

# FoPS - Progetto FSE - “Modelli di qualità nel privato sociale” Convegno finale 16 dicembre 2010

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



  
MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

# Gruppo di lavoro 2010

## Coordinatrice

Elisabetta Kalb ( fino a maggio 2010)

## Ricercatrici

Maura Morato

Ilka Despagne

Petra Piazza

## In collaborazione con

il gruppo FoPS

Anna Aluffi

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



# Servizi partecipanti nel 2010

- **Familien- und Seniorendienste Lana**
- **Lebenshilfe Sexualpädagogische Beratungsstelle Bolzano**
  
- **Haus der Gastfreundschaft Caritas Bolzano**
- **WoGe – Südtiroler Kinderdorf Merano**
  
- **Cooperativa Albatros – sez. Falegnameria Merano**
- **Maso Sancta Clara La Strada Bolzano**

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

# Obiettivi del processo di qualità:

- Modello di certificazione **alternativo** a quelli esistenti (es: ISO)
- Vuole coinvolgere il personale del servizio a **riflettere** sul proprio lavoro e non imporre modelli di qualità prefissati
- Processo che intende stimolare la **creatività** interna al servizio nel problem solving

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

# Prototipo per la rilevazione della qualità nelle organizzazioni del privato sociale

- Le 5 aree di qualità
- Metodologia e strumenti applicati con le 6 organizzazioni
- Valutazione delle raccolte dati

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

## VALORI E OBIETTIVI

-Valori e obiettivi riportati nella storia ideologica

## SERVIZIO DIRETTO

- Qualità del prodotto -----
- Bisogni dei clienti -----
- Procedimento nel campo specifico

## CULTURA ORG.

- Comunicazione interna
- Motivazione e collaborazione
- Produzione di competenze
- Forme di decisonalità
- Consapevolezza dei costi

# 5 AREE DI QUALITÀ

## LAVORO IN RETE

- Integrazione nella rete
- Comunicazione col ambiente

## VALORE AGGIUNTO

- Valore aggiunto per la comunità / società

# Le 5 aree di qualità

Strumento **trasversale** al processo di qualità:

- Verifica dei criteri di qualità durante l'applicazione dei diversi strumenti
- Spunti di riflessione e approfondimento per il gruppo di lavoro (ricercatrici e servizi)
- Base della raccolta dati

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

# STEPS

Step	Persone coinvolte e attività
1 Invio scheda 1 „Fotografia“	Coordinatore/trice
2a Prima visita alla struttura	Equipe di lavoro: presentazione del processo
2b Consegna scheda 2 „Analisi qualitativa“	Equipe di lavoro
2c Seconda visita alla struttura	Equipe di lavoro: riflessione congiunta
3 Fasi di osservazione	Due osservazioni: a) servizio b) Riunione d`equipe
4 Questionario benessere clienti	2-3 collaboratori/trici
5 Questionario benessere operatori	2-3 collaboratori/trici

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



# Strumenti

## ■ 1. FOTOGRAFIA:

Compilata dal coordinatore della struttura;  
Ha la funzione di dare prime informazioni sul servizio;

- Parte A: Dati
- Parte B: Struttura organizzativa e network
- Parte C: Qualità

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



# Strumenti

## ■ 2. SCHEDA ANALISI QUALITATIVA

Compilata dall'equipe della struttura;  
Consegnata all'equipe del servizio durante il primo incontro con la ricercatrice;

Ha la funzione di rilevare:

- Criteri di qualità già esistenti
- Punti forti del servizio
- Punti deboli su cui lavorare

# Strumenti

## ■ 3. OSSERVAZIONE

Avviene in due momenti diversi:

- a) osservazione del servizio
- b) osservazione della riunione d'equipe

Aree di osservazione:

- I. Il clima ambientale
- II. Il clima relazionale
- III. Il clima organizzativo

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

# Strumenti

## ■ 4. QUESTIONARIO CLIENTI


Cinque domande semplici sul benessere del cliente; i questionari sono compilati dagli utenti. In caso di difficoltà si possono far aiutare da interlocutori (familiari, educatore o insegnante).

## ■ 5. QUESTIONARIO OPERATORI

Cinque domande sul benessere del operatore

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

# Restituzione al servizio 1: Raccolta Dati

- Organizzazione di tutti i dati raccolti sul servizio in base alle 5 aree di qualità.
- Segnalazione dei punti critici con un cartello: 
- Non si intende ne interpretare ne dare un suggerimento o una risposta al punto critico.
- Base per la valutazione a semaforo.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



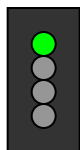
PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



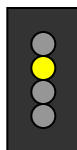
  
MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

# Restituzione al servizio 2: VALUTAZIONE A SEMAFORO *I*POTETICA

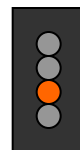
Legenda:



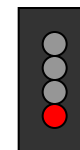
Va bene!



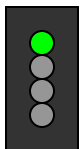
Abbastanza bene!



Critico!

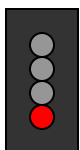


Pericolo!



## ■ OBIETTIVI E VALORI

Gli obiettivi e i valori sono ben definiti e si basano su una lunga storia di esperienza.



## ■ SERVIZIO DIRETTO

Non c'è un follow-up documentato, archiviazione di buone prassi, ecc.

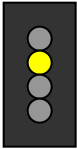
Non c'è nessuna analisi del fenomeno, cioè nessuno studio pubblico approfondito del bisogno dei clienti.

La possibilità di amplificare le prestazioni della struttura non è sfruttata. Il servizio rimane limitato.

La durata del progetto individuale dei clienti è un fattore di disagio. Quando i clienti iniziano a sentirsi al loro agio, il progetto è quasi finito a causa della discontinuità dei finanziamenti.

Gli operatori sono spesso sovraccaricati per mancanza di personale e supervisione.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



## ■ CULTURA ORGANIZZATIVA

La lontananza dalla casa madre porta con sé pregi e difetti: autonomia da una parte, ma anche mancanza di una linea guida metodologica, dall'altra.

Difficoltà a lavorare quando un collega è assente (congedo di maternità)

Mancanza di supervisione metodologica organizzativa.

Possibilità di scambio fra operatori collaboratori e il coordinatore d'area e di questo con il coordinatore e la direttrice.

Il coordinatore d'area discute settimanalmente con la direttrice la situazione finanziaria.

Riunione d'equipe settimanale per discutere i casi e i nuovi inserimenti richiesti con la direttrice presente.

La direttrice si occupa di tutti e fa suggerimenti per il miglioramento della struttura, anche a livello della sicurezza

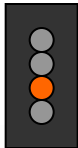
## ■ LAVORO IN RETE

La struttura è interessata alla collaborazione con altri enti ed è partecipe a tanti gruppi di lavoro. Ciò nonostante ci sono grandi problemi di comunicazione nel passaggio del caso e con il Pubblico.

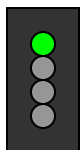
Buon lavoro in rete ma non istituzionalizzato, dipende solo dalla disponibilità e dall'energia degli operatori.

Manca una amplificazione della rete per la continuità del progetto del cliente

Manca una rete per la sensibilizzazione alla cittadinanza sul servizio.



EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

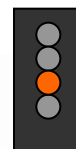


## ■ VALORE AGGIUNTO

L'obiettivo di auto finanziamento

La struttura può vantarsi di una stabilità del personale nel corso degli ultimi anni, sanno dare così continuità all'utenza.

**Valutazione complessiva del servizio:**



EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO





# Grazie per l'attenzione

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Servizio FSE



  
MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione