



IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"

Sistema M&V
Vers. 2006

PREMESSA OPERATIVA

Il Sistema di monitoraggio e valutazione è finalizzato al monitoraggio e alla valutazione delle azioni del Piano di Zona e ad assicurare il Sistema di gestione per la Qualità, poiché permette di tenere sotto controllo gli obiettivi prefissati nel Piano, di garantire l'esigibilità dei servizi sociali da parte dei cittadini che ne hanno diritto e di verificare il rispetto degli standard di qualità fissati nella "Carta per la Cittadinanza Sociale".

Il Sistema di monitoraggio e valutazione, attraverso le modalità e gli strumenti predisposti, è relativo alla verifica della qualità dei servizi delle sei aree di interesse previsti dal Piano di Zona dei Servizi Sociali dell'Ambito territoriale n. 28 "Ortonese", quali:

1. Area Famiglia;
2. Area Infanzia, Adolescenza e Giovani;
3. Area Anziani;
4. Area Disabilità;
5. Area Salute Mentale;
6. Area Immigrati.

FINALITÀ

La finalità del Sistema di monitoraggio e valutazione è l'analisi di efficacia e di efficienza del sistema di azioni del Piano di Zona. In particolare, gli obiettivi specifici che ci permette di conseguire sono:

- valutare l'efficacia delle azioni rispetto agli obiettivi iniziali;
- cogliere l'impatto delle azioni (CUSTOMER SATISFACTION);
- verificare l'efficienza partendo dall'analisi dei costi finanziari e degli stanziamenti delle risorse.

ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Le attività proprie del Sistema di monitoraggio e valutazione sono:

- individuazione dei criteri e degli indicatori standard per il monitoraggio e la valutazione;
- creazione delle schede di monitoraggio per:
 - o verificare lo stato di avanzamento delle azioni e la rispondenza delle azioni con gli obiettivi da raggiungere;
 - o valutare l'efficacia e l'efficienza delle singole azioni del Piano di Zona;
 - o valutare l'analisi dei costi e benefici delle azioni;
 - o misurare la qualità organizzativa (ottimizzazione del lavoro e dei servizi);
 - o misurare la qualità percepita (grado di soddisfazione - operatori - utenti);
 - o valutare il Piano di Zona nel suo complesso e gli interventi che esso prevede.
- condivisione/concertazione dei criteri e divulgazione delle schede di monitoraggio;
- predisposizione del piano di rilevazione/somministrazione delle griglie/schede ai referenti delle azioni e Coordinatori di Area sociale;
- analisi, classificazione e diffusione dei dati raccolti;
- stesura della relazione annuale sull'andamento di ogni singola azione e sull'andamento complessivo del Piano di Zona;

RISORSE STRUMENTALI UTILIZZATE

Le risorse strumentali necessarie per l'attuazione della valutazione e qualità del sistema sono tutti gli strumenti necessari per procurarsi, gestire e analizzare le informazioni e i dati per il monitoraggio degli interventi e per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Zona, quali:

- computer;
- software statistico di gestione dati;
- griglie strutturate di valutazione e monitoraggio.

STRUMENTI

Il Sistema di monitoraggio e valutazione ha predisposto sia le griglie di rilevazione degli indicatori quantitativi per la valutazione dell'efficienza e sia le schede per la valutazione finale di efficacia delle azioni/progetti sociali, ma anche gli strumenti operativi finalizzati al miglioramento del lavoro degli operatori impegnati direttamente sui servizi e sugli interventi sociali e le schede per la rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti dei servizi e interventi sociali.

In particolare le schede predisposte per il lavoro del Sistema di monitoraggio e valutazione possono essere raggruppate in 6 settori specifici:

- SETTORE 1 - Modulistica
- SETTORE 2 - Griglie di Monitoraggio e istruzioni
- SETTORE 3 - Schede di Valutazione finale delle azioni
- SETTORE 4 - Analisi dei Costi/Benefici
- SETTORE 5 - Valutazione/Autovalutazione degli operatori
- SETTORE 6 - Soddisfazione dei cittadini-utenti

SETTORE 1 - MODULISTICA

La modulistica predisposta dal Sistema di monitoraggio e valutazione è utilizzata per la gestione e la realizzazione delle azioni del Piano di Zona dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese".

Segue elenco della modulistica predisposta, divisa nelle sette sezioni di cui si compone:

1. Modulistica cittadini/utenti;
2. Gestione comunicazione;
3. Gestione personale;
4. Gestione attività socio-educative;
5. Gestione attività di assistenza domiciliare;
6. Gestione servizi specialistici;
7. Gestione attività formative.

