

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE AVANZATO  
PERIODO 2012/2014**

*I° momento di competenza dell'Organo Politico*

**Comune di VILLA SAN PIETRO  
SETTORE/AREA: PLUS AREA OVEST  
Assessorato di riferimento: SERVIZI SOCIALI  
Altri Settori/Aree - Assessorati coinvolti: SERVIZI SOCIALI**

**Programma di riferimento**

*plus area ovest triennio 2012-2014*

**Denominazione obiettivo**

**Ascoltare la fragilità**

### **Descrizione obiettivo**

*L'obiettivo è quello di migliorare la capacità degli utenti di valutare il servizio che viene erogato. Si inserisce in un sistema complesso di consultazione e valorizzazione delle opinioni dei cittadini che l'amministrazione sta sviluppando. Le motivazioni sono legate al miglioramento continuo dei servizi, accogliendo, in una dimensione dialogica, le opinioni delle persone che sono direttamente coinvolte nell'erogazione delle prestazioni. Il servizio di assistenza domiciliare, su cui si posiziona il focus tematico dell'obiettivo, presenta difficoltà e sfide ulteriori. Il servizio, infatti, è rivolto a persone con limitata autosufficienza, in condizione di particolare fragilità e, normalmente, inseriti in contesti familiari che hanno difficoltà nel prestare le cure necessarie. La dinamica psicologia può portare, dunque, a distorsioni nella percezione della qualità del servizio che può essere condizionata da aspettative e attese eccessive o da una cattiva valutazione della professionalità dell'operatore. In ottica di miglioramento continuo è necessario, comunque, ascoltare in modo attento e professionale anche queste parole, attraverso strumenti valutativi che consentano di coglierne in pieno il valore metodologico.*

### **Tipologia obiettivo**

*L'obiettivo è individuale e strategico. Questa è la prima versione e non è ancora stato elaborato.*

### **Peso obiettivo (%)**

*Inserire il peso attribuito all'obiettivo, espresso in valore percentuale (20%)*

### **Risultato atteso**

*Inserire la descrizione del risultato atteso che si prevede di conseguire con la realizzazione dell'obiettivo, ossia la finalità ultima che si intende perseguire, strettamente legata alla strategia dell'Ente, ai bisogni della collettività e all'orizzonte temporale di riferimento*

*Entro il 2015 almeno 100 utenti potranno esprimere direttamente la loro opinione sul servizio erogato. La loro opinione sarà acquisita nei documenti di programmazione del servizio*

**Sviluppo delle principali attività**

*Esplicitare le differenti fasi di attività, con una breve descrizione illustrativa.*

1. *Analisi dei diversi sistemi di analisi della soddisfazione. Elaborazione di un sistema complesso di valutazione del servizio di assistenza domiciliare*
2. *Elaborazione di schede di analisi della soddisfazione*
3. *Discussione della scheda con le amministrazioni comunali che compongono il PLUS*
4. *Somministrazione schede*
5. *Elaborazione report di valutazione*

Num.	Descrizione attività		I trimestre 2014	II trimestre 2014	III trimestre 2014	IV trimestre 2014
1	<i>Analisi dei diversi sistemi di analisi della soddisfazione. Elaborazione di un sistema complesso di valutazione del servizio di assistenza domiciliare</i>	Prevista				
		Ottenuta				
2	<i>Elaborazione di schede di analisi della soddisfazione</i>	Prevista				
		Ottenuta				
3	<i>Discussione della scheda con le amministrazioni comunali che compongono il PLUS</i>	Prevista				
		Ottenuta				
4	<i>Somministrazione schede</i>	Prevista				
		Ottenuta				
5	<i>Elaborazione report di valutazione</i>	Prevista				
		Ottenuta				

### Individuazione degli indicatori

Al fine di evitare ogni possibile ambiguità interpretativa (che potrebbe ripercuotersi, anche, nel corso della fase di valutazione realizzata dal Nucleo di Valutazione) è opportuno che gli indicatori assumano una veste di tipo quantitativa. Per ogni indicatore si evidenzia:

- la formula dell'indicatore
- l'unità di misura,
- il valore atteso (target) e il valore minimo accettabile, per il periodo considerato,
- il valore di partenza (baseline), ossia il valore storico, qualora disponibile,
- la reportistica dove vengono comunicate/pubblicate le informazioni,
- la fonte di provenienza del dato.

