



***Piano delle Risorse Finanziarie  
e degli Obiettivi  
Anni 2010/2012***

*Settore: SERVIZI ALLA PERSONA*

*Servizio Socio Assistenziale*

*Responsabile di Servizio: Ass. Soc. Liliana Carella*

## *A) ATTIVITA' ORDINARIA*

## **A1 – Descrizione**

### **1. Segretariato Sociale**

Per "segretariato sociale" s'intende quella funzione del servizio sociale finalizzata a fornire informazioni ai cittadini sul servizio in termini di:

- politiche e progetti sociali attivi nel territorio di propria competenza,
- criteri e percorsi metodologici adottati per avviare progetti di aiuti sociale,
- caratteristiche delle prestazioni erogate, vincoli e criteri per beneficiarne,
- iter procedurali, leggi e normativa di settore;
- modalità di accesso ad altre agenzie quando i cittadini non sono in grado di accedervi in via autonoma;

Il segretariato inoltre favorisce l'accessibilità dei cittadini al servizio sociale, fornendo supporto nell'espletamento degli iter amministrativi, oltre che ad altre agenzie quando gli stessi non sono in grado di raggiungerle in via autonoma.

### **2. Assegnazioni alloggi E.R.P.**

L'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) si effettua attraverso il Regolamento Regionale.

L'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica è un complesso processo di innovazione della politica per la casa che richiede continui aggiornamenti, ma fondamentale in un momento di instabilità economica come quello attuale.

### **3. Interventi di supporto al disagio economico**

Un'area complessa dell'intervento sociale riguarda le situazioni di estrema povertà che implicano una difficoltà da parte del cittadino nell'affrontare le necessità quotidiane; la presa in carico di questo tipo di utenza prevede un percorso strutturato con colloqui di conoscenza e analisi della situazione al fine di porre in essere interventi a supporto della situazione di disagio che possono essere anche di tipo economico.

Il regolamento comunale per l'individuazione della situazione economica equivalente (ISEE) di coloro che richiedono prestazioni agevolate prevede tre tipologie di interventi: "Sussidio di minimo vitale", "Contributo economico", "Attribuzione di vantaggi economici".

Sempre in quest'ottica, il servizio socio assistenziale favorisce e gestisce le pratiche per la richiesta dell'assegno di maternità, l'assegno per il nucleo familiare e aderisce al fondo sostegno affitto proposto dalla Regione Lombardia.

Dal 2009, è attivo il Sistema per l'Agevolazione delle Tariffe Elettriche che prevede una riduzione delle spese per l'Energia Elettrica e per il gas: le richieste vengono inoltrate direttamente dal servizio sociale del Comune.

Fondamentale è anche la presenza alle équipe dell'ufficio di piano attraverso le quali si accede all'erogazione di contributi ex ONMI, famigli, non autosufficienza, sollievo anziani e disabili, al microcredito e a progetti per l'inserimento lavorativo di persone in situazione di disagio e disabili.

#### **4. Area Minori - Disabilità**

La Legge 328/2000 ha previsto una ripresa della titolarità su tali interventi in capo all'ente locale esercitata; pertanto, il Comune di San Colombano al Lambro, ha aderito al Consorzio Lodigiano per i servizi alla persona, delegando ad esso la competenza di minori soggetti a provvedimenti del Tribunale per i Minorenni. Rimane, invece, a capo del servizio socio assistenziale comunale tutta la casistica relativa a famiglie multiproblematiche e quelle situazioni che fanno a capo al Tribunale Ordinario.

Per quanto riguarda l'area disabilità, il Comune si fa carico del trasporto presso i centri presenti sul territorio (C.S.E. e S.F.A.) e di minori in terapia presso centri di riabilitazione .

Dallo scorso anno, con la dismissione delle U.O.I.L. da parte dell'Asl è passata ai Comuni anche la titolarità rispetto agli inserimenti lavorativi di disabili.

Inoltre vengono raccolte ed inoltrate le domande per l'abbattimento delle barriere architettoniche da inviare alla Regione Lombardia (L. 13/99).

#### **5. Servizio Asilo Nido**

Il servizio socio assistenziale ha in gestione un asilo nido che ha una capacità ricettiva di 30 bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni inseriti attraverso un bando rivolto ai cittadini residenti nel Comune di San Colombano.

Gli operatori presenti all'interno della struttura sono 2 educatrici e un'ausiliaria comunali più un'educatrice ed un'ausiliaria dipendenti dalle cooperative che hanno vinto i relativi appalti.

