

Obiettivo

- *Obiettivo strategico 2:* Progettualità tese alla definizione di requisiti, parametri e indicatori comuni per la valutazione della qualità e dell'appropriatezza delle strutture e dei servizi, attraverso strumenti, anche sperimentali, che portino all'omogeneità dei criteri di valutazione

Migliorare la qualità e l'appropriatezza degli interventi di educativa domiciliare e territoriale, attraverso la definizione e condivisione dei presupposti per l'attivazione degli interventi, la definizione di un protocollo operativo e di un protocollo valutativo partecipato, al fine di qualificare sempre più gli interventi e costruire una identità di servizio.

A seguito della costituzione dell'ambito Oglio Po con la firma dell'accordo di programma nel dicembre 2019, e la presentazione del progetto legato alla premialità, per la prima volta sul territorio OGLIO PO si è programmato di affrontare in modo congiunto la tematica educativa intesa come funzione evolutiva dei contesti sociali e di supporto concreto ai contesti locali (famiglie e comunità).

Di fatto l'emergenza sanitaria scoppiata nei mesi successivi ci ha visto costretti a rivedere la programmazione e a ridefinire con gli enti e con la cittadinanza le attività previste dal progetto.

Descrizione delle attività realizzate

Costruzione di un tavolo tecnico integrato con i soggetti

Le attività nel periodo di attuazione del progetto hanno visto la costituzione di un tavolo di lavoro, a geometria variabile, finalizzato all'analisi dei bisogni educativi e delle risposte in essere, attraverso progettazioni specifiche condivise con gli ETS e con gli Istituti Scolastici. Importante è stata la collaborazione e condivisione con ATS Val Padana per la ripresa in sicurezza delle attività educative per il periodo estivo dopo il LD dei mesi precedenti.

Analisi delle realtà in essere, dei servizi attivati e delle procedure e dei criteri di valutazione

Il territorio vede due enti strumentali per la gestione dei servizi socioassistenziali per l'educativa domiciliare e territoriale sui due sub ambiti:

Il sub ambito casalasco con avviso emesso 24/05/2019 ha definito un elenco di enti erogatori sul sistema della domiciliarità. L'elemento centrale del sistema di prestazioni della domiciliarità sono le famiglie con le loro diverse configurazioni, potenzialità e fragilità, temporanee (attribuibili ad esempio a crisi e/o disagio dovuti a fisiologici passaggi di vita) o permanenti (come gli stati di cronicità), richiedenti livelli di assistenza più o meno elevati a fronte di bisogni semplici e complessi, attraverso interventi integrati e servizi più flessibili e articolati, da soddisfare tramite processi più snelli. Per la linea di prodotto "intervento educativo" (individuale e di gruppo) sono stati stipulati patti di servizio con una coop del territorio e un'ATI formata da due coop del territorio.

Il sub ambito viadanese si avvale di un albo di enti erogatori accreditati per lo svolgimento dei servizi e degli interventi socio-educativi domiciliari in favore di soggetti fragili, disabili, minori e loro famiglie. L'albo degli enti accreditati per l'erogazione del servizio educativo rivolto a minori e famiglie, sino a novembre 2020, era costituito da sei cooperative sociali mentre a partire da dicembre 2020 gli enti accreditati risultano essere cinque.

Costruzione di un disegno di valutazione del processo di presa in carico

L'adesione al programma nazionale PIPPI ha portato il territorio Oglio Po, seppur in un periodo complesso, ad un cambio di paradigma, una riqualificazione degli interventi e un investimento qualitativo nei processi di cambiamento. Tali esperienze hanno impattato su tutto il sistema dei servizi domiciliari. Gli interventi domiciliari sono stati sospesi durante il primo lock down e riattivati dove possibile in modalità da remoto: questo ha comportato una ridefinizione di modalità, prassi e aspetti organizzativi sia da parte degli educatori che da parte delle famiglie. Si è dato ampio spazio al confronto per individuare percorsi di alfabetizzazione digitale sia per gli educatori ma soprattutto per le famiglie.

Rimane di fatto che l'ambito ha continuato a interloquire sul sistema della domiciliarità mettendo a confronto modelli organizzativi, procedure e prassi che inevitabilmente non coincidono nei due territori. In questo clima di incertezza e paura, pur mantenendo costante il raccordo con gli enti erogatori/accreditati, anche alla luce dell'andamento della pandemia, è stato impossibile definire ulteriori momenti di approfondimento e valutazione come previsto dal progetto.

Definizione di protocolli operativi di qualità contenenti standard, indicatori di misurazione e azioni correttive.

