Azienda viene svolto mediante un gruppo stabile di n. 112 Educatori in possesso di qualifica di Educatore professionale socio pedagogico ex Legge lori (o in corso di acquisizione della qualifica stessa). A tale numero si aggiungono ulteriori n. 7 unità non attualmente in condizione di poter acquisire nell'arco di due anni l'attestato di qualifica: le stesse - unità - sono state introdotte a fronte di un'oggettiva contrazione del mercato degli Educatori con qualifica, che non ha consentito al Gestore l'assunzione di ulteriori Operatori qualificati ex Legge lori, ed in ogni caso tale inserimento è stato accettato dall'Azienda nella misura dello stretto necessario ed in via temporanea. Alla luce di tali quantificazioni, risulta pertanto una percentuale di Operatori qualificati/in corso di riqualifica ex Legge lori pari a 112/119 ossia nella misura percentuale del 94% del totale; trascorso il periodo di deroga sopra descritto, che avrà la durata massima di un anno, tale misura percentuale sarà innalzata al 100% del totale. La configurazione di personale sopra descritta rappresenta un netto innalzamento, avvenuto nel corso dell'anno 2019, della qualificazione professionale dei servizi in oggetto. Infatti prima del 2019 in detti servizi era presente un numero di Educatori rientranti nelle condizioni previste dalla Legge lori, relativamente alla figura dell'Educatore professionale socio pedagogico, nella misura di n. 54 Educatori sul totale di n. 80 assegnati al servizio, pari ad una percentuale di Operatori qualificati del 67,5%, ben inferiore al 94% conseguito nell'anno 2019.

*Allegato 1: trasmissione da parte della Cooperativa dei primi n. 92 curriculum vitae degli Educatori ed altri Operatori assegnati ai servizi educativi territoriali e socio educativi assistenziali;*

*Allegato 2: trasmissione di ulteriori n. 27 curriculum vitae degli Educatori ed altri Operatori assegnati ai servizi educativi territoriali e socio educativi assistenziali;*

*Allegato 3: nota di contestazione riferita alla non effettiva presenza nei servizi oggetto di appalto di n. 15 Educatori in possesso di qualifica ai sensi della Legge lori e formalmente assegnati dal Gestore;*

*Allegato 4: risposta da parte della Cooperativa alla nota di contestazione emanata dall'Azienda*

- Per quanto riguarda l'incremento degli alunni minori certificati ai sensi della L. 104/92 assistiti nelle scuole con ESEA, mantenendo la metodologia delle Equipe educative scolastiche (così come modificato con Delibera CdA n. 23 del 7 ottobre 2019), si precisa che nell'anno 2019 è stato portato a termine il miglioramento quali-quantitativo delle programmazioni finalizzate all'integrazione dei minori certificati nel tempo extra scolastico, che ha consentito l'incremento degli interventi erogati in questo ambito, pari a n. 4.024 a fronte di n. 3.457 dell'anno 2018.

Con riferimento alle azioni educative presso le Scuole, il dato di flusso rappresenta un incremento pari a 18 unità (175 complessive) e un incremento di 58 ore settimanali (1.074 complessive) rispetto all'anno scolastico precedente. Non si è potuto realizzare un pieno ed effettivo incremento del numero complessivo degli interventi in rapporto al budget aggiuntivo messo a disposizione dall'Unione Pedemontana Parmense in quanto, alla data del 01/07/2019 si è determinato l'avvio di un nuovo contratto di appalto, che ha visto aumentare il singolo costo dell'intervento orario da € 20,98 ad € 22,60. Tale incremento (oltre all'aumento dei costi di personale correlato alla stipula del nuovo CCNL dei dipendenti delle Cooperative Sociali) ricomprende alcune prestazioni aggiuntive inserite nel nuovo Capitolato d'Appalto (come il coordinamento degli Operatori e la manutenzione in global service delle strutture assegnate) ma ha inevitabilmente ridotto la sostenibilità di un potenziamento ulteriore dei percorsi di affiancamento educativo dei minori.

A tale considerazione va aggiunto che nel corso dell'anno scolastico gli interventi precedentemente programmati sono stati ridotti in modo improvviso e non prevedibile nel caso di due minori (R.Z. di Felino e A.C. di Montechiarugolo). In entrambi i casi si tratta di minori certificati ex L. 104/1992 per disturbi della condotta che, a causa di crisi emotivo comportamentali, hanno subito ricoveri in via d'urgenza presso la Residenza ad alta valenza sanitaria per minorenni di San Polo di Torrile (PR), durante il periodo scolastico. Si è conseguentemente interrotta per diverse settimane la frequenza scolastica da parte di questi due minorenni ed è venuta meno la loro correlata necessità di assistenza presso la Scuola: ciò ha determinato una riduzione degli interventi complessivi attuati nell'anno rispetto a quanto era stato originariamente programmato sulla base della disponibilità di budget.

### **OBIETTIVO N. 3: Rilancio e accrescimento delle azioni di promozione dell'impegno e della solidarietà delle famiglie per altre famiglie**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Aumento delle famiglie inserite nei percorsi di accompagnamento e supporto dedicati all'affiancamento familiare ed all'affido [implementazione numero di famiglie accoglienti]. Incremento del dato di flusso annuale riferito ai percorsi di affiancamento familiare e di affido [dato di flusso anno 2019]. Nuova modulistica predisposta e revisione della modulistica riferita al procedimento di affidamento dei minori.

**RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA.** Secondo le tempistiche programmate:

- Per quanto riguarda l'aumento delle famiglie inserite nei percorsi di accompagnamento e supporto dedicati all'affiancamento familiare ed all'affido:
  - ✓ Sono aumentate da n. 12 (anno 2018) a n. 18 (anno 2019) le famiglie che partecipano ai percorsi di accompagnamento e supporto per quanto riguarda l'affido;
  - ✓ Sono aumentate da n. 9 (anno 2018) a n. 11 (anno 2019) le famiglie che partecipano al gruppo di accompagnamento per l'affiancamento familiare.
- Relativamente all'incremento del dato di flusso annuale riferito ai percorsi di affiancamento familiare e di affido, nell'anno 2019 sono stati incrementati a n. 46 i minori inseriti in progettualità di accoglienza, comprendenti le seguenti fattispecie: affido a tempo parziale, affido parentale, affido etero familiare, affido di neo-maggiorenni, affido a cd. "rischio giuridico", affiancamento familiare. I minori inseriti in tali progettualità nell'anno 2018 erano stati n. 41.
- Per quanto riguarda la predisposizione della nuova modulistica e la revisione della precedente riferita al procedimento di affidamento dei minori, il gruppo di lavoro ha compiuto tutte le azioni necessarie e la documentazione definitiva è stata approvata con determinazione del Responsabile di Area n. 341 del 24/12/2019 e diffusa all'intera Equipe di lavoro.

Venendo infine agli eventi di sensibilizzazione sulle tematiche dell'accoglienza familiare e di promozione dell'adesione di ulteriori famiglie a tali progettualità, si sono svolti nell'anno 2019 i seguenti eventi:

- Sabato 26/01/2019 l'Assistente Sociale Sabrina Fornari ed il Responsabile dell'Area Minori hanno partecipato al Convegno "Donati" organizzato dal Forum delle Associazioni Familiari dell'Emilia Romagna, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, nel quale è stato possibile presentare l'esperienza maturata relativamente al progetto di affiancamento familiare denominato "Una famiglia per una famiglia".

- Domenica 03/02/2019 il progetto “Una famiglia per una famiglia” è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Mamiano (frazione del Comune di Traversetolo);
- Sabato 09/02/2019 il progetto “Una famiglia per una famiglia” è stato presentato in un evento promosso della Parrocchia di Collecchio;
- Sabato 16/02/2019 il progetto “Una famiglia per una famiglia” è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Basilicanova (frazione del Comune di Montechiarugolo).
- Sempre nel 2019 è stata organizzata dall’Assistente Sociale Sabrina Fornari, in collaborazione con l’Azienda Usl, una formazione di due pomeriggi, dal titolo “Alunni con difficoltà familiari – Il lavoro della scuola”, nella quale sono state illustrate anche attraverso lavori di gruppo e simulate, le “Linee guida per le istituzioni scolastiche nella fase di prevenzione, rilevazione e segnalazione delle situazioni di sospetto abuso/maltrattamento, pregiudizio in danno di minori e disagio giovanile” . Tale formazione ha visto la partecipazione di un folto numero di insegnanti appartenenti alle Scuole Infanzia e Primarie del Distretto Sud Est.

*Allegato 1: Report di realizzazione delle azioni relative all’obiettivo (elaborato dal gruppo di lavoro)*

*Allegato 2: determinazione (Atto n. 341 del 24/12/2019) di approvazione della nuova modulistica predisposta e di revisione della modulistica riferita al procedimento di affidamento dei minori*

#### **OBIETTIVO N. 4: Strutturazione di nuove modalità organizzative per l'affiancamento socio-educativo-assistenziale e per l'inclusione dei minori con disabilità e delle loro famiglie**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Incremento dei percorsi di affiancamento educativo attuati a favore dei minori certificati ai sensi della L. 104 che frequentano i Centri Estivi sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense [numero di percorsi attivati]. Elaborazione testo del Regolamento, prospetti ed elaborati riferiti agli interventi progettati (es. centri estivi). Elaborazione studio di fattibilità di un progetto operativo (sul modello di "A Casa con Sostegno" o "Club dei ragazzi") per l'omogenizzazione degli interventi educativi; Ridefinizione della presa in carico sociale per la fascia minori disabili 17/18 anni; Consolidamento incontri narrativi per famigliari di minori disabili - 15/18

**RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA.** Secondo le tempistiche programmate:

- è stato ampliato l'ambito dei percorsi di affiancamento educativo dei minori disabili presso i centri estivi accreditati dai Comuni dell'Unione: in particolare tali interventi sono aumentati da n. 3.457 nell'anno 2018 a n. 3.801 nell'anno 2019. Oltre a tale dato quantitativo, va aggiunto che nell'anno 2019 è stato valutato ed attivato un progetto sperimentale per i minorenni certificati con elevata gravità (dichiarata ex. Art. 3 c. 3 della L. 104/1992): in particolare è stata programmata, di concerto con l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dell'Azienda U.S.L. di Parma, l'attivazione di un contesto semiresidenziale dove cinque ragazzi tra i dodici ed i sedici anni hanno trascorso parte della loro giornata (dalle 8,30 alle 15,30) in presenza di n. 3 Educatori qualificati che hanno contribuito allo svolgimento di varie attività di intrattenimento, motricità ed arte terapia: sono state pianificate e realizzate sessioni di acquaticità in piscina, interventi di musicoterapia, e laboratori basati sull'espressione cromatica ed artistica. Le attività si sono svolte presso i locali dell'Istituto Comprensivo di Collecchio ed i pasti sono stati somministrati presso la zona mensa della Scuola. Il progetto ha consentito di incrementare gli interventi complessivi in quanto, stante la presenza di significative problematiche sanitarie a carico dei minori assistiti, l'Azienda sanitaria ha contribuito alla realizzazione degli interventi inserendo ulteriori risorse sia educative che sanitarie (es. Fisioterapista, Neuropsichiatra, Psicomotricista, etc.).
- Nell'anno 2019 è inoltre stato elaborato il testo del Regolamento disciplinante l'attivazione di interventi educativi per l'inclusione di minorenni certificati ai sensi della L. 104/1992 presso contesti extrascolastici, con finalità di socializzazione e di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro: tale Regolamento è stato approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda n. 29 del 19/11/2019 ed è stato conseguentemente approvato con Deliberazione del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense n. 38 del 16/12/2019.



