

# **Lo sviluppo nel servizio sociale territoriale.**

## **Qualità e innovazione organizzativa**

Bologna, 3 febbraio 2010

Massimo Lazzarotto

# Il percorso proposto

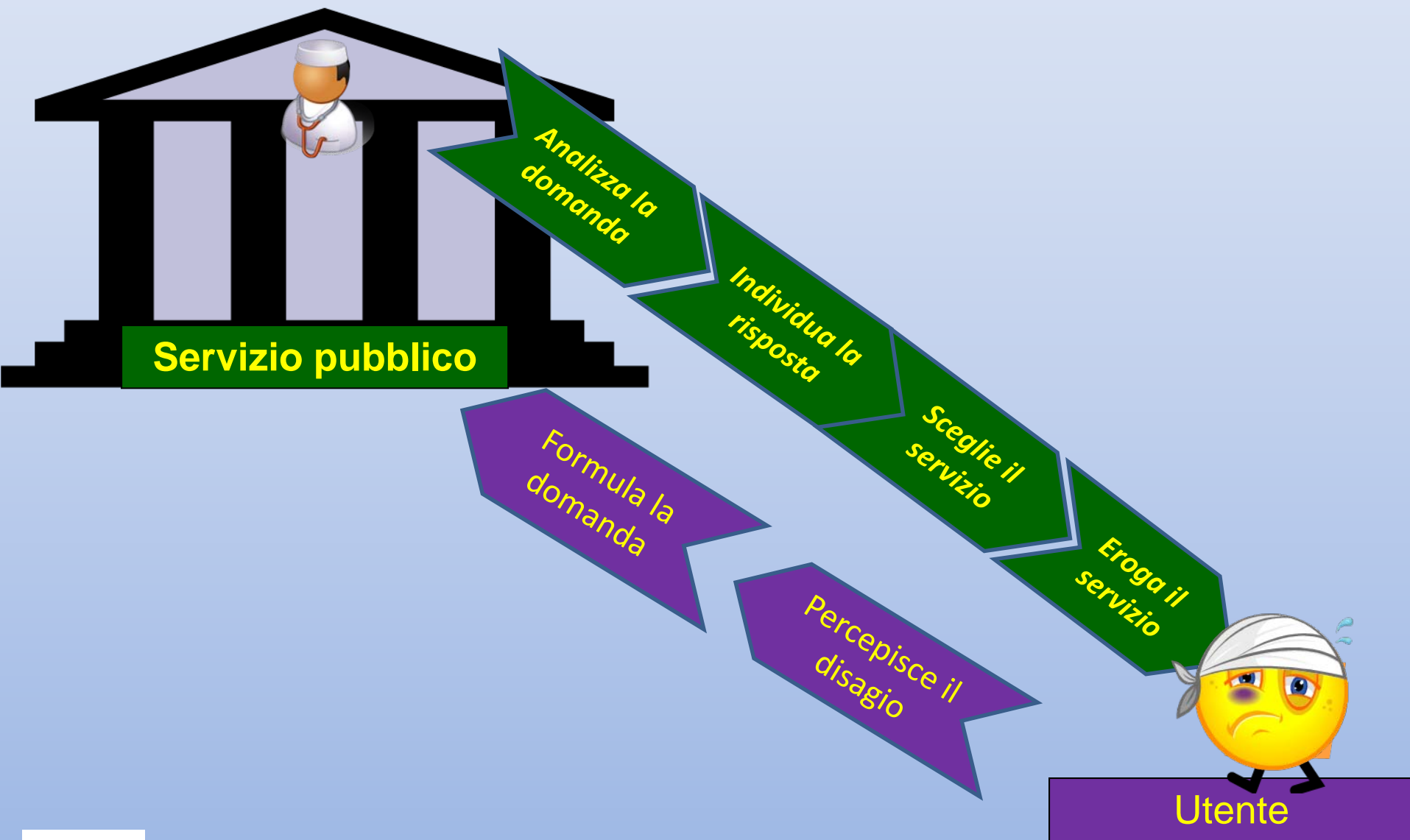
- Evoluzione del sistema di welfare
- La qualità del welfare locale
  - La qualità rispetto a quale mission?
    - La governance della rete
      - Gli attori (caratteristiche e ruoli)
      - Le politiche
      - Estensione della protezione
    - La gestione del servizio
      - Il servizio sociale territoriale
        - » Lo sportello sociale
        - » Il servizio sociale professionale
      - I servizi erogati (pdz, nomenclatore)
- Sistemi di valutazione della qualità