Azione rimodulata al fine di garantire la ripartenza delle attività estive per i minori

In tale contesto emergenziale si è dato più spazio alla ridefinizione dei servizi in un'ottica di aiuto alle famiglie, rimandando il tema della valutazione del processo, al fine di rispondere al meglio alle esigenze organizzative degli enti che, in quanto accreditati, rispondono già a dei livelli di qualità minimi garantiti. Infatti, nel periodo di chiusura totale gli enti hanno dovuto in parte far ricorso agli ammortizzatori sociali oppure stipulare accordi con gli enti pubblici al fine di poter gestire, anche sul piano economico, le conseguenze derivanti dall'emergenza sanitaria in corso.

Nel mese di maggio 2020 è stato organizzato un incontro con le realtà associative del territorio al fine di mettere in evidenza i bisogni legati alle famiglie e ai minori nel periodo estivo

La varietà degli enti erogatori e delle associazioni presenti, in risposta anche all'emergenza sanitaria, ha visto una ridefinizione della rete e una spinta innovativa atta a riqualificare e garantire interventi educativi territoriali. Dall'incontro di rete e dalle varie iniziative messe in campo nel periodo estivo, è emerso il desiderio da parte dei vari attori di investire sulla funzione educativa dei contesti, attraverso la valorizzazione delle realtà che, direttamente e indirettamente, svolgono azioni nella comunità e per la comunità.

Sempre nel corso del mese di maggio 2020 è stato realizzato online un questionario rivolto alle famiglie del territorio, per sondarne i bisogni relativi alle tematiche dell'educazione e della conciliazione.

Il questionario ha visto la partecipazione di circa 1100 persone: di queste solo il 140 dichiarano di non essere interessati alle attività estive per i propri figli, mentre 430 si dichiarano fortemente interessate. Le restanti invece dichiarano di voler valutare le offerte del territorio. Fondamentale è stato il lavoro di coordinamento con le scuole e le agenzie del territorio. Infatti, 206 famiglie sono venute a conoscenza del questionario tramite siti web istituzionali (scuola, comune enti strumentali) mentre per ben 600 famiglie la comunicazione è passata da canali informali (chat di gruppo, segnalazioni tra genitori, rappresentanti di classe). In 45 famiglie che hanno risposto al questionario sono presenti minori con un certificato di invalidata.

Gli esiti del questionario hanno quindi indirizzato il lavoro sulle attività educative territoriali nel periodo estivo. Grande spazio è stato dato a un lavoro sinergico per la definizione di linee operative territoriali per la

presentazione di progetti di centri estivi 2020 per minori.

L'obiettivo di migliorare la qualità e l'appropriatezza degli interventi di educativa domiciliare e territoriale, attraverso la definizione/condivisione dei presupposti per l'attivazione degli interventi e attraverso la definizione di un protocollo operativo, ha visto impegnato tutto il territorio sul tema delle attività estive. Nella collaborazione con ATS sono state infatti emanate linee guida necessarie alla definizione della ripartenza dei contesti educativi territoriali per il periodo estivo. Lo sforzo degli enti erogatori e del privato sociale, compreso il volontariato, è stato massimo nel garantire interventi di qualità in grado di far fronte a svariate criticità: da un lato le difficoltà legate alle regole anticovid e dall'altro le condizioni delle famiglie che si sono trovate a dover convivere tra la paura del contagio e la necessità di accedere a servizi conciliativi.

Definizione delle attività

Descrivere attività di progetto per il raggiungimento dell'obiettivo.

Le attività devono prevedere delle fasi progettuali, con l'indicazione dei compiti specifici attribuiti ai singoli enti coinvolti

Il presente progetto si articolerà su diversi piani di azione:

- Costruzione di un tavolo tecnico integrato con i soggetti
- Analisi delle realtà in essere, dei servizi attivati e delle procedure e dei criteri di valutazione
- Costruzione di un disegno di valutazione del processo di presa in carico
- Definizione di protocolli operativi di qualità contenenti standard, indicatori di misurazione e azioni correttive.

