

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

Dall'autovalutazione ad una migliore gestione dell'outcome

a cura Servizio Controllo di Gestione



Maurizio Pesci
Direttore Generale
ASP "Centro Servizi alla Persona"

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

ASP Centro Servizi alla Persona

Dal 1 ° gennaio 2008

ASP ●●●●
centro servizi alla persona

135.369

VOGHIERA

3.918

MASI TORELLO

2.386

Consuntivo 2010

Budget: €19.780.281

Dipendenti: 143

Funzioni delegate dai Comuni all' ASP

- Gestione Servizi Sociali Professionali rivolti a:

Settore	Utenti	% Popolaz rif
MINORI (0-17 anni)	1.747	9,90%
ADULTI (18-64 anni)	717	0,82%
ANZIANI (>65 anni)	1.617	4,36%

- **GEST. CASA PROTETTA ANZ. 180 29,60%**

Prima analisi CAF (2007)

Priorità degli interventi strutturali di breve termine individuati

- | | |
|---------------------------------|--|
| - Controllo Strat./Gest. | DIREZIONE STRATEGICA – DIREZIONE OPERATIVA
BSC; BILANCIO SOCIALE; OBIETTIVI ANNUALI |
| - Regolamenti | Valorizzaz. e valutaz. del personale |
| - Sistema Informativo | Software in rete ed intranet
Effettuata su tutta l'Azienda con particolare riferimento: <ul style="list-style-type: none">- Ai processi decisionali;- Ai processi di presa in carico utenti servizi sociali- Codificazione e miglioramento dei processi amministrativi e di casa protetta |
| - Analisi dei Processi | |

Progetti di miglioramento

- **1° Analisi CAF – Gruppo C.P. 7**
Responsabili partecipanti, Gruppo Serv. Soc. 6 Responsabili partecipanti (2007)
- **Analisi dei processi (2007-2008)**
 - **Bilancio sociale (2008)**
 - **Obiettivi annuali (2009)**

Seconda analisi CAF (2009)

Priorità degli interventi strutturali di breve termine individuati

- Integrazione e potenziamento dei sistemi informativi
- Sviluppo della comunicazione interna
- Ampliamento del coinvolgimento degli stakeholder (in particolare nei Servizi Territoriali)
- Misurazione sistematica soddisfazione dell'utenza

Azioni di miglioramento (ottobre 2010)

- Affinare il collegamento tra obiettivi annuali ed ob. strategici
- Migliorare la gestione informatica del monitoraggio obiettivi

Progetti di miglioramento

2° Analisi CAF - 12 Responsabili partecipanti (2009)

- **Sistema di valorizzazione e valutazione
del personale (2009)**
 - **BSC (2010)**
- **Collegamento impatto obiettivi annuali su
BSC (2011)**
 - **Indicatori di impatto sociale (2011)**