# I cambiamenti nei sistemi di welfare

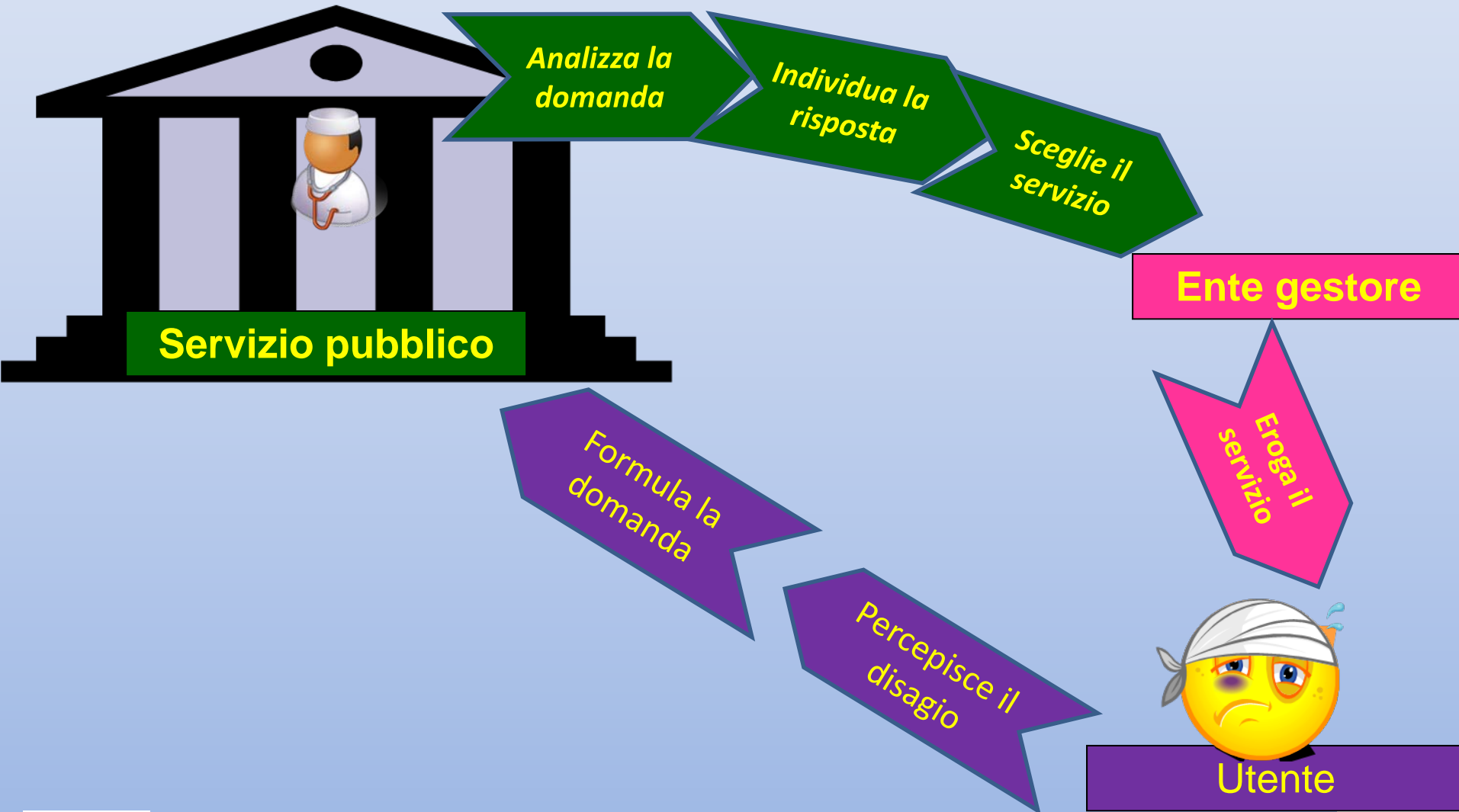
dagli anni '90..



