

PIANO DEGLI INDICATORI DELLA PROGRAMMAZIONE

Lo scopo di ASC InSIEME è la gestione di Servizi socio-assistenziali, socio sanitari integrati e socio-educativi e, più in generale, l'erogazione dei Servizi alla persona, in relazione alle attività di competenza dell'Unione. In sintesi creare Valore pubblico come leva per migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno alla fragilità socio economica ed educativa.

Gli indicatori sotto riportati consentono di definire, monitorare e misurare l'efficacia della azione dell'azienda rispetto al raggiungimento degli obiettivi strategici contenuti nel Piano Programma.

STRATEGIE DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI RIVOLTE AI CITTADINO

1. Rilevazione della customer satisfaction. Annualmente individuazione insieme all' Unione e Comuni del target di utenti oggetto dell'indagine per:
 - a. analisi e presentazione dei dati qualitativi dei servizi erogati tramite somministrazione di un questionario;
 - b. pubblicazione nell'apposita sezione del sito internet di una sintesi dell'indagine.
2. Attivazione, nei primi 9 mesi dell'anno di procedimento di co-programmazione sul tema dei servizi agli anziani. Produzione di un report di sintesi che individui:
 - a. i soggetti del Terzo Settore partecipanti;
 - b. le esigenze e i bisogni emergenti;
 - c. possibili risorse presenti sul territorio da attrarre all'interno del sistema dei servizi;
 - d. possibili nuovi interventi realizzabili, anche di tipo innovativo e sperimentale (es. centrale operativa trasporti sociali, sportello supporto informatico).
3. Realizzazione del Progetto "Dall'emergenza abitativa al buon abitare" per l'implementazione della filiera dell'abitare:
 - a. definizione dei criteri per la collocazione dei nuclei familiari in pronta accoglienza o in albergo;
 - b. attivazione di una struttura di pronta accoglienza abitativa che ospiti $\frac{3}{5}$ nuclei familiari che hanno perso l'alloggio;
 - c. attivazione di 6 appartamenti di pre autonomia a favore di nuclei che hanno svolto positivamente il percorso di capacitazione in transizione abitativa;
 - d. incentivare la realizzazione di percorsi di superamento dello stato di dipendenza dai servizi tramite l'aumento in valore assoluto dei nuclei familiari che trovano una sistemazione abitativa nel mercato privato;
 - e. definizione di un sistema di monitoraggio degli esiti della filiera.
4. Lotta alla dispersione scolastica: realizzazione di un progetto interistituzionale per il contrasto alla povertà educativa e di attuazione del decreto Caivano che preveda:
 - a. raccordo con le scuole secondarie di primo e secondo grado di riferimento per la segnalazione di situazioni a rischio di dispersione sulle quali è necessario svolgere un lavoro individuale di accompagnamento educativo;
 - b. coinvolgimento del/la minore, della sua famiglia e della scuola nella definizione di un progetto condiviso;
 - c. individuazione, inserimento, accompagnamento ai servizi del territorio, orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio;
 - d. attivazione di interventi domiciliari individuali in collaborazione con il Servizio Sociale;
 - e. raccordo con il Centro per le famiglie per azioni di sostegno alla genitorialità condivise.
5. Promozione del percorso di inclusione scolastica con la metodologia dell'educatore di plesso:
 - a. documentare buone prassi di attivazione in almeno l'80% dei plessi scolastici del territorio unionale;
 - b. realizzazione un percorso formativo sul tema rivolto ai dirigenti e al personale scolastico.