Deliverable e indicatori di risultato

Obiettivi	Azioni previste	Azioni realizzate Indicatori
migliorare la qualità e l'appropriatezza degli interventi di educativa domiciliare e territoriale, attraverso la definizione e condivisione dei presupposti per l'attivazione degli interventi, la definizione di un protocollo operativo e di un protocollo valutativo partecipato, al fine di qualificare sempre più gli interventi e costruire una identità di servizio.	analisi e valutazione dello stato dell'arte nei sub ambiti attraverso la costruzione di una scheda di analisi	analisi e valutazione dello stato dell'arte nei sub ambiti attraverso l'analisi dei due avvisi per gli enti erogatori, i livelli di qualità e la modulistica da produrre. Avvio di interlocuzioni mirate con gli enti erogatori
	Definizione di criteri, indicatori e modalità di somministrazione per la rilevazione della qualità ed efficacia degli eventi.	Non si è costruito un nuovo strumento per rilevare la qualità, ma ogni ente ha utilizzato il proprio e ha condiviso, dove possibile, i risultati. Tale azione verrà implementata nel prossimo PDZ
	definizione di un customer satisfaction per le famiglie e i minori da somministrare a campione	Parzialmente realizzata attraverso gli strumenti propri degli enti erogatori
	analisi del clima aziendale, sia interno ai servizi che nelle coop erogatrici	Presente, nel periodo di riferimento, solo in due enti erogatori

	costruzione di un report di valutazione e di qualità	Attività ridefinita attraverso i due questionari alle famiglie in modalità on line: il primo realizzato a maggio 2020 il secondo a maggio 2021 in fase di rielaborazione
	condivisione di un protocollo partecipato per la definizione della qualità degli interventi e dei servizi	Attività ridefinita sulla ripartenza dei servizi estivi, con l'approvazione in cabina di regia delle operative territoriali per la presentazione di progetti di centri estivi 2020 per minori.

Soggetti beneficiari

I *beneficiari diretti* sono rappresentati dai minori e dalle loro famiglie, che si trovano in stato di difficoltà o bisogno, e che possono vedere l'attivazione di interventi più qualificati, in un'ottica di partecipazione attiva nel percorso di definizione degli interventi e servizi da attivare, anche per rispondere alle nuove fragilità emerse a causa della pandemia.

I *destinatari indiretti* sono stati:

- Gli enti erogatori che hanno potuto mantenere un dialogo con il territorio al fine di reindirizzare le attività dei servizi educativi all'interno di un contesto caratterizzato dal lavoro di rete e dalle relazioni istituzionali;
- Gli educatori stessi che, nel ridefinire le prassi lavorative nel contesto emergenziale, hanno individuato, condiviso e sperimentato strumenti innovativi in grado di sostenere le famiglie e i minori presso il proprio domicilio;
- Per ultimo, ma non ultimo, le comunità stesse che hanno potuto beneficiare, da una parte, di un'offerta educativa specifica, mirata e di qualità e, dall'altra, attivarsi con le istituzioni in un dialogo di confronto che ha ridefinito il modello di rappresentazione reciproco.

Valutazione in base alle indicazioni della DGR 4563 del 19.04.2021

Dimensione Output		
Grado Di Raggiungimento Dell'obiettivo Rispetto A Ciò Che È Stato Definito Nella Programmazione	Dimensione Output 0% – 100% 80%	Ci si è concentrati prioritariamente sulla valutazione di appropriatezza nella riorganizzazione dei Servizi Educativi in grado di rispondere ai bisogni dei minori e delle famiglie.
Valutazione Da Parte Degli Utenti (Ove Pertinente)	Customer Satisfaction E/O Analisi Clima Aziendale	Non applicabile; indicatore però fondamentale è il livello di partecipazione alle attività estive e la continuità superiore al 90% dei casi di interventi domiciliari. Stiamo elaborando il secondo questionario d'ambito somministrato alle famiglie via web a fine maggio 2021.
Livello Di Coincidenza Tra Risorse Risorse Impegnate/Liquidate	Impegnate/Liquidate 0% – 100% Impegnate e liquidate 100%	Anticipato il 50% del finanziamento