TABELLA 1: ELENCO DELLA MODULISTICA

SIGLA	DENOMINAZIONE	VERS.	DATA
1. MODULISTICA CITTADINI/UTENTI			
UT-00	Modulo di rinuncia servizio: Servizi del Piano di Zona	01	31/10/2005
UT-01	Scheda di richiesta servizio: <u>Assistenza Domiciliare (A.D.)</u>	01	01/09/2005
UT-02	Scheda di richiesta servizio: <u>Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)</u>	01	01/09/2005
UT-03	Scheda di richiesta servizio: <u>Centro Sociale per Anziani</u>	01	01/09/2005
UT-04	Scheda di richiesta servizio: <u>Telesoccorso</u>	01	01/09/2005
UT-05	Scheda di richiesta servizio: <u>Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.)</u>	01	01/09/2005
UT-06	Scheda di richiesta servizio: <u>Centro Sociale per Portatori di Handicap</u>	01	01/09/2005
UT-07	Scheda di richiesta servizio: <u>Interventi per l'Integrazione Scolastica per i Diversamente Abili</u>	01	01/09/2005
UT-08	Scheda di richiesta servizio: <u>Assistenza Domiciliare Minori (I.E.F..)</u>	01	01/09/2005
UT-09	Scheda di richiesta servizio: <u>Centri Polivalenti per Adolescenti</u>	01	01/09/2005
UT-10	Scheda di richiesta servizio: <u>C'ERA - Centro Ragazzi (L.285/97)</u>	01	01/09/2005
UT-11	Scheda di richiesta servizio: <u>CIPI' - Centro Interattivo Prima Infanzia (L. 285/97)</u>	01	01/09/2005
UT-12	Scheda di richiesta servizio: <u>Potenziamento dell'Orientamento (Consulenza Specialistica)</u>	01	01/09/2005
UT-13	Scheda di richiesta servizio: <u>Assistenza Domiciliare Salute Mentale (A.D.S.M.)</u>	01	01/09/2005
UT-14	Scheda di richiesta servizio: <u>Servizi di Lavoro Guidato (Borse Lavoro)</u>	01	01/09/2005
UT-15	Scheda di richiesta servizio: <u>Interventi per la famiglia</u>	01	01/09/2005
UT-16	Scheda di richiesta servizio: <u>Servizi Specialistici</u>	01	01/09/2005
UT-17	Domanda di iscrizione al corso di ... <i>(da specificare)</i>	01	31/10/2005
UT-18	Domanda di iscrizione al corso di Lingua e Cultura Italiana	01	31/10/2005
UT-19	Domanda di iscrizione al corso di Lingua e Cultura Straniera	01	31/10/2005
2. GESTIONE COMUNICAZIONE			
COM-01	Elenco Modulistica dell'EAS n. 28 "Ortonese"	03	31/10/2005
COM-02	Copertina Fax	03	31/10/2005
COM-03	Scheda di Segnalazione/Comunicazione con l'EAS	03	31/10/2005
COM-04	Richiesta di Manutenzione	03	31/10/2005
COM-05	Verbale Riunione	03	31/10/2005
COM-06	Modulo di trasmissione Documenti	03	31/10/2005
COM-07	Calendario Annuale	03	31/10/2005
COM-08	Scheda riepilogativa delle richieste servizio	01	31/10/2005
3. GESTIONE DI PIANIFICAZIONE DEL PERSONALE			