- È stato elaborato il protocollo, condiviso con l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dell'Azienda U.S.L. di Parma (vedasi comunicazione e-mail della Neuropsichiatra Dott.ssa Cecilia Cordori pervenuta in data 24/12) per la ri-definizione della presa in carico sociale per la fascia dei minori disabili di 17/18 anni. Tale protocollo è stato approvato con determinazione del Direttore Generale n. 346 del 27/12 (cfr. allegato 4).
- Sono stati si è provveduto a consolidare il percorso di "Incontri Narrativi" in favore di familiari di minori con disabilità, con lo scopo di "avvicinare" queste famiglie al servizio sociale, che in età adulta diverrà il servizio di riferimento, in un'ottica di continuità assistenziale. Quest'anno tali incontri sono stati proposti a familiari di minori di età compresa tra i 6 ed i 14 anni, sono stati strutturati su 4 appuntamenti dal 23 ottobre al 04 dicembre 2019 e sono stati condotti, oltre che dall'Assistente Sociale dell'Azienda, dott.ssa Silvia Maloni, dalla dott.ssa Di Iorio della U.O. di NPIA dell'Azienda Usl. Si allega (cfr. allegato 5), a dettaglio del percorso, la relazione di esito elaborata dall'Assistente Sociale Silvia Maloni.
- È stato elaborato lo studio di fattibilità per un progetto operativo (sul modello di "A Casa con Sostegno" o "Club dei ragazzi") utile all'omogeneizzazione degli interventi educativi in favore di persone con disabilità (cfr. allegato 6).

<i>Allegato 1: lettera di accordo con l'Azienda U.S.L. per l'avvio della progettualità sperimentale estiva per disabili gravi</i>
<i>Allegato 2: regolamento di Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense inerente l'attivazione di interventi educativi per l'inclusione di minorenni certificati ai sensi della L. 104/1992 presso contesti extrascolastici</i>
<i>Allegato 3: report elaborato dal Gruppo di lavoro relativamente alle azioni realizzate nell'anno 2019 per la strutturazione di nuove modalità organizzative per l'affiancamento socio-educativo-assistenziale e per l'inclusione dei minori con disabilità e delle loro famiglie</i>
<i>Allegato 4: atto approvazione del protocollo Azienda Pedemontana – Azienda Usl/U.O. NPIA per la ridefinizione della presa in carico sociale per la fascia dei minori disabili di 17/18 anni (si allega all'atto il relativo protocollo</i>
<i>Allegato 5: report AS referente Silvia Maloni inerente la realizzazione degli "Incontri Narrativi" in favore di familiari di minori con disabilità</i>
<i>Allegato 6: studio di fattibilità per un progetto operativo (sul modello di "A Casa con Sostegno" o "Club dei ragazzi") utile all'omogeneizzazione degli interventi educativi in favore di persone con disabilità</i>

**OBIETTIVO N. 5:** Lavoro di comunità. Messa a sistema ed ottimizzazione degli interventi cosiddetti di “bassa soglia” (monitoraggio condizioni psico-fisiche, controllo assunzione farmaci) in favore di utenti anziani del territorio.

**INDICATORI DI RISULTATO:** Aumento utenti serviti con interventi di “bassa soglia” superiore o pari al 20%; Rilevazione customer satisfaction utenti beneficiari con gradimento non inferiore ad 80/100.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** in relazione agli indicatori di risultato sopra esposti, si è proceduto così come di seguito rappresentato. Nei mesi di luglio e agosto 2019 è stata realizzata e definita una **dettagliata analisi del bisogno**, che ha evidenziato una potenziale richiesta di interventi correlabili all’obiettivo pari a 40 ore settimanali per 30 prese in carico potenziali, a fronte delle precedenti 17 ore settimanali erogate su 13 prese in carico. Nel mese di settembre si è provveduto ad elaborare un’**analisi di fattibilità tecnico-economica**, consegnata al Comitato di Direzione in data 13/09 u.s. e comprensiva: a) dei profili professionali inquadrabili nel servizio; b) della comparazione dei costi tra l’attuale situazione e le ipotesi operative correlate all’obiettivo.

Quanto alla **definizione delle modalità operative**, si è provveduto, sempre nel mese di settembre u.s., a formulare due ipotesi di fattibilità:

- a) valorizzazione di una figura professionale di OSS già ricompresa nell’organico aziendale, integrata da n. 2 figure professionali da acquisirsi tramite fornitore del progetto STAFF (Sportello Territoriale Assistenti Familiari e Formazione), che già garantisce la figura di “badante di condominio” nello stabile “Case Gombi” di Sala Baganza;
- b) valorizzazione della sola figura professionale OSS sopra indicata, attualmente impiegata presso il Centro Diurno di Collecchio.

**In Comitato di Direzione si è programmato di sviluppare la seconda ipotesi**, destinandola al servizio in narrazione per n. 18 ore settimanali per 4 comuni (Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Traversetolo), con integrazione della già esistente di “badante di condominio”, da dedicarsi al territorio di Sala Baganza per 6 ore settimanali, ed il mantenimento della funzione in carico al SAD per il solo monitoraggio farmaci, stimato in 6 ore settimanali.

La sostenibilità economica ed il potenziale aumento dell’utenza di almeno il 20%, è così come di seguito dettagliato:

- SITUAZIONE INIZIALE: 17 ore a settimana erogate per un costo orario di € 24,52 per 13 utenti;
- ATTUAZIONE TARGET OBIETTIVO: 30 ore a settimana (+76%) per un costo orario di € 16,10 per 33 utenti potenziali (+ 70%), individuati in base alla media tempo/intervento attuale.

In data 11/10/2019, su disposizione del Responsabile di Area Funzionale, è quindi stato avviato al servizio, formalizzando altresì all'OSS individuato il cambio di mansioni con assegnazione della stessa al sistema di monitoraggio in "bassa soglia" (cfr. allegato1).

Gli esiti rilevati hanno fatto registrare complessivamente, **al 31/12/2019, 19 beneficiari, a fronte dei precedenti 13.**

**L'aumento complessivo registrato è stato pertanto pari al 46%**, raggiungendo e superando il target prefissato del 20%.

Nel mese di dicembre si è quindi proceduto alla somministrazione, ai beneficiari del servizio, del questionario di gradimento del servizio di cui allegato 2; gli esiti, più approfonditamente dettagliati nella relazione dell'AS referente dell'obiettivo Laura Cannarsa (cfr. allegato 3), hanno riportato un **dato finale pari a 8,56/10**, raggiungendo pertanto il target previsto di 8/10.

