



**Collecchio, 08 marzo 2021**

**Prot. n. 1801**

**Alla C.A. Dott. Bruno Susio**  
**Nucleo di Valutazione**

**Oggetto: Documento di relazione sulla performance aziendale e rendicontazione anno 2020**

Con riferimento al Piano delle Performance 2020 approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pedemontana Sociale con Delibera n. 37 del 17 dicembre 2019 (allegato "a"), successivamente modificato con Delibera n. 15 del 13 luglio 2020 (allegato "b"), di seguito si rappresenta il documento di relazione sulla performance aziendale e rendicontazione anno 2020 previsto dall'art. 10 del Sistema di misurazione e valutazione della performance vigente.

**OBIETTIVO N. 1: QUALIFICAZIONE DEI CENTRI DIURNI ANZIANI A GESTIONE AZIENDALE I: REALIZZAZIONE DI "PERCORSI ALZHEIMER" – PESO 30/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) realizzazione, anche in collaborazione con gli UTC comunali, di uno studio di fattibilità per la realizzazione di almeno n. 1 area verde in prossimità dei Centri Diurni Aziendali, da dedicarsi a Percorsi di stimolazione sensoriale in favore di persone affette da deterioramento cognitivo (cd. "Giardini Alzheimer"); 2) definizione di almeno un percorso progettuale per la stimolazione sensoriale, dedicato sia ad ospiti dei Centri Diurni affetti da deterioramento cognitivo che ad utenti del territorio.

**INDICATORI DI RISULTATO:** Approvazione in CDA dello studio di fattibilità e del percorso progettuale di cui all'indicatore di processo.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato, il gruppo di lavoro incaricato ha proceduto anzitutto ai seguenti passaggi preliminari:

- analisi comparativa diretta, con visita in data 06/02/2020 presso il Giardino Alzheimer recentemente inaugurato presso la Casa Residenza Anziani "Rossi Sidoli" di Compiano;
- analisi comparativa indiretta, tramite ricerca di esperienze analoghe via internet e raccordi telefonici con referenti di strutture dotate di analoga risorsa;
- ricerca relativa ad esperienze di percorsi di stimolazione sensoriale e ai relativi sistemi di relativa misurazione, facendo anzitutto riferimento al metodo "GAS" (Goal Scale Attainment), già individuato in sede di formulazione dell'obiettivo;
- ricerca di mercato informale relativa ai costi di arredi/dotazioni, nonché confronto con l'Ufficio Tecnico del Comune di Montechiarugolo, proprietario del Centro Diurno Anziani presso cui verrà realizzato il "Giardino Alzheimer".

Quanto sopra ha sostanzialmente impegnato il gruppo di lavoro nei primi due mesi dell'anno, consentendo la restituzione di una prima bozza di proposta in data 13/03/2020.

Dopodiché l'insorgere dell'emergenza sanitaria Covid 19, ha dapprima sospeso e poi necessariamente rallentato i lavori di perseguimento dell'obiettivo portando per altro, nella seduta del CDA del 30/07/2020, ad una revisione dello stesso.

In data 20/10/2020, a seguito di approfondimenti e confronti, si è quindi definita una prima revisione (Il bozza), successivamente integrata in seconda revisione, con invio di quest'ultima al Direttore Generale per la presentazione in CDA in data 23/11/2020.

L'obiettivo può quindi considerarsi raggiunto al 100% a fronte della delibera n. 30 del 04/12/2020 con la quale il CDA dell'Azienda ha approvato il documento in allegato 1, contenente:

- a. "Progetto di recupero del giardino afferente al Centro Diurno Anziani di Basilicanova" (in funzione di "Giardino Alzheimer") - laddove, oltre alla proposta di realizzazione del "Giardino Alzheimer" ed alla compatibilità dello stesso con i bisogni dell'utenza in carico, si è definita con una previsione di spesa di € 8.800 per l'acquisto e per l'installazione di arredi/dotazioni di competenza dell'Azienda;
- b. "Proposta di percorso di stimolazione sensoriale da realizzarsi nell'ambito del Giardino Alzheimer" - laddove si è enunciato il percorso da proporre ai beneficiari;
- c. "Modalità di somministrazione del percorso e misurazione degli esiti" - con adozione di modalità e criteri di misurazione oggettivi riferiti a 2 scale di valutazione, la già citata "GAS" e la "CMAI" (Cohen- Mansfield agitation inventory), con lo scopo, da un lato, di misurare cambiamenti/benefici sulla sfera emotivo – affettiva (GAS) e dall'altro di monitorare le variazioni in relazione ai sintomi comportamentali di agitazione (CMAI).

Per un più completo riscontro del risultato ottenuto si rimanda ai contenuti dell'allegato.

<i>Allegato 1: Delibera Consiglio di Amministrazione n. 30 del 04/12/2020</i>
<i>Allegato 2: Studio di fattibilità "Giardino Alzheimer" e percorsi di Stimolazione Sensoriale</i>

**OBIETTIVO N. 2: QUALIFICAZIONE DEI CENTRI DIURNI ANZIANI A GESTIONE AZIENDALE II: FORMAZIONE CONTINUA PERSONALE E REVISIONE MANUALE DELLE PROCEDURE OPERATIVE – PESO 10/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) Revisione del Manuale delle procedure operative, con definizione bozza e successivo atto di approvazione del documento da parte del DG; 2) Realizzazione di n. 1 modulo formativo inerente la gestione della disfagia nella persona anziana a cura di figure esperte.

**INDICATORI DI RISULTATO:** a) somministrazione questionario di comprensione/conoscenza del Manuale (revisionato) a tutto il personale, con esiti a verifica apprendimento non inferiori a 70/100; b) somministrazione test di apprendimento del modulo formativo sulla disfagia, con esiti a verifica conoscenza non inferiori a 70/100.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** come si evince dagli indicatori di processo sopra riportati, l'obiettivo, riferito nel suo complesso ai Centri Diurni a gestione diretta da parte dell'Azienda, si è concretizzato attraverso:

1. La prima revisione del "Manuale delle procedure (...)", risalente al 2014, la conseguente adozione dello stesso a la somministrazione di un questionario di qualità alle operatrici, dopo la consegna alle stesse della copia personale;
2. La realizzazione di un percorso formativo di aggiornamento per il personale OSS e RAA, dedicato al tema dell'alimentazione nella persona anziana, con specifica attenzione al tema della disfagia e dei pericoli correlati.

Il primo "target" (Manuale delle procedure) è stato realizzato anzitutto attraverso il confronto interno tra le figure preposte (OSS, RAA, Assistenti Sociali, Infermiera Professionale e Responsabile di Area) finalizzato ad una analisi preliminare delle procedure che:

- laddove già presenti nel Manuale necessitavano di aggiornamento in ordine ai cambiamenti intervenuti nel corso del tempo e formalizzati con circolari/indicazioni integrative;
- laddove adottate successivamente alla prima versione del Manuale, pur in piena validità e applicazione, risultavano al momento organicamente non integrate nel documento. Al riguardo il riferimento era innanzitutto alla "Procedura operativa per la gestione delle terapie farmacologiche e delle medicazioni semplici" adottata, di fatto, solo nell'agosto 2015, a seguito dell'internalizzazione della funzione infermieristica da Ausl.

I passaggi successivi si sono quindi declinati come di seguito:

- Definizione di una prima bozza in data 14/10/2020;
- Confronto e successiva revisione in data 27/10/2020;

- Elaborazione della versione definitiva e invio alla Direzione Generale per l'atto di adozione in data 29/10/2020;
- Predisposizione, a cura del gruppo di lavoro Assistenti Sociali/RAA/Infermiera Professionale/Responsabile di Area, di un questionario da somministrarsi alle operatrici socio sanitarie, finalizzato a verificare il livello di conoscenza del documento.

