

**Lo sviluppo nel servizio sociale
territoriale.
Qualità e innovazione organizzativa**

Bologna, 3 febbraio 2010

Massimo Lazzarotto

Il percorso proposto

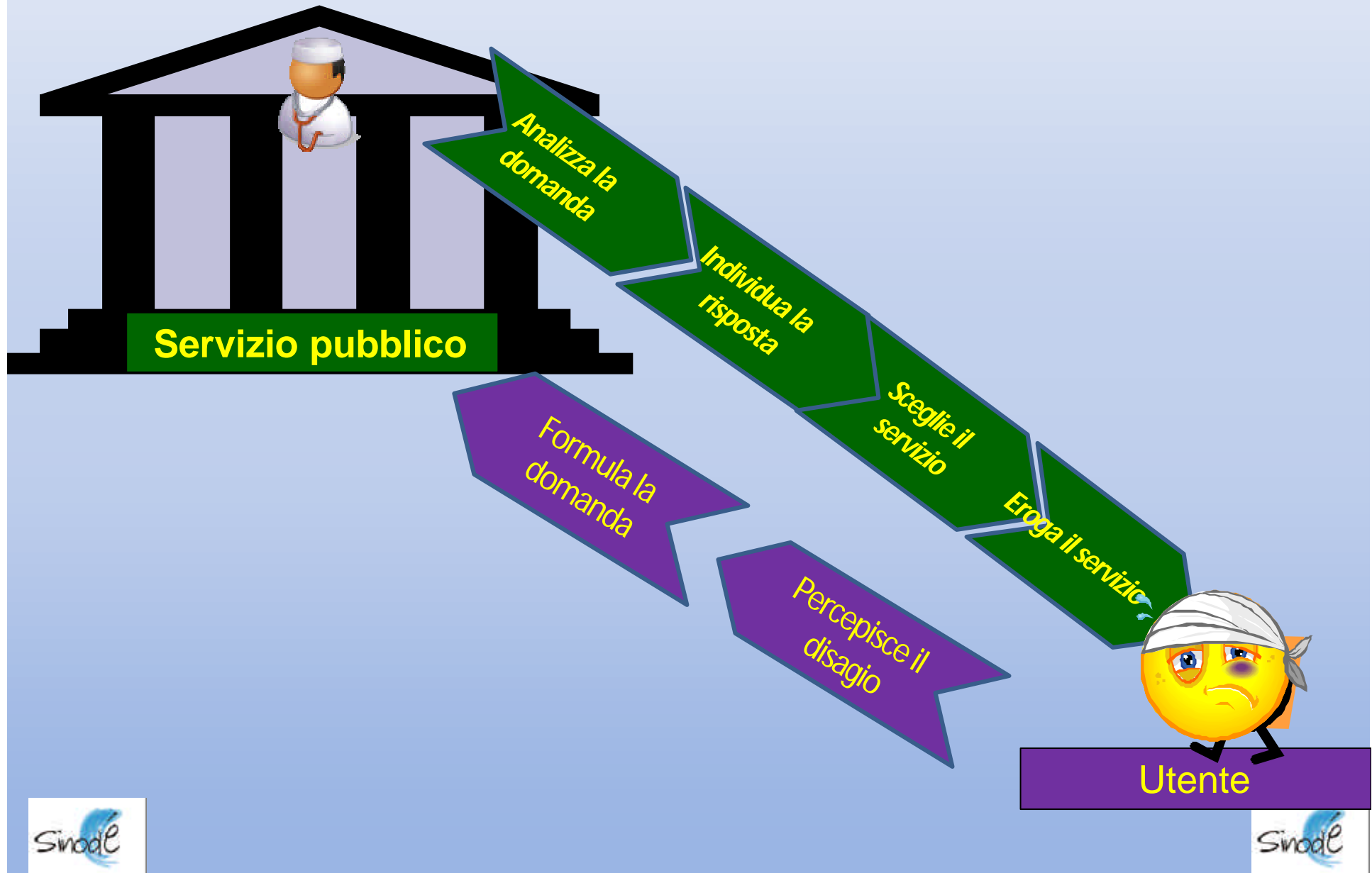
- Evoluzione del sistema di welfare
- La qualità del welfare locale
 - La qualità rispetto a quale mission?
 - La governance della rete
 - Gli attori (caratteristiche e ruoli)
 - Le politiche
 - Estensione della protezione
 - La gestione del servizio
 - Il servizio sociale territoriale
 - » Lo sportello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

