

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi
del Servizio**

**Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza
Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare
2012**

Indice

| | |
|--|-----------|
| Rendicontazione | 3 |
| 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2012 | 3 |
| 2. Rendicontazione reclami 2012 | 10 |
| Nessun reclamo è stato presentato al servizio nel corso dell'anno 2012..... | 10 |
| 3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012..... | 10 |
| Aggiornamento..... | 11 |
| 1. Aggiornamento testo..... | 11 |
| 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi | 11 |
| 3. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 | 11 |
| 4. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2013 : | 12 |

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2012

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI | STANDARD | RISULTATI OTTENUTI |
|----------------------------|--|---------------------------|--|
| Accessibilità | n. appuntamenti fissati nella fascia oraria 17.00-19.30 sul totale appuntamenti richiesti nella stessa fascia oraria | maggiore o uguale al 97% | 167/167 liv raggiungimento std pari al 100% |
| Accessibilità | n. di nuove famiglie affidatarie seguite da team di operatori più vicini territorialmente, sul totale nuove famiglie affidatarie | uguale o > dell'95% | 114/119 liv raggiungimento std pari al 96% |
| | | | |
| Affidabilità | Intervallo di tempo tra data ricezione domanda e data di risposta | entro 4 giorni lavorativi | 36/38 liv raggiungimento std pari al 95% |
| Affidabilità | n. famiglie affidatarie seguite dallo stesso team di operatori sul totale di affidi in atto | uguale o maggiore del 95% | 137/137 liv raggiungimento std pari al 100% |

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

| | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| Affidabilità | n. progetti di lavoro concordati con la famiglia affidataria, sul totale affidi eterofamiliari avviati | uguale o maggiore del 98% | 19/19 liv raggiungimento std pari al 100% |
| Affidabilità | n. incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria, sul totale colloqui-incontri programmati | offerta di almeno 6 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate | 63/63 liv raggiungimento std al 100% |
| | | | |
| Tempestività | ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta | entro 10 giorni | 20/20 liv raggiungimento std pari al 100% |
| | | | |
| Organizzazione | n. opportunità offerte ad ogni famiglia idonea sul totale delle famiglie idonee | offerta di almeno 5 opportunità/anno (formativa e non) ad ogni famiglia idonea | 21/21 liv raggiungimento std pari al 100% |

Tutti gli standard previsti nella CdS sono stati rispettati e alcuni casi anche superati in positivo.

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2012

In seguito ad una più ampia osservazione delle caratteristiche generali degli attuali affidatari e, nello specifico, dei bisogni di accompagnamento e sostegno da loro espressi nel corso dell'esperienza 2011, nell'anno 2012, come previsto nella RAM 2011, si è introdotta una modifica nell'organizzazione del Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (da qui in poi indicato come CASF).

Il cambiamento organizzativo realizzato ha:

- 1.** maggiormente distinto i tempi e i metodi utilizzati dal CASF nell'accompagnamento degli affidatari alla partnership con i servizi sociali territoriali di tutela e protezione da quelli utilizzati nel sostegno alla funzione affidataria;
- 2.** articolato il sostegno alla funzione affidataria in tre dispositivi tra loro diversi:
 - un dispositivo gruppale per favorire l'esperienza di scambio, confronto e mutuo aiuto;
 - un dispositivo di colloquio individuale/di coppia da utilizzare nei momenti critici del processo di affido e/o della relazione con il minore;
 - alcuni percorsi di incontro sui temi della relazione educativa con il minore aperti a tutti gli affidatari attivi ed in attesa.

In riferimento ai cambiamenti avviati, nel mese di novembre 2012, il Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza ha svolto un'indagine di customer per conoscere le opinioni degli affidatari direttamente coinvolti nel cambiamento, elaborando quindi un nuovo strumento di customer da somministrare a tutti gli affidatari etero familiari con affidi in corso.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Strumento:

Indagine "quantitativa" attraverso la somministrazione di un questionario da parte degli operatori del CASF.

Campione:

L'universo dell'indagine è composto da 32 nuclei familiari, ovvero tutti coloro che nel corso del 2012 sono stati coinvolti in un progetto di affido etero familiare. I questionari somministrati sono stati 32 e quelli raccolti 30.

L'universo di indagine è formato da 8 maschi e 22 femmine. Di questi, 23 sono coniugati/conviventi, 5 single, 1 separato e 1 vedovo; l'età media degli intervistati è di 49 anni.

Di questi, 15 hanno conseguito il diploma di scuola media superiore, 12 hanno conseguito una laurea e 3 hanno un diploma di scuola media inferiore. La maggior parte del campione, 17 unità, è impiegato nel settore terziario, 8 sono liberi professionisti, 1 casalinga, 4 pensionati.

I risultati dell'indagine sono i seguenti:

Giudizio medio complessivo sul servizio

In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), la media statistica del giudizio complessivo sul servizio è 7 mentre la *moda*, ovvero il dato statisticamente più frequente, è 8.