L'obiettivo può quindi considerarsi raggiunto al 100% a fronte:

- Dell'approvazione, con atto del Direttore Generale n. 229 del 05/11/2020, della I revisione del "Manuale delle procedure operative e assistenziali" dei Centri Diurni Anziani in gestione all'Azienda Pedemontana Sociale (cfr. allegato 1);
- Del conseguente percorso di consegna del Manuale a tutte le operatrici preposte e confronto nel merito dei contenuti in sede di equipe, avviato in data 26/11/2020 come da indicazioni fornite dal Responsabile di Area funzionale preposto (e.mail agli atti);
- Dell'esito della somministrazione dei questionari alle operatrici dei Centro Diurni, pari ad una media complessiva del 90% di risposte corrette (target minimo = 70%), come si può evincere dai documenti in allegato 2.

Quanto al secondo "target" (formazione in tema di alimentazione/disfagia), a seguito di proficue interlocuzioni si è ottenuta nel merito la collaborazione professionale e, stante il mandato istituzionale, gratuita, da parte della dott.ssa Rossella Montanari, dietista dell'Ufficio Igiene Pubblica dell'Ausl di Parma che, a fronte delle esigenze prospettate, ha inteso proporre un percorso articolato anche oltre lo specifico tema della disfagia, ritenendo utile, per come per altro condiviso da questa Azienda, ampliare i contenuti al tema più complessivo dell'alimentazione nella persona anziana.

La proposta della dott.ssa Montanari si è quindi concretizzata come illustrato nell'allegato 3, attraverso un percorso strutturato su 6 incontri in presenza tra il 06/04 e il 09/11.

Purtroppo la situazione pandemica correlata al virus Covid 19 e le conseguenti misure restrittive poste in essere dal Governo, hanno costretto a "virare" sulla realizzazione degli step formativi in "modalità on line", aspetto che la stessa Azienda Usl ha curato fornendo allo scrivente ente ed ai dipendenti tutte le necessarie indicazioni.

Il corso è stato quindi "riorganizzato" per essere adattato alla modalità "on line" e si è realizzato in videoconferenza nelle seguenti date, trattando i relativi argomenti:

- 1° Incontro 26/10/2020 - Alimentazione e nutrizione dell'anziano
- 2° Incontro 09/10/2020 - Igiene degli alimenti e modalità di somministrazione del pasto
- 3° Incontro 16/11/2020 - Alimentazione e diabete nella terza età

- 4° Incontro 30/11/2020 - Alimentazione e disfagia.

Anche in questo caso l'obiettivo può considerarsi aggiunto al 100% in virtù dei risultati dei questionari di apprendimento elaborati dalla operatrici partecipanti, che hanno evidenziato un livello di conoscenza degli argomenti trattati pari al 91,25%, come si può evincere dalla relazione finale elaborata dalla dott.ssa Montanari in allegato 5 (n.d.r.: le domande poste agli operatori erano 4 per ciascun modulo, per cui, al netto di alcune assenze giustificate, si sono sommati n. 28 errori complessivi a fronte di 320 domande sottoposte).

<i>Allegato 1: Manuale delle procedure operative e assistenziali dei Centri Diurni Anziani in gestione all'Azienda Pedemontana Sociale</i>
<i>Allegato 2: Questionari di apprendimento/conoscenza elaborati dal personale OSS in relazione al "Manuale delle procedure (...)"</i>
<i>Allegato 3: Proposta percorso formativo a cura dott.ssa Montanari (Ausl Parma)</i>
<i>Allegato 4: Comunicazione al personale circa il percorso formativo e le date di realizzazione.</i>
<i>Allegato 5: Relazione esito formazione a cura dott.ssa Montanari (Ausl Parma)</i>

**OBIETTIVO N. 3: LAVORO DI COMUNITÀ: IMPLEMENTAZIONE DELLE FUNZIONI INTEGRATIVE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE CON LA CREAZIONE DI UN SISTEMA TERRITORIALE DI SOSTEGNO FINALIZZATO AL MANTENIMENTO DELLA DOMICILIARITÀ. – PESO 30/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) coinvolgimento della rete territoriale (associazioni/volontari) attraverso incontri propedeutici; 2) creazione di un sistema di controllo indiretto (telefonico) e di una documentazione a supporto monitoraggio, ad integrazione delle verifiche di prossimità in bassa soglia; 3) implementazione delle funzioni e degli accessi del sistema di monitoraggio di prossimità in bassa soglia, con integrazione di risorse volontarie e/o di vicinato a fianco delle risorse professionali.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) implementazione rete territoriale volontariato per almeno il 20% del valore registrato nel consuntivo 2019; 2) Implementazione monitoraggio bassa soglia con servizi accessori (consegna farmaci e spesa a domicilio) per almeno 200 nuclei familiari; 3) Incremento pari al 20% degli utenti serviti dai servizi di assistenza domiciliare di "bassa soglia" (raffronto anno 2019 vs anno 2020 - dato di flusso)

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

**RELAZIONE SINTETICA:** l'obiettivo n. 3 del Piano Performance 2020 è stato in gran parte caratterizzato dagli effetti conseguenti l'insorgere dell'emergenza sanitaria ad inizio anno, che ne hanno evidenziato la centralità rispetto ai bisogni conseguenti, oltre che causato una accelerazione e ampliamento delle misure da porre in essere.

In particolare si evidenzia come a fronte di una prima disamina, a cura del gruppo di lavoro professionale, delle risorse del volontariato da coinvolgersi nell'ambito della rete territoriale, gli eventi abbiano poi, di fatto, superato gli intenti, rendendo urgente la strutturazione di un sistema di prossimità che, di fatto, si è tradotto in 3 aree di intervento:

1. Monitoraggio telefonico della popolazione "fragile", con estensione del concetto di fragilità a tutte quelle persone/nuclei familiari colpiti dall'emergenza sanitaria e costretti ad una condizione di criticità a causa della malattia stessa (propria o dei congiunti) e/o dell'isolamento conseguente;
2. Supporto domiciliare per l'effettuazione di spesa/farmaci dedicato a tutte quelle persone impossibilitate ad uscire di casa a causa dell'emergenza sanitaria, oltre che ai soggetti "ordinariamente fragili" e in carico al cosiddetto servizio di "Bassa Soglia";
3. Affiancamento e monitoraggio diretto/domiciliare delle persone connotate da più marcate fragilità, in questo caso con specifico riferimento alla popolazione anziana/disabile, previa adozione dei necessari protocolli e misure di prevenzione nell'ambito dell'emergenza sanitaria.

Il sistema sopra citato si è reso operativo attraverso l'utilizzo integrato di tre bacini di "risorse umane" e la loro riorganizzazione funzionale alla situazione in essere:

1. Le Assistenti Sociali territoriali che, facendo capo alla Coordinatrice di Equipe, hanno garantito supervisione, monitoraggio e "case management" delle situazioni già alla loro attenzione, operando anche per la presa in carico su nuove segnalazioni che, di tempo in tempo, pervenivano a fronte dell'evolvere degli eventi emergenziali;
2. Le Operatrici Socio Sanitarie aziendali che, stante la forzata chiusura dei Centri Diurni Anziani in cui risultano ordinariamente impiegate, sono state progressivamente richiamate in servizio per far fronte ai "nuovi bisogni" determinati dalla pandemia, in riferimento al lavoro di sostegno alla comunità ed al mantenimento della domiciliarità, con l'impiego in mansioni di monitoraggio telefonico e domiciliare, consegne spesa e farmaci;
3. Le risorse del volontariato territoriale, che, già "cardine" dell'obiettivo in narrazione, sono state coinvolte attraverso una accelerazione del processo che ha fatto coincidere gli "incontri propedeutici" con l'attivazione operativa, a causa dei tempi imposti dall'emergenza. Al riguardo occorre sottolineare come proprio la situazione determinata dalla pandemia Covid 19, abbia garantito all'Azienda la disponibilità di un maggior numero di risorse volontarie rispetto a quanto preventivato, grazie anche e soprattutto a privati cittadini che, volontariamente e singolarmente, si sono resi disponibili alla collaborazione.