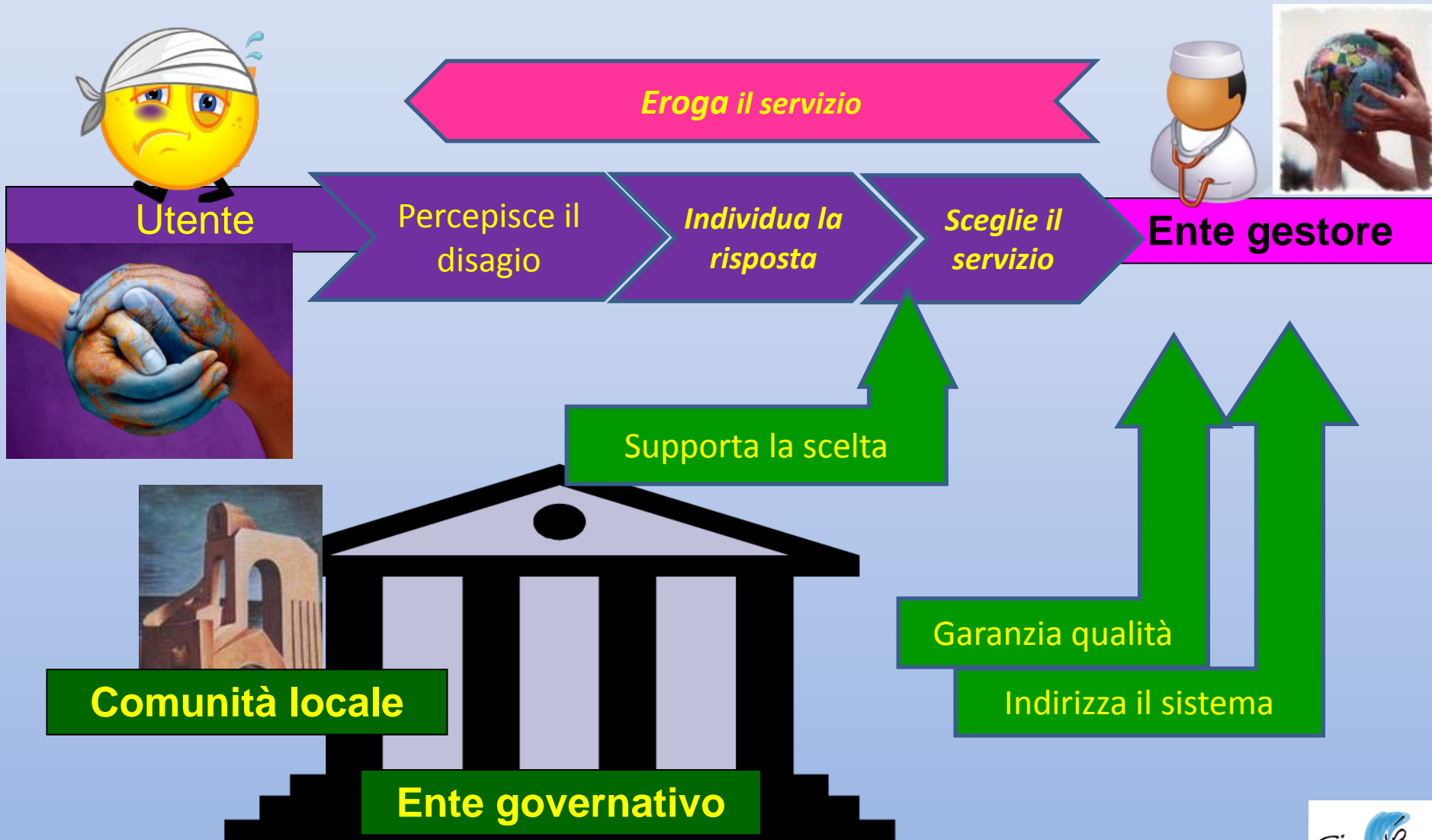
# Welfare state - (gestione diretta)



# Welfare mix - (Esternalizzazione)



# Welfare Community



# *Welfare societario*

- forte presenza del volontariato
- la famiglia gestisce la salute e le criticità (es: morte a casa; care giver...)
- il sistema di welfare ha un carattere universalistico
- il capitale sociale è elevato
- sono presenti forme di auto mutuo aiuto
- il terzo settore ha forti legami con il territorio e gestisce servizi anche indipendentemente dallo stato
- lo stato attiva politiche a **sostegno delle reti sociali**
- l'ente pubblico attiva politiche di **incentivazione ed indirizzo della rete**
- la programmazione pubblica è costruita in modo condiviso e partecipato