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

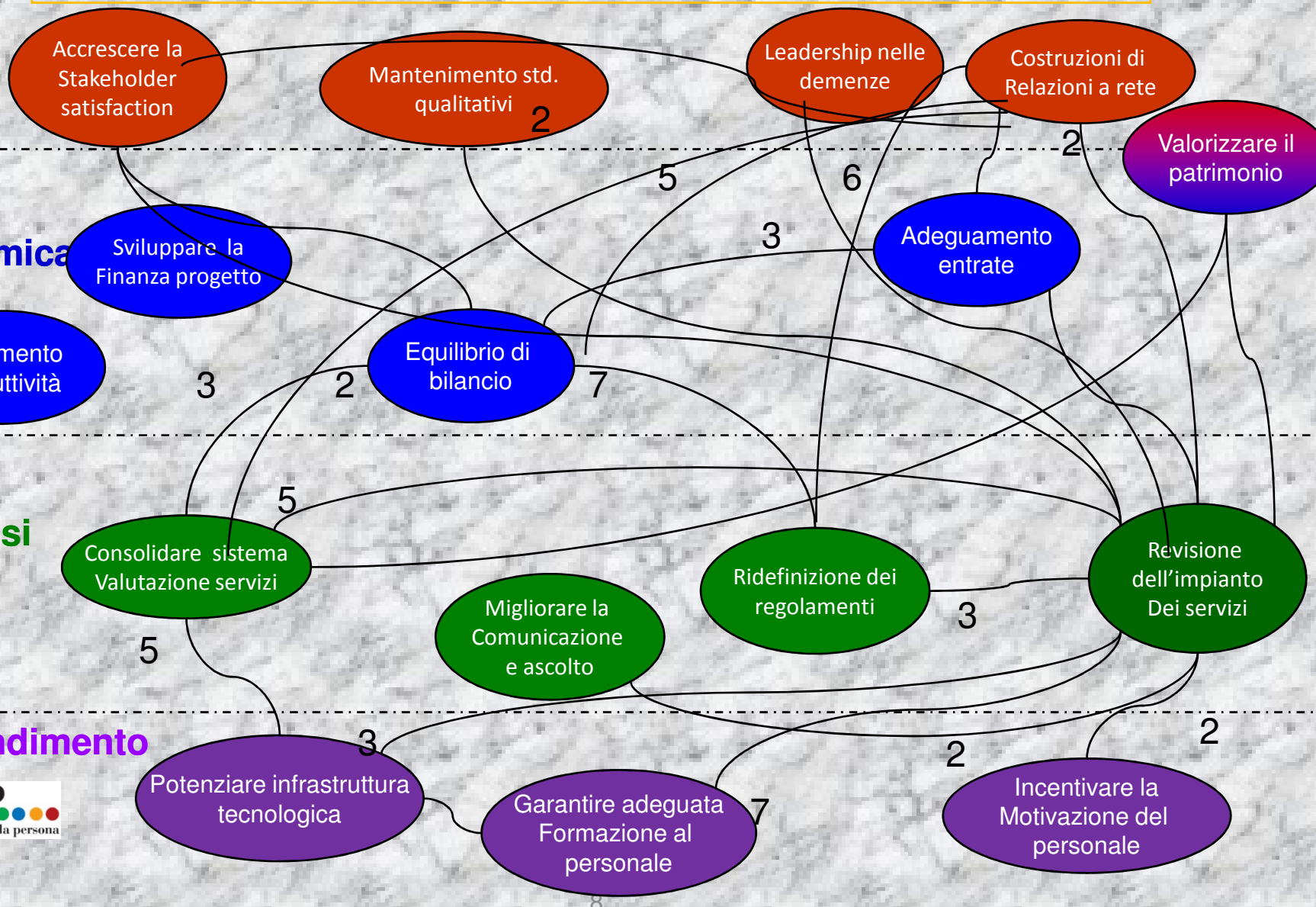
**Comunità
Utente**

Balanced Scorecard - Mappa Strategica

Economica

Processi

Apprendimento



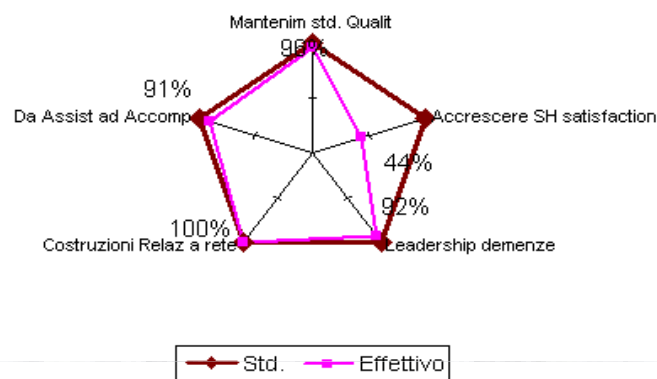
TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Balanced Scorecard - Cruscotto Direzionale

