

n.	Responsabile	Finalità	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore processo	Indicatore risultato	Peso
1	MANFREDI FEDERICO P.O. AREA FUNZIONALE MINORI E FAMIGLIE	Adeguamento del Centro Polifunzionale "Casa I Prati" ed avvio dei nuovi servizi programmati presso il Centro	In ragione dell'introduzione del nuovo servizio di accoglienza residenziale dedicato a donne e a donne con bambini minorenni vi è la necessità di provvedere ai necessari adeguamenti strutturali del Centro Polifunzionale in parola, nonché di riorganizzare l'intero impianto organizzativo gestionale.	Attivazione iter procedurale con funzione servente (Comune di Collecchio) per la progettazione, programmazione e calendarizzazione degli interventi di adeguamento della struttura	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)	30
2	MANFREDI FEDERICO P.O. AREA FUNZIONALE MINORI E FAMIGLIE	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"	- Nell'ambito di una diversa e condivisa "vision" unitaria e sistemica dei servizi educativo-assistenziali dedicati ai minori ed alle loro famiglie, per il tramite di una gara d'appalto si intende affidare ad un unico gestore l'intera filiera ad oggi frammentata in diversi appalti, prevedendo una durata quadriennale	Riorganizzazione complessiva sistema dei Servizi oggetto di appalto, con importo previsto a base d'asta pari ad € 5.473.705. Programmazione delle procedure giuridico-amministrative (per il tramite della CUC dell'Unione Pedemontana Parmense) e tecniche (affidamento dei servizi al nuovo gestore unico e riorganizzazione delle relative modalità attuative).	- Incremento degli interventi educativi a favore dei minori certificati ai sensi della L. 104 mantenendo la metodologia delle Equipe educative scolastiche [maggior numero di interventi realizzati] - 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].	30
3	MANFREDI FEDERICO P.O. AREA FUNZIONALE MINORI E FAMIGLIE	Rilancio e accrescimento delle azioni di promozione dell'impegno e della solidarietà delle famiglie per altre famiglie	Questo obiettivo si iscrive in un'area tanto strategica quanto complessa e mutevole, poiché progettare con e nella comunità significa anche ri-adattare i percorsi sulla base dei cambiamenti sociali in atto, con le specificità che assumono a livello locale. È quindi necessaria particolare attenzione ai fattori di processo, per riadattare tempi ed obiettivi intermedi alla luce delle condizioni incontrate.	- Programmazione ed attuazione eventi finalizzati alla presentazione dei progetti aziendali in questo ambito (es. affido, affiancamento familiare); - Programmazione ed attuazione di interventi formativi e promozionali ad hoc presso Associazioni e Istituzioni del territorio (es. Parrocchie, Scuole); - Istituzione di un gruppo di lavoro finalizzato a rivedere la modulistica riferita ai procedimenti di affidamento familiare, con valenza sia interna che esterna (Autorità Giudiziarie, Ausl, Scuole, etc.); - Programmazione ed attuazione di step formativi rivolti alle famiglie che aderiscono ai progetti di affiancamento familiare.	- 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	20
4	MANFREDI FEDERICO P.O. AREA FUNZIONALE MINORI E FAMIGLIE	Strutturazione di nuove modalità organizzative per l'affiancamento socio-educativo-assistenziale e per l'inclusione dei minori con disabilità e delle loro famiglie	In questo ambito di intervento si è verificata una significativa trasformazione: l'Azienda U.S.L. ha comunicato la propria volontà di ritirarsi dall'assistenza ai minori certificati ai sensi della Legge 104/1992 che, nel corso del periodo estivo, venivano iscritti dalle loro famiglie alla frequenza presso i Centri estivi organizzati da Enti ed Associazioni del territorio. Diviene così prioritario configurare ed attivare un piano di assistenza ed un Regolamento di accesso a favore di minorenni con disabilità presso Centri estivi. Nel contempo è emersa con forza, anche a fronte di una prima esperienza "pilota", realizzata nel 2018, di Incontri Narrativi con familiari di minori disabili dai 15 ai 18 anni, l'esigenza di definire nuovi processi di presa in carico che garantiscano continuità nella transizione delle competenze dai servizi sanitari (NPIA) a quelli sociali (Servizio Sociale territoriale) al compimento della maggiore età.	