# QUALITA' ORGANIZZATIVA

'90

ORGANIZZAZIONE

QUALITA'  
SOCIALE

QUALITA'  
TECNICO  
PROFESSIONALE

CITTADINO  
UTENTE

PROFESSIONISTA

QUALITA'  
RELAZIONALE

QUALITA'  
PERCEPITA  
'00

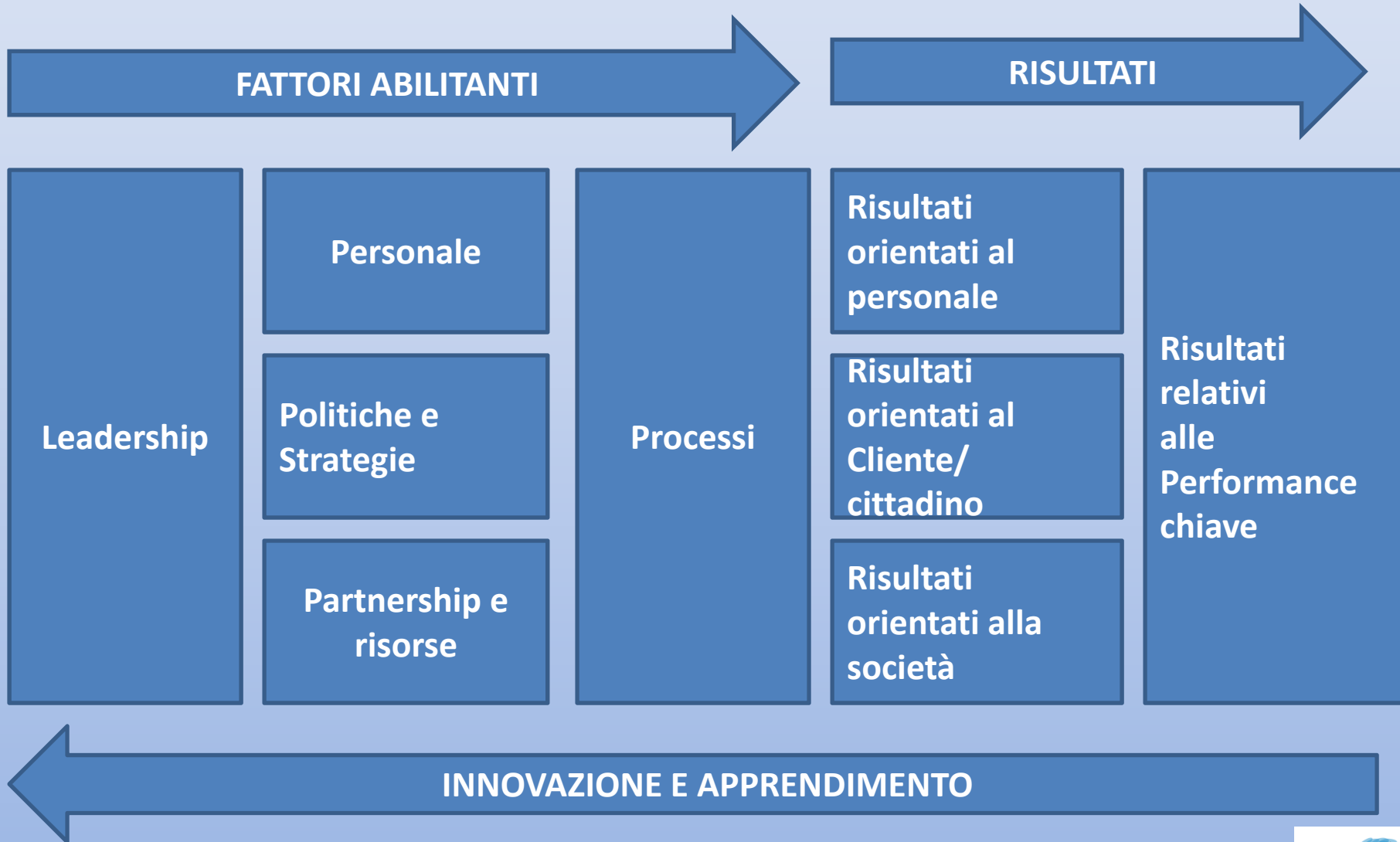
QUALITA'  
PROFESSIONALE  
'80



# Un possibile esercizio: il CAF

- Il *Common Assessment Framework (CAF – Griglia Comune di Autovalutazione)* è uno strumento di *Total Quality Management*
- *ispirato dal modello di eccellenza EFQM della European Foundation for Quality Management (EFQM)*
- *e dal modello Speyer della German University of Administrative Sciences.*