PERS-01	Elenco Personale in Servizio	03	31/10/2005
PERS-02	Quadro orario settimanale	01	01/09/2005
PERS-03	Time Report Operatore	03	31/10/2005
PERS-04	Time Report Operatore Scolastico	03	31/10/2005
PERS-05	Time Report Operatore Progetti Socio-Educativi	03	31/10/2005
PERS-06	Time Report Operatore Domiciliare	03	31/10/2005
PERS-07	Registro delle Sostituzioni	02	31/10/2005
PERS-08	Attestazione riepilogativa dei Report Report	01	31/10/2005
PERS-09	Attestazione di rinuncia agli incarichi di collaborazione	01	31/10/2005
PERS-10	Time Report sulle attività svolte (Specialisti)	01	31/10/2005
4. GESTIONE ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE			
ATT-01	Scheda di Soddisfazione Utente	01	31/10/2005
ATT-02	Scheda di Visita Coordinatore	01	31/10/2005
ATT-03	Scheda di Programmazione dell'Attività	03	31/10/2005
ATT-04	Richiesta Materiale di Consumo	03	31/10/2005
ATT-05	Elenco Iscritti-partecipanti	03	31/10/2005
ATT-06	Registro Presenze Utenti	03	31/10/2005
ATT-07	Riepilogo Mensile Presenze Utenti	03	31/10/2005
ATT-08	Relazione dell'Attività svolta	03	31/10/2005
ATT-09	Consegna materiale per lo svolgimento delle attività	03	31/10/2005
ATT-10	Inventario delle Attrezzature in Dotazione	03	31/10/2005
ATT-11	Elenco Giornali e Riviste	03	31/10/2005
5. GESTIONE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE			
AD-01	Scheda di soddisfazione utente (Customer Satisfaction A.D.)	01	01/06/2005
AD-02	Scheda di Visita Domiciliare	02	31/10/2005
AD-03	Cartella di Rilevazione Multidimensionale	02	31/10/2005
AD-04	Questionario di Autocertificazione della rete familiare	01	01/06/2005
AD-05	Scheda di calcolo dei punteggi della rete familiare	01	31/10/2005
AD-06	Verbale della Riunione dell'Équipe multidisciplinare	01	31/10/2005
AD-07	Scheda di Pianificazione del Servizio di Assistenza Domiciliare	01	31/10/2005
AD-08	Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	01	31/10/2005
6. GESTIONE SERVIZI SPECIALISTICI			
SPEC-01	Appuntamenti e colloqui	03	31/10/2005
SPEC-02	Scheda Segnalazione Casi Sociali	02	31/10/2005
SPEC-03	Monitoraggio Casi Sociali	02	31/10/2005
SPEC-04	Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.)	03	31/10/2005
7. GESTIONE ATTIVITÀ FORMATIVE			
FORM-00	Richiesta delle Esigenze Formative	03	31/10/2005
FORM-01	Elenco Iscritti/partecipanti al Corso	01	31/10/2005
FORM-02	Registro del Corso (Formazione Esterna/Interna)	03	31/10/2005
FORM-03	Scheda di Autovalutazione della Formazione	03	31/10/2005
FORM-04	Attestato di Frequenza	03	31/10/2005

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono facilitare il processo di monitoraggio e valutazione delle azioni del Piano di Zona dei servizi ed interventi sociali e del Programma locale per i diritti dei bambini e dei ragazzi (L.285/97) attraverso i seguenti adempimenti:

- utilizzo della modulistica di Ambito;
- compilazione o raccolta, e consegna delle schede indicate al Sistema di monitoraggio e valutazione;
- rispetto della tempistica sotto illustrata.

TABELLA 2: ILLUSTRAZIONE ADEMPIMENTI

SIGLA	DENOMINAZIONE	TEMPISTICA
2. GESTIONE COMUNICAZIONE		
COM-03	Scheda Segnalazione/Comunicazione con l'EAS	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
COM-05	Verbale Riunione	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
COM-08	Scheda riepilogativa delle richieste servizio	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
3. GESTIONE PERSONALE		
PERS-01	Elenco Personale in Servizio	Ogni 4 mesi. Entro i primi 15 giorni lavorativi dei mesi di settembre, gennaio e maggio.
PERS-08	Attestazione riepilogativa dei fogli presenza	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
4. GESTIONE ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE		
ATT-01	Scheda di soddisfazione utente	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
ATT-02	Scheda di Visita Coordinatore	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
ATT-05	Elenco Iscritti-partecipanti	Entro 1 mese dall'avvio delle attività
ATT-06	Registro Presenze Utenti	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
ATT-07	Riepilogo Mensile Presenze Utenti	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
ATT-10	Inventario delle Attrezzature in Dotazione	Ogni anno. Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese di settembre.
5. GESTIONE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE		
AD-01	Scheda di soddisfazione utente	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
AD-02	Scheda di Visita Domiciliare	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
AD-06	Verbale della Riunione dell'Équipe multidisciplinare	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
AD-07	Scheda di Pianificazione del Servizio di Assistenza Domiciliare	Ogni 6 mesi. Entro i primi 15 giorni lavorativi dei mesi di gennaio e luglio.
AD-08	Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	Ogni 6 mesi. Entro i primi 15 giorni lavorativi dei mesi di gennaio e luglio.
6. GESTIONE SERVIZI SPECIALISTICI		
SPEC-01	Appuntamenti e colloqui	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
SPEC-02	Scheda Segnalazione Casi Sociali	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
SPEC-03	Monitoraggio Casi Sociali	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
7. GESTIONE ATTIVITÀ FORMATIVE		
FORM-00	Richiesta delle Esigenze Formative	Entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo
FORM-01	Elenco Iscritti/partecipanti al Corso	Entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo
FORM-02	Registro del Corso (Formazione Esterna/Interna)	Entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo
FORM-03	Scheda di Autovalutazione della Formazione	Entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo

SETTORE 2 - SCHEDE DI MONITORAGGIO E RELATIVE ISTRUZIONI

Le “SCHEDE DI MONITORAGGIO del PIANO DI ZONA DEI SERVIZI SOCIALI” servono per rilevare una serie di indicatori riguardo le singole azioni attivate presso i singoli Comuni appartenenti all’Ambito Sociale di riferimento. Le schede di monitoraggio sono accompagnate da una scheda di istruzione per la compilazione in modo da rendere più agevole il loro uso da parte sia degli operatori che dei referenti territoriali o i Coordinatori di area sociale.

Gli indicatori rilevati attraverso le singole schede di monitoraggio sono i seguenti:

- Data di attivazione del servizio;
- Date di sospensione del servizio;
- Sede di erogazione del servizio;
- Ore di servizio settimanali erogate;
- Calendario settimanale effettuato;
- Numero di operatori impegnati nell’azione specifica;
- Cognome e Nome operatori;
- Tipologia professionale degli operatori impegnati nell’azione specifica;
- Numero di utenti che hanno presentato domanda di richiesta del servizio;
- Numero medio di utenti settimanali dell’azione;
- Tipologia prevalente di utenza;
- Attività realizzata.

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono provvedere alla compilazione (o al supporto per la compilazione) delle Schede di Monitoraggio secondo la griglia di istruzioni ad esse allegata.

Le Schede di Monitoraggio devono essere relative a tutte le singole azioni attivate presso ogni Comune dell’Ambito di riferimento (deve essere presente una scheda per ogni azione e per ogni Comune).

Le Schede di Monitoraggio devono essere consegnate al Sistema di monitoraggio e valutazione entro 30 giorni dalla conclusione dell’azione e per i servizi in continuità temporale entro il 30 luglio di ogni anno.

Il piano di rilevazione è il seguente.

TABELLA 3: PIANO DI RILEVAZIONE DELLE SCHEDE DI MONITORAGGIO

SERVIZI ED INTERVENTI GENERALI	ORTONA	ARI	ARIELLI	CANOSA	CRECCHIO	FILETTO	GIULIANO	ORSOGNA	POGGIOFIORITO	TOLLO
AREA FAMIGLIA										
Segretariato Sociale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interventi per la famiglia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AREA INFANZIA, ADOLESCENTI E GIOVANI										
Sportello Psico-Pedagogico	X	-	-	-	X	-	X	X	-	X
Potenziamento dell'Orientamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività Psico-Socio-Motoria	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Centri Polivalenti per Adolescenti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sportelli Punto Giovani	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AREA DISABILITÀ										
Centro Sociale per Portatori di Handicap	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interventi per l'Integrazione Scolastica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AREA ANZIANI										
Assistenza Domiciliare per Anziani	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani (A.D.I.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro Sociale per Anziani	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Telesoccorso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AREA SALUTE MENTALE										
Assistenza Domiciliare Salute Mentale (A.D.S.M.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servizi di Lavoro Guidato	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AREA IMMIGRATI										
Centro Servizi Immigrati	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sportello Informa Immigrati	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PROGRAMMA LOCALE PER I DIRITTI DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI (L. 285/97)										
La Città dei Bambini e delle Bambine	X	-	-	-	X	-	X	X	-	X
Consiglio Comunale per Ragazzi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CIPI' - Centro Interattivo Prima Infanzia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
C'ERA - Centro Ragazzi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ludoteca in Ospedale	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Banda del Book: Biblioteche anche per ragazzi	X	-	-	-	X	-	X	X	-	X

SETTORE 3 - SCHEDE DI VALUTAZIONE FINALE DELLE AZIONI

La SCHEDA per la relazione conclusiva delle azioni va compilata per ogni servizio e intervento sociale realizzato al termine dell'anno di attuazione. La funzione fondamentale di tale scheda è quella di permettere la valutazione di una serie di elementi inerenti la realizzazione dell'azione, permettendone la ridefinizione e il relativo miglioramento.

Nello specifico gli elementi rilevati e valutati da tale scheda sono i seguenti:

- gli obiettivi previsti che si intendevano raggiungere durante la realizzazione dell'intervento;
- il tipo di attività che si è realizzato;
- i risultati raggiunti con la realizzazione dell'intervento;
- le modalità di collaborazione dei vari attori coinvolti nell'azione;
- le forme o modalità di coordinamento dell'azione (numero e loro efficacia);
- le risorse umane impiegate per la realizzazione dell'azione (loro composizione, quantità ed eventuali modifiche);
- le singole azioni-fasi realizzate e per ciascuna i soggetti coinvolti (Comuni, Asl, Scuole, Associazioni, ecc);
- il grado di realizzazione delle specifiche azioni che erano state previste in fase di progettazione (motivazioni di eventuali realizzazioni parziali, possibili modifiche rispetto a quanto era stato definito in fase di progettazione);
- i destinatari sono stati raggiunti (tipologia e quantità);
- l'informazione nei confronti degli interessati e della popolazione;
- gli effetti e le eventuali modifiche prodotte dal progetto sui destinatari diretti, sulla rete locale dei servizi e sulla comunità locale.

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono provvedere alla compilazione delle Schede di Valutazione finale delle azioni.

Le Schede di Valutazione devono essere relative a tutte le azioni attivate e previste dal Piano di Zona dei servizi ed interventi sociali e devono esprimere una valutazione riassuntiva di tutti i singoli interventi attivati presso ogni Comune dell'Ambito di riferimento.

Le Schede di Valutazione devono essere consegnate al Sistema di monitoraggio e valutazione entro 30 giorni dalla conclusione dell'azione e per i servizi in continuità temporale entro il 30 luglio di ogni anno.

Il piano di rilevazione è il seguente.

TABELLA 4: PIANO DI RILEVAZIONE DELLE SCHEDE DI VALUTAZIONE

SERVIZI ED INTERVENTI GENERALI	SCADENZE TEMPORALI
AREA FAMIGLIA	
Segretariato Sociale	Entro il 31 gennaio
Interventi per la famiglia	Entro 30 giorni dalla conclusione
AREA INFANZIA, ADOLESCENTI E GIOVANI	
Sportello Psico-Pedagogico	Entro 30 giorni dalla conclusione
Potenziamento dell'Orientamento	Entro 30 giorni dalla conclusione
Attività Psico-Socio-Motoria	Entro 30 giorni dalla conclusione
Centri Polivalenti per Adolescenti	Entro 30 giorni dalla conclusione
Sportelli Punto Giovani	Entro 30 giorni dalla conclusione
AREA DISABILITÀ	
Centro Sociale per Portatori di Handicap	Entro 30 giorni dalla conclusione
Interventi per l'Integrazione Scolastica	Entro 30 giorni dalla conclusione
Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.)	Entro il 31 gennaio
AREA ANZIANI	
Assistenza Domiciliare per Anziani	Entro il 31 gennaio
Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani (A.D.I.)	Entro il 31 gennaio
Centro Sociale per Anziani	Entro 30 giorni dalla conclusione
Telesoccorso	Entro il 31 gennaio
AREA SALUTE MENTALE	
Assistenza Domiciliare Salute Mentale (A.D.S.M.)	Entro il 31 gennaio
Servizi di Lavoro Guidato	Entro 30 giorni dalla conclusione
AREA IMMIGRATI	
Centro Servizi Immigrati	Entro il 31 gennaio
Sportelli Informa Immigrati	Entro 30 giorni dalla conclusione
PROGRAMMA LOCALE PER I DIRITTI DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI (L. 285/97)	
La Città dei Bambini e delle Bambine	Entro 30 giorni dalla conclusione
Consiglio Comunale per Ragazzi	Entro 30 giorni dalla conclusione
CIPI' - Centro Interattivo Prima Infanzia	Entro 30 giorni dalla conclusione
C'ERA - Centro Ragazzi	Entro 30 giorni dalla conclusione
Ludoteca in Ospedale	Entro 30 giorni dalla conclusione
La Banda del Book: Biblioteche anche per ragazzi	Entro 30 giorni dalla conclusione

SETTORE 4 - ANALISI DEI COSTI/BENEFICI

Il Sistema di monitoraggio e valutazione si presenta particolarmente razionale dal punto di vista dell'analisi dei costi/benefici perché prende in considerazione i costi, i tempi e i risultati ottenuti per ogni azione del Piano di zona dei servizi ed interventi sociali attivati nell'Ambito. In tale sezione si pongono sul piatto della bilancia non solamente gli aspetti finanziari legati alle spese effettivamente sostenute per la realizzazione delle singole azioni di Piano, ma vengono individuati anche una gamma di costi e di benefici, relativi a tutta la collettività, che hanno il fine di massimizzare il benessere sociale.

In sintesi, in tale situazione si cerca di valutare tutti gli svantaggi (costi) e tutti i vantaggi (benefici) che la realizzazione dell'azione arreca alla popolazione interessata.

Non bisogna, comunque, sottovalutare che l'analisi dei costi/benefici risente o può risentire delle seguenti problematiche:

- in alcuni casi prevalgono i costi o i benefici intangibili, non qualificabili monetariamente, perché inerenti a beni privi di un mercato (il valore della salute umana...);
- la sottovalutazione di costi o benefici che si verificano a lungo termine;
- la scarsa capacità di partecipazione della collettività alla valutazione del grado di benessere che si può ricevere da un servizio o intervento sociale.

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono provvedere alla compilazione delle Schede di Analisi dei Costi/Benefici.

Le Schede di Analisi dei Costi/Benefici devono essere relative a tutte le azioni attivate e previste dal Piano di Zona dei servizi ed interventi sociali e devono esprimere un'analisi dettagliata dei costi e dei benefici di tutti i singoli interventi attivati presso ogni Comune dell'Ambito di riferimento.

Le Schede di Analisi dei Costi/Benefici devono essere consegnate al Sistema di monitoraggio e valutazione entro 30 giorni dalla conclusione dell'azione e per i servizi in continuità temporale entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il piano di rilevazione è il seguente.

TABELLA 5: PIANO DI RILEVAZIONE DELLE SCHEDE DI ANALISI COSTI/BENEFICI PER AZIONE

AREA SOCIALE:				
TITOLO DELL'AZIONE:				
Costi		Costo per Abitante	Costo per Comune	
Costo_azione		Costo_azione /numero abitanti dell'Ambito	Costo-azione /numero abitanti dell'Ambito x numero abitanti del Comune	
ANALISI COSTI/BENEFICI PER COMUNE				
COMUNE	INDICATORI	DATI	INDICI	%
ARI	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
ARIELLI	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
CANOSA SANNITA	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
CRECCHIO	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
FILETTO	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
GIULIANO TEATINO	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	
ORSOGNA	N.° schede di richiesta servizio N.° schede di rinuncia servizio N.° utenti raggiunti N.° ore di servizio erogate N.° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N.° utenti raggiunti	

ORTONA	N.° schede di richiesta servizio N° schede di rinuncia servizio N° utenti raggiunti N° ore di servizio erogate N° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N° utenti raggiunti	
POGGIOFIORITO	N.° schede di richiesta servizio N° schede di rinuncia servizio N° utenti raggiunti N° ore di servizio erogate N° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N° utenti raggiunti	
TOLLO	N.° schede di richiesta servizio N° schede di rinuncia servizio N° utenti raggiunti N° ore di servizio erogate N° operatori impiegati		<i>Indici di efficacia</i> N.° schede di richiesta servizio/ N.° schede di rinuncia servizio <i>Indice di efficienza</i> N.° ore erogate / N° utenti raggiunti	

SETTORE 5 - VALUTAZIONE/AUTOVALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

Il processo di valutazione/autovalutazione del personale è svolto a cascata nell'organizzazione attraverso le fasi seguenti:

- 1 il Coordinatore Tecnico del Piano di Zona ha effettuato la valutazione dei Coordinatori di Area Sociale e dei collaboratori impegnati nelle attività di Staff gestionale;
- 2 i Coordinatori di Area Sociale hanno effettuato le valutazioni del personale a loro risponente.

Ciascuna fase è svolta in un arco temporale definito dal Coordinatore Tecnico del Piano di Zona. I responsabili valutatori pianificano le date dei colloqui con i valutati e danno comunicazione al Coordinatore Tecnico.

I valutati compilano le schede di Autov-Val barrando le lettere corrispondenti ai livelli in cui si riconoscono nella colonna Autovalutazione e presentano la scheda compilata al colloquio con il proprio responsabile.

I responsabili valutatori devono, a loro volta, compilare le schede di Autov-Val. barrando le lettere corrispondenti ai livelli in cui giudicano i propri collaboratori nella colonna Valutazione del Responsabile e conservare la scheda compilata per il colloquio con il valutato.

All'atto del colloquio, i responsabili aggiungono, nella scheda compilata dai collaboratori, le loro valutazioni e discutono punto per punto le eventuali differenze fra le due valutazioni. L'obiettivo è quello di arrivare ad una valutazione congiunta che è riportata dal responsabile nella terza colonna della scheda di Autov-Val.

Le aree di valutazione sono relative ai comportamenti organizzativi e alle competenze tecniche che si sono intesi applicare senza esclusione a tutti i livelli organizzativi del personale.

1. Comportamenti organizzativi:

- **Impegno personale** profuso nell'attività lavorativa: disponibilità e determinazione nel raggiungimento degli obiettivi;
- **Apertura al cambiamento:** capacità di adattarsi e di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni, anche in contesti indeterminati e in situazioni poco consuete;
- **Orientamento all'utente:** capacità di comprendere e soddisfare tempestivamente le esigenze e le aspettative degli utenti;
- **"Imprenditorialità":** propensione/capacità di lavorare con qualità e autonomia, responsabilizzazione sui risultati e capacità di gestire situazioni complesse;
- **Creazione di valore:** attenzione alle variabili economiche delle attività e capacità di gestione efficiente ed efficace delle risorse in un'ottica di contenimento dei costi e/o di massimizzazione dei ricavi;
- **Teamwork:** orientamento/capacità di lavorare in collaborazione con altri, di facilitare il lavoro del gruppo, risolvere conflitti, motivare il gruppo.