Punti di Forza

1. Il 100% degli intervistati riferisce di essere stato informato, in generale, circa la nuova modalità di accompagnamento e sostegno alla funzione affidataria avviata dal CASF nel 2012, a fronte di un esito atteso del 95%.

2. Il 67% del campione intervistato dichiara di aver usufruito dei colloqui di approfondimento con lo psicologo su situazioni difficili o critiche. Del 33% che non ne ha usufruito, si evidenzia però che il 70% dichiara di non averlo fatto pur avendo

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

conoscenza dell'esistenza di questa opportunità. Questa dichiarazione del 70% dei non fruitori di essere stato informato dell'opportunità, evidenzia come si sia a buon punto relativamente alla comprensione, da parte dei potenziali fruitori, del cambiamento di offerta realizzato.

3. L'80% del campione intervistato ha dichiarato di aver partecipato ai Gruppi di Lavoro con operatori degli altri servizi. Va sottolineata la significatività di questo dato perchè consolida, e soprattutto valida, la scelta fatta dal CASF di accompagnare la famiglia affidataria a diventare, nei progetti di affido, sempre di più e a tutti gli effetti, partner dei servizi sociali di tutela e protezione.

Punti critici

1. In riferimento al 100% degli intervistati che dichiara di essere stato informato in generale sulla nuova modalità di accompagnamento e sostegno alla funzione affidataria, nelle diverse possibilità di risposta emerge un significativo 13% di intervistati che dichiara che le informazioni ricevute sono sembrate loro poco o per nulla soddisfacenti.

2. Rispetto ai percorsi di approfondimento con lo psicologo su situazioni difficili o critiche, il 30% del 33% del campione che non ha usufruito di questi percorsi, dichiara di non averlo fatto perché, pur avendo conoscenza del cambiamento avvenuto, non sapeva di poterne chiedere la fruizione.

3. La partecipazione ai gruppi tematici, dove si affrontano i temi legati ai problemi e alle difficoltà quotidiane che si incontrano nell'educare i bambini e i ragazzi, risulta essere pari al solo 57% degli intervistati su un esito atteso del 70%.

Iniziative di miglioramento da attivare

In seguito all'analisi dei dati raccolti in riferimento agli esiti attesi, incrociata con le riflessioni e i commenti offerti dagli intervistati in momenti di lavoro diversi dalla somministrazione del questionario di customer, ci si propone di attivare le seguenti iniziative di miglioramento:

1. Rispetto alla conoscenza della modalità organizzativa assunta dal servizio per l'accompagnamento e il sostegno alla funzione affidataria, ci si prefigge di ridurre al

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

5% la percentuale degli intervistati che dichiara che le informazioni ricevute sono sembrate poco o per nulla soddisfacenti, attraverso il:

- a. migliorare la comunicazione sull'organizzazione del servizio in tutte e tre le fasi del processo formativo (formazione iniziale, valutazione, attesa) realizzando specifici e successivi momenti di approfondimento;
- b. perfezionare sia sul piano della comunicazione che su quello della comprensione e partecipazione attiva, il "contratto" iniziale che viene co-costruito con gli affidatari, inserendo nell'impegno che ciascun affidatario sottoscrive all'avvio di un affido familiare, uno specifico riferimento alla partecipazione ai dispositivi gruppali;

2. Rispetto alla conoscenza del dispositivo di colloquio individuale di approfondimento psicologico su situazioni difficili o critiche, ci si propone di portare al 100% la percentuale degli affidatari che ritengono di essere stati informati sull'opportunità offerta, attraverso una maggior personalizzazione della comunicazione che si instaura con ciascun affidatario durante l'accompagnamento all'esperienza di affido;

3. Rispetto alla partecipazione degli affidatari agli incontri tematici dove si affrontano i temi legati ai problemi e alle difficoltà quotidiane che si incontrano nell'educare i bambini e i ragazzi, ci si prefigge, per il 2013, di raggiungere una percentuale di presenze pari almeno al 70% degli affidatari con affidi in corso, andando ad implementare la sensibilizzazione degli affidatari con specifici momenti informativi da realizzare nei colloqui di accompagnamento dal momento di avvio dell'affido e poi, costantemente, durante tutta la durata dello stesso.