STRATEGIE DI SOSTENIBILITA' ECONOMICA

1. Monitoraggio delle fonti di finanziamento della spesa sociale:
 - a. % rette utenti;
 - b. % FRNA;
 - c. % trasferimento Unione;
 - d. % trasferimento altri Enti;
 - e. % finanziamento da privati.
2. Definizione di nuova metodologia di riparto del trasferimento dell'Unione applicato ai singoli Comuni:
 - a. superamento della % storica dei servizi applicati ai progetti distrettuali e alle spese generali;
 - b. individuazione di un livello minimo di servizi e di un fondo di emergenza da finanziare in maniera omogenea su tutto il territorio distrettuale con una quota capitaria proporzionale ai residenti e a parametri condivisi relativi alle caratteristiche demografiche e ai bisogni di assistenza nel territorio.
3. Aumento del finanziamento da privati in misura proporzionale e in valore assoluto nei prossimi 5 anni.
4. Monitoraggio del tempo medio di ritardo rispetto ad un tempo medio di pagamento calcolato sul volume di pagamento pari all'80% dell'ammontare dell'importo dovuto delle fatture ricevute, facendo riferimento alla Piattaforma dei Crediti Commerciali.
5. Produzione nei tempi della reportistica economica stabilita dal contratto di servizio nello specifico I e II monitoraggio di Bilancio e Consuntivo. Il materiale prodotto, oltre a quanto stabilito per legge, dovrà avere le seguenti caratteristiche essenziali:
 - a. relazione esplicativa eventualmente sintetizzata con slide;
 - b. prospetti economici di dettaglio per Unione e per territorio;
 - c. cruscotto con i dati di attività a consuntivo entro il 15/3 e di monitoraggio intermedio al 30/9.

STRATEGIE DI ORGANIZZAZIONE

1. Dotare l'Azienda di strumenti che permettano l'operatività della struttura amministrativa e l'emanazione di provvedimenti finali nei confronti dei cittadini in maniera efficiente e trasparente:
 - a. criteri di accesso agli interventi assistenziali di natura economica a favore di indigenti;
 - b. regolamento gestione dell'emergenza abitativa;
 - c. regolamento per il controllo interno.
2. Realizzare i Progetti PNRR Missione 5 "Inclusione e Coesione", Componente 2, presentati dall'Unione e approvati, avendo a riferimento:
 - a. il raggiungimento dei milestone (traguardi qualitativi e quantitativi individuati in una determinata misura del PNRR) previsti nelle progettazioni;
 - b. la rendicontazione delle attività nel rispetto delle tempistiche e della modalità di produzione della documentazione di corredo prevista dalla normativa.
3. Promuovere l'innovazione in materia di organizzazione e migliorare la qualità e l'efficienza dei processi di gestione dei servizi sociali tramite iniziative di benchmarking su target annualmente condivisi con l'Unione

4. Attivazione del PUNTO UNICO di ACCESSO - PUA nella Casa di Comunità di Casalecchio di Reno per l'accesso alla rete dei servizi socio sanitari, con relativa campagna di comunicazione, entro il mese di marzo:
 - a. garantire le stesse procedure di accesso anche ai cittadini che si rivolgono a tutti gli sportelli sociali di ASC;
 - b. garantire la valutazione del bisogno veloce a tutti i cittadini che esprimono al PUA o allo Sportello sociale un bisogno di tutela socio sanitaria definito urgente con strumenti di valutazione omogenei a livello unionale
5. Definizione dei procedimenti amministrativi con maggiore impatto in termini di tempo lavoro e numero di operatori coinvolti. Predisposizione per almeno 2 processi del diagramma di flusso e della matrice delle responsabilità.

STRATEGIE DI INNOVAZIONE E FORMAZIONE

1. Promozione dei valori aziendali contenuti nel Codice Etico, al fine di renderli un patrimonio comune che guidi l'azione di sostegno alle persone fragili, tramite almeno 2 eventi annuali di formazione degli stakeholder interni e/o esterni e di divulgazione delle buone prassi.
2. Implementazione del sito internet aziendale in termini di interattività con la cittadinanza (es. possibilità di appuntamenti on line con sportelli sociali e/o altri uffici, vivere il sociale per mettere in evidenza le iniziative con finalità sociale sul territorio giorno per giorno ...).
3. Organizzazione a favore di tutto il personale assunto a tempo indeterminato con profilo sociale un progetto di supervisione in linea con quanto disposto dalla normativa in materia di livelli essenziali delle prestazioni sociali (monoprofessionale, organizzativa e individuale).
4. Organizzazione a favore di tutto il personale assunto a tempo indeterminato di un progetto formativo sulle competenze trasversali legate al ruolo, sul lavoro per obiettivi e priorità, sulle competenze organizzative non conseguite tramite il normale corso di studi o la formazione professionale specifica (trattandosi per lo più di profili tecnici educatori, assistenti sociali, operatori socio sanitari).
5. Sperimentare almeno un intervento - benefit e/o prestazione non monetaria - erogata a favore dei dipendenti, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e il benessere dei lavoratori all'interno del percorso tracciato a livello unionale.