Definizione in collaborazione con i Comuni dell'Unione del Regolamento per l'accesso ai servizi comunali rivolti ai minori con disabilità [Regolamento predisposto]. Definizione di un gruppo Interistituzionale (SS, Npia, Scuole e Terzo Settore) finalizzato a definire nuove passi operative ed integrate di presa in carico dei minori disabili 15-18 anni e delle loro famiglie;	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]. Conclusione (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 familiari di minori disabili - 15/18	20

n.	Responsabile	Finalità	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore processo	Indicatore risultato	Peso
5	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Lavoro di Comunità. Messa a sistema ed ottimizzazione degli interventi cosiddetti di "bassa soglia"(monitoraggio condizioni psicofisiche, controllo assunzione farmaci) in favore di utenti anziani del territorio.	Sulla scorta dell'esperienza di servizio maturata in questi anni e degli elementi di osservazione che ne sono scaturiti, si ritiene di arricchire il panorama dell'offerta di servizi in favore della popolazione anziana, fornendo una risposta mirata ad una serie di bisogni "leggeri" correlati a persone ancora autosufficienti o prazialmente autosufficienti, per favorirne il benessere e la domiciliarità, messi a rischio dall'impoverimento della rete parentale ed amicale.	1) analisi del bisogno sul territorio dell'Unione Pedemontana; 2) verifica di sostenibilità economica: rapporto tra n. interventi potenziali vs costi inferiore a € 24/ora (attuale costo/ora sad accreditato); 3) definizione delle modalità operative, acquisizione/incarico del personale preposto - "Assistente Familiare di Comunità" ed avvio del servizio)	Aumento utenti serviti con interventi di "bassa soglia" superiore o pari al 20%; Rilevazione customer satisfaction utenti beneficiari con gradimento non inferiore all'80/100.	20
6	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Apertura di n. 1 unità abitativa per l'accoglienza residenziale in emergenza di uomini adulti/anziani autosufficienti	La constatazione di un numero crescente di situazioni di emergenza alloggiativa correlate a uomini adulti o anziani autosufficienti soli (o con rete familiare non collaborante), comporta l'esigenza di individuare risposte appropriate e funzionali al perseguimento di percorsi di nuova autonomia e/o di emncipazione dallo stato di necessità: in tal senso si ritiene di perseguire la realizzazione di una forma di accoglienza residenziale maschile di bassa soglia, analoga a quella già oggi in essere nell'ambito delle cosiddette "Case donne"	Individuazione della risorsa logistica (appartamento) e delle risorse strumentali (arredi, complementi arredo)	Implementazione dell'offerta di servizio residenziale di almeno n. 3 posti letto per l'utenza target	20
7	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Formazione del personale dei 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 di 1 percorso di follow up sul Manuale Operativo	Cogliendo l'obbligo formativo insito nei requisiti dell'accreditamento socio- sanitario e le proposte/ricieste emerse dal personale preposto nell'ambito degli incontri di equipe si intende garantire, per l'anno 2019, una offerta formativa centrata su una duplice direttrice: a) l'acquisizione di competenze innovative e specifiche, correlate alla relazione quotidiana ed operativa con utenti affetti da deterioramento cognitivo, con l'obiettivo di fornire al personale strumenti di relazione che possano diminuire, fra le altre cose, le fonti di stress professionale; b) analisi e confronto circa le principali procedure incluse nel "Manuale Operativo" con relativa verifica del livello di conoscenza/competenza, oltre ad acquisizione di eventuali proposte di integrazione/modifica da sottoporre al Comitato di Direzione	1) progettazione proposta formativa specifica inerente metodologie scientifiche innovative di relazione con utenti affetti da deterioramento cognitivo. 