Questionario 2012

| Domande | Giudizio medio |
|--|--|
| <i>Sezione 1:</i> Riorganizzazione del servizio E' stato informato/a della nuova modalità di accompagnamento e sostegno alla funzione affidataria avviata dal CASF da settembre 2011, | Il 100% degli intervistati ha affermato di essere stato informato, in generale, del cambiamento. Le informazioni su tale cambiamento sono sembrate "abbastanza soddisfacenti" e "molto soddisfacenti" per l'87% mentre per il 13% degli |

Rapporto RAM – rev 1 del 9.01.2012

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

| | |
|---|--|
| <p>che prevede gruppi di sostegno e percorsi di approfondimento in caso di criticità?</p> | <p>intervistati sono state poco o per nulla soddisfacenti.</p> |
| <p><i>Sezione 2:</i> Gruppi di sostegno Ritenete utile incontrarVi in gruppo con altre famiglie affidatarie?</p> | <p>I gruppi di sostegno vengono considerati utili dall'80% degli intervistati, pari a 24 persone su 30. La motivazione che viene portata dalla maggioranza di coloro che hanno quest'opinione è <i>"che c'è maggior scambio"</i> (18 risposte). Seguono con 13 risposte <i>"la possibilità di raccogliere validi suggerimenti"</i> e con 11 risposte <i>"l'opportunità di conoscere altre storie"</i>. 3 persone dichiarano di preferire il rapporto individuale con l'operatore di riferimento.</p> |
| <p><i>Sezione 3:</i> Percorsi di approfondimento Ha mai usufruito dei colloqui di approfondimento con lo psicologo su situazioni difficili o critiche?</p> | <p>Il 67% del campione ne ha usufruito e sembra averne ricavato un' impressione positiva portando a 7 la media del giudizio e a 8 la moda. Il 33% degli intervistati invece non ha mai usufruito di questa offerta: il 50% perché <i>"non ha ritenuto opportuno chiederli"</i> ; il 30% perché <i>"pur conoscendo il cambiamento in generale non sapeva di poter chiedere questo dispositivo"</i> ; il 20% perché <i>"non gli sono mai stati proposti in quanto non necessari"</i>.</p> |
| <p><i>Sezione 4:</i> Incontri tematici Ha mai partecipato ai gruppi tematici dove si affrontano i temi</p> | <p>Il 57% del campione ne ha usufruito portando a 6,5 la media del giudizio e a 8 la moda.</p> |

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

| | |
|--|--|
| legati ai problemi e alle difficoltà quotidiane che si incontrano nell'educare i bambini e i ragazzi? | |
| <i>Sezione 5:</i> Accompagnamento Ha mai partecipato ai Gruppi di Lavoro con operatori degli altri Servizi? | L'80% delle persone ha dichiarato di avervi partecipato. Di questi, il 79% dichiara che le loro osservazioni sono state molto o abbastanza accolte e utilizzate dagli operatori. |
| <i>Sezione 6:</i> Giudizio complessivo Quanto è rimasto/a soddisfatto/a dell'esperienza complessivamente effettuata nell'ambito del Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare: Le chiediamo di esprimere il suo gradimento in una scala da 1 a 10. | La media del giudizio assegnato è 7. La <i>moda</i> , ovvero il dato statisticamente più frequente, è 8. |

2. Rendicontazione reclami 2012

Nessun reclamo è stato presentato al servizio nel corso dell'anno 2012.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Nel progetto di miglioramento previsto nella RAM 2011 per il 2012, ci si era prefissati di migliorare la comunicazione agli affidatari relativamente all'importanza di partecipare al gruppo dell'attesa al fine ridurre al 2% la percentuale di coloro che, una volta concluso il percorso di conoscenza/valutazione, non ritenevano utile, in attesa di avviare un affido, partecipare al gruppo. Detto obiettivo di riduzione è stato pienamente conseguito attraverso un'azione informativa puntuale e specifica realizzata sia durante la formazione iniziale, che durante il percorso di conoscenza/valutazione.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Gli aggiornamenti di testo, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono ecc. avvengono continuamente durante l'anno con l'aggiornamento automatico della Carta del servizio

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Per l'anno 2013, anche a fronte del consistente cambiamento attuato nel 2012, non si ritiene opportuno modificare alcuna modalità di erogazione del servizio, ma solo implementare le offerte di incontro, previste per gli affidatari, nella nuova organizzazione.

3. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

In riferimento all'implementazione, nel corso del 2013, di alcune offerte di incontro per gli affidatari, si può aumentare da 6 a 9 il numero di incontri/colloqui offerti ad ogni famiglia con affidamento eterofamiliare in corso.

| | Indicatore 2012 | Std 2012 | Std 2013 |
|---------------------|---|--|---|
| Affidabilità | n. incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria, sul totale colloqui-incontri programmati | offerta di almeno 6 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate | offerta di almeno 9 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate |

4. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2013 :

Si ritiene di dover eliminare il seguente indicatore:

| | | |
|----------------------|--|---------------------|
| Accessibilità | n. di nuove famiglie affidatarie seguite da team di operatori più vicini territorialmente, sul totale nuove famiglie affidatarie | uguale o > dell'95% |
|----------------------|--|---------------------|

per la seguente motivazione:

in base alla riorganizzazione del servizio realizzata nel 2012, e a seguito di una riformulazione delle risorse a disposizione, non esiste più un team di operatori specifico per il centro storico-isole-estuario ed uno per la terraferma. Attualmente vi è un'unica équipe di lavoro che, per meglio rispondere alle eventuali difficoltà di spostamento di alcuni affidatari, utilizza una sede della Municipalità di Venezia.