Allegato 1: lettera cambio mansioni ed assegnazione al servizio "bassa soglia" - OSS Cau;
Allegato 2: questionario gradimento utenza;
Allegato 3: relazione di dettaglio inerente l'obiettivo, elaborata dalla referente designata, Assistente Sociale Laura Cannarsa (corredata di relativi allegati alla medesima).

## **OBIETTIVO N. 6: Apertura di n. 1 unità abitativa per l'accoglienza residenziale in emergenza di uomini adulti/anziani autosufficienti**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Implementazione dell'offerta di servizio residenziale di almeno n. 3 posti letto per l'utenza target.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** in relazione agli indicatori di risultato sopra esposti, si è proceduto così come di seguito esposto.

Dopo aver esplorato diverse ipotesi di fattibilità nel corso dell'anno, tra cui la variazione di utilizzo della "Casa Donne di Monticelli Terme" ed il convenzionamento con soggetti/strutture esterni/e, a far tempo dal mese di settembre u.s. ci si è indirizzati, al fine di perseguire l'obiettivo in questione, su una risorsa logistica di proprietà dell'ente pubblico "Parchi Emilia Occidentale".

Tale risorsa, stante di un **appartamento ubicato presso il complesso denominato "Corte di Giarola"**, ha potuto beneficiare di un'ampia ed approfondita ristrutturazione grazie a fondi regionali reperiti dall'ente proprietario e vincolati ad un successivo utilizzo della stessa per finalità sociali; questo elemento ha pertanto consentito di coniugare le rispettive esigenze dei due enti, ovvero la destinazione d'uso dell'immobile in ottemperanza al vincolo regionale (Ente Parchi) e la necessità di reperire spazi utili ad una accoglienza temporanea di utenza maschile in condizioni di fragilità (Azienda Pedemontana Sociale).

Le interlocuzioni tra Ente Parchi ed Azienda, intercorse tra settembre e dicembre 2019, e le relative verifiche, hanno altresì evidenziato la specifica convenienza della soluzione individuata rispetto alle alternative in quanto:

- Il canone annuo concordato, pari ad € 4.000 annui, risulta maggiormente conveniente sia rispetto all'appartamento di Monticelli Terme (ex Casa Donne, per € 7.200 annui), sia alle ipotesi di convenzionamento esterno. Si rappresenta al riguardo come la soluzione inizialmente ipotizzata del comodato gratuito, non sia risultata percorribile per esigenze dell'ente proprietario (Ente Parchi) di monetizzare la risorsa;
- Gli spazi vivibili risultano particolarmente ampi (n. 1 cucina, n. 3 bagni, n. 2 camere, n. 1 salone, oltre a disimpegno), ovvero più che adeguati ai 4 posti letto ipotizzati per l'avvio, ma potenzialmente destinabili sino a 6 utenti in convivenza, a fronte di una capienza massima di soli 4 posti della struttura di Monticelli Terme;
- L'ubicazione, sebbene decentrata rispetto al centro abitato di riferimento (Collecchio), è risultata idonea per il target di riferimento (uomini adulti in condizione di fragilità socio-economica), nonché funzionale a futuri sviluppi progettuali, dal momento che all'interno della "Corte di Giarola" sono insediate istituzioni ed attività a carattere culturale ed ambientale, nelle quali poter progettare percorsi di inserimento lavorativo in favore degli utenti ospiti della struttura.

A fronte di quanto sopra si è quindi proceduto:

- A definire le **modalità di funzionamento del nuovo servizio**, come da scheda in allegato 1;
- A definire le **modalità di gestione**, con incarico in “global service” alla Cooperativa Auroradomus di Parma, già gestore di analoghe strutture per l’utenza femminile e con estensione del contratto di appalto già vigente con l’Azienda (cfr. allegato 2);
- A definire con Ente Parchi Emilia Occidentale, una **convenzione per la gestione della risorsa logistica sopra descritta, con annesso contratto di locazione**. Convenzione e contratto di locazione sono stati successivamente **sottoscritti in data 11/12/2019** (cfr. allegati 3 e 4).

Infine si è provveduto a:

- dotare l’immobile degli arredi e dei relativi complementi, attraverso materiale reperito congiuntamente dai due enti partner (Azienda ed Ente Parchi), con formulazione di relativo inventario di cui all’allegato 5;
- garantire l’opportuna informativa alle Assistenti Sociali territoriali circa la nuova risorsa a disposizione, con invito a produrre eventuali proposte di inserimento in relazione all’utenza target in carico.

Allegato 1: scheda progetto “Casa Accoglienza temporanea Maschile” (CAM);
Allegato 2: Lettera incarico Cooperativa Auroradomus per la gestione del servizio CAM;
Allegato 3: Convenzione Azienda Pedemontana Sociale – Ente Parchi Emilia Occidentale;
Allegato 4: Contratto di locazione appartamento presso “Corte di Giarola” per la destinazione al servizio CAM;
Allegato 5: Inventario dotazioni appartamento CAM presso “Corte di Giarola”.

**OBIETTIVO N. 7: Formazione personale Centri Diurni Aziendali Accreditati: qualificazione dell'offerta formativa con realizzazione di 1 percorso inerente metodologie scientifiche innovative di relazione con gli anziani affetti da deterioramento cognitivo e n. 1 percorso di follow up sul Manuale Operativo**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Realizzazione di modulo formativo, stante di almeno 4 incontri, inerente metodologie innovative di relazione con persone anziane affette da deterioramento cognitivo; Verifica riduzione indice di rischio burn out a 5 mesi dal termine del corso e raffronto con indice rilevato nella precedente verifica; Realizzazione di un percorso di follow up sul Manuale Operativo per tutto il personale dei Centri Diurni, con esiti non inferiori a 70/100.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** in relazione agli indicatori di processo previsti dal Piano Performance, si è anzitutto provveduto a definire due percorsi formativi da proporsi al personale dei Centri Diurni aziendali, con lo scopo di garantire aggiornamento e formazione continua in un'ottica di benessere sia dei medesimi che degli ospiti:

- il primo percorso individuato, a cura di "Agape AVO" di Cerro di Lambro (MI), ha riguardato il cosiddetto "Metodo Validation", approccio comportamentale innovativo alle persone affette da deterioramento cognitivo;
- con il secondo percorso, curato direttamente dalle dipendenti aziendali - assistente sociale Chiara Manghi e Responsabile delle attività assistenziali Cristina Zoppi -, in collaborazione con l'Infermiera professionale Laura Cavalieri, si è invece ritenuto opportuno approfondire il livello di conoscenza, da parte del personale OSS, delle procedure di servizio incluse nel "Manuale Operativo" in dotazione, soffermandosi, grazie alla competenza garantita da Laura Cavalieri, sugli aspetti correlati alle patologie sanitarie ed alle possibili situazioni di emergenza.