# La struttura del CAF





# Fattori abilitanti

CRITERIO	POSSIBILI ELEMENTI OSSERVABILI
<b>1: Leadership</b>	Sono esplicitati una <i>mission, una vision e dei valori</i>
<b>2: Politiche e strategie</b>	Le politiche e le strategie sono sviluppate e aggiornate tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili
<b>3: Personale</b>	Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment
<b>4: Partnership e risorse</b>	Sviluppare e implementare relazioni con: i partner chiave; i cittadini utenti Gestire: le risorse finanziarie, la tecnologia, le infrastrutture

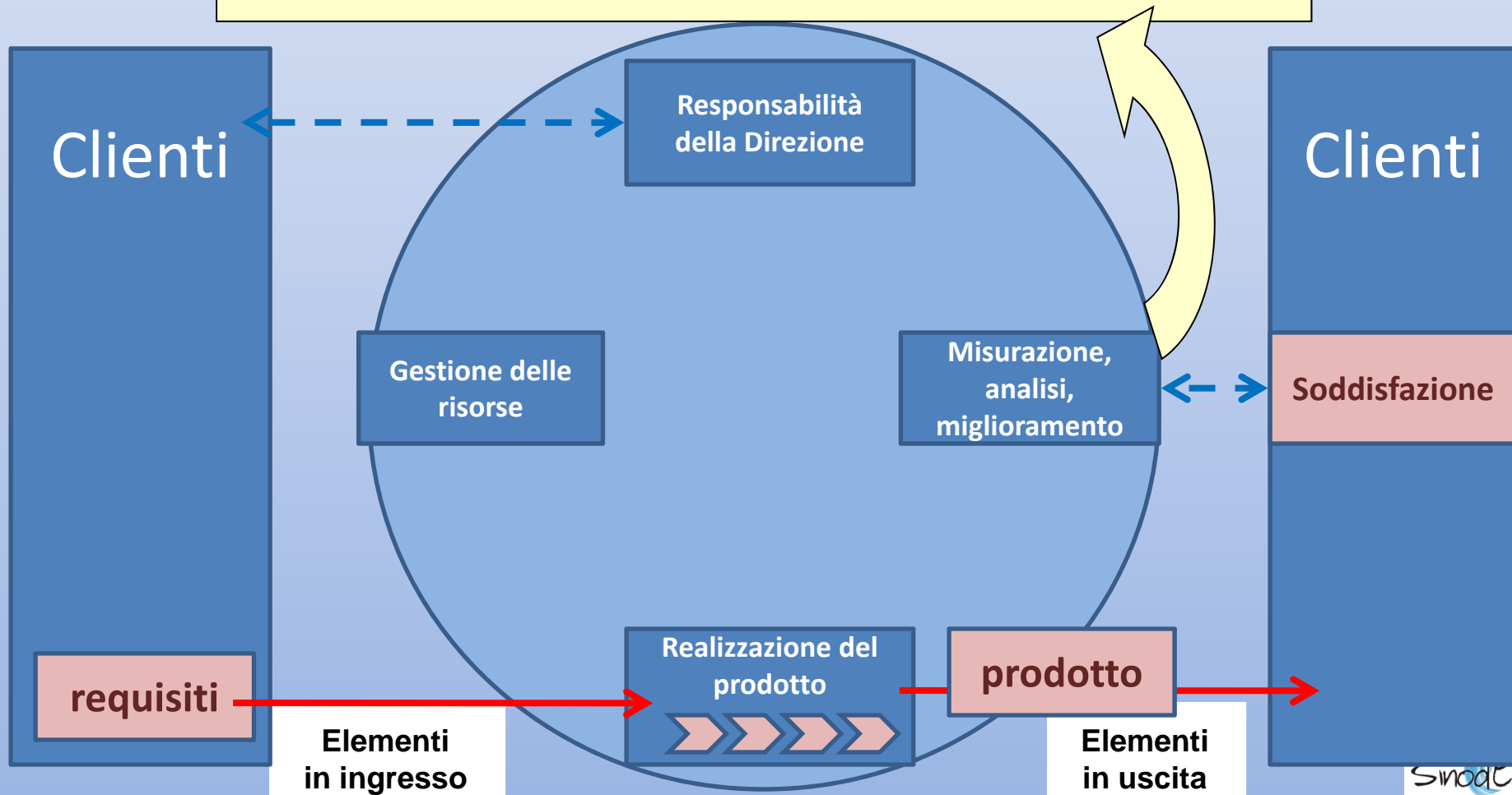
# Criterio 5: Processi

- **5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica**
- **5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente**
- **5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti**