2) definizione di un programma di follow up sul Manuale Operativo.	a) Realizzazione modulo formativo, stante di almeno 4 incontri, inerente metodologie scientifiche innovative di relazione con persone anziane affette da deterioramento cognitivo (Metodo Validation); b) verifica riduzione indice di rischio burn out del personale dei Centri Diurni a 5 mesi dal termine del corso e raffronto con l'indice rilevato nella precedente verifica. c) Realizzazione percorso di follow up e verifica sul Manuale Operativo per tutto il personale dei Centri Diurni, con esiti non inferiori a 70/100	10
8	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Centri Diurni Anziani: coinvolgimento dei familiari nella partecipazione attiva alla co-progettazione delle attività e alla verifica degli elementi di qualità del servizio	L'accreditamento dei servizi socio sanitari (dgr 514/09 e ss.mm.ii.) pone l'utente ed i familiari al centro del sistema di qualità che con esso si intende perseguire: in particolare l'area dei requisiti generali relativa alla "comunicazione, trasparenza e partecipazione", con specifico riferimento al requisito RG 3.5, indica ai soggetti gestori la necessità di favorire "la partecipazione attiva di utenti e familiari, anche tramite la condivisione nella definizione della attività quotidiane, nonchè il loro coinvolgimento nei percorsi di valutazione della qualità". Pertanto si intende, nel corso del 2019, implementare elementi di miglioramento nell'ambito dei processi correlati.	1) realizzazione di almeno 1 assemblea dei familiari aggiuntiva delle n. 2/anno ordinariamente previste; 2) nomina di n. 1 rappresentante dei familiari con definizione dei compiti correlati in riferimento alla funzione di raccordo con gli altri familiari; 3) nomina di n. 1 familiare preposto all'affiancamento della RAA nella verifica della qualità mensa (con utilizzo di scheda dedicata);	1) n. attività realizzate ed aggiuntive rispetto a quelle ordinarie dietro proposta del gruppo - familiari; 2) realizzazione di almeno n. 2 verifiche della qualità mensa condivise con i familiari e restituzione esiti all'Assemblea delle Famiglie ed al Responsabile di Area, copn indice gradimento non inferiore a 80/100.	10

n.	Responsabile	Finalità	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore processo	Indicatore risultato	Peso
9	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	"Afrodite: progetto di educazione all'affettività e sessualità nell'ambito della disabilità"	La realizzazione di percorsi/progetti innovativi finalizzati a favorire l'autonomia di persone adulte con disabilità (Puzzle, Scuola di Autonomia), ha fatto emergere nel tempo nuovi "bisogni" in termini di ascolto, confronto ed accompagnamento, in modo particolare, sul delicato aspetto dell'affettività e della sessualità, comportando, nel contempo, la necessità di fornire nuovi strumenti di lavoro ai professionisti (educatori/assistenti sociali) che affiancano e sostengono tali percorsi. Dalla constatazione degli elementi sopra descritti è scaturita l'intenzione di proporre un percorso formativo specifico, sia ad utenti/famiglie che agli operatori, in partnership con il soggetto gestore accreditato per l'assistenza domiciliare Cooperariva Auroradomus.	1) definizione del percorso progettuale in favore degli utenti/famiglie e di quello con gli operatori, in collaborazione con i consulenti individuati; 2) coinvolgimento nel percorso della popolazione target nella misura minima di 10 utenti adulti con disabilità e di n. 10 familiari; 3) realizzazione di un percorso formativo con coinvolgimento di almeno n. 20 operatori del territorio.	1) 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	10