Pertanto, richiamate anzitutto le premesse di cui sopra, l'obiettivo in parola può considerarsi pienamente raggiunto a fronte dei seguenti risultati e riscontri:

- Coinvolgimento di nuove risorse del volontariato, sia attraverso l'associazionismo che grazie alla disponibilità di singoli cittadini, con un **aumento della "base" di disponibilità del 78%**, ovvero **dalle 47 unità del 2019** (esclusivamente dedicate al servizio di Taxi Sociale) **alle 84 unità del 2020**, ben oltre il +20% indicato quale target di obiettivo. L'impiego di dette risorse, oltre che sul Taxi Sociale (servizio che ordinariamente si avvale di tali figure), si è principalmente tradotto nell'effettuazione della spesa/ritiro farmaci in favore delle persone con fragilità e/o costrette al domicilio dall'emergenza sanitaria, nonché nel supporto alle figure professionali (OSS/RAA/Assistenti Sociali) nel monitoraggio telefonico degli utenti.
- Supporto attraverso il cosiddetto "servizio di bassa soglia", ovvero funzioni di monitoraggio diretto e indiretto ai cittadini più fragili, cui si è aggiunto, con particolare riferimento al periodo più critico dell'emergenza, l'importante servizio di consegna spesa e farmaci al domicilio. Nel dettaglio si sono garantite le seguenti prestazioni:
  - ✓ **372 consegne al domicilio di farmaci e 569 consegne al domicilio di spese**, con anticipo dei costi a carico dell'Azienda previa convenzione con farmacie e supermercati del territorio, ed in favore di n. **317 nuclei familiari**;



- ✓ **399 interventi di altra tipologia** (pagamento bollette, consegna a ritiro provette, commissioni varie ecc.);
- ✓ Sino a **124 famiglie monitorate quotidianamente da remoto** con l'utilizzo di apposita traccia di cui all'allegato 3 e con restituzione, a cura della coordinatrice del servizio sociale professionale dell'Azienda, di **n. 291 report** (agli atti).

Il servizio sopra descritto è stato gestito ottimizzando i livelli di Coordinamento del servizio sociale professionale e del Taxi Sociale, che hanno operato in funzione di "hub" per gli operatori del territorio e l'utenza, garantendo nel contempo l'interfaccia con le funzioni apicali.

Il sistema è stato inoltre "governato" attraverso i due semplici schemi che si allegano (cfr. allegato 1 e 2), utili a socializzare in modo sintetico bisogni rilevati e interventi garantiti.

Infine, a corredo delle azioni sopra descritte si segnalano:

- ✓ L'attivazione straordinaria, nel periodo compreso tra il 04/04 e il 28/06 dei cosiddetti "team Covid emergenza", ovvero di squadre di operatori che, a rotazione, hanno garantito le funzioni di monitoraggio telefonico anche nei fini settimana;
- ✓ L'attivazione, dal 03/03/2020, del sistema di geo-localizzazione degli utenti con fragilità, per il tramite di un apposito software condiviso con la Protezione Civile dell'Unione (comunicazione prot. 1597 del 03/03/2020).

In conclusione, come si può facilmente rilevare da quanto sopra, l'aumento delle situazioni seguite e sostenute attraverso le cosiddette funzioni di "bassa soglia", anche in ragione delle particolari circostanze determinate dall'emergenza Covid 19, nel corso del 2020 è stato decisamente notevole, portando a superare con margine elevatissimo il target del 20% in più di utenti beneficiari di questa tipologia di servizio, nonché a raggiungere e superare il limite prefissato dei 200 nuclei serviti; volendo infatti considerare anche i soli nuclei beneficiari di consegna spesa/farmaci (317) la differenza percentuale con il dato del 2019 (19 nuclei seguiti in bassa soglia) rileva un + 1.568%.

<i>Allegato 1: schema di gestione interventi di Bassa Soglia</i>
<i>Allegato 2: schema di gestione monitoraggio telefonico</i>
<i>Allegato 3: traccia domande per questionario telefonico</i>

**OBIETTIVO N. 4: IMPLEMENTAZIONE DELLE RISORSE LOGISTICHE FINALIZZATE ALL'AUTONOMIA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ: NUOVI ALLOGGI DESTINATI A PERCORSI DI CO-HOUSING. – PESO 20/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) affidamento lavori; 2) elaborazione di Linee guida per l'accesso e la permanenza, in coerenza con finalità ed esiti del progetto Scuola di Autonomia ed in condivisione con i principali stakeholder.

**INDICATORI DI RISULTATO:** a) Avvio lavori entro 31/10/2020; b) Approvazione Linee Guida con Atto DG

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

**RELAZIONE SINTETICA:** l'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100%, in ragione dei seguenti adempimenti posti in essere in relazione agli indicatori di processo e di risultato sopra indicati:

- A fronte delle risorse pervenute dalla Regione Emilia Romagna e nell'ambito del progetto distrettuale "Habitability" e ai sensi della dgr 637/2018, che per l'Azienda sommano complessivamente € 80.000 (tra finanziamento regionale – €72.000 e co-finanziamento distrettuale - €8.000), in data 15/01/2020 e con comunicazione protocollo 247, che si allega (cfr. allegato 1), si è provveduto ad incaricare ACER Parma dell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione degli alloggi ubicati a Collecchio in via Togliatti 13/h e a Traversetolo in via Monzato 34/a, da destinarsi a percorsi di cd. "co-housing" in autonomia accompagnata, tra persone adulte con disabilità. Nell'ambito della predetta comunicazione si provvedeva inoltre a rendere edotta ACER Parma dei passaggi formali necessari a garantire l'esaudimento del debito informativo e la successiva rendicontazione alla Regione, correlata al finanziamento concesso. Si precisa che la scelta di ACER quale esecutore dei lavori è avvenuta nell'ambito della Concessione vigente tra la medesima e Azienda Pedemontana Sociale per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico, essendo tali alloggi di proprietà dei rispettivi Comuni;
- Elaborazione e approvazione, con atto del Direttore Generale n. 276 del 30/12/2020, delle "Linee Guida per l'assegnazione e l'utilizzo degli appartamenti destinati a percorsi di co-housing di persone con disabilità ai sensi della legge 112/2016 - cd. legge sul Dopo di noi" (cfr. allegato 2). Detto documento è stato definito in prima bozza a cura del gruppo di lavoro interno all'Azienda (Assistenti Sociali, Responsabile Area Funzionale e Direzione) e successivamente sottoposto al vaglio dei principali "stakeholders" in tema di autonomia delle persone con disabilità ovvero Consorzio Solidarietà Sociale, Associazione Liberi di Volare, Cooperativa Auroradomus e Associazione Contatto. Acquisite tra il 05/11 e il 26/11 le osservazioni e i suggerimenti dei soggetti "partner" si è quindi provveduto alla stesura finale, per l'approvazione con l'atto già sopra citato;

- Infine, in data 30/11/2020 e con prot. 7756, si provvedevano ad acquisire da ACER le comunicazioni in allegato 3, con cui si formalizzava l'avvenuto avvio dei lavori, certificando il pieno raggiungimento di tutti gli indicatori previsti.

*Allegato 1: Comunicazione ACER affidamento lavori*

*Allegato 2: Linee guida e l'utilizzo degli appartamenti destinati a percorsi di co-housing di persone con disabilità ai sensi della legge 112/2016 - cd. legge sul Dopo di noi*

*Allegato 3: Comunicazioni pervenute da ACER e relative avvio lavori negli appartamenti designati*

**OBIETTIVO N. 5: CONTINUITÀ ASSISTENZIALE MINORI DISABILI: NUOVE MODALITÀ DI INTERFACCIA CON L'AZIENDA SANITARIA PER LA PRESA IN CARICO DI PERSONE CON DISABILITÀ NEO-MAGGIORENNI. – PESO 10/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) adozione (congiuntamente ad Ausl) del protocollo elaborato ad esito del Piano Performance 2019 e del relativo gruppo di lavoro integrato; 2) presa in carico anticipata, al 17mo anno, di minori disabili in carico alla NPIA, limitatamente alla fase di conoscenza e progettazione in vista della maggiore età.

