

<b>Scheda 1</b>	
Obiettivo da piano programma 2022-2024	<b>Supportare l'Unione nel sistema di governance in rapporto ai processi di pianificazione, programmazione e rendicontazione dei servizi</b>
Responsabile	Direttora/Responsabili di Servizio
Altri servizi coinvolti	Unione- AUSL

AZIONI						
	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2022	2023	2024
1		Partecipazione ai tavoli tecnici e politici di coordinamento dei servizi. Produzione di materiali informativo-conoscitivi dei servizi	Omogeneizzazione di istituti e procedure	X	X	X
2		Supporto e partecipazione alla realizzazione dello studio organizzativo sulla governance Unione-Comuni-Asc e valutazione delle diverse proposte	Proposta e confronto sul modello organizzativo più funzionale allo svolgimento delle attività in una logica di efficacia, efficienza ed economicità	X		
3		Capacità di riconvertire l'attività ordinaria dei servizi di fronte a emergenze particolari	Rimodulazione delle attività al fine di garantire lo svolgimento di servizi alla cittadinanza	X	X	X
4		Omogeneità nelle tariffe dei servizi	Applicazione dell'Isee ai servizi per la non autosufficienza per il calcolo della capacità economica e controlli di veridicità	X	X	X
5	X	Analisi del livello di gradimento dei servizi semiresidenziali	Somministrazione di un questionario di customer satisfaction agli	X		

		per anziani	utenti del centri diurni per anziani			
6	X	Affidamento servizi socio-educativi a gestione ASC	Predisposizione della gara di evidenza pubblica con il Servizio Gare Associato dell'Unione per l'affidamento dei servizi socio-educativi in gestione all'Azienda	X		
7	X	Partecipazione al tavolo dell'Integrazione Socio-Sanitaria	Partecipazione agli incontri con Azienda USL e Ufficio di Piano	X	X	X

## INDICATORI DI PERFORMANCE

	Descrizione	Previsione 2022	Risultato 2022	Previsione 2023	Risultato 2023	Previsione 2024	Risultato 2024	NOTE
1	Istituti contrattuali, procedure omogeneizzate/ istituti e procedure difformi attraverso reportistica condivisa per la rendicontazione e la valutazione dei servizi	2		Ad inizio stimare gli istituti che si intende omogeneizzare		Ad inizio stimare gli istituti che si intende omogeneizzare		Indicatore numerico  (ad esempio procedura buoni spesa, report periodici ai Sindaci....)
2	Partecipazione ai tavoli tecnici e politici di valutazione e studio della materia al fine di elaborare proposte congiunte di nuovi modelli organizzativi	100%		100%		100%		
3	Nuove attività proposte in relazione a nuove necessità della cittadinanza	2		2		2		Servizi rimodulati
4	Applicazione dell'Isee secondo le modalità indicate nella delibera del Consiglio dell'Unione n. 15/17	>95%		>95%		>95%		
4	Applicazione delle nuove tariffe dei servizi rivolti ai disabili da deliberare dal Consiglio dell'Unione	SI						
4	Attuazione dei controlli di difformità delle Dichiarazioni Sostitutive Uniche	5%		5%		5%		
5	Supporto all'Ufficio di Piano nella somministrazione del questionario di customer satisfaction e analisi dei risultati rilevati	SI						
6	Rispetto delle tempistiche di affidamento dei servizi oggetto di gara al fine di assicurare continuità dei servizi stessi a seguito della nuova aggiudicazione, rispetto alla scadenza dell'attuale affidamento.	SI						
6	Applicazione di criteri innovativi al bando di gara in materia di pari opportunità	SI						
7	Partecipazione attiva al Tavolo dell'Integrazione	100%		100%		100%		

<b>Sheda 2</b>	
Obiettivo da piano programma 2022-2024	<b>Modalità di gestione e organizzazione dell'Azienda, le responsabilità attribuite, i profili professionali, gli aspetti e le modalità tecnico-amministrative di gestione dei servizi</b>
Responsabile	Direttora/Responsabili di Servizio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI						
	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2022	2023	2024
1		Consolidamento delle nuova organizzazione delle posizioni organizzative avviata nel 2020	Monitoraggio dell'attività svolta dalle nuove PO a seguito della macro-organizzazione avviata nel 2020	X		
2		Consolidamento dei ruoli di coordinamento	Consolidamento dei ruoli di coordinamento nella nuova macro-organizzazione	x		

## INDICATORI DI PERFORMANCE

		Previsione 2022	Risultato 2022	Previsione 2023	Risultato 2023	Previsione 2024	Risultato 2024	NOTE
1	Analisi delle attività assegnate all'Azienda dal committente	SI	Relazione di congruità del nuovo modello					
2	Definizione dei ruoli delle equipe professionali trasversali	Si						

Scheda 3	
Obiettivo da piano programma 2022-2024	<b>Implementazione degli strumenti per il controllo di gestione, i sistemi informativi e informatici interni ed esterni per la valutazione dei servizi</b>
Responsabile	Direttora/Responsabili di servizio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI						
	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2022	2023	2024
1		Analisi degli incarichi (legali, tecnici, formazione/supervisione)	Formulazione del programmazione annuale degli incarichi esterni	X	X	X
2		Azioni finalizzate all'implementazione del sistema informativo metropolitano Garsia	Presenza nel sistema di tutti i casi in carico ai servizi gestiti dall'Azienda	X	X	X
3		Gestione del budget per una maggiore capacità di analisi nel rapporto tra costi e servizi erogati, coerente con il sistema di controllo di gestione previsto a livello di Unione	Proposta di un nuovo sistema per il controllo di gestione  Implementazione di un sistema di controllo di gestione	X	X	X
4	X	Consolidamento della modalità on line per l'accesso a bandi ed avvisi emessi dall'Azienda	Predisposizione dei bandi annuali e utilizzo della piattaforma on line come indicato dal PNRR e dal Codice dell'Amministrazione Digitale	X	X	X
5		Carta dei servizi	Aggiornamento annuale della carta dei servizi	X	X	X
6	X	Nuovo Software della contabilità	Avviare la sostituzione del Software per utilizzare lo stesso fornitore dell'Unione e dei Comuni	X		
7	X	Implementazione del sistema Pago PA	Rispetto della tempistica dettata dalla normativa in materia	X	X	X
8		Recupero crediti verso utenti beneficiari dei servizi e soggetti a contribuzione	Consolidamento dell'attività di recupero dei crediti verso l'utenza con il proseguimento delle azioni di recupero bonario e le azioni di recupero forzato a seguito dell'affidamento alla società Municipia	X	X	X

9		Corretta gestione dei ricavi dell'Azienda relativi al pagamento da parte dei cittadini fruitori di servizi soggetti a contribuzione	Verifiche cadenzate nell'anno dell'avvenuta riscossione della prevista contribuzione da parte dei fruitori dei servizi a tariffa ed attivazione procedure di recupero del credito	X	X	X
---	--	---	---	---	---	---

## INDICATORI DI PERFORMANCE

		Previsione 2022	Risultato 2022	Previsione 2023	Risultato 2023	Previsione 2024	Risultato 2024	NOTE
1	Programmazione annuale degli incarichi esterni	SI	Rispetto della programmazione iniziale	SI	Rispetto della programmazione iniziale	SI	Rispetto della programmazione iniziale	
2	Inserimento nel database di tutti i casi in carico ai responsabili del caso e degli interventi relativi	>95%		>98%		100%		
3	Proposta di nuovo sistema di controllo di gestione di staff alla direzione	SI						
3	Implementazione del sistema			SI	SI	SI		
3	Gestione del budget dei responsabili di servizio delle diverse linee di budget a loro assegnate in congruità con il livello dei servizi indicati dai Comuni dell'Unione	SI	Rispetto delle linee di indirizzo e del budget assegnato	SI	SI	SI		
4	Gestione di tutti i bandi on line	100%		100%	100%	100%		
5	Aggiornamento Carta dei Servizi	SI	Entro aprile prima stesura e approvazione entro giugno	SI	Entro aprile prima stesura e approvazione entro giugno	SI	Entro aprile prima stesura e approvazione entro giugno	
6	Avvio studio fattibilità cambio software di contabilità che si relazioni con l'attività del controllo di gestione	SI						Obiettivo 2020 posticipato dall'Unione causa Covid
7	Piena funzionalità della piattaforma Pago PA	SI	100%	SI	100%	SI	100%	Obiettivo 2020 posticipato dall'Unione causa Covid
8	Numero delle pratiche avviate nell'anno/Numero delle posizioni debitorie degli utenti al 01/01	>80%		>90%		>95%		
9	Verifiche semestrali Avvio delle procedure di riscossione dei crediti insoluti entro 2 mesi dall'accertamento del credito	100%		100%		100%		
		>90%		> 95%		> 98%		



<b>Scheda 4</b>	
Obiettivo da piano programma 2022-2024	<b>Servizi Area del Personale</b>
Responsabile	Direttora/Responsabile Area Personale Contabilità e Bilancio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI						
	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2022	2023	2024
1		Smartworking/Lavoro Agile ordinario	Realizzazione di politiche del personale attente alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, alla motivazione e allo sviluppo di un senso di appartenenza dell'Azienda	X	X	X
2		Pari opportunità in ambito lavorativo attraverso percorsi formativi e confronti con altre realtà lavorative	Recepimento del protocollo metropolitano Pari Opportunità e applicazione alle attività aziendali	X	X	X
3	X	Codice di comportamento del personale e Codice Etico	Aggiornamento del Codice di Comportamento e redazione del Codice Etico come da Linee Guida Anac	X		

## INDICATORI DI PERFORMANCE

		Previsione 2022	Risultato 2022	Previsione 2023	Risultato 2023	Previsione 2024	Risultato 2024	NOTE
1	Avvio della sperimentazione dello smartworking/lavoro agile ordinario (1-2 giorni a settimana)	30%		50%		50%		dipendenti assegnatari/dipendenti
2	Applicazione del regolamento di pari opportunità alle attività dell'Azienda	2		3		3		Azioni positive attese
2	Presentazione domande a bandi di finanziamento per progetti in ambito di pari opportunità o altre tematiche di interesse dell'Azienda	> 80%		> 80%		> 80%		Progetti finanziati/bandi a cui si partecipa
3	Nuovo Codice di Comportamento e Codice Etico Iniziative di formazione specifica per tutto il personale	SI 1		1		1		

<b>Scheda 5</b>	
<b>Obiettivo da piano programma 2022-2024</b>	<b>Servizi alla persona – Area Anziani e Disabili, Adulti, Minori e Famiglie</b>
<b>Responsabile</b>	<b>Direttora/Responsabili di Area</b>
<b>Altri servizi coinvolti</b>	<b>Ausl/Istituti Scolastici/Città Metropolitana/Comuni</b>

<b>AZIONI</b>						
	<b>Innovazione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
1		Riorganizzazione dei servizi di accesso – Sportelli Sociali	Monitoraggio della rimodulazione del servizio attraverso il punto unico distrettuale per la gestione delle attività di back office dello Sportello Sociale	X	X	X
2		Applicazione dello strumento di analisi e valutazione per l'emergenza abitativa	Valutazione dei nuclei segnalati per l'accesso al servizio albergo diffuso attraverso lo specifico strumento di analisi che garantisca piena trasparenza rispetto ai criteri di accesso	X	X	X
3		Interventi di prevenzione all'emergenza abitativa	Realizzazione di progetti di sostegno educativo alla problematica dell'abitare in favore di nuclei familiari a rischio di provvedimenti di rilascio dell'alloggio anche attraverso la sperimentazione della segnalazione diretta da parte degli uffici casa comunali agli ufficiali giudiziari	X	X	X
4		Progetti di transizione abitativa al fine di ridurre il ricorso all'ospitalità in albergo	Realizzazione di progetti con la disponibilità di appartamenti di edilizia pubblica	X	X	X
5		Partecipazione al Tavolo per l'abitare	Partecipazione attiva al tavolo di Unione sull'abitare al fine di realizzare un sistema integrato di supporto all'emergenza abitativa	X	X	X
6	X	Sperimentazione Budget di Salute	Avvio della sperimentazione del budget di salute in collaborazione con il servizio AUSL/Centro di Salute Mentale	X		

7		Educativa scolastica a favore di alunni disabili	Programmazione degli interventi per la pianificazione della spesa e soluzioni di maggiore efficientamento aumentando il numero di alunni coinvolti nel rispetto del budget assegnato ricorrendo anche a strumentazione informatica. Confronto con servizi comunali.	X	X	X
8	X	Qualificazione degli interventi educativi individuali e di gruppo rivolti a disabili adulti e minori	Utilizzo di ICT (information and communication technology) per la realizzazione di attività educative a distanza	X		
9	X	Promozione della partecipazione dei giovani alla realizzazione di interventi a favore delle fasce deboli della cittadinanza	Consolidamento dell'inserimento di volontari del servizio civile nei servizi semi-residenziali per anziani gestiti da ASC InSieme	X		
10	X	Consolidamento del Gruppo Specialistico Violenza Minori	Monitoraggio del progetto all'interno dei diversi Comuni dell'Unione	X	X	X
11	X	Azioni del Gruppo specialistico Violenza intrafamiliare per la diffusione e condivisione di nuove metodologie di approccio alla violenza intrafamiliare	Attività di formazione presso le Università di Bologna e di Parma (formazione rivolta agli studenti delle facoltà di servizio sociale e scienze dell'educazione oltre al dipartimento di lingue e studi di genere)  Applicazione della scheda guida per il colloquio con gli uomini autori di violenza  Formazione e supervisione sui matrimoni precoci e forzati a favore delle assistenti sociali e delle educatrici/i di Asc Insieme	X	X	
12	X	Riorganizzazione del sistema dei trasporti sociali sul territorio distrettuale	Affidamento del trasporto sociale agli Enti del terzo settore del territorio che operano nel settore tramite un modello organizzativo omogeneo	X		Posticipata gara inizio 2022 per allineamento contratti
13	X	Neomaggiorenni in uscita da percorsi comunitari	Sviluppo del progetto "18 anni per diventare grandi" con azioni di formazione e di inserimento lavorativo a favore dei neomaggiorenni	X		
14	X	Caregiver familiari	Potenziamento delle attività a favore dei caregiver familiari all'interno dell'affidamento del servizio "Cure familiari"	X	X	X

## INDICATORI DI PERFORMANCE

		Previsione 2022	Risultato 2022	Previsione 2023	Risultato 2023	Previsione 2024	Risultato 2024	NOTE
1	Analisi dei dati di utenza relativi allo sportello unico e valutazioni di impatto	SI						
1	Rispetto della tempistica data per la risposta alle istanze inoltrate via email	Entro 3 gg dalla email di accesso almeno 75%		Entro 3 gg dalla email di accesso almeno 80%		Entro 3 gg dalla email di accesso almeno 95%		
2	Definizione dei nuclei segnalati per l'accesso al servizio albergo diffuso attraverso la scheda di valutazione.	>90%		>95%		>95%		
3	Interventi educativi di prevenzione all'emergenza abitativa (educativa abitare)	Almeno 10 nuclei con educativa abitare		Almeno 12 nuclei con educativa abitare		Almeno 14 nuclei con educativa abitare		
4	Riduzione dei nuclei che ricorrono agli alberghi privati o aumento dei nuclei in uscita dai percorsi di transizione abitativa	Nuclei usciti dalla transizione abitativa almeno 5		Nuclei usciti dalla transizione abitativa almeno 6		Nuclei usciti dalla transizione abitativa almeno 7		
5	Partecipazione al tavolo e incontri con Comuni, associazioni, Acer, Unep	Si		Si		Si		
6	Sperimentazione della metodologia di progettazione per budget di salute	Almeno 5 progetti						
7	Aumento del numero di destinatari degli interventi di inclusione tramite l'utilizzo di progetti di plesso che coinvolgano più alunni in condizione di disabilità	+10% rispetto al 2021		+15% rispetto al 2021		+20% rispetto al 2021		
7	Sperimentazione di progetti di FAD (formazione a distanza) per una parte dei destinatari dei progetti di inclusione	40%						Mantenimento causa Covid
8	Percentuale di destinatari di attività educative individuali e di gruppo che utilizzano ICT per interventi a distanza extrascolastici	50%						Mantenimento causa Covid
9	Mantenimento del servizio civile nei centri diurni anziani a gestione Asc	1 op.per CD						

10	Realizzazione degli incontri con Istituti scolastici e dirigenti al fine di condividere i nuovi strumenti di lavoro aggiornati dalla normativa vigente	Almeno 5 istituti scolastici						Posticipato 2020 causa Covid
11	Attività di formazione presso le Università	2 eventi						
11	Applicazione della scheda guida a casi in carico al servizio	2 casi						
11	Formazione operatori interni Asc	2 incontri						
12	Affidamento del servizio di trasporto sociale tramite procedura comparativa che privilegi la co-progettazione con il terzo settore	Si	Conclusione procedimento marzo 2022					
13	Percorsi individualizzati a favore di neomaggiorenni legati al progetto "18 anni per diventare grandi"	6 neomaggiorenni						
14	Rilevazione dello stress del care giver tramite l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione della Regione (scheda Zarit)	50 care giver		75 care giver		100 care giver		
14	Iniziative pubbliche volte alla conoscenza dei care giver familiari presenti nel territorio dell'Unione in una logica di reciproca conoscenza degli attori della rete dell'integrazione	2 eventi		2 eventi		2 eventi		
14	Avvio dello spazio di ascolto gestito dai caregiver familiari	SI						