10	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo	Facendo seguito al seguito percorso propedeutico e progettuale realizzato nel corso del 2018, l'Azienda e l'Amministrazione Comunale intendono procedere entro la metà dell'anno 2019 al trasferimento del servizio di Centro Diurno Anziani nella nuova struttura di Via Pezzani a Traversetolo (Lido Valtermina): la nuova sistemazione, dotata altresì di nuovi arredi e delle più aggiornate soluzioni tecnologiche, potrà essere elemento altamente qualificante del servizio offerto ai cittadini anziani del territorio.	Realizzazione di almeno n. 2 eventi/percorsi di socializzazione anziani aggiuntivi in funzione delle possibilità garantite dalla nuova sistemazione logistica.	Aumento degli indicatori di valutazione della qualità del servizio nell'ambito dell'annuale "customer satisfaction" con particolare riferimento ai valori riferiti alla struttura/logistica	30
11	TEMPORINI ADRIANO DIRETTORE GENERALE	Passaggio da mandati e reversali cartacei a digitali	Con lo scopo di ottimizzare la filiera della fatturazione ed in genere della registrazione contabile, si passerà da un sistema per la trasmissione al Tesoriere degli ordinativi di incasso dei mandati di pagamento prevalentemente cartaceo ad uno smaterializzato, in grado potenzialmente di interfacciarsi con il sistema di contabilità dell'Azienda.	Avvio funzionalità entro 30 giugno 2019	Piena funzionalità (100%) della trasmissione al Tesoriere degli ordinativi di incasso e dei mandati di pagamento mediante ordinativi e mandati a firma digitale	20
12	TEMPORINI ADRIANO DIRETTORE GENERALE	Ciclo attivo e passivo di fatturazione: Pago PA e integrazione con gestionale Azienda	Allo scopo di aumentare lo spettro delle possibilità di pagamento per gli utenti, l'azienda adotterà il sistema Pago PA, dotando gli sportelli di POS funzionali ad ottimizzare la filiera della registrazione contabile, permettendo così il passaggio dall'attuale gestione di collegamento manuale delle partite contabili ad una automatizzata.	Avvio funzionalità entro 30 giugno 2019	Piena funzionalità (100%) del sistema Pago Pa per il pagamento delle fatture, con integrazione col gestionale dell'Azienda e conseguente automatismo della rilevazione e della contabilizzazione dei singoli pagamenti	20
13	TEMPORINI ADRIANO DIRETTORE GENERALE	Manuale protocollo	Creazione di un Manuale aziendale contenente le norme interne adottate da Pedemontana Sociale in tema di protocollo. Attraverso il coinvolgimento delle operatrici addette al Protocollo e addette allo Sportello, si intende dare sistematicità alle principali casistiche, dare uniformità alla procedura e alla codifica della protocollazione e creare uno strumento utile all'apprendimento da parte dei nuovi operatori.	Codifica casistiche protocollazione	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.	20

n.	Responsabile	Finalità	Descrizione dell'obiettivo	Indicatore processo	Indicatore risultato	Peso
14	TEMPORINI ADRIANO DIRETTORE GENERALE	Apertura del primo Centro per le Famiglie a valenza distrettuale, sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense	Così come previsto e disciplinato dalle Linee guida per i Centri per le Famiglie approvate con DGR n.391/2015, si intende avviare nel territorio distrettuale di competenza un Centro per le Famiglie. L'esperienza sin qui maturata dall'Azienda in undici anni di attività in servizi e attività di supporto alle famiglie, ha reso possibile il consolidarsi di competenze e autonomie che troverebbero ampia risonanza, efficacia ed efficienza all'interno di un servizio dedicato interamente alle famiglie quale vuole essere, nelle indicazioni regionali, il CPF.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione e presentazione al CdA del progetto inerente l'avvio del Centro. - 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. 	Attivazione del nuovo punto di accesso per le famiglie con figli nella fascia di età 0-18 anni con apertura al pubblico di almeno 18 ore settimanali [apertura dello sportello con accesso al pubblico per almeno 18 ore settimanali]. Implementazione di nuove collaborazioni finalizzate all'incremento delle attività fruibili presso il Centro (es. Neuropsichiatria infantile, Associazioni del terzo settore, Psicologia Clinica, Spazio Salute) [numero di nuove collaborazioni implementate]. Conclusione lavori (inaugurazione ed avvio Servizio) entro il 31/12/2019	40