**INDICATORI DI RISULTATO:** a) presa in carico anticipata di almeno il 70% della popolazione target, ai sensi del protocollo vigente; b) rilevazione soddisfazione famiglie, con somministrazione questionario ed esiti non inferiori a 70/100.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** l'obiettivo fa seguito all'elaborazione, condivisa con la NPIA Ausl e inserita nel Piano Performance 2019 del *“Protocollo d'intesa tra NPIA Ausl e Azienda Pedemontana Sociale (Area Disabili Adulti) per l'accompagnamento alla maggiore età di persone minorenni in situazione di handicap grave”*, cui per il 2020 si è inteso dare piena applicazione previa formalizzazione del documento stesso.

Gli indicatori prefissati possono pertanto considerarsi pienamente raggiunti a fronte:

- Della sottoscrizione congiunta del documento, a cura del Responsabile dell'Area funzionale Anziani, Disabili e Adulti dell'Azienda Pedemontana Sociale (dott. Emiliano Pavarani) e della Responsabile dell'U.O. di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza dell'Azienda UsI – Distretto Sud Est (dott.ssa Rita Cavalieri) – cfr. allegato 1;
- Della presa in carico anticipata del 75% dei minori con disabilità segnalati al servizio sociale professionale dell'Azienda, a cura della NPIA Ausl e ai sensi del protocollo (3 su 4). Al riguardo si precisa che, sebbene il target sia stato pienamente raggiunto a fronte di un limite minimo prefissato del 70%, il mancato raggiungimento del risultato pieno (100%) è correlato allo slittamento delle tempistiche di segnalazione/incontro/presa in carico anticipata, conseguenti il periodo di cd. “lockdown” a causa dell'emergenza sanitaria Covid 19 che ha, di fatto, rinviato di 4/5 mesi tutti i passaggi (cfr. relazione AASS Maloni e Romano in allegato 2 e 3);
- Dell'esito della rilevazione relativa al livello di soddisfazione delle famiglie coinvolte, per quanto concerne le novità introdotte dal protocollo, pari a 8,93, riparametrabile a 89,3/100 trattandosi di domande con “voto” ad 1 a 10, a fronte di un target minimo 70/100 (cfr. relazione AASS Maloni e Romano in allegato 2 e 3).

*Allegato 1: Protocollo d'intesa tra NPIA Ausl e Azienda Pedemontana Sociale (Area Disabili Adulti) per l'accompagnamento alla maggiore età di persone minorenni in situazione di handicap grave –*

*firmato dalle parti*

*Allegato 2: Report di esito a cura AS Maloni*

*Allegato 3: Report di esito a cura AS Romano*

**OBIETTIVO N. 7: QUALIFICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLE METODOLOGIE PROFESSIONALI DELLE EQUIPE AZIENDALI DEDICATE ALLA TUTELA MINORILE ED ALL’AFFIDO AZIENDALE – PESO 25/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) Individuazione, attraverso una progettazione partecipata, del percorso di formazione/supervisione più utile a fronte dell'attuale bilanciamento di professionalità e competenze all'interno delle due Equipe, che preveda anche momenti di formazione su ambiti specialisti di particolare rilevanza (diritto di visita e relazione genitori-figli, elaborazione del progetto quadro, elaborazione delle relazioni sociali di aggiornamento all'Autorità Giudiziaria) da svolgersi insieme alle figure sanitarie ed educative che contribuiscono ai progetti integrati 2) Impostazione ed esperimento di un avviso pubblico volto ad affidare l'attuazione di tale percorso ad un consulente qualificato 3) svolgimento del percorso di formazione supervisione

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Esito della valutazione del percorso di formazione/supervisione da cui si rilevi l'impatto sull'aggiornamento delle metodologie professionali (valutazione apprendimento non inferiore a 80/100)

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L’obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto come programmato, nel mese di gennaio 2020 l’Azienda ha promosso la costituzione di un gruppo di lavoro di natura multi professionale cui hanno partecipato, oltre alle figure sociali dipendenti della Azienda, anche figure sanitarie, dipendenti della Azienda U.S.L. del Distretto Sud Est e figure educative, dipendenti e/o socie della Cooperativa Auroradomus di Parma. Il gruppo di lavoro ha individuato due aree tematiche di preminente interesse, ossia l’ascolto dei minori e l’elaborazione delle relazioni da inviare all’Autorità Giudiziaria, come argomenti per la formazione dell’anno 2020, da svolgersi nell’ambito di sessioni plenarie con tutto il Servizio Sociale professionale dell’Area minori e famiglie dell’Azienda, oltre a quello sanitario ed educativo.

I contenuti del percorso formativo sono conseguentemente stati condivisi con l’equipe di Area Minori il 27/01/2020 e, dopo aver ottenuto parere positivo in quella sede, anche da parte del Comitato di Direzione aziendale, che li ha esaminati nel mese di febbraio. Il manifestarsi, dal mese di marzo, degli effetti della pandemia da Covid 19 ha poi reso necessaria una rimodulazione di quanto era stato originariamente preventivato: in particolare, anziché esperire un avviso pubblico ad hoc, che, nella fase di riorganizzazione dovuta alle urgenze correlate agli effetti sul territorio della diffusione del contagio si sarebbe rivelato una modalità di affidamento poco strategica oltre che incerta nelle modalità di svolgimento e negli esiti, si è preferito optare per un affidamento diretto, peraltro consentito dal Regolamento aziendale delle forniture vigente, che con specifico riferimento alla condizione venutasi a creare nell’anno 2020, avrebbe consentito una maggiore

flessibilità e tempestività, così da poter sospendere il percorso fino al presentarsi delle migliori condizioni di sicurezza sufficienti e necessarie. Si è quindi affidato l'incarico a due Formatrici già conosciute e di comprovata esperienza e professionalità, ed il cui curriculum formativo e professionale consentiva di garantire la qualità delle docenze.

Le giornate formative si sono regolarmente svolte in data 05/11 e 11/11: tali date sono state individuate in base alle disponibilità organizzative ed ai vincoli imposti da alcune scadenze di adempimenti lavorativi a carico dei professionisti interessati dal percorso. Stante che nel frattempo si erano nuovamente esacerbate le difficoltà sanitarie legate al diffondersi del Covid 19, si è proceduto a prevedere lo svolgimento degli incontri con modalità a distanza mediante l'utilizzo della piattaforma Lifesize.

I partecipanti sono stati, come previsto: Le Assistenti Sociali di Area Minori e Famiglie dell'Azienda Pedemontana; le Coordinatrici del Settore educativo della Cooperativa AuroraDomus; gli Psicologi della Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza dell'ASL Distretto sud est.

Al termine dell'incontro le formatrici hanno somministrato il Questionario di assessment elaborato sulla base degli argomenti delle prime due giornate di formazione; l'esito dei questionari ha prodotto una valutazione sull'apprendimento pari ad un punteggio di 86,53/100. La documentazione relativa ai questionari somministrati è agli atti dell'Azienda Pedemontana Sociale.

<i>Allegato 1: Report riferito al raggiungimento dell'obiettivo elaborato dai dipendenti incaricati</i>
<i>Allegato 2: Programma del percorso formativo, inviato all'Ordine degli Assistenti Sociali per l'ottenimento dei crediti formativi</i>
<i>Allegato 3: Questionario di valutazione dell'apprendimento somministrato in aula al termine della formazione</i>
<i>Allegato 4: Questionari compilati dai partecipanti alla formazione e successivamente valutati dalle formatrici</i>

**OBIETTIVO N. 8: SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI - AREA MINORI E FAMIGLIE - IMPLEMENTAZIONE DELLA FILIERA DI CONTROLLO VOLTA AD ASSICURARE IL RISPETTO DELLE STRATEGIE AZIENDALI E L'EFFICACIA/EFFICIENZA RELATIVAMENTE ALL'ATTUAZIONE DEI PERCORSI EDUCATIVI DOMICILIARI E CONTROLLO DEL SERVIZIO AFFIDO VOLTO ALLA SALVAGUARDIA DEL VALORE DELLE ATTIVITÀ. – PESO 25/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) Mappatura delle filiere aziendali implementate per il monitoraggio di processo e di risultato ed il controllo degli esiti raggiunti negli ambiti dell'educativa domiciliare e dell'affidamento familiare; 2) Messa a sistema di tale filiere e contestuale aggiornamento della rilevazione di quali siano attualmente, con riferimento ai processi esaminati, le aree che possono presentare aspetti di rischio a cui dedicare in modo specifico le procedure di prevenzione attiva da parte del Servizio.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Individuazione, al termine del processo di mappatura delle filiere di controllo già implementate con riferimento ai percorsi educativi domiciliari e di affidamento familiare, delle aree che presentano il maggiore livello di rischio, per cui svolgere specifiche azioni di prevenzione attiva da parte del Servizio, da rendicontare in un registro delle aree di criticità: le criticità riscontrate secondo tale procedura dovranno essere gestite e risolte, in almeno 80% dei casi, entro 30 giorni dalla loro rilevazione.