2. Competenze tecniche

- **Conoscenze** di cui si ha padronanza e capacità di utilizzare quelle più appropriate nelle varie situazioni di lavoro;
- **Leadership e assertività:** intenzione/capacità di far obbedire gli altri alle proprie direttive; capacità di utilizzare il potere personale e/o formale in modo assertivo;
- **Team leadership:** propensione ad assumere il ruolo di leader, a guidare e trascinare gli altri motivandoli;

- **Coaching e sviluppo delle risorse:** propensione a sviluppare le capacità dei subordinati, creando le condizioni per "farli crescere" professionalmente.

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono provvedere alla compilazione delle Schede di Autovalutazione/Valutazione degli operatori secondo il processo specificato.

Le Schede di Autovalutazione/Valutazione devono essere relative a tutti gli operatori che prestano la propria attività presso i servizi e gli interventi sociali dell'Ambito Sociale di riferimento.

Le Schede di Autovalutazione/Valutazione degli operatori devono essere consegnate al Sistema di monitoraggio e valutazione entro 30 giorni dalla conclusione dell'azione e per i servizi in continuità temporale entro il 30 luglio di ogni anno.

Il piano di rilevazione è suddiviso secondo le tre fasi di base dell'intero processo di autovalutazione/valutazione degli operatori, quali:

1. gli operatori compilano le schede di Autov-Val e conservano la scheda compilata fino al colloquio con il proprio Coordinatore;
2. i coordinatori compilano, a loro volta, le schede di Autov-Val;
3. colloquio tra coordinatore ed operatore per la valutazione congiunta.

Segue piano di rilevazione particolareggiato.

TABELLA 6: PIANO DI RILEVAZIONE DELLE SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE/ VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

SERVIZI ED INTERVENTI GENERALI	FASE 1	FASE 2	FASE 3
AREA FAMIGLIA			
Segretariato Sociale	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Interventi per la famiglia	A conclusione	A conclusione	Entro 30 giorni
AREA INFANZIA, ADOLESCENTI E GIOVANI			
Sportello Psico-Pedagogico	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Potenziamento dell'Orientamento	A conclusione	A conclusione	Entro 30 giorni
Attività Psico-Socio-Motoria	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Centri Polivalenti per Adolescenti	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Sportelli Punto Giovani	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
AREA DISABILITÀ			
Centro Sociale per Portatori di Handicap	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Interventi per l'Integrazione Scolastica	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.)	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
AREA ANZIANI			
Assistenza Domiciliare per Anziani	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani (A.D.I.)	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Centro Sociale per Anziani	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Telesoccorso	-	-	-
AREA SALUTE MENTALE-			
Assistenza Domiciliare Salute Mentale (A.D.S.M.)	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Servizi di Lavoro Guidato	-	-	-
AREA IMMIGRATI			
Centro Servizi Immigrati	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Sportelli Informa Immigrati	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
PROGRAMMA LOCALE PER I DIRITTI DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI (L. 285/97)			
La Città dei Bambini e delle Bambine	A conclusione	A conclusione	Entro 30 giorni
Consiglio Comunale per Ragazzi	A conclusione	A conclusione	Entro 30 giorni
CIPi' - Centro Interattivo Prima Infanzia	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
C'ERA - Centro Ragazzi	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
Ludoteca in Ospedale	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno
La Banda del Book: Biblioteche anche per ragazzi	31 Maggio	31 Maggio	30 Giugno

SETTORE 6 - SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

L'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" attraverso la rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti ha inteso misurare la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo.

La qualità dei servizi è difficilmente misurabile attraverso caratteristiche tecniche oggettive (a differenza dei prodotti "tangibili") e quindi, generalmente, essa viene valutata attraverso la misura della qualità percepita dall'utente, cioè della sua Soddisfazione. Ciò vale in particolare per i servizi sociali.

Ovviamente, le metodologie di valutazione della soddisfazione dell'utente possono essere diverse, a seconda della sua tipologia, tenuto conto dell'età, del livello di autonomia e del livello culturale.

Le fasi principali per la rilevazione della customer satisfaction sono:

- predisposizione delle schede di valutazione della soddisfazione degli utenti;
- pianificazione del calendario di somministrazione della stessa;
- somministrazione delle griglie di soddisfazione;
- raccolta e costruzione del database;
- analisi statistiche dei dati;
- stesura del documento finale.

SOMMINISTRAZIONE DELLE GRIGLIE DI SODDISFAZIONE

Il questionario di soddisfazione verrà somministrato direttamente agli utenti in grado di rispondere personalmente alle domande; nel caso di bambini o adulti con insufficiente livello di autonomia, la compilazione del questionario verrà richiesta al relativo genitore o tutore.