**Compilare i due riquadri che seguono, inserendo gli indicatori attraverso i quali si possa fare un'analisi sull'effettivo raggiungimento del "risultato atteso"**

### Indicatori di misurazione

Inserire degli indicatori adeguati a misurare il risultato atteso che possono essere scelti fra quelli che, a titolo di esempio, riportiamo di seguito:

- Indicatore di attività (ad esempio n° pasti erogati, n° ore di lavoro impiegato; n° km percorsi);
  1. **Realizzazione di almeno 1 progetto di valutazione complessiva del servizio**
  2. **Elaborazione di almeno 2 schede di analisi della soddisfazione**
  3. **Adesione al progetto di analisi di soddisfazione di almeno 8 amministrazioni comunali**
  4. **Somministrazione di almeno 100 questionari**
  5. **Elaborazione di 1 report di monitoraggio**
- Indicatore di efficienza (valuta l'analisi delle alternative che producono il massimo rapporto tra risultati ottenuti e mezzi impiegati: Output/Input);
  1. **Avere meno del 10% di questionari non compilati**
  2. **Avere meno del 25% di risposte non date**
  3. **Completare la fase di somministrazione entro tre settimane**
- Indicatore di efficacia (rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi desiderati, quali: capacità di raggiungere determinati obiettivi prefissati; capacità di soddisfare determinati bisogni espressi dalla collettività: Risultati conseguiti/Obiettivi programmati).
  1. **Aumento dei cittadini che partecipano alla analisi della soddisfazione**
  2. **Aumento delle amministrazioni comunali che aderiscono alla analisi della soddisfazione**

### **Indicatori di valutazione della performance (Individuale - Organizzativa)**

*Inserire gli indicatori utilizzati per la valutazione della performance (individuale ed organizzativa) che possono essere scelti fra quelli che, a titolo di esempio, riportiamo di seguito:*

- *Indicatore di outcome (valuta l'effetto o l'impatto provocato sulla comunità amministrata, sui portatori d'interesse, soggetti destinatari dell'attuazione del presente obiettivo);*

*aumentare la soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio*

*ottenere delle modifiche alle modalità di erogazione del servizio che siano concordate con i cittadini*

- *Indicatore di qualità (valuta la qualità del risultato raggiunto, l'indicatore deve essere improntato al miglioramento continuo).*

*Cambiare gli elementi del processo di erogazione del servizio che non raggiungono adeguati livelli di soddisfazione*

*Modificare il questionario se questo avesse un numero eccessivo di risposte non date*

*Modificare le modalità di somministrazione del questionario se questo non fosse funzionale alle indicazioni dell'utenza*

<b><u>Fase di negoziazione</u></b>	
<b>Data avvio negoziazione _____</b>	<b>Data chiusura negoziazione _____</b>
<b>Firme</b>	<b>Firme</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

*II° momento di competenza del Responsabile di Settore/Area*

**Articolazione del Settore/Area e relativa pesatura**

N° servizio	Denominazione servizio	% pesatura
1		
2		
X		
Z		
		100%

**Personale a disposizione del Settore:**

*Inserire i nominativi del Personale impiegato nel Settore*

<u>Centro di responsabilità</u>	<u>Responsabile</u>
<i>Inserire il codice del Centro di Responsabilità di competenza</i>	<i>Inserire il nominativo del Responsabile dell'obiettivo</i>

### **Risorse Umane**

*Inserire i nominativi del personale coinvolto nell'attuazione del presente obiettivo, con esplicitazione della percentuale di coinvolgimento*

- *Dipendente 1 (Z %),*
- *Dipendente 2 (Y %),*
- *Dipendente 3 (X %).*

### **Risorse Strumentali**

*Riportare le principali risorse strumentali impiegate (quali ad esempio software, computer, stampanti, fotocopiatori, apparecchiature, programmi ed altro)*

### **Risorse Finanziarie**

Num. capitolo	Descrizione capitolo	Previsto	Utilizzato	Differenza