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

**RELAZIONE SINTETICA.** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto per ciascuno dei due procedimenti previsti è stato portato a termine il processo di mappatura delle filiere di controllo già implementata, individuando quali siano le Aree di maggior rischio; per ciascuna di queste Aree sono state previste specifiche azioni di prevenzione attiva da mettere in atto, per poter prevenire e contrastare eventuali errori e criticità nello svolgersi del procedimento. È stato istituito un registro delle criticità per ciascuno dei due procedimenti e si è verificato che le problematiche riscontrate grazie all'utilizzo dello strumento di mappatura fossero risolte entro 30 giorni dalla loro rilevazione in almeno l'80% dei casi.

<i>Allegato 1: Mappatura della filiera di controllo affido</i>
<i>Allegato 2: Flow chart affido</i>
<i>Allegato 3: Registro delle criticità affido</i>
<i>Allegato 4: Report delle azioni svolte per il conseguimento dell'obiettivo riferito al procedimento affido da parte del personale incaricato</i>
<i>Allegato 5: Mappatura della filiera di controllo interventi degli Educatori domiciliari</i>
<i>Allegato 6: Registro delle criticità Educatori domiciliari</i>



*Allegato 7: Report delle azioni svolte per il conseguimento dell'obiettivo riferito al procedimento  
interventi degli Educatori domiciliari da parte del personale incaricato*

**OBIETTIVO N. 9: SISTEMA DEI CONTROLLI ESTERNI - AREA MINORI E FAMIGLIE - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ ALL'AMBITO DEI SERVIZI PER L'AGGREGAZIONE GIOVANILE (CENTRI GIOVANI, EDUCATIVA DI STRADA, ETC.). – PESO 25/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** Elaborazione di una Carta dei servizi aggregativi, alla luce della lettura aggiornata dei bisogni e delle modifiche intercorse nell'organizzazione del servizio.

**INDICATORI DI RISULTATO:** Elaborazione di una Carta dei Servizi aggiornata per l'aggregazione giovanile (Centri giovani, attività di Educativa di Strada) entro il 31/12/2020.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato, è stato costituito un gruppo di lavoro integrato, comprendente sia Assistenti Sociali dell'Azienda che un'Educatrice e Coordinatrice della Cooperativa Auroradomus. Tale gruppo di lavoro ha approfondito i vari ambiti che compongono l'intervento di natura socializzante ed aggregativa, con finalità preventive e di "aggancio" in bassa soglia di situazioni a rischio di evolvere verso la devianza e la marginalità sociale.

Gli incontri del gruppo, iniziati con modalità in presenza, sono poi proseguiti mediante piattaforme di meeting a distanza, quando si è entrati nel periodo più critico della pandemia da Covid 19.

Come risultato delle attività di riflessione condivisa ed approfondimento svolte dal gruppo, sono state elaborate le varie sezioni che sono andate a comporre il documento della Carta dei servizi delle politiche per le giovani generazioni, che è stato poi revisionato fino a comporre una versione definitiva, che verrà diffusa sul territorio non appena le condizioni sanitarie consentiranno l'avvio di una complessiva operazione di "rilancio" delle medesime politiche, che è stata inserita nelle previsioni del Piano delle Performance per l'anno 2021.

Parallelamente il gruppo di lavoro ha inoltre concertato le azioni resesi di volta in volta necessarie a fronte degli sviluppi della pandemia, con la finalità di consentire, in una prima fase, la tutela sanitaria dei giovani, delle famiglie e degli Operatori mediante la sospensione dei vari servizi, che in quel momento rappresentava l'unica strada per perseguire un tale obiettivo e, in una seconda fase, il progressivo riavvio delle attività secondo i protocolli e le Linee guida di volta in volta pubblicati dal Ministero e dalla Regione Emilia Romagna.

*Allegato 1: Carta dei Servizi delle Politiche per le giovani generazioni*

**OBIETTIVO N. 10: CENTRO PER LE FAMIGLIE - IMPLEMENTAZIONE DELLE AZIONI DI PREVENZIONE, SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE E LAVORO DI COMUNITÀ. – PESO 25/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) predisposizione ed attuazione di un avviso pubblico per l'ampliamento delle attività da svolgere presso il CPF tramite l'attivazione di un incarico di consulente Mediatore familiare dedicato alle attività del Centro 2) affidamento di un incarico di consulente Avvocato per le consulenze legali presso il Centro; 3) incremento delle prassi di integrazione tra sociale e sanitario con rimodulazione delle modalità di collaborazione tra Azienda Pedemontana Sociale ed Azienda U.S.L. (in particolare U.O. Neuropsichiatria infantile): integrazione della Psicologa A.U.S.L. nelle attività del CpF, sia per quanto riguarda gli interventi dell'Equipe Affidato sia per la conduzione dei gruppi di auto mutuo aiuto. 4) Organizzazione e avvio del servizio di Spazio neutro per lo svolgimento di incontri monitorati ed accompagnati tra genitori che non convivono con i loro figli e gli stessi minori, in situazioni disciplinate da provvedimenti giudiziari o di particolare delicatezza tecnica.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Incremento dei servizi erogati presso il CpF tramite avvio degli interventi di: consulenza legale, mediazione familiare, equipe affidato e gruppi di auto mutuo aiuto integrati nell'attività del Centro; implementazione dei percorsi di consulenza volti al supporto delle competenze genitoriali, realizzandone almeno n. 8 nell'anno 2) Svolgimento di almeno n. 5 percorsi di incontri protetti tra genitori e figli della durata di almeno 10 sedute ciascuno. 3) svolgimento dell'attività di promozione delle attività del Centro, realizzando nell'anno almeno n. 2 incontri di presentazione con Scuole, Case della Salute, Biblioteche, Associazioni del territorio.

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

**RELAZIONE SINTETICA.** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato:

- 1) nell'anno 2020 si è provveduto all'incremento dei servizi attuati presso il Centro per le famiglie mediante l'attivazione dei seguenti interventi:
  - Equipe Affidato integrata: ai sensi del vigente Accordo in materia di servizi integrati nell'Area minori e famiglie (siglato in sede di 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) e della comunicazione pervenuta in data 06/02/2020 dal Direttore dell'Azienda Usl Distretto Sud Est, dott. Valerio Giannattasio, presso il Centro per le Famiglie, dal 17/02/2020 si effettuano le funzioni dell'Equipe Affidato distrettuale, che prevedono lo svolgimento dei percorsi di informazione, formazione e valutazione delle famiglie accoglienti. L'Equipe Affidato distrettuale è presente presso il Centro con la figura dell'Assistente Sociale (Dott.ssa Sabrina Fornari, dipendente dell'Azienda Pedemontana Sociale) e della Psicologa (Dott.ssa Elisa Eccher, dipendente dell'Azienda U.S.L., Distretto Sud Est).

- Il servizio di Consulenza legale ha preso avvio nel mese di luglio 2020, affidando l'incarico alla Consulente Giuridica Avv. Valentina Migliardi. Il percorso di consulenza legale prevede un numero limitato di incontri (da 1 a 3), attraverso i quali le famiglie, in particolare genitori con figli, soli o in coppia, possono approfondire norme e diritti che regolano la vita familiare e avere le necessarie informazioni sulle problematiche giuridiche più frequenti (congedi parentali, adozione e affidamento, separazione e divorzio).
- Il servizio di mediazione familiare: dal mese di giugno, a seguito di una selezione pubblica avvenuta a maggio, l'incarico è stato affidato alla Mediatrice Familiare dott.ssa Daniela Cesari. La mediazione familiare è un supporto professionale rivolto ai genitori in situazione di conflittualità, separazione e divorzio, finalizzato a sostenerli nel cambiamento e nella riorganizzazione delle relazioni familiari. La mediazione familiare sostiene i genitori nel costruire una nuova alleanza genitoriale, consentendo agli ex coniugi di riappropriarsi di una genitorialità condivisa e responsabile.
- Il gruppo di neo mamme denominato "Mamme Insieme": questo percorso di auto mutuo aiuto è nato dalla richiesta di alcune neo mamme di avere a disposizione uno spazio aperto di incontro loro dedicato, per favorire il confronto, lo scambio, l'approfondimento attorno al tema della maternità e della cura dei figli. Con l'avvio del Centro per le famiglie, il progetto "Mamme Insieme" ha potuto diffondersi maggiormente, garantendo la possibilità di partecipare a neo mamme residenti in tutto il territorio distrettuale.
- Il servizio di Counselling è attivo presso il Centro per le Famiglie dal marzo 2020 attraverso l'affidamento dell'incarico alla professionista dott.ssa Valeria Lo Nardo, la quale è stata individuata attraverso una selezione pubblica avvenuta nel febbraio 2020. Di seguito sono indicati i percorsi conseguentemente attivati per l'anno 2020:

<b>Prospetto delle famiglie che hanno usufruito del Servizio di Counseling</b>		
<b>Comuni</b>	<b>N. famiglie che hanno avuto accesso al servizio di Counseling</b>	<b>N. interventi complessivi</b>
<b>COLLECCHIO</b>	4	25
<b>FELINO</b>	2	5
<b>MONTEC.</b>	3	10
<b>SALA B.</b>	1	7
<b>TRAVE.</b>	4	26

<b>Unione Montana</b>	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>74</b>

2) Lo Spazio Neutro presso il Centro per le famiglie è stato attivato dal 14.01.20; aperto, inizialmente nei pomeriggi del lunedì, martedì e giovedì, si avvale di 4 figure educative, presenti alternativamente, secondo progettualità. Nel solo pomeriggio del martedì, presso lo Spazio Neutro è stata prevista la presenza di due figure educative in compresenza. Complessivamente, le ore settimanali di presenza delle figure educative, fino alla temporanea chiusura dovuta all'emergenza sanitaria, sono state di 17.

Dal 09.03.2020 a fino ad inizio giugno 2020, a seguito del recepimento del DPCM in merito alle "Misure urgenti di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale", le attività svolte nello spazio neutro sono state sospese e, laddove possibile, le relazioni tra genitori e figli sono state mantenute tramite videochiamate affiancate dalle figure educative.

Durante il periodo estivo, in ottemperanza alle disposizioni della Circolare della Regione Emilia Romagna del 12.06.20 avente per oggetto: "Ulteriori indicazioni operative per la corretta gestione delle attività dei servizi sociali territoriali (area tutela minori), dei servizi di accoglienza di bambini e ragazzi ai sensi della DGR 1904/2011 e ss.mm.ii. e dei Centri per le famiglie di cui alla DGR 391/2015" che prevedeva che le attività fossero organizzate, dove possibile, in spazi aperti o, se chiusi, debitamente sanificati, l'attività dello Spazio Neutro ha subito una riorganizzazione. Per tale periodo e sino a settembre 2020, gli incontri hanno visto l'utilizzo di più sedi per favorire la sanificazione (oltre al Centro per le Famiglie, il Centro Aggregativo di Casa i prati a Collecchio, il Centro Aggregativo di Felino, una stanza comunale di Sala Baganza denominata "Stanza della Musica") riconvertendo spazi d'altro uso e favorendo gli incontri all'aperto presso i parchi pubblici, qualora consentito dalle condizioni metereologiche. Le figure educative coinvolte sono state 3 e le ore educative settimanali di intervento sono state 17.

Nella Tabella riportata di seguito vengono indicati i percorsi di incontri protetti attivati presso lo Spazio Neutro nell'anno 2020:

**Prospetto dei nuclei per i quali è stato attivato il servizio di Spazio Neutro**

	<b>N. nuclei coinvolti</b>	<b>N. nuclei con più di 10 interventi</b>
<b>COLLECCHIO</b>	4	2
<b>FELINO</b>	3	3
<b>MONTEC.</b>	0	0

<b>SALA B.</b>	3	2
<b>TRAVE.</b>	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	7

3) L'attività di promozione del Centro è stata indirizzata principalmente agli interlocutori della rete Istituzionale, considerando di primaria importanza l'attivazione di reciproca conoscenza utile all'instaurazione di collaborazioni e sinergie. Per questo motivo sono stati svolti i seguenti momenti di presentazione del Centro per le Famiglie:

- Visita Istituzionale del Sottosegretario alla Presidenza Regionale Gianmaria Manghi in data 17/01/2020;
- Presentazione al tavolo distrettuale Piani di Zona 0-18 del 18/02/2020;
- Presentazione al tavolo distrettuale dei Pediatri di libera scelta del 04/11/2020;
- Organizzazione di un incontro con i referenti degli Istituti Comprensivi del Distretto in data 03/12/2020;
- Partecipazione alle equipe multi-professionali del U.O. di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza dell'Azienda Usl Distretto Sud Est in data 04/12/2020 (equipe polo di Traversetolo) e in data 10/10/2020 (equipe polo di Collecchio).
- Organizzazione di due incontri con i referenti degli Sportelli di Ascolto presenti negli Istituti Comprensivi del Distretto in data 23/12/2020 e 30/12/2020.

*Allegato 1: Relazione delle attività del Centro per le Famiglie nell'anno 2020, contenente gli indicatori di risultato previsti dal PdP 2020*

**OBIETTIVO N. 11: CONTRATTO DECENTRATO - SPERIMENTAZIONE DI FORME DI FLESSIBILITÀ ORARIA IN CONCILIAZIONE CON LE ESIGENZE FAMILIARI DEL LAVORATORE E CON LE PARTICOLARI ESIGENZE ORGANIZZATIVE TIPICHE DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE – PESO 20/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) Analisi delle esigenze, con attinenza al tema della flessibilità lavorativa e oraria, esplicitate dalle Equipe Tecniche sia con riferimento all'attività professionale che alle necessità di conciliazione familiare 2) Elaborazione di un accordo che preveda un'organizzazione del servizio che tenga conto delle esigenze rilevate 3) Svolgimento dei passaggi utili all'avvio sperimentale dell'organizzazione prevista (colloqui con Sindacati, approvazione dell'accordo da parte degli organi decisionali aziendali) 4) Adeguamento del sistema informatico di gestione delle presenze alla nuova modalità organizzativa sperimentale.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Accordo approvato 2) Applicazione della sperimentazione di flessibilità oraria correlata alle specifiche esigenze professionali del Servizio Sociale e alla necessità di conciliazione con i tempi familiari per almeno il 10% degli Operatori del Servizio Sociale professionale.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto il Consiglio di Amministrazione di Pedemontana Sociale con Delibera n. 30 del 4/12/2020 (allegato n. 1, parte integrante e sostanziale della presente rendicontazione) ha approvato l'accordo connesso all'indicatore di risultato del piano performance 2020 "Regolamento flessibilità", successivamente adottato con Disposizione del Direttore Generale n. 266 del 17/12/2020 (allegato n. 2, parte integrante e sostanziale della presente rendicontazione); l'applicazione della sperimentazione prevedeva un risultato atteso pari al 10% degli operatori del servizio sociale professionale. Il risultato conseguito ha invece raggiunto il 100% delle assistenti sociali (19), ovvero il 30% dei dipendenti di Pedemontana Sociale.