La gestione del servizio riguarda l'apertura del bando di ammissione, l'istruttoria delle domande fino alla determinazione della graduatoria, la programmazione didattica e tutta la gestione amministrativa (rette di frequenza, ritiri, nuove ammissioni, rapporto con i genitori, solleciti rette insolute ecc..)

#### **6. Area Anziani**

Il servizio è garantito con tre assistenti domiciliari che si occupano dell'assistenza domiciliare sia per l'aspetto sociale (sostegno morale, compagnia, dialogo) sia come aiuto nel disbrigo delle faccende domestiche e dell'igiene personale (servizi attinenti l'igiene e la cura della persona e rivolti al mantenimento dell'anziano nell'ambiente domestico).

Tale personale viene impiegato anche per quanto concerne il trasporto di cittadini in strutture sanitarie/riabilitative nel territorio comunale, oltre alla consegna giornaliera dei pasti a domicilio (tale servizio è garantito anche nei giorni festivi da un gruppo di volontari che a turno provvedono alla consegna dei pasti).

Nelle situazioni di disabilità grave si attiva il trasporto attraverso la locale sezione della Croce Bianca con la quale il Comune ha una convenzione per un numero prestabilito di trasporti.

È anche disponibile la possibilità di attivare gratuitamente la teleassistenza per anziani soli, questo servizio è offerto in collaborazione con la Provincia di Milano.

## 7. Servizio di trasporto (Anziani, Minori, Disabili)

Come già accennato ai punti 4 e 6, sono garantiti trasporti a favore di persone disabili, nonché di minori per centri riabilitativi; un grosso impegno richiedono anche i trasporti di anziani presso ospedali e ambulatori specialistici per visite e terapie, effettuati anche grazie ad un piccolo gruppo di volontari che collabora attraverso la Convenzione con l'Associazione Auser.

## 8. Rapporto con le Associazioni

Sono stati gestiti i rapporti con le associazioni, erogando contributi in base alla presentazione della documentazione necessaria.

## 9. Area Immigrazione

Vengono attuati i vari interventi di supporto ai contesti di disagio, per tutte le situazioni regolari (in presenza della carta di soggiorno o del permesso di soggiorno) volti ad una migliore integrazione del cittadino straniero.

## 10. Bilancio di previsione e rendiconto

Rientrano nei compiti del servizio socio assistenziale le seguenti attività:

- formulazione proposte previsioni di spesa e di entrata inerenti il servizio da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale,
- formulazione proposte di variazione in aumento o diminuzione del Bilancio di previsione annuale e pluriennale;
- predisposizione relazione tecnico illustrativa di competenza del Servizio connessa al rendiconto della gestione da presentare alla Giunta Comunale;
- formulazione proposta predisposizione documento verifica equilibri di bilancio e assestamento di bilancio inerenti il servizio.

## 11. Gestione Sistema Qualità

In questo ambito è necessario rispettare le tecniche e le pratiche di gestione aziendale previste nei documenti del Sistema Gestione Qualità (Manuale, Procedure, Istruzioni Operative, Processi) oltre a migliorare e semplificare i processi già implementati nell'ottica di una maggiore qualità del servizio.

## A2 – Obiettivi

### Obiettivi strategici aziendali

<i>Procedura Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
Politica della qualità Carta dei	Migliorare la qualità di vita dei cittadini	Numero anziani che usufruiscono dei servizi socio-assistenziali erogati dal Comune (almeno 120)	Semestrale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$

dei Servizi					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$
Politica della qualità Carta dei Servizi	Migliorare la qualità di vita dei cittadini	Numero anziani assistiti con assistenza domiciliare (almeno 22)	Semestrale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

### Obiettivi di processo

<i>Procedura Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
Carta dei servizi Cod. SSA_1	Rispetto dei tempi previsti per l'ammissione all'asilo nido	Numero di domande di ammissione soddisfatte nei termini stabiliti (36 giorni dal termine ultimo di presentazione della domanda) rispetto al N° di domande pervenute	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$
Carta dei servizi Cod. SSA_6	Rispetto dei tempi previsti per l'ammissione al servizio di assistenza domiciliare	N° di domande di ammissione soddisfatte nei termini stabiliti (7 giorni) rispetto al N° di domande pervenute	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$
Carta dei servizi Cod. SSA_1 2	Rispetto dei tempi previsti per l'ammissione al servizio pasti a domicilio	N° di domande di ammissione soddisfatte nei termini stabiliti (7 giorni) rispetto al N° di domande pervenute	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$
Carta dei servizi Cod. SSA_7	Rispetto dei tempi previsti per la concessione trasporto anziani e disabili in strutture sanitarie	N° di richieste soddisfatte nei termini stabiliti (2 giorni) rispetto al N° di domande pervenute	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

Carta dei servizi	Rispetto dei tempi previsti per la concessione di contributo ad Associazioni di Volontariato	N° di richieste soddisfatte nei termini stabiliti (60 giorni) ) rispetto al N° di domande pervenute	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
Piano dei Controlli	Verifica regolarità delle prestazioni effettuate e qualità del servizio reso in outsourcing Servizio pulizia asilo nido	N° controlli servizio pulizie Asilo Nido effettuati rispetto al N° di controlli previsti nel piano di controlli approvato (n° 2) (M_SGQ 22)	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
Piano dei Controlli	Verifica regolarità delle prestazioni effettuate e qualità del servizio reso in outsourcing Servizio integrativo di Assistenza con personale educativo	Verifica dei requisiti positivi indicati nel piano di controllo  requisiti positivi ----- x100 requisiti da verificare	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
PRO 2009	Verifica della soddisfazione del bisogno dell'utenza del servizio Asilo Nido	N° domande accolte rispetto alle domande presentate	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$
PRO 2009	Riduzione morosità di pagamento al fine di un corretto recupero delle risorse	N° rette pagate rispetto ai solleciti inoltrati	Annuale	100% Annuale	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$

PRO 2009	Verifica della soddisfazione del bisogno dell'utenza del servizio pasti a domicilio	N° domande accolte rispetto alle domande presentate	Annuale	100%	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto}-\text{Risultato ottenuto} \times 100}{\text{Risultato previsto}}$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 \text{ scostamento})}{100}$

### A3 – Indicatori di attività

Segretariato Sociale	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Cittadini Beneficiari del Segretariato sociale	50	55	50	85	80	/

Alloggi ALER	Anno 2008 *		Anno 2009*		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Nuclei inseriti nella Graduatoria	38	//	38	//	38	/
Domande presentate	38	//	38	//	38	/

\*negli anni 2008 e 2009 non è stato aperto il bando.

Benefici Economici	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Cittadini utenti assistiti	50	34	30	27	30	/
Contributi Erogati	50	32	30	30	30	/

Assegni di maternità e nucleo	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
N° domande presentate	20	25	22	17	20	/

Richieste di contributi presentate all'ufficio di piano ( ex omni – povertà estreme – nuclei numerosi)	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
N° nuclei assistiti	8	13	8	12	12	/

Minori - Disabili	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Trasporti in favore di minori presso centri riabilitativi	250	90	30	50	40	/
Minori Assistiti per trasporti	6	3	2	3	3	/

Trasporti di disabili presso centri diurni	450	452	450	470	460	/
Disabili Assistiti per trasporti	8	16	10	7	7	/
Richieste presentate L. 13/99	3	1	2	1	1	/
Contributi Erogati L.13/99	3	2	2	1	2	/

Asilo Nido Indicatori di Domanda	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Domande di Ammissione	17	21	15	18	14	/
Domande di conferma iscrizione anno successivo	15	12	14	17	15	/
Bambini disabili	1	1	0	1	1	/
Utenti in lista d'attesa	1	0	0	2	1	/

Asilo Nido Indicatori di Qualità	Anno 2007/2008		Anno 2008/2009		Anno 2009/2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Frequenza media Asilo Nido	25	19	22	21	21	/
Personale Educativo	4	4	4	4	4	/
Personale Ausiliario	2	2	2	2	2	/
Giorni di Apertura Anno Educativo	220	227	226	226	226	/
Ore di Servizio (Rapporto diretto con i bambini)	10	10	10	10	10	/
Ritiri durante l'anno scolastico	4	2	2	1	1	/
Reclami ricevuti durante l'anno educativo	0	0	0	0	0	/
Ore Incontri équipe educativa	90	94	94	94	94	/
Giornate di Formazione	20	27	20	20	20	/
Analisi Costumer	1	1	//	//	//	/

AREA ANZIANI ASSISTENZA DOMICILIARE	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Ore di servizio delle Ausiliarie	5.000	4.716	5.000	4.996	4.990	/
Utenti Anziani	20	26	22	23	22	/
Domande presentate nell'anno	20	12	10	6	6	/
Domande soddisfatte nell'anno	18	12	10	6	6	/
Utenti del Servizio Pasti a Domicilio	21	23	20	27	21	/

Utenti Servizio Trasporti Anziani	120	115	110	127	120	/
Utenti Servizio Teleassistenza	7	5	5	5	4	/

Attività ricreativa anziani	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Anziani partecipanti ai turni di vacanza	35	35	35	35	35	/
Vacanze organizzate	1	1	1	1	1	/

Servizi Sociali Diversi	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati	Previsti	Effettuati
Contributi a Enti/Associazioni	10	10	10	6	6	/
Trattamenti Sanitari Obbligatorii	2	2	2	2	2	/

#### **A4 – Risorse Umane Assegnate**

Dipendente	Categoria	Profilo Professionale
Carella Liliana	D3	Istruttore Direttivo Socio Assistenziale
Curti Monia	C2	Educatore
Marchi Elisa	C2	Educatore
Crotti Anna	A2	Operatore ai Servizi Ausiliari e di Supporto
De Carli Giuseppina	B5	Esecutore Socio Assistenziale
Gatti Maria Assunta	B4	Esecutore Socio Assistenziale
Zorzini Maria Rosa	B4	Esecutore Socio Assistenziale

San Colombano al Lambro, 25 Marzo 2010

IL DIRETTORE GENERALE  
 (Dott.ssa Laura Cassi)

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
 (Ass. Soc. Liliana Carella)

## B) *OBIETTIVI GESTIONALI*

- **Carta del Servizio Asilo Nido**
- **Nuovo Regolamento Comunale Asilo Nido**
- **Sito internet istituzionale**
- **10<sup>^</sup> indagine di customer satisfaction – Il servizio di Assistenza Domiciliare**
- **Nido Aperto**

				CODICE:801 CP 02											
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: SOCIO ASSISTENZIALE															
Nr.	Peso	OBIETTIVO: Carta del Servizio Asilo Nido													
Descrizione: Predisposizione della Carta del Servizio Asilo Nido															
	Azione	Peso	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Reperimento e confronto di Carta del Servizio di altri Asili Nido.	20	Carella Liliana/ Educatrici Nido		■	■	■								
2	Predisposizione bozza di Carta del Servizio Asilo Nido	45	Carella Liliana/ Educatrici Nido				■	■	■						
3	Confronto con il personale educativo operante al nido	10	Carella Liliana/ Educatrici Nido						■	■					
4	Esame della Carta del Servizio con il Direttore Generale	10	Carella Liliana/ Direttore Generale							■	■				
5	Stesura definitiva	10	Carella Liliana/ Educatrici Nido									■	■	■	
6	Presentazione Amministrazione	5	Carella Liliana											■	■
<b>BUDGET FINANZIARI</b>															
Codice Capitolo		Tipo	Descrizione	Importo assegnato				Dettaglio impegno							
//		//	//	//				//							
<b>BUDGET RISORSE UMANE</b>															
Dipendente			Categoria	Profilo				Impegno							
Carella Liliana			D3	Istruttore Direttivo				50%							
Curti Monia			C2	Educatore				25 %							
Marchi Elisa			C2	Educatore				25 %							
<b>BUDGET RISORSE STRUMENTALI</b>															
Bene			Codice inventario	% di impegno				Data di disponibilità							
Vedere elenco allegato-stralcio inventario															
<b>INDICATORI MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Unità di misura	Q.tà anno precedente				Risultato atteso						
		Rapporto tra tempo di realizzazione e tempo standard		Tempo	//				100%						
<b>INDICATORI NON MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Criterio di valutazione e risultato atteso											
<b>UFFICI COINVOLTI</b>															
Codice		Ufficio				Attività di supporto									

UNITA' ORGANIZZATIVA: SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA				CODICE:801 CP 02											
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: SOCIO ASSISTENZIALE															
Nr. 02	Peso 9	OBIETTIVO: NUOVO REGOLAMENTO COMUNALE ASILO NIDO													
Descrizione: Predisposizione di un nuovo regolamento dell'Asilo Nido															
	Azione	Peso	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Studio di un nuovo Regolamento dell'Asilo Nido attraverso l'analisi del Regolamento esistente e al confronto con i Regolamenti di altri Asili Nido.	20	Carella Liliana/ Educatrici Nido				■	■							
2	Predisposizione bozza di Regolamento	45	Carella Liliana/ Educatrici Nido						■	■	■				
3	Esame del regolamento con il Direttore Generale	10	Carella Liliana/ Direttore Generale									■			
4	Stesura definitiva	10	Carella Liliana/ Educatrici Nido										■	■	
5	Presentazione Amministrazione	5	Carella Liliana											■	■
<b>BUDGET FINANZIARI</b>															
Codice Capitolo		Tipo	Descrizione	Importo assegnato		Dettaglio impegno									
//		//	//	//		//									
<b>BUDGET RISORSE UMANE</b>															
Dipendente			Categoria	Profilo		Impegno									
Carella Liliana			D3	Istruttore Direttivo		50%									
Curti Monia			C2	Educatore		25%									
Marchi Elisa			C2	Educatore		25%									
<b>BUDGET RISORSE STRUMENTALI</b>															
Bene			Codice inventario	% di impegno		Data di disponibilità									
Vedere elenco allegato-stralcio inventario															
<b>INDICATORI MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Unità di misura	Q.tà anno precedente		Risultato atteso								
		Rapporto tra tempo di realizzazione e tempo standard		Tempo	//		100%								
<b>INDICATORI NON MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Criterio di valutazione e risultato atteso											
<b>UFFICI COINVOLTI</b>															
Codice		Ufficio		Attività di supporto											

UNITA' ORGANIZZATIVA: SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA											CODICE:801 CP 02				
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: SOCIO ASSISTENZIALE															
Nr. 03   Peso 7   OBIETTIVO: SITO INTERNET ISTITUZIONALE															
Descrizione: è necessario aggiornare e completare le informazioni riportate sul sito internet del Comune, prevedendo un continuo aggiornamento.															
	Azione	Peso	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Individuazione del materiale da inserire sul sito del Comune	20	Carella Liliana/ Educatrici Nido			■	■								
2	Predisposizione del testo nel formato corretto per l'inserimento	45	Carella Liliana/				■	■							
3	Inserimento	10	Carella Liliana/				■	■	■						
4	Verifica/aggiornamento/ Rimozione dal sito informazioni superate	10	Carella Liliana						■	■	■	■	■	■	■
<b>BUDGET FINANZIARI</b>															
Codice Capitolo		Tipo	Descrizione				Importo assegnato				Dettaglio impegno				
//		//	//				//				//				
<b>BUDGET RISORSE UMANE</b>															
Dipendente			Categoria			Profilo			Impegno						
Carella Liliana			D3			Istruttore Direttivo			80%						
Curti Monia			C2			Educatore			10%						
Marchi Elisa			C2			Educatore			10%						
<b>BUDGET RISORSE STRUMENTALI</b>															
Bene			Codice inventario			% di impegno			Data di disponibilità						
Vedere elenco allegato-stralcio inventario															
<b>INDICATORI MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione			Unità di misura		Q.tà anno precedente			Risultato atteso					
		Rapporto tra tempo di realizzazione e tempo standard			Tempo		//			100%					
<b>INDICATORI NON MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione			Criterio di valutazione e risultato atteso										
<b>UFFICI COINVOLTI</b>															
Codice		Ufficio			Attività di supporto										

UNITA' ORGANIZZATIVA: Settore Sviluppo e Innovazione															
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: L'Azienda Comune				CODICE: 1201GP02											
Nr. 4	Peso 8	OBIETTIVO: : 10^ indagine di customer satisfaction – Il servizio di Assistenza Domiciliare													
DESCRIZIONE: L'indagine si propone di:															
<input checked="" type="checkbox"/> individuare i bisogni e le attese degli utenti del servizio di assistenza domiciliare; <input checked="" type="checkbox"/> definire il grado di soddisfazione degli utenti; <input checked="" type="checkbox"/> cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili															
	Azione	Peso	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				(	)	=	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Coordinamento di tutte le fasi previste nel progetto	10	Antonella Steffenini												
2	Analisi del contesto e stesura progetto e approvazione da parte della Giunta Comunale	10	Carella Liliana												
3	Studio del questionario da sottoporre agli utenti del SAD	10	Carella Liliana / Esecutori Soci Assistenziali												
4	Elaborazione e somministrazione questionario agli utenti SAD	30	Carella Liliana / Esecutori Soci Assistenziali												
5	Inserimento ed elaborazione dati	15	Carella Liliana / Esecutori Soci Assistenziali												
6	Redazione report finale	15	Carella Liliana												
7	Redazione report di sintesi	5	Carella Liliana												
8	Diffusione dei dati all'interno dell'organizzazione e all'esterno	5	Carella Liliana												
BUDGET FINANZIARI															
Codice Capitolo		Tipic	Descrizione		Importo assegnato				Dettaglio impegno						
/		/	/		/				/						
BUDGET RISORSE UMANE															
Dipendente			Categoria	Profilo								Impegno			
Antonella Steffenini			D1	Istruttore Direttivo								10%			
Carella Liliana			D3	Istruttore Direttivo								48,75%			
De Carli Giuseppina			B5	Esecutore Socio Assistenziale								13,75%			
Gatti Assunta			B4	Esecutore Socio Assistenziale								13,75%			
Zorzini Maria Rosa			B4	Esecutore Socio Assistenziale								13,75%			
BUDGET RISORSE STRUMENTALI															
Bene			Codice inventario		% di impegno				Data di disponibilità						
Vedere elenco allegato-stralcio inventario															
INDICATORI MISURABILI															
Nr	Peso	Descrizione			Unità di misura	Q.tà anno precedente				Risultato atteso					
1		<b>Per il servizio Qualità:</b> <b>Coordinamento di tutte le fasi attuate</b>  Numero fasi coordinate _____ x 100 = 100% Numero fasi attuate			Numero	/				100%					
2		<b>Per il servizio interessato:</b> <b>Diffusione dati</b>			Tempo	/				entro il 31.12.2010					
INDICATORI NON MISURABILI															
Nr	Peso	Descrizione			Criterio di valutazione e risultato atteso										
UFFICI COINVOLTI															
Codice		Ufficio			Attività di supporto										

UNITA' ORGANIZZATIVA: SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA											CODICE:801 CP 02				
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: SOCIO ASSISTENZIALE															
Nr. 5	Peso 8		OBIETTIVO: Nido Aperto												
Descrizione: Ritenendo di dare visibilità al Servizio Asilo Nido e volendo offrire un'importante opportunità di crescita e di sviluppo per i minori e di sostegno per i genitori permettendo di conciliare le esigenze lavorative degli uni con quelle educative degli altri, si sono programmate varie attività che vedranno coinvolti i genitori, in serate di formazione, inoltre per poter far conoscere il servizio sono state programmate le varie feste (della mamma, di fine anno educativo, di natale) per implementare la comunicazione e la partecipazione attiva dei genitori. La programmazione e realizzazione di queste varie iniziative verrà condotta all'interno di riunioni d'équipe per una corretta gestione dei compiti che ciascun operatore si assumerà, sotto l'aspetto puramente programmatico e operativo che vede una maggiore attenzione anche agli standard regionali per la igienizzazione dei locali.															
Azione		Peso	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Festa della Mamma	30	Carella Liliansa/ Operatori Nido												
2	Festa di chiusura Anno Educativo	20	Operatori Nido												
3	Incontri con i genitori	40	Carella Liliansa/ Direttore Generale												
4	Festa di natale	10	Carella Liliansa/ Educatrici Nido												
<b>BUDGET FINANZIARI</b>															
Codice Capitolo		Tipo	Descrizione	Importo assegnato				Dettaglio impegno							
//		//	//	//				//							
<b>BUDGET RISORSE UMANE</b>															
Dipendente		Categoria		Profilo				Impegno							
Carella Liliansa		D3		Istruttore Direttivo				4%							
Curti Monia		C2		Educatore				32%							
Marchi Elisa		C2		Educatore				32%							
Crotti Anna		A2		Operatore ai Servizi Ausiliari e di Supporto				32%							
<b>BUDGET RISORSE STRUMENTALI</b>															
Bene		Codice inventario		% di impegno				Data di disponibilità							
Vedere elenco allegato-stralcio inventario															
<b>INDICATORI MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Unità di misura	Q.tà anno precedente				Risultato atteso						
		Rapporto tra tempo di realizzazione e tempo standard		Tempo	//				100%						
<b>INDICATORI NON MISURABILI</b>															
Nr.	Peso	Descrizione		Criterio di valutazione e risultato atteso											
<b>UFFICI COINVOLTI</b>															
Codice		Ufficio		Attività di supporto											

San Colombano al Lambro, 25 Marzo 2010

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott. Laura Cassi**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**  
**Ass. Soc. Liliana Carella**