# Modello di un sistema di gestione per la qualità basato sui processi (ISO 9001/2008)

- Legenda
- Attività con valore aggiunto 
- Flusso di informazioni 

**Miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità**



# I risultati

CRITERIO	POSSIBILI ELEMENTI OSSERVABILI
<b>6: Risultati orientati al cittadino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soddisfazione del cittadino / cliente</li> <li>• indicatori di orientamento al cittadino/ cliente</li> </ul>
<b>7: Risultati relativi al personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soddisfazione e della motivazione del personale</li> <li>• indicatori di performance e competenza del personale</li> </ul>
<b>8: Risultati relativi alla società</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse</li> <li>• Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione</li> </ul>
<b>9: Risultati relativi alle performance chiave</b>	<p>1) risultati esterni:            efficacia in termini di capacità di migliorare le condizioni dei beneficiari diretti considerando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[a] output – servizi e prodotti</li> <li>[b] outcome – effetti delle attività primarie dell'organizzazione sui portatori di interesse</li> </ul>
	<p>2) risultati interni:            - funzionamento interno dell'organizzazione e performance finanziaria (efficienza ed economicità).</p>

# Valutazione 1

FASE	Fattori abilitanti	Punteggio
	Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né aneddoti.	0 – 10
PLAN	Un approccio è stato pianificato.	11 – 30
DO	L'approccio è implementato.	31-50
CHECK	L'approccio è rivisto e verificato.	51-70
ACT	L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90
PDCA	Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100

# Valutazione 2

RISULTATI	Punteggio
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0 – 10
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend negativo e/o non riguardano</i> gli obiettivi significativi	11 – 30
I risultati mostrano <i>trend stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti</i>	31-50
I risultati mostrano <i>trend in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti</i>	51-70
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100