I cambiamenti nei sistemi di welfare

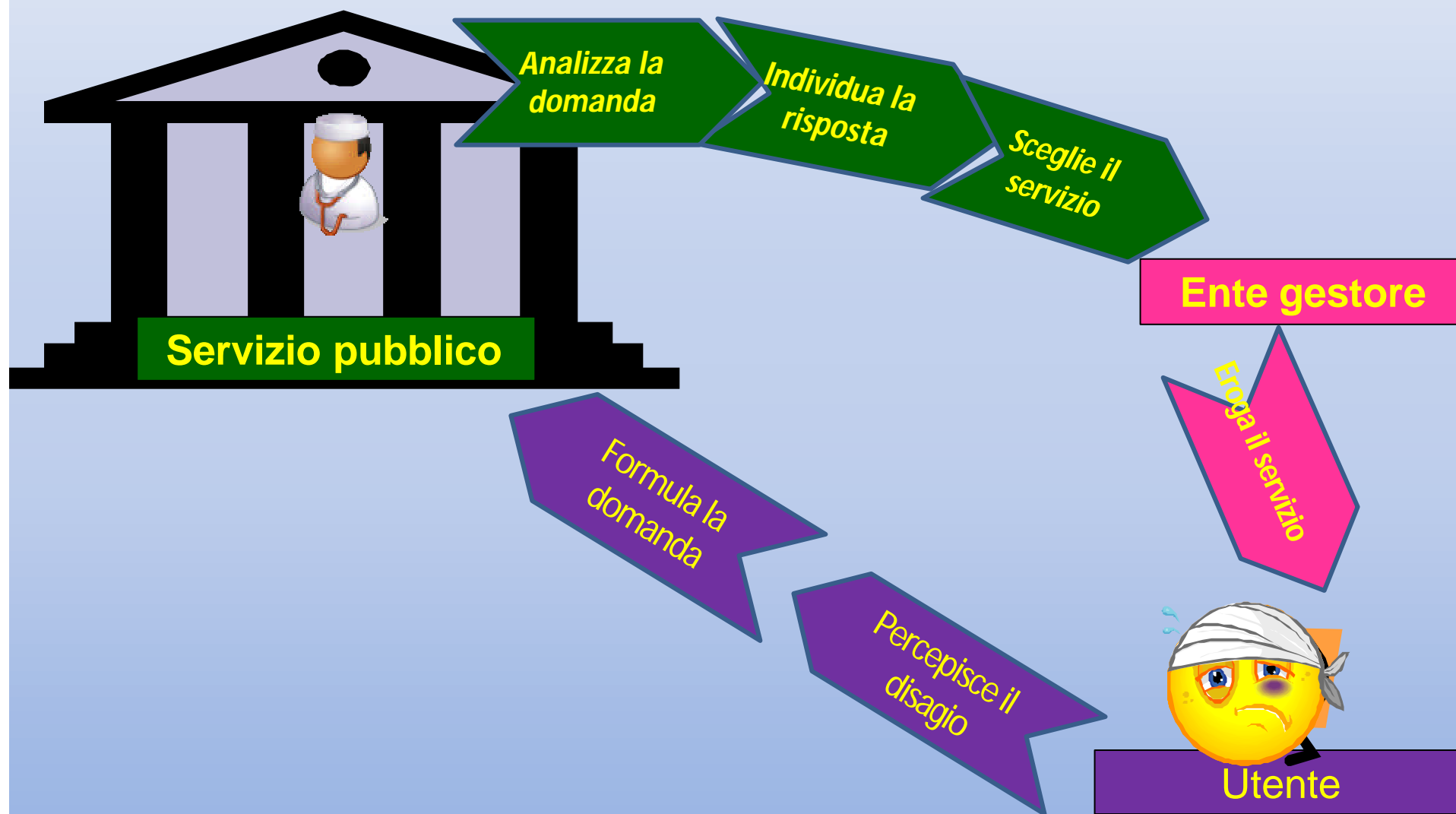
dagli anni '90..