Quanto agli indicatori di processo, nel corso del 2020 sono stati realizzati n. 6 incontri con il personale delle équipes tecniche finalizzati all'analisi delle esigenze, con attinenza al tema della flessibilità lavorativa e oraria, sia con riferimento all'attività professionale che alle necessità di conciliazione familiari; l'incontro con le Organizzazioni Sindacali CGIL e CISL ha rappresentato il sostanziale avallo del nuovo sistema. L'adeguamento del sistema informatico di gestione delle presenze alla nuova modalità organizzativa sperimentale è stato realizzato grazie alla collaborazione di "Zucchetti – presenze web", che ha garantito l'inserimento di una variabile di 5 ore mensili, positive o negative, gestibili in autonomia dal dipendente in aggiunta ai 30 minuti in entrata/uscita pregressi, senza necessità di autorizzazione preventiva del Responsabile di area

tecnica funzionale competente (allegato n. 3, parte integrante e sostanziale della presente rendicontazione, Gestione elasticità Assistenti Sociali)

*Allegato 1: Delibera n. 30 del 4/12/2020*

*Allegato 2: Regolamento sperimentazione orario di lavoro flessibile allegato approvato con Disposizione del Direttore Generale n. 266 del 17/12/2020*

*Allegato 3: Gestione elasticità Assistenti Sociali*



**OBIETTIVO N. 12: IMPLEMENTAZIONE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO IN FAVORE DELLE FAMIGLIE COLPITE DALL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID 19 – PESO 20/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** 1) Variazione budget contributi economici, anche per il tramite di risorse assegnate da misure previste dal DPCM 28 MARZO 2020, da donazioni liberali, da misure previste dall'ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione civile n. 658 del 29 marzo 2020 etc. 2) Implementazione commissioni contributi, a partire dalle programmate 6 annuali.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Implementazione budget al 400% del valore registrato nell'ultimo consuntivo disponibile. (Rif.to dato consuntivo 2019: €186.165); 2) Implementazione nuclei familiari beneficiari al 200% del valore registrato nell'ultimo consuntivo disponibile. (Rif.to dato consuntivo 2019: 318 nuclei familiari); 3) Implementazione commissioni contributi al 100% del valore registrato nell'ultimo consuntivo disponibile. (Rif.to dato consuntivo 2019: 12 commissioni contributi)

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

**RELAZIONE SINTETICA:**

L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato, in sede di revisione di budget si è proceduto alle seguenti variazioni utili all'implementazione del budget:

		1	2	3	4	5	
APS	bdg 2020	Variazioni Bdg endogene	Pg STOP UDP	Bonus Governativo	Contributi CC solidali	DGR 1184/20	TOTALE CTB
Colle	59.000,00	3.000,00	16.913,60	78.017,00	62.970,00	18.200,79	<b>238.101,39</b>
Felino	32.500,00	3.000,00	11.207,24	47.623,00	22.965,00	11.304,21	<b>128.599,45</b>
Monte	50.311,50	5.500,00	13.336,60	58.868,00	7.410,00	13.805,53	<b>149.231,63</b>
Sala B	21.596,42	11.000,00	7.980,36	30.107,00	27.642,00	7.071,01	<b>105.396,79</b>
Trave	49.000,00	8.000,00	12.019,04	50.566,00	3.000,00	11.853,46	<b>134.438,50</b>
<b>TOTALE</b>	<b>212.407,92</b>	<b>30.500,00</b>	<b>61.456,84</b>	<b>265.181,00</b>	<b>123.987,00</b>	<b>62.235,00</b>	<b>755.767,76</b>

In particolare:

- 1) Variazioni bdg endogene per € 30.500: sono state prevalentemente ricavate da avanzi prodotti dal centro di costo "contributi minimo vitale";
- 2) Pg "STOP" per € 61.456 ci si riferisce all'aggiudicazione del Bando ex Fondazione Cassa di Risparmio di Parma "S.T.O.P. Sostenere il Territorio con Opportunità e Prevenzione";
- 3) Bonus Governativo per € 265.181, ci si riferisce alle risorse stanziare ex DPCM 28 marzo 2020 "Interventi di solidarietà alimentare per agevolare l'acquisto di generi alimentari e di prodotti di prima necessità"

- 4) Contributi CC solidali per € 123.987 ci si riferisce all’Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione civile n. 658 in data 29 marzo 2020, che ha consentito ai comuni, tra le altre cose, di attivare una specifica raccolta fondi per il sostegno della solidarietà alimentare, in relazione alla quale gli enti sono autorizzati ad aprire uno specifico conto corrente bancario sul quale fare affluire le donazioni;
- 5) Variazioni ex DGR Emilia Romagna 1184/2020 per € 62.235, ci si riferisce alle “Azioni di contrasto alle disuguaglianze e alla crisi economico sociale generatesi in seguito all’epidemia Covid-19”.

Risultato atteso: risorse disponibili per € 747.060; risultato conseguito: risorse disponibili per € 755.767.

Quanto al secondo indicatore di risultato “Implementazione nuclei familiari beneficiari al 200% del valore registrato nell'ultimo consuntivo disponibile (Rif.to dato consuntivo 2019: 318 nuclei familiari), a fronte delle risorse effettivamente disponibili, il risultato atteso comprendeva 636 nuclei familiari beneficiari; il risultato conseguito attesta 1.334 nuclei familiari beneficiari, così come di seguito suddivisi.

<b>Comune</b>	<b>Numero nuclei beneficiari</b>
<b>Collecchio</b>	389
<b>Felino</b>	223
<b>Montechiarugolo</b>	317
<b>Sala Baganza</b>	144
<b>Traversetolo</b>	261
<b>TOTALE</b>	<b>1334</b>

Quanto al terzo indicatore di risultato “Implementazione commissioni contributi al 100% del valore registrato nell'ultimo consuntivo disponibile (Rif.to dato consuntivo 2019: 12 commissioni contributi). Risultato atteso: 24 commissioni contributi nell’anno; risultato conseguito: 28 commissioni contributi realizzate nell’anno. (27 gennaio, 24 febbraio, 30 marzo, 6 aprile, 7 aprile, 8 aprile, 9 aprile, 10 aprile, 13 aprile, 14 aprile, 15 aprile, 16 aprile, 17 aprile, 25 maggio, 29 giugno, 27 luglio, 31 agosto, 28 settembre, 26 ottobre, 27 ottobre, 28 ottobre, 29 ottobre, 30 ottobre, 30 novembre, 7 dicembre, 9 dicembre, 10 dicembre, 11 dicembre)

**OBIETTIVO N. 13: ELABORAZIONE SIMULAZIONE SUDDIVISIONE SOLIDALE BILANCIO AZIENDALE**  
**- PESO 30/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** Elaborazione di una simulazione che preveda criteri solidali diversi, graduati in base alle aree e ai servizi, che comporti una maggiore efficacia, efficienza ed economicità nella gestione del bilancio aziendale

**INDICATORI DI RISULTATO:** Presentazione dell'elaborato in CDA

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

**RELAZIONE SINTETICA.** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato, lo studio di simulazione in parola, a partire dai documenti di bilancio dell'Azienda, è stato presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione con Delibera n. 30 del 4/12/2020 (si confronti allegato n.1, parte integrante e sostanziale del presente documento di rendicontazione).

È appena il caso di precisare che l'obiettivo in parola ed il suo indicatore di processo sopraindicato, mantengono le proprie premesse a partire

✓ dallo Statuto aziendale vigente con particolare riferimento

- all'articolo 1 - Costituzione ed origini, comma 2: "L'Azienda ha come scopo il miglioramento della qualità dei servizi erogati ai cittadini e l'utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili, attraverso l'integrazione di Comuni che presentano problematiche affini e che stanno incrementando la gestione di funzioni e servizi in forma associata";
- all'articolo 5 - Finalità dell'Azienda e principi degli interventi, comma 3: "L'Azienda ispira ed orienta la propria attività in ottemperanza a quanto disposto dalle linee di indirizzo dettate dal Consiglio dell'Unione e dal Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle risorse economiche, strumentali e umane assegnate, e nel rispetto delle finalità e dei principi sotto indicati: g) raggiungere l'obiettivo di realizzare gradualmente con l'omogeneizzazione dei servizi il principio di solidarietà.