# Accreditamento RER; Le dieci aree

FATTORI ABILITANTI

RISULTATI

Leadership  
3. Comunicazione  
trasparenza,  
partecipazione

Personale  
6. Formazione e  
sviluppo risorse  
umane

Politiche e  
Strategie  
1. Politica e  
pianificazione  
strategica

Partnership e  
risorse  
4. Struttura  
5. Attrezzature

Processi

2. Pianificazione  
operativa del  
servizio

7. Sistema  
Informativo

8. Processi e  
procedure  
generali

Su Personale

7. Sistema  
Informativo  
9. Verifica dei  
risultati

cliente/cittadino  
7. Sistema  
Informativo  
9. Verifica dei  
risultati

Per Società  
7. Sistema  
Informativo  
9. Verifica dei  
risultati

Risultati  
relativi alle  
performance  
Chiave

9. Verifica dei  
risultati

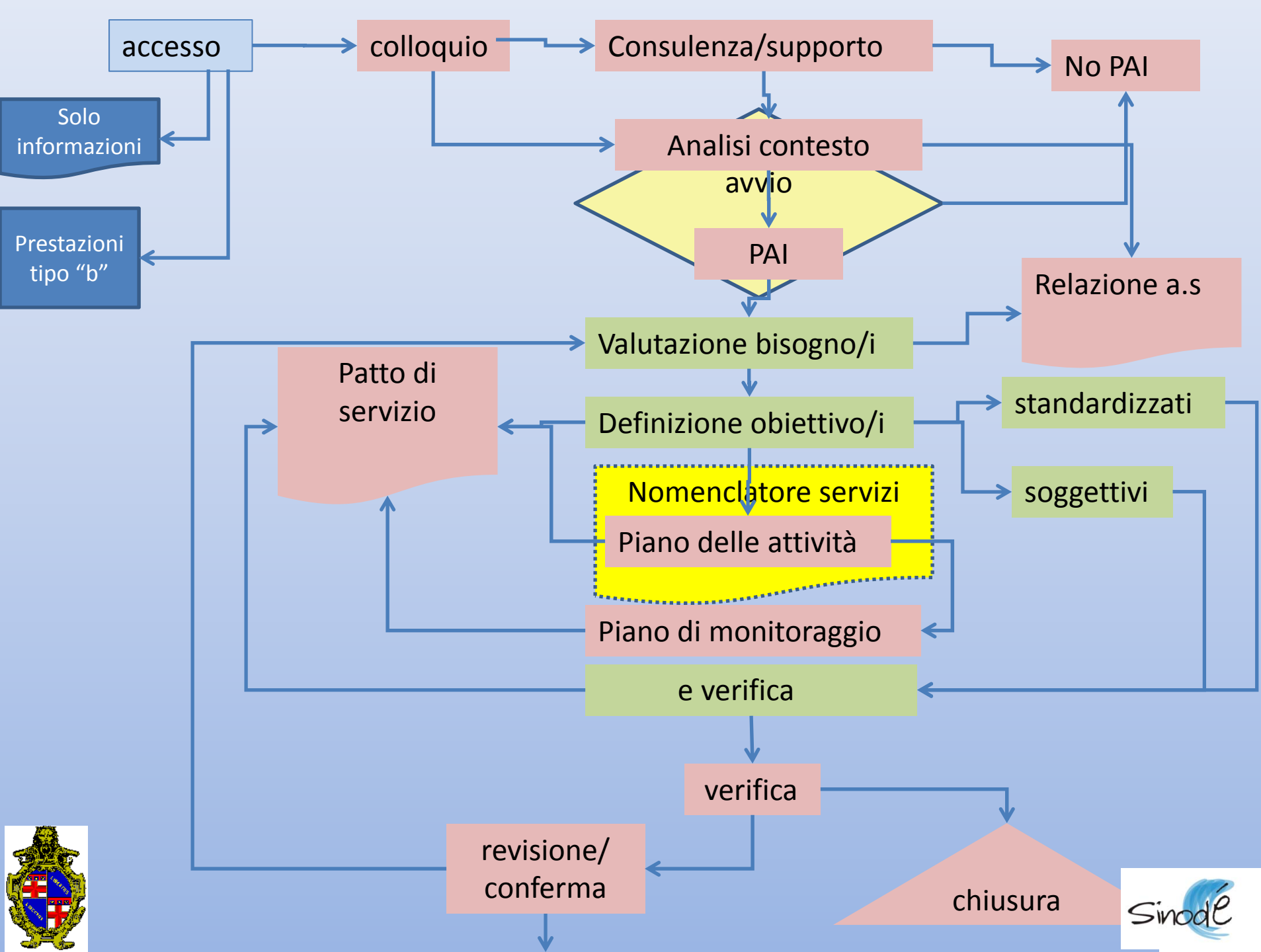
10 Miglioramento

INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO

# Alcuni processi “chiave” micro

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Accesso -&gt;</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ascolto</li><li>• informazione</li><li>• orientamento</li><li>• accesso</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Valutazione-&gt;</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• meri requisiti ,</li><li>• Val. bisogni professionale,</li><li>• Val. bisogni Multiprofessionale</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Presa in carico/ progettazione -&gt;</b></li></ul>	amministrativa, servizio semplice (mono attore), PAI servizio complesso (pluri attore) PAI
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>erogazione -&gt;</b></li></ul>	amministrativa, diretta committenza
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>monitoraggio -&gt;</b></li></ul>	Tempi Attività risorse
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>verifica -&gt;</b></li></ul>	Raggiungimento obiettivi





# 2. La valutazione tecnica

Operatore sportello

Assistente sociale

## Informazioni di base

SCHEMA ACCESSO

DATI ANAGRAFICI

DATI SPECIFICI SUGLI  
STRANIERI

DATI "SANITARI"  
INDIVIDUALI

DISPOSITIVI GIA'  
ATTIVATI

## Analisi contesto

CONDIZIONE ABITATIVA

CONDIZIONE ECONOMICA  
(individuale e di nucleo)

CONDIZIONE LAVORATIVA

RETE FAMILIARE E/O DI  
CONVIVENZA

CONDIZIONE LEGALE  
INDIVIDUALE

DATI SU relazioni sociali

## Valutazione bisogno

BISOGNO DI ABITAZIONE

BISOGNO DI RISORSE  
ECONOMICHE

BISOGNO DI LAVORO

BISOGNO DI PROTEZIONE

BISOGNO DI CURA

BISOGNO DI MANTENIMENTO E/O  
SVILUPPO AUTONOMIA

BISOGNO RELAZIONI FAMILIARI

BISOGNO DI INCLUSIONE SOCIALE

BISOGNO DI MOBILITA'

