

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza
2014**

Indice

Rendicontazione

- 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2014.....3
- 2 Rendicontazione reclami5
- 3. Rendicontazione progetti di miglioramento 20145

Aggiornamento

- 1. Aggiornamento testo6
- 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi7

Miglioramento

- 1. Progetti di miglioramento in programmazione per il 20156
- 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 20157

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2014

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%	109/109 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta	Entro 4 giorni lavorativi	77/77 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità	n° famiglie affidatarie seguite dallo stesso team di operatori sul totale di affidi in atto	Uguale o maggiore del 95%	85/85 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità	n° progetti di lavoro concordati con la famiglia affidataria, sul totale affidi eterofamiliari avviati	Uguale o maggiore del 98%	22/22 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità	n° incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria, sul totale colloqui-incontri programmati	Offerta di almeno 9 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate	78/78 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Tempestività	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	entro 10 giorni	14/14 livello di raggiungimento standard 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	17/17 livello di raggiungimento standard pari al 100%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Tutti gli standard previsti nella CdS sono stati rispettati e in alcuni casi anche superati in positivo. Il 100% dei risultati è stato raggiunto attraverso alcune azioni di miglioramento che possono essere ricondotte alla garanzia della presenza flessibile degli operatori dal lunedì pomeriggio al venerdì pomeriggio che permette inoltre una risposta tempestiva alle richieste telefoniche e pertanto uno standard rispettato se non superato in positivo rispetto l'intervallo di tempo tra data ricezione e di risposta alle varie richieste. Per lo stesso motivo anche la tempestività di ottenere un colloquio entro 10 giorni viene garantita al 100%.

E' stata mantenuta inoltre la continuità delle relazioni tra famiglia affidataria e team di operatori per garantire la riuscita dei complessi progetti di affidamento familiare mantenendo il raggiungimento dello standard al 100%. Ciò è stato garantito grazie alla presenza di due assistenti sociali a tempo indeterminato e pieno, una assistente sociale a 30 ore e indeterminato, tre psicologi a contratto di consulenza e un'assistente sociale a tempo determinato.

La completa adesione delle famiglie affidatarie al progetto di affido mantiene il livello standard pari al 100% perché i progetti non possono prescindere dall'essere concordati fin dalle fasi iniziali con le famiglie affidatarie.

Il raggiungimento dello standard per quel che concerne l'offerta degli incontri deriva dal fatto che il CASF propone un pacchetto di incontri di accompagnamento e sostegno alle famiglie affidatarie non solo individuali ma anche gruppalì. Agli affidi eterofamiliari che si sono conclusi in corso d'anno è stata garantita un'offerta proporzionale alla durata dell'affido.

2. Rendicontazione reclami 2014

Nessun reclamo è stato presentato al servizio nel corso dell'anno 2014.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Pur non avendo previsto progetti di miglioramento nella Ram del 2013, durante il corso dell'anno:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

3.1 il CASF a partire da ottobre 2014 ha attivato un dispositivo con l'obiettivo di promuovere un senso di appartenenza per meglio sviluppare la funzione di genitorialità sociale necessaria per i progetti di affidamento.

Per favorire la partecipazione in particolare delle famiglie impegnate con un affidamento diurno, il CASF ha predisposto uno spazio-gioco creativo pensato per i minori in affidamento e anche per i figli naturali.

3.2 il CASF ha differenziato la funzione di accompagnamento al progetto da quella di sostegno psico-sociale. La prima funzione è in capo all'operatore sociale, mentre la seconda è a carico dei consulenti psicologi.

Nelle fasi di avvio, conclusione e nei momenti critici, le famiglie sono seguite per un ciclo di tre incontri dal consulente incaricato.

3.3 il CASF ha rivisto il momento di incontro con gli affidatari nel quale viene da loro sottoscritto il documento di impegno/contratto, offrendo loro sia un tempo più comodo per esprimere le proprie opinioni e di comprenderne i termini, sia fornendo copia del nuovo regolamento dell'affidamento familiare, così da rendere il più trasparente possibile impegni e attese reciproche.

3.4 il CASF, attraverso il confronto con l'equipe minori stranieri non residenti, ha differenziato maggiormente i ruoli e le funzioni: il CASF si occupa della valutazione, dell'accompagnamento e del sostegno degli affidatari, l'equipe minori stranieri non residenti ha il compito di cura e protezione dei minori e ascolto degli stessi.

3.5 il CASF ha ridotto i tempi medi di valutazione dell'idoneità delle famiglie disponibili all'affidamento di minori stranieri non accompagnati legati da vincolo di parentela (obiettivo Peg 2014) passando da 8 a sei settimane, migliorando la qualità del servizio offerto al minore straniero non accompagnato. L'obiettivo, attraverso una rapida formalizzazione del suo inserimento in famiglia, è quello di accelerare e migliorare il percorso di integrazione nella città.

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 pubblicata sul sito dell'Ente.

.2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015

Nel 2015 verrà predisposta una nuova indagine di Customer per sondare la soddisfazione degli affidatari con affidamento eterofamiliare in merito alla funzione di affiancamento che il Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare svolge nei loro confronti all'interno dei gruppi di lavoro con i servizi territoriali, dove gli affidatari sono presenti come partner nella gestione del progetto educativo individuale del minore (PEI). Gli esiti di questa nuova indagine permetteranno di definire i progetti di miglioramento per l'anno 2016.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015

La rendicontazione ha permesso di apportare i seguenti aggiornamenti:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
Affidabilità	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta	Entro 4 giorni lavorativi	invariato	3 giorni per la risposta

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

In considerazione del pieno raggiungimento dello standard si propone di modificare lo standard *a entro 3 giorni*.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO O STANDARD
Affidabilità	n° progetti di lavoro concordati con la famiglia affidataria, sul totale affidi eterofamiliari avviati	Uguale o maggiore del 98%		eliminare

il CASF ritiene possa essere utile *eliminare questo indicatore* di affidabilità essendo diventata condizione essenziale per l'avvio di un affido, concordare il progetto con le famiglie affidatarie fin dalle fasi iniziali.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
Affidabilità	n° incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria, sul totale colloqui- incontri programmati	Offerta di almeno 9 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate	n° incontri e/o colloqui offerti da ogni famiglia affidataria ed idonea, sul totale colloqui- incontri programmati	Offerta di almeno 9 incontri (per affidi etero familiari e famiglie idonee) di 5 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate

In considerazione al raggiungimento minimo dell'offerta di almeno nove incontri previsti per gli affidi eterofamiliari e tre incontri per gli affidi parentali, il CASF propone di aumentare il numero dell'offerta di colloqui *da 3 a 5 per gli affidi intrafamiliari*. Agli affidi eterofamiliari che si concluderanno in corso d'anno, verrà garantita un'offerta proporzionale alla durata dell'affido nell'anno in corso.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
Tempestività	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	entro 10 giorni	invariato	entro 8 giorni

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Il raggiungimento totale della tempestività nel dare il primo appuntamento ai cittadini che lo richiedono permette di abbassare lo standard a *8 giorni lavorativi*.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
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		eliminare

In riferimento al miglioramento rilevato al 2.1, si propone di cancellare l'indicatore che prevede il numero di opportunità offerte ad ogni famiglia idonea sul totale delle famiglie idonee in attesa di affido poiché a queste famiglie vengono già offerte delle attività gruppali di formazione continua insieme alle famiglie che sono già impegnate nell'avvio dell'affido.