**Per la descrizione di dettaglio dei due percorsi suddetti si rimanda:**

- con riferimento al **primo percorso (Metodo Validation)**, alla proposta formativa ed al report finale elaborati da Agape AVO, in allegato 1 e 2;
- con riferimento al **secondo percorso (Follow up Manuale)** al programma di lavoro ed al report di esito formulati dall'assistente sociale Chiara Manghi (allegati 3 e 4).

**Quanto agli indicatori di risultato, si attesta il seguente esito:**

- Agape AVO ha provveduto alla realizzazione di **n. 5 incontri formativi** (programmati e realizzati nelle seguenti date: 14/1, 11/2, 11/3, 6/5, 10/6) **inerenti il "Metodo Validation"**, con la piena partecipazione del personale tutto dei Centri Diurni, fatte salve assenze per malattia e/o ferie (agli atti presso l'Azienda i fogli firma delle presenze);
- L'**indice di burnout** degli operatori, misurato in forma anonima in data 14/11/2019 e 18/11/2019 (le operatrici sono state suddivise in due gruppi), ovvero 5 mesi circa dopo la

partecipazione al predetto percorso, ha evidenziato i seguenti valori, in comparazione con la rilevazione del gennaio 2017

	<b>Indice esaurimento</b>	<b>Indice depersonalizzazione</b>	<b>Indice realizzazione</b>
<b>MEDIA PEDEMONTANA 2019</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>39</b>
<b>MEDIA PEDEMONTANA 2017</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

La misurazione, realizzata con il metodo MBI (Maslach Burnout Inventory), ha evidenziato:

- ✓ Un indice di esaurimento emotivo stabile (20) e nella media rispetto alla lettura dei valori dettata dal metodo MBI;
- ✓ Un indice di Depersonalizzazione stabile ed anch'esso nella media dei valori della MBI;
- ✓ Un indice di realizzazione in crescita, da 36 a 39, con punteggio associabile, per questa area, ad un livello di burnout inferiore alla media.
- **Il questionario di apprendimento/conoscenza del "Manuale Operativo dei Centri Diurni"** somministrato al personale al termine del follow up (cfr. modello questionario in allegato 5), **ha riportato un esito di 8,07/10** (declinabile in **80,7/100** su scala centesimale - si è ritenuto, infatti, di declinare il questionario in decimi, per praticità), **a fronte del target minimo di risultato pari a 70/100**. I singoli questionari compilati dagli operatori sono agli atti presso l'archivio aziendale.

Allegato 1: proposta formativa Agape AVO – Metodo Validation;
Allegato 2: report finale Agape AVO – Metodo Validation;
Allegato 3: programma di lavoro Follow Up Manuale Operativo;
Allegato 4: report esito Follow Up Manuale Operativo;
Allegato 5: questionario valutazione apprendimento/conoscenza Manuale Operativo.

**OBIETTIVO N. 8: Centri Diurni Anziani: coinvolgimento dei familiari nella partecipazione attiva alla co-progettazione delle attività ed alla verifica degli elementi di qualità del servizio.**

**INDICATORI DI RISULTATO:** n. attività realizzate ed aggiuntive rispetto a quelle ordinarie, dietro proposta del gruppo-familiari; realizzazione di almeno n. 2 verifiche della qualità mensa condivise con i familiari e restituzione degli esiti all'Assemblea delle Famiglie ed al Responsabile di Area, con indice di gradimento non inferiore a 80/100.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** in relazione agli indicatori di processo previsti dal Piano Performance, si è anzitutto provveduto a realizzare quanto segue:

- Per tutti e tre i Centri Diurni Aziendali (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo) sono state calendarizzate n. 3 assemblee delle famiglie per l'anno 2019, 1 in più delle 2 previste gli anni precedenti; per le date in calendario si faccia riferimento alla relazione di dettaglio del presente obiettivo, elaborata dall'assistente sociale referente Silvia Bruni (cfr. allegato 1). Tale calendarizzazione è stata formalizzata alle famiglie con invio di comunicazione a firma del Responsabile.
- In tutte e tre le strutture e nell'ambito delle suddette assemblee (con specifico riferimento alle sedute di agosto/settembre) si è proceduto, per ogni singolo Centro Diurno (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo), alla nomina, in seno al gruppo dei familiari, di n. 1 rappresentante degli stessi e di n. 1 referente per la verifica della qualità del servizio mensa.

Successivamente si sono definiti, previo confronto in sede di Coordinamento Centri Diurni e con l'avvallo del Responsabile di Area funzionale:

- Le **funzioni da assegnare ai 3 rappresentanti dei familiari presso le strutture**, per altro scaturite dai suggerimenti pervenuti anche dai familiari stessi, e che si allegano alla presente relazione (cfr. allegato 2). La restituzione di tale documento è quindi stata effettuata nell'ambito delle assemblee delle famiglie del mese di dicembre;
- La **scheda di valutazione della qualità del servizio mensa** da sottoporre alla compilazione da parte dei familiari designati (cfr. allegato 3);
- Le **attività** da svolgersi a fronte delle proposte pervenute dai familiari; al riguardo le attività individuate sono state - a) "Tutti a Teatro" visita al Teatro Regio di Parma, in occasione delle prove di un'opera; b) "Festa degli Auguri", in occasione delle festività natalizie e con il coinvolgimento dei bambini delle scuole primarie.