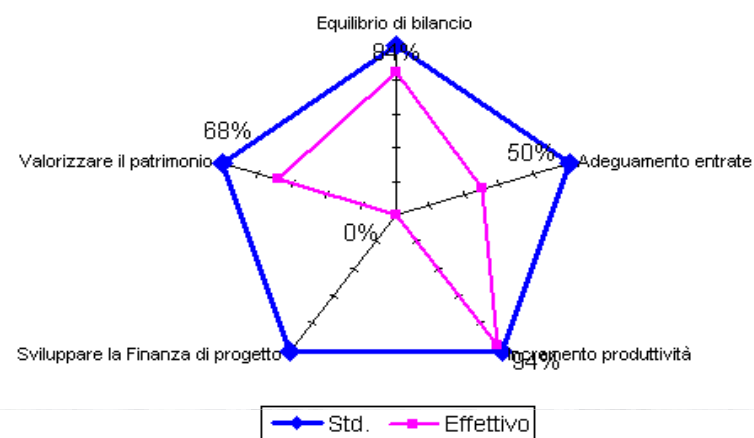
RADAR DI CONTROLLO DELLA BALANCED SCORECARD

ASP
centro servizi alla persona

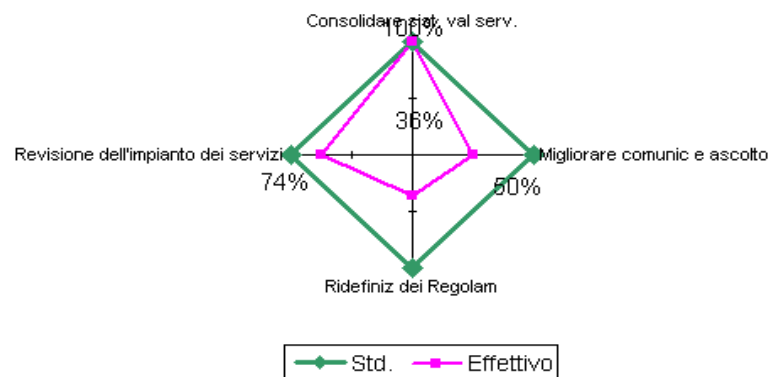
BSC - Prospettiva COMUNITA'/UTENTI



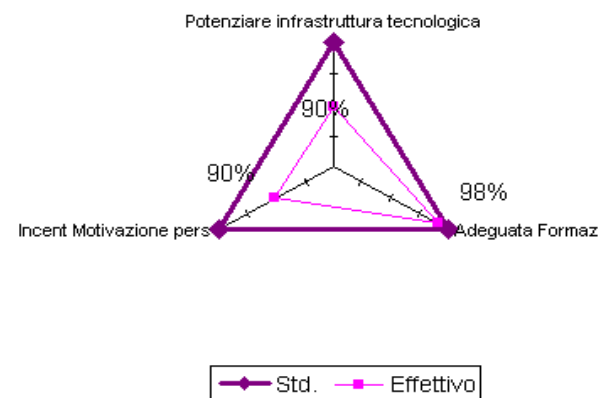
BSC - Prospettiva ECONOMICA



BSC - Prospettiva PROCESSI



BSC - Prospettiva APPRENDIMENTO



Indicatori di Outcome relativi alle prospettive Balanced Scorecard

Prospettiva Comunità/Utenti

Accrescere la stakeholder satisfaction

Indagine di customer sia per struttura che per servizi territoriali

Mantenimento standard qualitativi

N. Pai aggiornati / tot ospiti in un anno

Prospettiva Economica

Equilibrio di bilancio

Risultato d'esercizio rispetto alle previsioni

Prospettiva Processi

Migliorare la comunicazione e ascolto

Aggiornamento carta dei servizi

Prospettiva Apprendimento

Potenziare infrastruttura tecnologica

N. Servizi gestiti informaticamente nel corso dell'anno

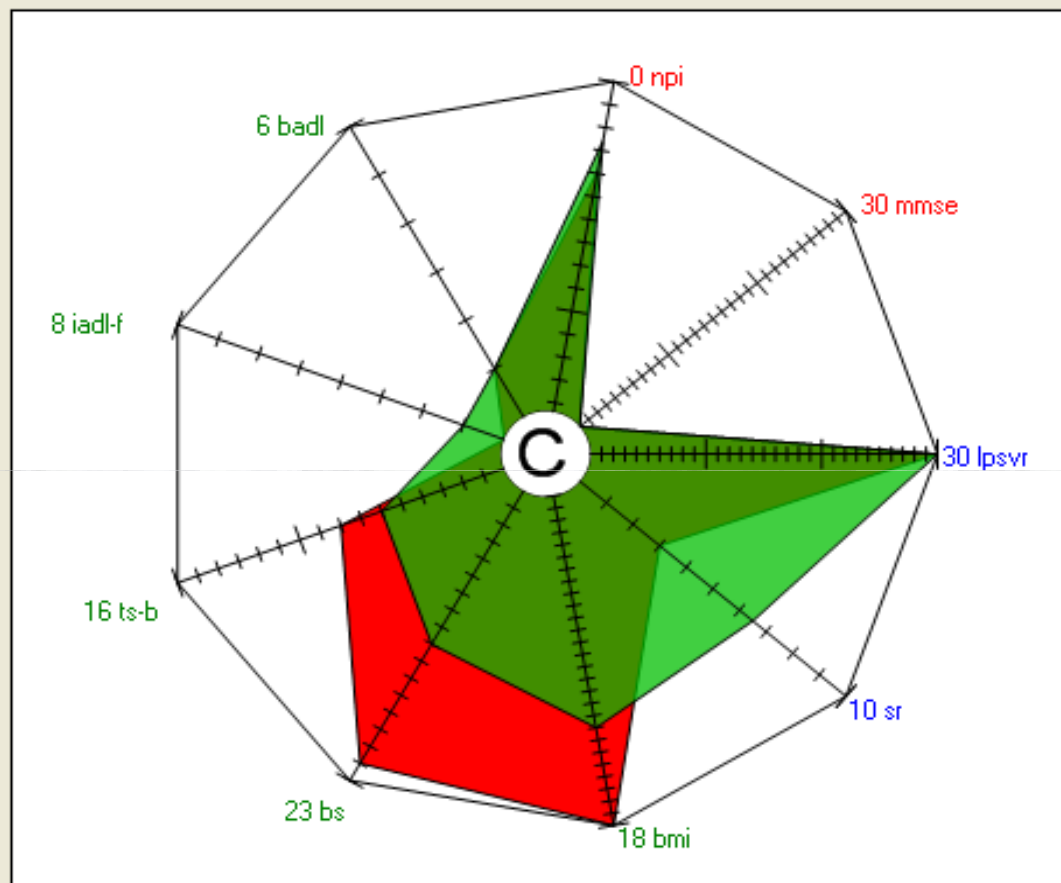
Indicatori di Outcome monitorati per servizio con appositi report



ANNO		2009	2010
SETTORE MINORI	N. progetti per emergenze ed alloggi	16	17
SETTORE ADULTI	N. utenti in servizio inserimento lavorativo	136	133
SETTORE ANZIANI	N. pasti erogati	343	265
CASA PROTETTA	% di lesioni da decubito su totale ospiti	4,65%	3,44%

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Analisi multidimensionale dell'utente – in collaborazione con Fondazione Zancan



(Centro C=compromissione completa Parete esterna=condizione ottimale)

Data inizio

Data chiusura

T0 11/01/2011

T1 21/09/2011

21/09/2011

	Scala	Range			T0	T1	T2
		Min	Max				
1	mmse	0	30		0	0	
2	npi	0	144	*	39	26	
3	badl	0	6		1	1	
4	iadl-f	0	8		0	1	
5	ts-b	0	16		8	6	
6	bs	6	23		22	15	
7	bmi	18	45	*	18	26	
8	sr	0	10		3	6,5	
9	lpsvr	0	30		30	30	
10							
11							
12							

--- Settore Funzionale Organico

--- Settore Cognitivo Comportamentale

--- Settore Socioambientale e Relazionale

--- Settore Valoriale e Spirituale