Data la varietà dei servizi erogati dall'Ambito, sono stati predisposti questionari per ogni classe prevalente di servizio, cioè questionari "personalizzati" a seconda del tipo di servizio, attraverso i quali è possibile valutare i diversi momenti dell'esperienza degli utenti che accedono ai servizi.

Per quanto riguarda i servizi ad alta rotazione di utenti, ad esempio di Servizi di Sportello, i questionari verranno distribuiti due volte all'anno a tutti gli utenti che in quel periodo usufruiscono del servizio in un determinato lasso temporale.

Per i servizi a bassa rotazione e con utenti fissi, ad esempio il Centro Sociale per Portatori di Handicap, il questionario verrà consegnato all'utente e/o al familiare alla conclusione del servizio.

La distribuzione e la raccolta dei questionari sarà a cura dei coordinatori di Area.

ELABORAZIONI DEI DATI DI SODDISFAZIONE

I questionari compilati verranno elaborati a cura del Sistema di Monitoraggio e Valutazione dell'Ufficio di Piano, che eseguirà le elaborazioni statistiche e valuterà accuratamente i punti di forza ed i punti di debolezza percepiti dagli utenti e da essi segnalati.

L'Ufficio di Piano dell'Ente di Ambito Sociale provvederà annualmente ad emettere una relazione, che sarà a disposizione degli utenti e degli organi istituzionali.

- ADEMPIMENTI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Coordinatori di Area Sociale, ognuno per la propria area di competenza, devono provvedere alla rilevazione della soddisfazione degli utenti (Customer satisfaction), fornendo il supporto necessario alla compilazione delle schede di soddisfazione predisposte.

Le Schede di soddisfazione devono essere relative a tutte le singole azioni attivate presso ogni Comune dell'Ambito di riferimento.

Le Schede di soddisfazione devono essere consegnate al Sistema di monitoraggio e valutazione entro la tempistica specificata nella Sezione 1 - "Modulistica":

4. GESTIONE ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE		
ATT-01	Scheda di soddisfazione utente	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
ATT-02	Scheda di Visita Coordinatore	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
5. GESTIONE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE		
AD-01	Scheda di soddisfazione utente	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese
AD-02	Scheda di Visita Domiciliare	Entro i primi 15 giorni lavorativi del mese

Il piano di rilevazione è suddiviso secondo le principali tipologie di servizio:

1. Servizi di Sportello;
2. Servizi di Assistenza Domiciliare;
3. Centri di aggregazione e socializzazione;
4. Interventi socio-educativi.

Segue piano di rilevazione particolareggiato.

TABELLA 56: PIANO DI RILEVAZIONE DELLE SCHEDE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SERVIZI ED INTERVENTI GENERALI	PIANO DI RILEVAZIONE
SERVIZI DI SPORTELLO: Servizio di Segretariato Sociale Sportello Psico-Pedagogico (Punto Ascolto) Sportelli PuntoGiovani Centro Servizi Immigrati Sportelli Informa Immigrati	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Ogni 6 mesi si concorda una settimana per la rilevazione della soddisfazione ▫ Nell'arco della settimana concordata si intervistano tutti gli utenti che si recano allo sportello ▫ Inserimento dati nella griglia predisposta
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE: Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.) Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.) Assistenza Domiciliare Salute Mentale (A.D.S.M.) Assistenza Domiciliare Minori (P.E.I.)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Ogni mese estrazione casuale di n. 30 utenti di Assistenza domiciliare su tutto l'Ambito ▫ Rilevazione della soddisfazione a domicilio dell'utente tramite una visita concordata ▫ Inserimento dati nella griglia predisposta
CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE: Centri Polivalenti per adolescenti Centro sociale per portatori di handicap Centri Sociali per Anziani C'ERA - Centro Ragazzi (L. 285/97) CIPÌ - Centro Interattivo Prima Infanzia (L. 285/97) Ludoteca in oespedale (L. 285/97)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Ogni 6 mesi si concorda una settimana per la rilevazione della soddisfazione ▫ Nell'arco della settimana concordata viene rilevata la soddisfazione di tutti gli utenti dei centri di aggregazione e socializzazione attivati nell'Ambito ▫ Inserimento dati nella griglia predisposta
INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI: Interventi per la famiglia Potenziamento dell'Orientamento Attività psico-socio-motoria Interventi per l'integrazione scolastica La Città dei Bambini e delle Bambine(L. 285/97) Consigli Comunali per ragazzi (L. 285/97) La banda del book (L. 285/97)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Viene rilevata la soddisfazione di tutti gli utenti degli interventi socio-educativi al termine degli interventi attivati. ▫ Inserimento dati nella griglia predisposta