**Quanto agli indicatori di risultato, l'esito dell'obiettivo in narrazione è stato il seguente:**

- **Le attività straordinarie, ovvero ulteriori rispetto alla già prevista programmazione, realizzate a seguito di suggerimento dei familiari sono state 2:**



- ✓ **“Tutti a Teatro”, in data 3 dicembre 2019**, con la partecipazione degli anziani di tutti e 3 i Centri Diurni Aziendali, per assistere alle prove dello spettacolo teatrale “Alice”. Nella relazione in allegato 1 i dati di dettaglio e la documentazione fotografica;
- ✓ **“Festa degli Auguri”, in data 6 dicembre 2019**, con la partecipazione di 40 bambini della scuola Primaria di Collecchio, che si sono recati presso il Centro Diurno del paese per canti natalizi e per addobbare, insieme a loro, la struttura; l’evento ha previsto inoltre anche l’accensione dell’albero posto presso la locale Casa Residenza Anziani. Come sopra, per i dettagli e la documentazione fotografica si rimanda all’allegato 1;
- La **valutazione del servizio mensa**, da parte dei referenti individuati è avvenuta nelle seguenti date ed ha riportato i risultati rappresentati qui di seguito:
  - ✓ centro diurno di Collecchio, valutazione effettuata il 07/11 ed il 20/12; centro diurno di Basilicanova (Montechiarugolo), valutazione effettuata il 27/11 ed il 20/12; centro diurno di Traversetolo, valutazione effettuata il 10/12 ed il 20/12;
  - ✓ esiti: centro diurno di Collecchio 100% riscontri positivi (18,5% “soddisfacente” e 81,5% “molto soddisfacente”); centro diurno di Basilicanova 100% riscontri positivi (18,5% “soddisfacente” e 81,5% “molto soddisfacente”); centro diurno di Traversetolo 77,5% risposte positive (50% “soddisfacente” e 27,5% “molto soddisfacente”). **La media totale dei riscontri positivi è quindi quantificata nel 92,5%, a fronte di un target minimo di risultato preventivato pari a 80/100.**

Allegato 1: report finale AS referente obiettivo, Silvia Bruni;
Allegato 2: mansionario rappresentanti familiari Centri Diurni;
Allegato 3: scheda valutazione qualità mensa.

## **OBIETTIVO N. 9: "Afrodite" - progetto di educazione all'affettività e sessualità nell'ambito della disabilità.**

**INDICATORI DI RISULTATO:** realizzazione di n. 1 percorso di gruppo e di n. 1 percorso di consulenze individuali, rivolti a persone adulte con disabilità in carico al servizio sociale ed ai loro familiari, con rilevazione customer satisfaction non inferiore a 80/100.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** il progetto, nasce dalla necessità di rispondere ai bisogni connessi alla sessualità e all'affettività delle persone con disabilità e alle domande, preoccupazioni, speranze che questi sollevano ai caregivers (famigliari, operatori, volontari), che a diverso titolo si relazionano con loro.

In relazione agli **indicatori di processo**, tra il mese di ottobre 2018 ed il mese di marzo 2019 si è quindi proceduto a realizzare quanto di seguito brevemente descritto:

- **individuazione dei consulenti collaboratori** dell'Associazione Orizon di Rivoli (TO), nella persona degli psicologi psicoterapeuti dott. Mauro Bosio e dott.ssa Silvia Penna, cui si è giunti a seguito della partecipazione ad un convegno sul tema della disabilità tenutosi a Rimini, nell'anno 2016;
- **co-progettazione** con i suddetti consulenti e l'equipe dell'area funzionale disabili dell'Azienda; in questa fase si sono definiti i contenuti, le modalità operative e le tempistiche del Progetto. Un aspetto qualificante è stato aver previsto un piano di attività articolate che potesse prevedere più livelli interconnessi di intervento. Oltre agli interventi psicoeducativi (di gruppo e individuali) sull'affettività e sessualità diretti alle persone con disabilità, si è infatti concordato di svolgere anche un percorso di gruppo di ascolto, confronto e supporto ai loro genitori/familiari, nonché un breve modulo formativo con gli operatori dei Servizi, seguito da uno spazio di supervisione su alcuni casi in carico. Per i dettagli si rimanda alla stesura definitiva progetto in allegato 1;
- **coinvolgimento del partner tecnico Auroradomus**, gestore accreditato sul territorio degli interventi educativi in favore di adulti disabili, cui si è proposto di compartecipare al percorso con l'organizzazione di un programma formativo per 25 operatori sul tema della sessualità in persone con disabilità, sempre a cura dei dott. Bosio e Penna;
- **individuazione dell'utenza target**, ovvero delle persone con disabilità adulte e dei loro familiari, cui si è ritenuto, per caratteristiche e bisogni, di proporre la partecipazione al progetto;
- **primi colloqui conoscitivi, a cura dei consulenti incaricati, con persone disabili e loro familiari coinvolti nel progetto**, con lo scopo di illustrarne le finalità e stipulare con le stesse un patto di adesione. A tali colloqui hanno preso parte 27 persone (17 persone con disabilità e 10 familiari); di queste, cinque hanno sottoscritto il patto di adesione per la partecipazione ai colloqui individuali e 20 (10 familiari e 10 persone con disabilità) per la partecipazione ai gruppi di lavoro; in soli due casi il percorso non ha avuto seguito.