✓ dalla Convenzione vigente tra i Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo e l'Unione Pedemontana Parmense, per l'attribuzione di funzioni socio-assistenziali, socio-sanitarie integrate e di committenza dei servizi in accreditamento, con particolare riferimento

- all'articolo 6 "Criteri di ripartizione delle spese" che fra le altre cose stabilisce che:
  - a) La spesa sostenuta per le unità di personale amministrativo adibito al presidio territoriale denominato sportello sociale e la spesa per i servizi è imputata al 100% ad ogni singolo Comune fruitore

b) Le spese sostenute per il costo delle assistenti sociali, del personale amministrativo operante presso la sede legale dell'Azienda e le spese generali, ovvero i costi fissi generali derivanti dall'attività corrente dell'Azienda e non imputabili ai singoli Comuni, sono ripartiti tra i Comuni per l'80% in proporzione al numero di abitanti residenti nei Comuni destinatari dell'attività dell'Azienda alla data del 31/12 dell'anno precedente dell'ultimo consuntivo approvato, e per il 20% determinato in parti uguali tra i Comuni medesimi.

Dal 2008 ad oggi, la governance dell'Azienda ha orientato gradualmente le programmazioni e le rendicontazioni verso i criteri soprarichiamati, attraverso due principali modalità:

- includendo nelle spese generali, con ripartizione 80% quota capitaria e 20% in parti uguali, progetti e costi di interesse comune quali per esempio le spese di personale referente per la gestione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, per la mediazione familiare, per le cd. case donne e da ultimo il Centro per le famiglie;
- includendo nei criteri previsti per le spese generali, con Delibera n. 31 del 20/11/2017, i costi sostenuti per il pagamento delle rette giornaliere delle comunità residenziali per minori, ovvero il centro di costo aziendale più sensibile e meno controllabile.

Lo studio di simulazione in parola vuole dunque inserirsi all'interno della filiera amministrativa di cui sopra, quale strumento prodromico alla implementazione del principio di solidarietà costitutivo dell'Azienda.

La simulazione, prendendo in esame gli ultimi quattro bilanci consuntivi chiusi (2016/2019), evidenzia le modifiche dei saldi dei trasferimenti di competenza dei singoli Comuni, suddivisi per i principali centri di costo (anziani, disabili, minori e taxi sociale), in rapporto ad una suddivisione dei costi dell'Azienda effettuata sulla base del criterio adottato per le spese generali.

Allo stato, la simulazione così concepita rappresenta maggiori e rilevanti oneri a carico di alcuni Comuni, Felino e Montechiarugolo in particolare, in parte dovuti alle scelte adottate storicamente dagli stessi nell'ambito degli organismi aziendali, che hanno determinato minori o maggiori livelli di assistenza in singole tipologie di intervento col relativo impatto sui Centri di costo. Nei prossimi esercizi, i livelli di assistenza dovranno necessariamente incontrare meccanismi compensativi che gradualmente, per singolo centro di costo, consentano un migliore equilibrio nei trasferimenti dei Comuni di Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense.

Nel corso del 2021 si procederà dunque a presentare al Consiglio di Amministrazione i periodici controlli di gestione elaborati con gli attuali criteri in parallelo con i criteri solidaristici indicati nella simulazione in parola.

*Allegato 1: OBIETTIVO\_13\_ALLEGATO\_1\_HP\_Bilancio Solidale*

*Allegato 2: OBIETTIVO\_13\_ALLEGATO\_2\_Delibera\_CDA\_n\_30\_del\_4\_12\_2020*

**OBIETTIVO N. 14: ELABORAZIONE 'VADEMECUM DEL DIPENDENTE' – PESO 10/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** Elaborazione di un documento con definizione bozza e successivo atto di approvazione del DG

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1) Atto di approvazione DG 2) distribuzione elaborato a tutti i dipendenti dell'Azienda in formato Pdf

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto con Disposizione del Direttore Generale n. 216 del 23/10/2020 (allegato n. 1, parte integrante e sostanziale del presente verbale) si è proceduto all'adozione del Vademecum del dipendente (allegato n. 2, parte integrante e sostanziale del presente verbale) successivamente distribuito a tutti i Dipendenti (allegato n. 3, parte integrante e sostanziale del presente verbale)

<i>Allegato 1: Atto 216 del 23/10/2020</i>
<i>Allegato 2: Vademecum del dipendente</i>
<i>Allegato 3: Comunicazione vademecum ai dipendenti 29/10/2020</i>

## **OBIETTIVO N. 15: AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE – PESO 20/100 -**

**INDICATORI DI PROCESSO:** Adempimenti prescritti dal Decreto legislativo n. 33/2013 sia in termini di adeguamento degli strumenti informatici per l'accessibilità e la diffusione dei dati oggetto di obbligo di pubblicazione sia in termini di sensibilizzazione alla legalità e allo sviluppo della cultura dell'integrità. L'obiettivo è quello di procedere ad una costante integrazione dei dati già pubblicati, raccogliendoli con criteri di omogeneità nella sezione "Amministrazione trasparente" consentendone così l'immediata individuazione e consultazione, al fine di arricchire nel tempo la quantità di informazioni a disposizione dei cittadini e degli utenti, e pertanto la conoscenza dei molteplici aspetti dell'attività svolta dall'Azienda.

**INDICATORI DI RISULTATO:** 1. realizzazione della giornata della trasparenza; 2. organizzazione di una giornata di formazione destinata al personale.

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

**RELAZIONE SINTETICA:** L'obiettivo si considera conseguito nella misura del 100% in quanto, come programmato, allo scopo di dare rilievo esterno all'attività svolta dall'Azienda in tema di trasparenza e anticorruzione è stata organizzata la prima giornata della trasparenza in Pedemontana Sociale. L'incontro si è svolto il 1/12/2020 alle ore 17,30 in videoconferenza (<https://call.lifesizecloud.com/6664196>). All'incontro hanno partecipato Amministratori dell'Unione Pedemontana e dell'Azienda, rappresentanti delle organizzazioni sindacali e della cooperazione sociale. L'incontro, della durata di circa un'ora e mezza, è stato strutturato in due distinti momenti: nel primo il Direttore Generale ha presentato il contesto socio-demografico in cui opera l'Azienda, i principali servizi erogati, l'organizzazione aziendale e le prospettive-obiettivi previsti dall'ultimo piano programmatico triennale approvato (2021/2023). È stato quindi svolto un approfondimento su quanto realizzato nel corso del 2020, che a causa dell'emergenza sanitaria tuttora in corso, è stato necessario rimodulare frequentemente nel corso dell'anno per potere rispondere tempestivamente alle esigenze della cittadinanza (Allegato 1). Nella seconda parte dell'incontro il personale in staff alla direzione ha relazionato nel merito del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza adottato per il triennio 2020-2022, illustrando il ciclo di analisi e gestione del rischio e sottolineando le principali azioni poste in essere in tema di contrasto al fenomeno corruttivo e di promozione della trasparenza amministrativa (Allegato 2).

Sul versante organizzativo interno, allo scopo di sensibilizzare e promuovere la cultura della legalità e della trasparenza, è stata organizzata una giornata di formazione rivolta a tutto il personale. Complice, anche in questo caso, la situazione pandemica, si è scelto di svolgere una formazione a distanza attraverso la partecipazione al webinar "Anticorruzione e trasparenza: adempimenti e applicazioni" organizzato dall'Associazione Asmel consortile il 3 aprile 2020 della durata di un'ora. Il seminario è stato condotto dal giudice contabile, dott. Marco Catalano (locandina in Allegato 3).

*Allegato 1: Giornata della trasparenza. Presentazione del Direttore Generale*

*Allegato 2: Giornata della trasparenza. Presentazione analisi e gestione del rischio corruttivo*

*Allegato 3: Locandina del webinar organizzato dall'Associazione Asmel consortile*

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE**  
**Adriano Temporini**