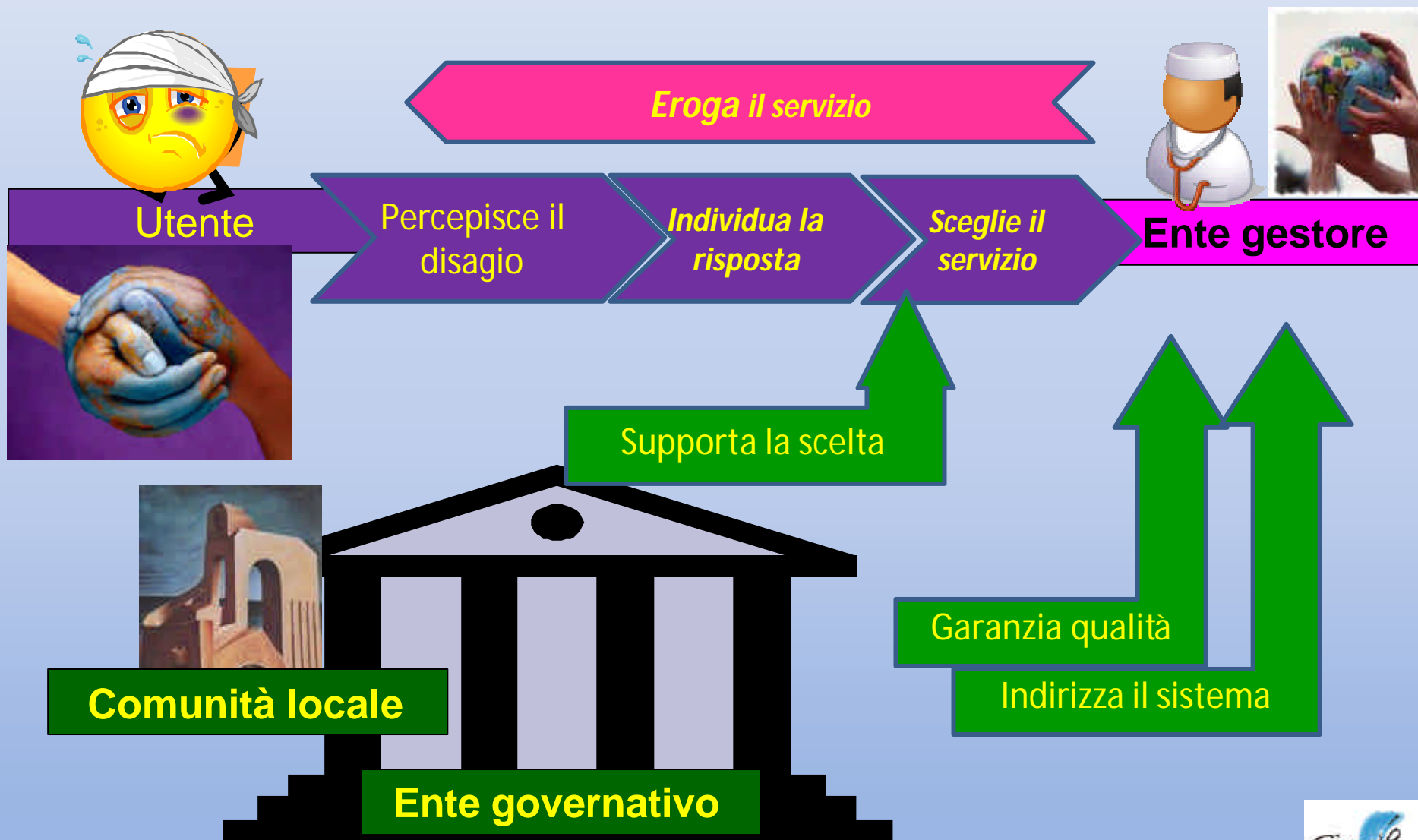
Welfare state - (gestione diretta)



