

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
2015**

Indice

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2015.....	3
2 Rendicontazione reclami	4
3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015	5

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	5

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per il 2016	5
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....	6
3. Piano di adeguamento degli standard per l'anno 2016	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2015

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%	112/112 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità 1	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta	Entro 3 giorni lavorativi Risultato atteso 100%	78/83 livello di raggiungimento standard pari al 94%
Affidabilità 2	n° famiglie affidatarie seguite dallo stesso team di operatori sul totale di affidi in atto	Uguale o maggiore del 95%	71/71 livello di raggiungimento standard pari al 100%
Affidabilità 3	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 5 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate, Risultato atteso 100%	59/71 livello di raggiungimento standard pari al 83%
Tempestività	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	Entro 8 giorni Risultato atteso 100%	21/21 livello di raggiungimento standard pari al 100%

Non tutti gli standard previsti nella CdS sono stati rispettati non raggiungendo il risultato atteso del 100%. Nello specifico:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

- **nell'affidabilità 1** il risultato raggiunto è 94%; non abbiamo raggiunto il 100% per motivi legati alle pause festive e feriali del personale.
- **nell'affidabilità 3** il risultato raggiunto è 97% in quanto per 2 famiglie il progetto prevedeva tempi e modalità particolari.
- nell'ambito dell'**accessibilità e dell'affidabilità 2** si è mantenuto lo standard del 100%;
- **nell'ambito della tempestività**, in presenza del miglioramento dello standard da 10 giorni lavorativi al valore atteso di 8 giorni lavorativi di tempo massimo per ottenere un colloquio dalla data di richiesta, si registra un raggiungimento dello standard pari al 100%.

2. Rendicontazione reclami 2015

Nessun reclamo è stato presentato al servizio nel corso dell'anno 2015.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Come previsto nella RAM 2014 è stata predisposta una nuova indagine di Customer per sondare la soddisfazione degli affidatari con affido 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.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Gli aggiornamenti di testo, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono, se necessari, 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

Per l'anno 2016 non si ritiene opportuno modificare alcuna modalità di erogazione del servizio.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016

In seguito all'analisi dei dati raccolti rispetto agli esiti attesi, incrociata con le riflessioni e i commenti offerti da parte degli intervistati in momenti di lavoro diversi dalla

somministrazione del questionario di Customer, ci si propone di:

1) portare a 0 il numero degli affidatari che dichiarano di non aver mai partecipato ad un GdI attraverso le seguenti iniziative di miglioramento:

a) migliorare la comunicazione rispetto gli obiettivi del GdL già dalla fase della formazione degli aspiranti affidatari spiegando loro le differenze con gli altri gruppi a cui sono invitati a partecipare attraverso:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

- la predisposizione di slides in cui vengono elencate le tipologie di gruppi offerti durante tutto il percorso dell'affido: formazione, attesa, sostegno, gruppi di lavoro e conclusione;

- predisporre uno spazio ad hoc durante il quale emerga l'importanza della partecipazione attiva ai Gruppi di Lavoro attraverso il racconto degli affidatari invitati a portare la loro esperienza durante gli incontri di sensibilizzazione e formazione;

- sancire attraverso un "incontro 0" la costituzione del GdL, esplicitandone il compito, nella fase di avvio dell'affido.

2) ridurre il numero degli affidatari che dichiara di aver condiviso con l'operatore del Casf poco o per nulla i temi/problemi all'ordine del giorno del GdL attraverso.

a) incontrare la famiglia affidataria prima di ogni GdL per condividere le osservazioni da portare nel gruppo;

b) stendere un sintetico verbale ad ogni incontro di GdL;

c) incontrare la famiglia affidataria dopo ogni GdL per rileggere assieme il verbale e affrontare gli eventuali punti critici.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

La rendicontazione ha permesso di apportare i seguenti miglioramenti:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
Tempestività	ottenere un colloquio	entro 8 giorni	invariato	entro 7 giorni

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
	tempestivo rispetto alla data della richiesta			

Il raggiungimento totale della tempestività nel dare il primo appuntamento ai cittadini che lo richiedono permette di abbassare lo standard a *7 giorni lavorativi*.

3. Piano di adeguamento degli standard per l'anno 2016

La rendicontazione ha permesso di apportare le seguenti modifiche:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	AGGIORNAMENTO INDICATORI	AGGIORNAMENTO STANDARD
Affidabilità	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta	Entro 3 giorni lavorativi	invariato	3 giorni per la risposta con risultato atteso del 95%

In considerazione del non raggiungimento del risultato atteso del 100% (ottenuto il 94% nel 2015) si ritiene di modificare lo standard a *entro 3 giorni lavorativi per almeno il 95%*

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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 famiglie idonee) di 5 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 per almeno il 97% degli affidatari

Rispetto all'offerta di almeno nove incontri previsti per gli affidi eterofamiliari e cinque incontri per gli affidi parentali, il CASF ha raggiunto uno standard pari al 97%. Dall'analisi della rendicontazione si ritiene più realistico e sostenibile abbassare il risultato atteso al 97%.