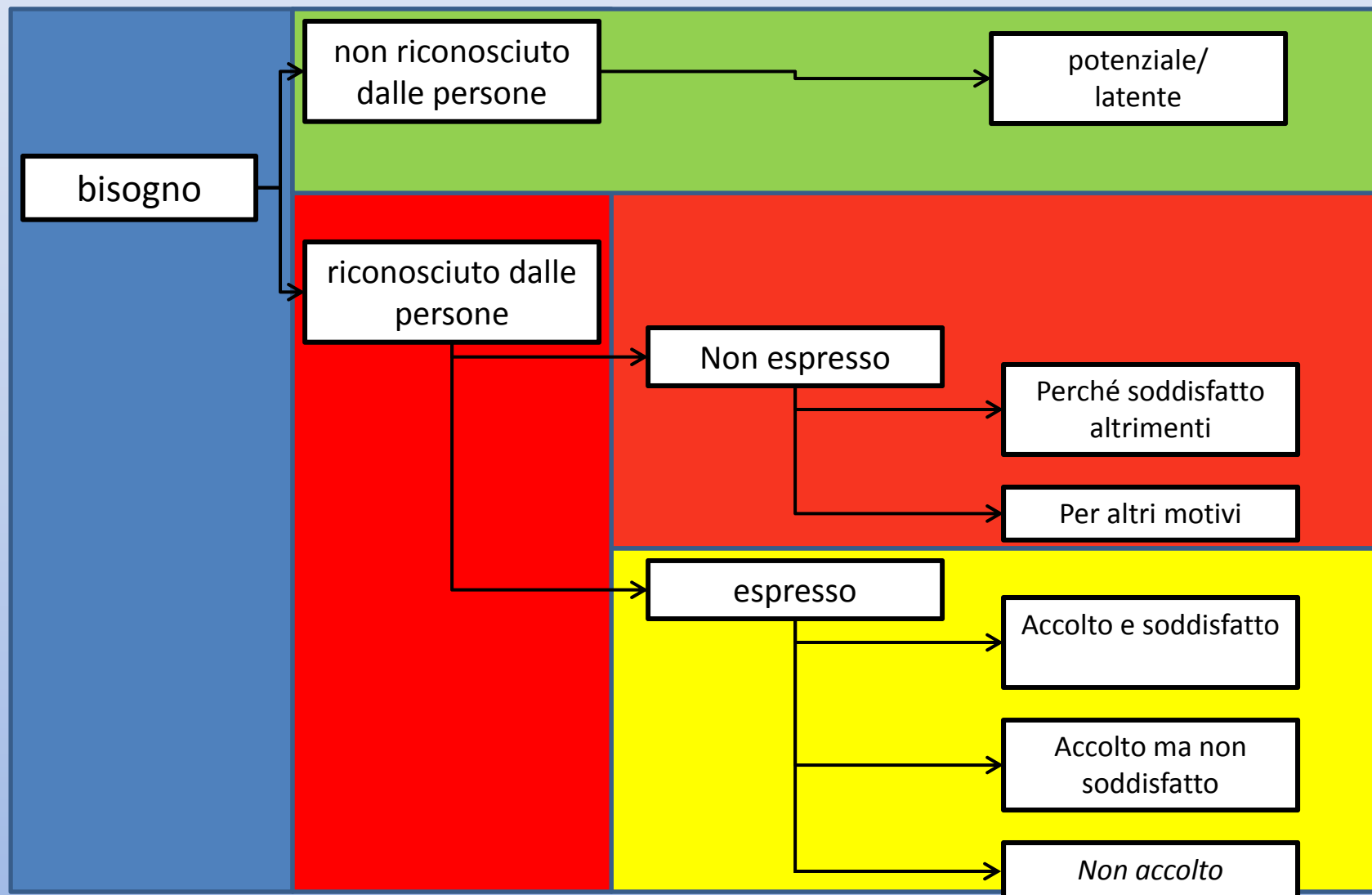
BISOGNO DI INFORMAZIONE E  
ORIENTAMENTO SUI SERVIZI

BISOGNO DI ASCOLTO E  
SOSTEGNO

BISOGNO DEL CARE GIVER



# Le tipologie di bisogno



## La scala di astrazione (definizione degli obiettivi)

**Valutazione di esito**



**Monitoraggio**

- Grazie per l'attenzione
- Complimenti per la pazienza