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



QUALITA' PERCEPITA
'00

**QUALITA' TECNICO
PROFESSIONALE**

**CITTADINO
UTENTE**

PROFESSIONISTA

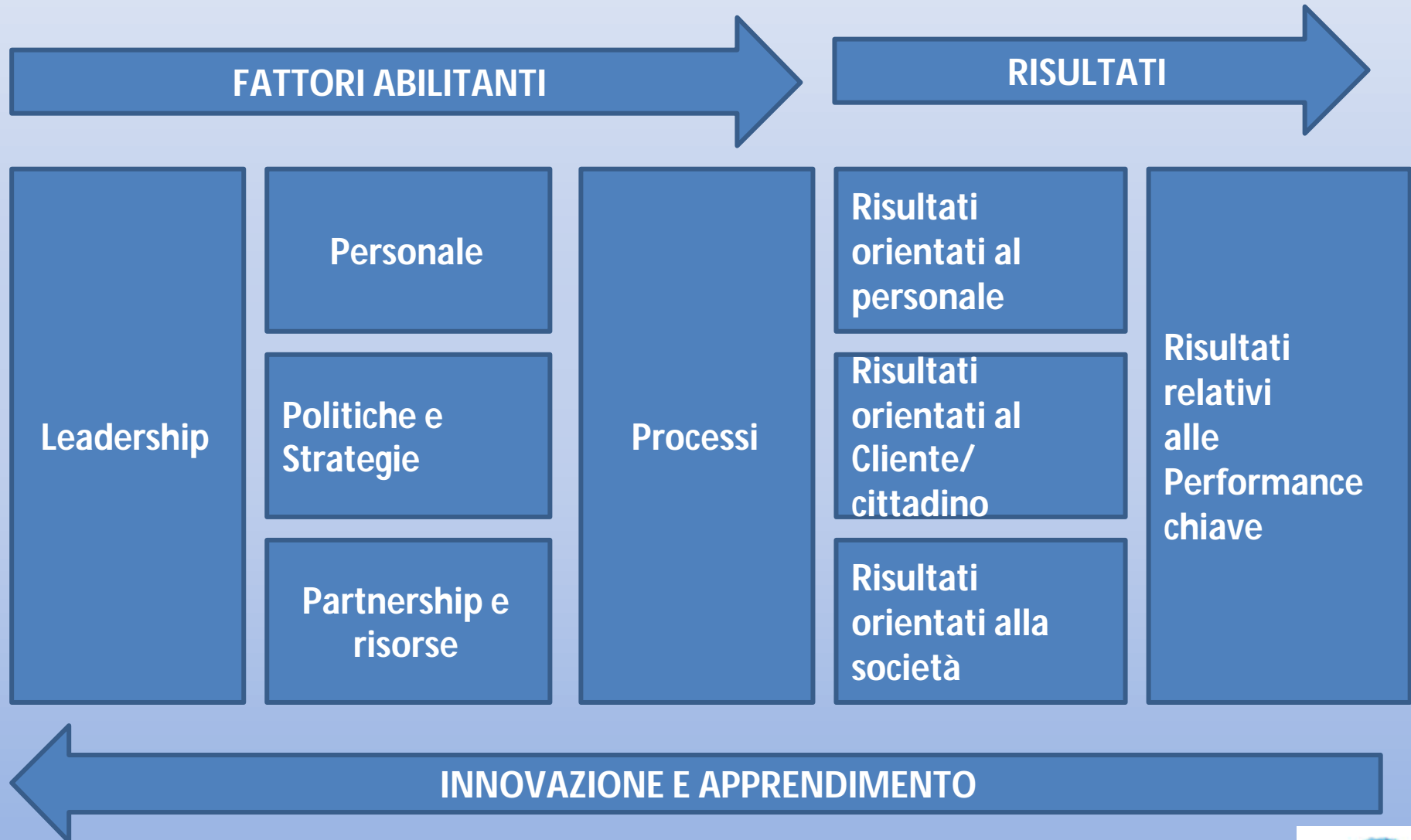
QUALITA' RELAZIONALE

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

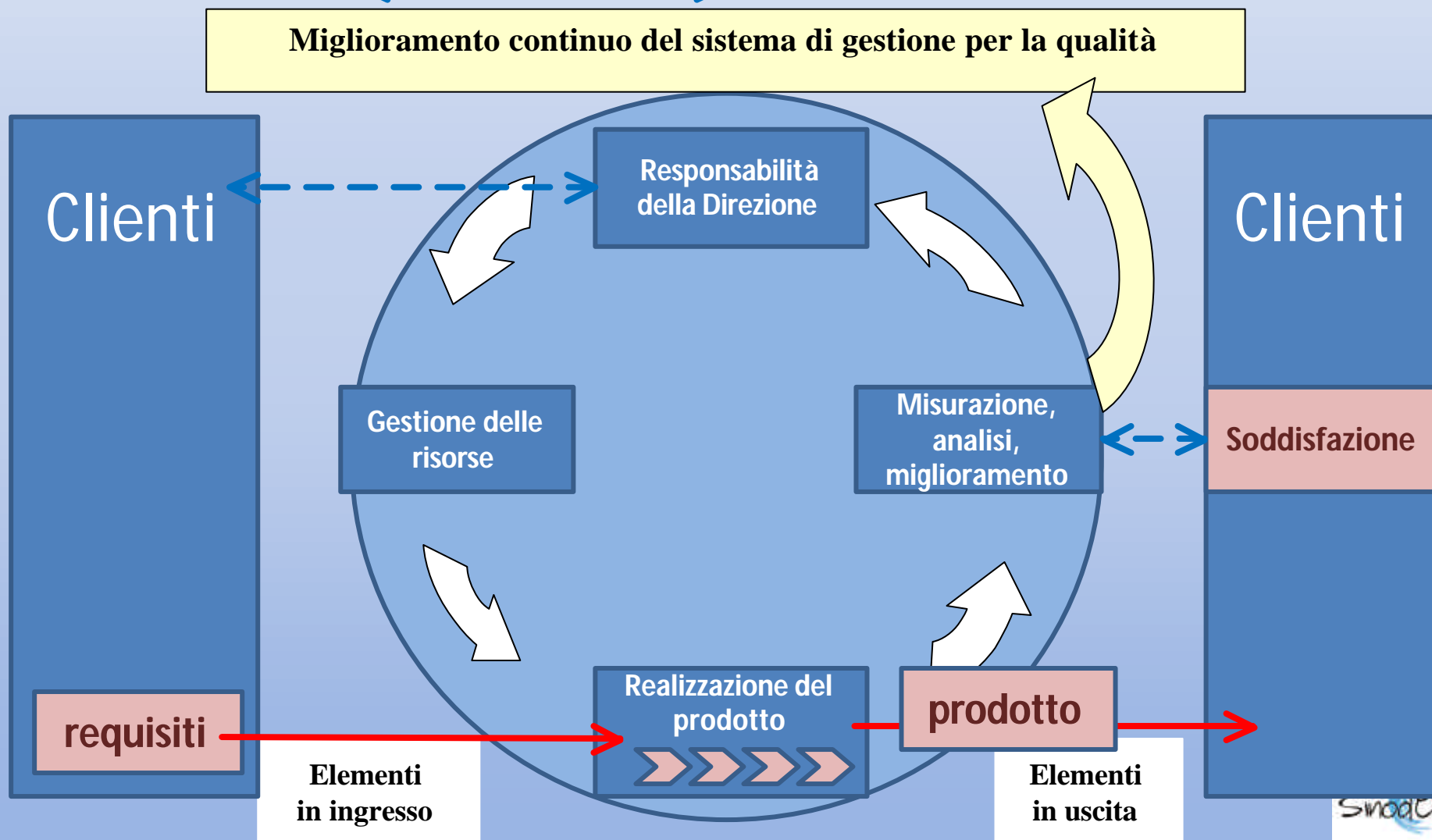
CRITERIO	POSSIBILI ELEMENTI OSSERVABILI
1: Leadership	Sono esplicitati una <i>mission, una vision e dei valori</i>
2: Politiche e strategie	Le politiche e le strategie sono sviluppate e aggiornate tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili
3: Personale	Pianificare, 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
4: Partnership e risorse	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 



I risultati

CRITERIO	POSSIBILI ELEMENTI OSSERVABILI
6: Risultati orientati al cittadino	<ul style="list-style-type: none">• soddisfazione del cittadino / cliente• indicatori di orientamento al cittadino/ cliente
7: Risultati relativi al personale	<ul style="list-style-type: none">• soddisfazione e della motivazione del personale• indicatori di performance e competenza del personale
8: Risultati relativi alla società	<ul style="list-style-type: none">• I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse• Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione
9: Risultati relativi alle performance chiave	<p>1) risultati esterni: efficacia in termini di capacità di migliorare le condizioni dei beneficiari diretti considerando</p> <ul style="list-style-type: none">[a] output – servizi e prodotti[b] outcome – effetti delle attività primarie dell'organizzazione sui portatori di interesse
	<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</i> e/o <i>non riguardano</i> gli obiettivi significativi	11 – 30
I risultati mostrano <i>trend stazionari</i> e/o <i>alcuni obiettivi significativi</i> sono raggiunti	31-50
I risultati mostrano <i>trend in miglioramento</i> e <i>molti obiettivi significativi</i> sono stati raggiunti	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

- **Accesso ->**

- ascolto
- informazione
- orientamento
- accesso

- **Valutazione ->**

- meri requisiti ,
- Val. bisogni professionale,
- Val. bisogni Multiprofessionale

- **Presa in carico/ progettazione ->**

amministrativa,
servizio semplice (mono attore), PAI
servizio complesso (pluri attore) PAI

- **erogazione ->**

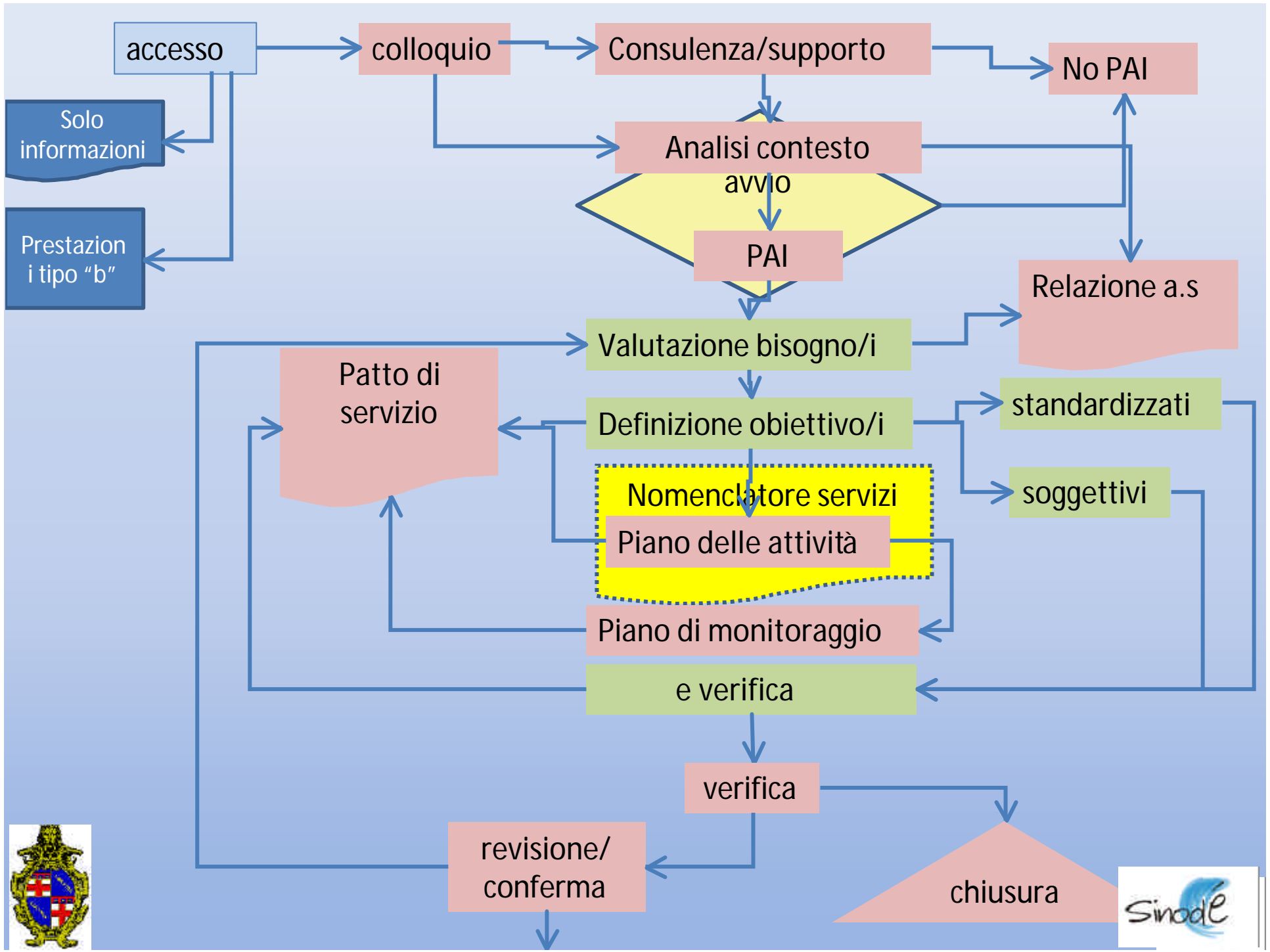
amministrativa,
diretta
committenza

- **monitoraggio ->**

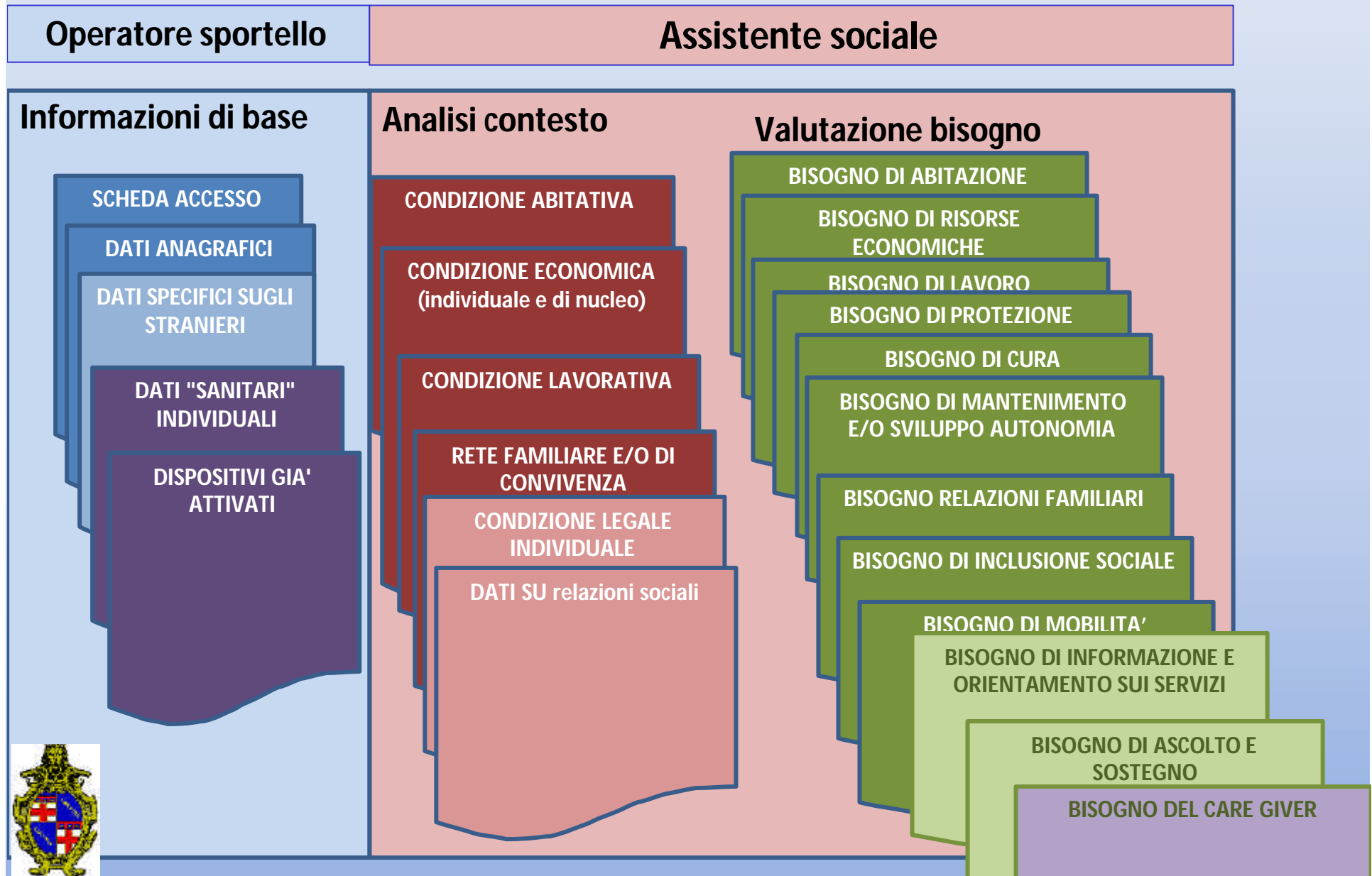
Tempi
Attività
risorse

- **verifica ->**

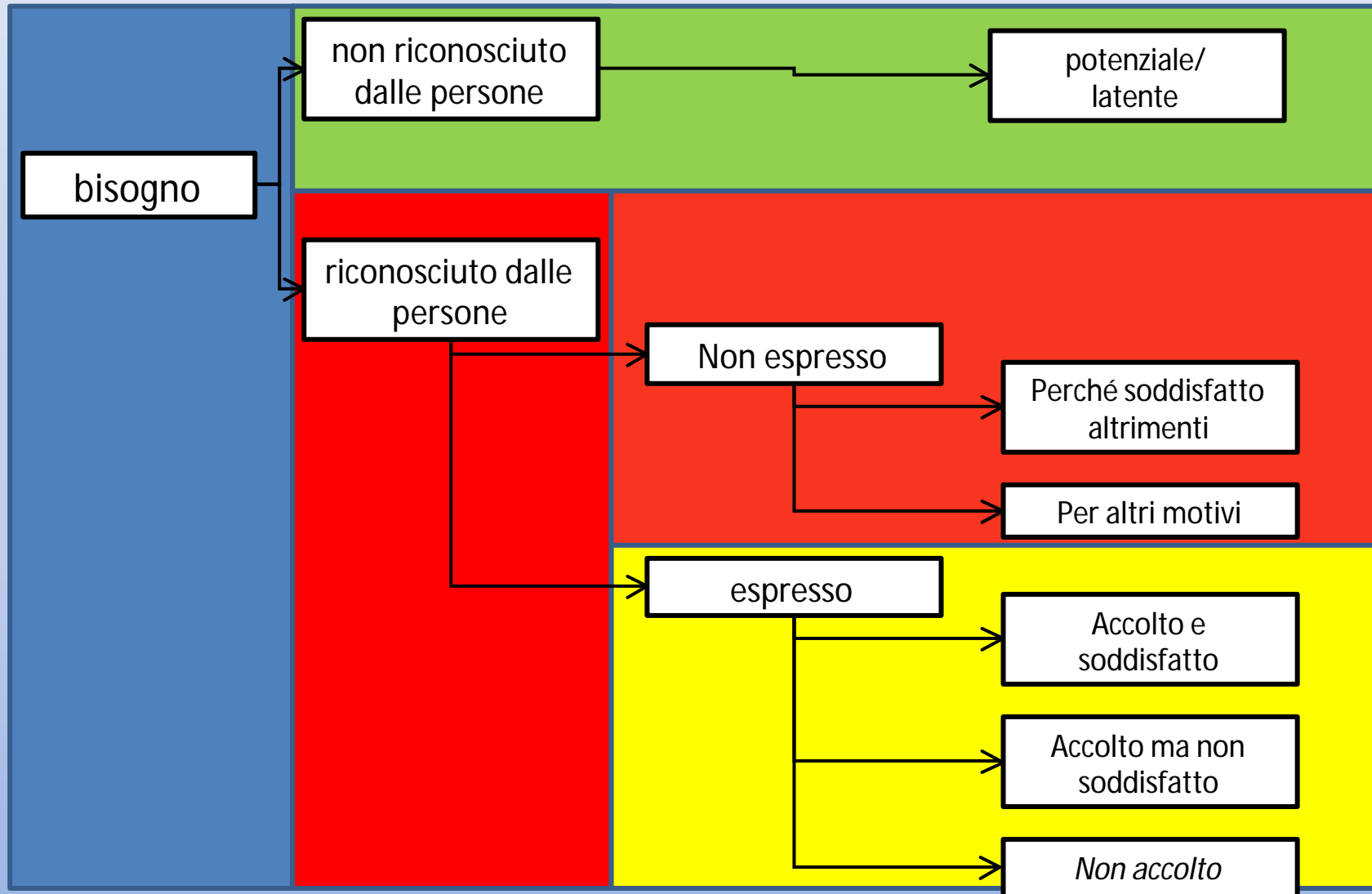
Raggiungimento obiettivi



2. La valutazione tecnica



Le tipologie di bisogno



La scala di astrazione (definizione degli obiettivi)

Valutazione di esito



Monitoraggio

- Grazie per l'attenzione
- Complimenti per la pazienza