Successivamente, da aprile 2019 il progetto è entrato nel vivo, **portando ai seguenti esiti riferibili agli indicatori di risultato** e meglio dettagliati nel report realizzato dai consulenti dell'Associazione Orizon (Bosio e Penna) che si riporta in allegato 2:

- tra il  **mese di aprile ed il mese di maggio 2019** hanno avuto luogo i percorsi di  **consulenza individuale** stanti di n. tre colloqui cadauno e che hanno coinvolto cinque persone (di cui 1 familiare di una persona con disabilità);
- tra il  **mese di maggio ed il mese di gennaio 2020** (con slittamento dell'ultimo incontro da dicembre a gennaio), hanno avuto luogo i  **5 incontri formativi in favore di educatori ed Assistenti Sociali** operanti sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense nell'ambito della disabilità adulta (nel report in allegato 2 sono riportati sinteticamente i temi trattati);
- tra il  **mese di ottobre 2019 ed il mese di dicembre 2019** hanno infine avuto luogo i  **lavori di gruppo per familiari e persone con disabilità** (suddivisi in due distinti gruppi), per complessivi 12 incontri (5 con familiari e 7 con le persone con disabilità);
- al termine di tutti e 3 i percorsi (consulenze individuali, formazione operatori e gruppi) sono state programmate e successivamente realizzate le  **rilevazioni del grado di soddisfacimento** dei partecipanti. Il risultato complessivo di tali rilevazioni è stato il seguente:
  - ✓ lavoro di gruppo persone con disabilità 8,39/10;
  - ✓ lavoro di gruppo genitori = 9,75/10;
  - ✓ consulenze individuali = 7,93/10;

**Media del livello di gradimento = 8,69/10 (86,90 su base centesimale), ovvero superiore al target previsto di 80/100.**

Allegato 1: progetto Afrodite – stesura definitiva controfirmata dai consulenti;
Allegato 2: report finale elaborato dai consulenti dott. Mauro Bosio e dott.ssa Silvia Penna (Associazione Orizon);
Allegato 3: schema questionario soddisfazione genitori/gruppo;
Allegato 4: schema questionario soddisfazione persone con disabilità/gruppo;
Allegato 5: schema questionario soddisfazione consulenze individuali.

## OBIETTIVO N. 10: Nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo

**INDICATORI DI RISULTATO:** Aumento degli indicatori di valutazione della qualità del servizio nell'ambito dell'annuale "customer satisfaction", con particolare riferimento ai valori dell'area struttura/logistica.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** con riferimento all'obiettivo in narrazione, la necessaria premessa agli indicatori di target individuati in sede di formulazione del Piano delle Performance 2019, è il **trasferimento del servizio "Centro Diurno Anziani" di Traversetolo nella nuova sede di via Pezzani 45**, avvenuta in data **03 giugno 2019**, a seguito di autorizzazione provvisoria al funzionamento rilasciata dal Comune di Traversetolo in data 31/05/2019 (cfr. allegato 1), poi seguita in data 20/06/2019 da autorizzazione definitiva (cfr. allegato 2).

La nuova ubicazione, come preventivato, oltre a garantire un ambiente moderno, accogliente e dotato di nuovi arredi e dotazioni, trova infatti ubicazione in un contesto favorevole a sviluppi progettuali che pongano la struttura in relazione con la cittadinanza grazie al Parco pubblico pedonale in cui è inserita, ma anche ad altre strutture ed attività, quali l'adiacente Centro Socio Occupazionale (CSO) per persone con Disabilità (anch'esso oggetto di contestuale trasferimento in nuova sede) ed il Palasport comunale, gestito dall'Associazione Palagym.

Al riguardo, preso atto degli obiettivi individuati, dopo confronto in sede di Coordinamento Aziendale Centri Diurni (che coinvolge il responsabile dell'area funzionale, assistente sociale e responsabile delle attività assistenziali), **si è ritenuto di programmare n. 2 attività congiunte con il Centro socio occupazionale "Con-tatto"**, gestito dalla Cooperativa Sociale "Gruppo Scuola", ovvero:

- **realizzazione fioriere**, al fine di decorare l'area antistante le due strutture; tale attività ha avuto luogo in data 13 settembre 2019;
- **laboratorio di cucina**, realizzato il 25 settembre 2019.

Gli anziani ospiti della struttura hanno partecipato attivamente e positivamente, mostrando di gradire la collaborazione con gli ospiti con disabilità della vicina struttura ed i loro operatori: per i dettagli e la documentazione fotografica si rimanda alla **relazione di esito prodotta dall'assistente sociale incaricata (Lara Pietrantoni)** quale referente di questo obiettivo, in allegato 3.

La nuova collocazione logistica e le nuove attività proposte, hanno prodotto gli effetti positivi auspicati in termini di gradimento da parte dell'utenza e delle rispettive famiglie: nella rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, "**customer satisfaction**", gli indicatori, con particolare riferimento all'area strutturale/logistica, **hanno evidenziato un valore medio di 9,33/10, a fronte del 8,45/10 riscontrato nel 2018**, con un aumento del gradimento pari 10,4%.

Allegato 1: autorizzazione provvisoria al funzionamento nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo;

Allegato 2: autorizzazione definitiva al funzionamento nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo;

Allegato 3: relazione di esito obiettivo 9 - Piano Performance 2019, a cura dell'assistente sociale Laura Pietrantoni.

## **OBIETTIVO N. 11: Passaggio da mandati e reversali cartacei a digitali**

**INDICATORI DI RISULTATO:** avvio fase di test entro 31/12/2019.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** Per avviare il confronto necessario con la Banca titolare della Tesoreria, l’Azienda ha dovuto attendere la sottoscrizione del nuovo contratto con la stessa Tesoreria, avvenuta nel mese di maggio a seguito di aggiudicazione del servizio da parte della CUC dell’Unione Pedemontana Parmense. Dal primo confronto tra la Tesoreria Intesa San Paolo Spa e Teamsystem, fornitrice del software gestionale aziendale, era emerso che l’attuale Gestionale non fosse in grado di comunicare con il software della Banca per l’emissione di Mandati e Reversali digitali. Si è quindi deciso di dismettere l’attuale software “Multi” in dotazione all’Azienda con il più evoluto “Aliante”, per il quale è stato richiesto a Teamsystem il necessario preventivo. A seguito di successivi approfondimenti, nel mese di settembre (allegato 1), informatici di NICMA (Azienda informatica incaricata da Teamsystem) e Banca Intesa hanno verificato la possibilità di integrare i due sistemi. Il giorno 4 ottobre l’Azienda ha ricevuto l’esito positivo delle verifiche (Allegato 2), sottoscrivendo, sempre nel mese di ottobre e attraverso il Servizio Informatico dell’Unione, il contratto con Teamsystem per il nuovo gestionale (588 del 16/10/2019 – Allegato 3) e nel contempo quello con NICMA (atto 275 del 23/10/2019 - Allegato 4 e 5) per la pianificazione dell’installazione del software, per la necessaria formazione al personale e per la creazione dei flussi necessari sia in direzione degli attuali partner dell’Azienda, in particolare NEXT STEP per la gestione della fatturazione elettronica, e la Banca. Nel corso della successiva ricognizione, NICMA ha comunicato all’Azienda, l’impossibilità di gestire i flussi in entrata e in uscita dal gestionale con l’applicazione incloud (Allegato 6) inizialmente proposta, ovvero della necessità di installare il programma sul server. L’Unione ha proceduto successivamente alla necessaria modifica del contratto (a parità di costo) e all’installazione sul server (Allegato 7); NICMA ha così effettuato presso l’Azienda il test di analisi sviluppo import export con Next Step, Banca e Multi (allegato 8).

Allegato 1: verifica integrazione sistemi informatici NICMA - Banca Intesa
Allegato 2: esito positivo verifiche
Allegato 3: sottoscrizione contratto Teamsystem
Allegato 4 e 5: sottoscrizione contratto NICMA
Allegato 6: comunicazione NICMA impossibilità gestione flussi
Allegato 7: modifica del contratto e installazione sul server
Allegato 8: test di analisi sviluppo import export con Next Step, Banca Intesa

**OBIETTIVO N. 12: Ciclo attivo e passivo di fatturazione: Pago PA e integrazione con gestionale Azienda**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Avvio fase di test entro il 31/12/2019 del sistema Pago PA per il pagamento delle fatture, e integrazione con il gestionale dell'Azienda con conseguente automatismo della rilevazione e contabilizzazione dei singoli pagamenti.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** l'Azienda ha affidato a Next step solution la gestione del servizio Pago PA, col quale attualmente gli utenti dell'Azienda possono consultare il Fascicolo che li riguarda, e nel quale sono presenti i documenti di pagamento (avvisi, solleciti, ingiunzioni) con possibilità di ristampare i documenti di pagamento ed effettuare i pagamenti online tramite il sistema nazionale PagoPA. È stato predisposto il file di trasferimento dei dati dal sistema di fatturazione al gestionale dell'Azienda, nel quale confluiscono in automatico le fatture emesse.

### **OBIETTIVO N. 13: Manuale protocollo**

**INDICATORI DI RISULTATO:** Realizzazione di un manuale di protocollo con identificazione delle specifiche competenze tra sede centrale e sportelli, uniformando le modalità di inserimento per le casistiche individuate.

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA: con il coinvolgimento dell'Ufficio protocollo** Coinvolgendo addetta alla protocollazione e Sportelli territoriali si è predisposto un Manuale della protocollazione (Allegato 1 a sua volta comprensivo di allegati) che descrive il sistema di gestione e conservazione dei documenti vigente in azienda e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione delle attività dei flussi documentali. Il Manuale e i relativi allegati disciplinano inoltre i criteri e le regole per la registrazione, classificazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali. Gli allegati al manuale sono stati predisposti in modo tale da poter essere aggiornati con facilità rispetto a nuove esigenze che dovessero sorgere nell'ambito della protocollazione.



**OBIETTIVO N. 14: Apertura del primo Centro per le Famiglie a valenza distrettuale, sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense**

**INDICATORI DI RISULTATO:** “Realizzazione e presentazione al CdA del progetto inerente l'avvio del Centro per le Famiglie”; Ricerca e reperimento fonti di finanziamento; Ricerca e reperimento sede del Servizio; Definizione degli interventi necessari all'adattamento degli spazi ed all'organizzazione del personale destinato alle attività del Centro; Predisposizione del piano organizzativo ed attivazione della rete di collaboratori che costituiranno l'assetto di start up del nuovo Centro”

**RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.**

**RELAZIONE SINTETICA:** I locali del Centro per le famiglie sono stati affidati in comodato d'uso gratuito all'Azienda con Delibera di Giunta Comunale del Comune di Sala Baganza n. 164 del 13/11/2019. Sono stati conseguentemente installati tutti gli arredi e le strumentazioni acquisiti per garantire la piena funzionalità del Centro e, a far tempo dal 16/12/2019, si è regolarmente avviata l'apertura del servizio rispettando il monte ore previsto pari a n. 18 ore settimanali. Sono state avviate le collaborazioni finalizzate all'incremento delle attività fruibili presso il Centro, con l'avvio del gruppo di auto mutuo aiuto per neomamme, programmato con il coinvolgimento del servizio Salute Donna dell'Azienda U.S.L. distrettuale. Inoltre, a seguito dell'Accordo in materia di servizi integrati nell'Area minori e famiglie, siglato presso il Comitato di Distretto Sud Est nel mese di luglio 2019 tra l'Unione Montana Appennino Parma Est, l'Azienda Pedemontana Sociale e l'Azienda U.S.L. di Parma, è stato concordato il trasferimento presso il Centro per le Famiglie delle attività dell'Equipe affido distrettuale, che comprende la figura della Psicologa dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (Azienda U.S.L. Distretto Sud Est) oltre all'Assistente Sociale dell'Azienda Pedemontana Sociale. Sono inoltre state avviate le partnership con diversi interlocutori istituzionali del territorio: l'Istituto Comprensivo di Collecchio, l'Istituto Comprensivo di Montechiarugolo, il Comune di Traversetolo, il Comune di Sala Baganza e la Cooperativa Auroradomus, per un totale di n. 7 collaborazioni complessive implementate.

*Allegato 1: comunicazione della Responsabile dell'Area finanziaria del Comune di Sala Baganza contenente lo schema di comodato approvato con Delibera della Giunta Comunale di Sala Baganza n. 164 del 13/11/2019*

*Allegato 2: report elaborato dal Gruppo di lavoro relativamente all'attuazione delle azioni realizzate per l'apertura del Centro per le Famiglie nell'anno 2019;*

*Allegato 3: lettere di partnership riferite alle collaborazioni implementate.*