Criticità Rilevate	Piano Miglioramento	Di	Si ritiene indispensabile, con la fuoriuscita dall'emergenza, avviare un processo valutativo partecipato, finalizzato alla definizione di modelli e di diffusione della qualità, in un'ottica di pensiero intenzionale in grado di attribuire significato e valore, facendo tesoro dell'esperienza maturata in questo anno e grazie al programma nazionale PIPPI. Vi è però la consapevolezza che i processi di cambiamento si attivano con un costante impegno in un arco temporale più ampio. Il disegno di valutazione è indispensabile come strumento per sostenere tale processo, in grado appunto di far emergere temi, prassi, elementi di qualità e di criticità, oggetti di lavoro comune ecc...
Questo Obiettivo Ha Adeguatamente Risposto Ad Un Bisogno Producendo Un Cambiamento Positivo Nell'area Individuata Come Problematica?	Si/No (Motivare Risposta) SI	La	La ridefinizione del progetto ha sicuramente risposto in modo adeguato ed efficace ai bisogni contingenti delle famiglie. Questa riformulazione ha messo in campo un grado di flessibilità e attenzione da parte di tutti i soggetti della rete che ha permesso di rispondere positivamente alle problematiche, che dalla scrittura del progetto (dicembre 2019) alla sua realizzazione, sono drammaticamente cambiate. Questo è stato possibile in quanto si è valutata la necessità/urgenza di mettere al centro la famiglia e i suoi bisogni, rimandando a un secondo momento la valutazione dei servizi.
L'obiettivo Era In Continuità Con La Programmazione Precedente (2015/2017)	Si/No NO		L'Oglio Po si è costituito nel dicembre 2019. I due precedenti PDZ hanno comunque avuto un punto d'attenzione importante per i temi trattati.
L'obiettivo Verrà Riproposto Nella Prossima Programmazione 2021-2023?	Si/No (Motivare Scelta) SI	La	Nonostante le difficoltà legate alla pandemia, e nella speranza di risoluzione della fase emergenziale, sicuramente il tema del progetto dovrà essere affrontato nel prossimo PDZ, in quanto l'area dei minori e della famiglia è una delle aree di priorità e l'ambito intende investire sulla prevenzione e sul lavoro di comunità.

Risorse

Il finanziamento destinato all'ambito pari euro 10.000 e pervenuto nella misura del 50% è stato impegnato totalmente sulle attività estive, in una ottica di ricomposizione delle risorse per garantire equità d'accesso ai servizi estivi per i minori come deliberato in Assemblea Consortile Delibera n. 18 (prot.590) per Riparto fondo consortile a supporto centri estivi anno 2020 e come deliberato dal CDA dell'ASC con verbale n.9 del 26.06.2020 al punto 3 e successivo atto di assegnazione ai comuni dei finanziamenti relativi all'attività dei centri estivi del 4.12.2020 al punto 4 del verbale n.14.

Tali risorse sono state totalmente liquidate

Tabella riassuntiva

	Cofinanziamento	Finanziamento regionale
--	-----------------	-------------------------

coordinamento		
Katja Avanzini/Cristina Cozzini	€	941,30
Moreno Orlandelli	€	772,74
analisi di contesto e costruzione progettualità varie		
Claudia Rivetti psicologa servizio minori	€	1.800,00
Paola Trevisi (da agosto 2020)	€	393,40
Cozzini Cristina	€	457,20
Moreno Orlandelli direttore ASC	€	643,95
Marta Sanfelici psicologa	€	2.000,00
costruzione di un questionario pre-post e analisi		
Rebecca Tamacoldi UdP	€	776,29
Paola Trevisi (da agosto 2020)	€	609,77
restituzione valutazione e sottoscrizione prassi operative		
acquisizione di una metodologia di lavoro basata sul modello pippi, definizioni di prassi e linee guida attivate per attività educative estive in raccordo con gli ambiti e Ats		
educatrice Paola Trevisi	€	108,19
Cozzini Cristina direttore pedagista	€	806,83
Moreno Orlandelli direttore ASC	€	643,95
Rebecca Tamacoldi UdP	€	554,49
Marta Sanfelici psicologa	€	1.000,00
costruzione di un budget integrato per la riduzione degli oneri a carico delle famiglie per i centri estivi 2020		€ 10.000,00
costi trasversali di gestione	€	1.000,00
Totali	€	12.508,11 € 10.000,00

Risorse umane Azienda Speciale Consortile di Viadana:

- Componenti dell'Ufficio di Piano Integrato (attività di pianificazione strategica, progettazione mediante coinvolgimento dei gruppi di lavoro, costruzione di report, definizione prassi operative, istituzione di tavoli tecnici integrati) Orlandelli Moreno, Vernizzi Rodolfo, Trevisi Paola, Marta Sanfelici
- Componenti dell'Ufficio di Piano (analisi di contesto, delle procedure e dei criteri di valutazione in essere) Orlandelli Moreno, Vernizzi Rodolfo, Trevisi Paola, Marta Sanfelici

Risorse umane Consorzio casalasco Servizi Sociali:

- Componenti dell'Ufficio di Piano Integrato (attività di pianificazione strategica, progettazione mediante coinvolgimento dei gruppi di lavoro, analisi e costruzione del manuale per la qualità): Cozzini Cristina (direttore e pedagista) Rebecca Tamacoldi (A.S.)
- Referenti dell'area minori, equipe tutela e affidi e del Servizio sociale territoriale (valutazione partecipata): Claudia Rivetti (psicologa)
- Referenti dell'U.O. programmazione (coordinamento attività, monitoraggio e verifica, raccordo con le altre agenzie) Cozzini Cristina (direttore e pedagista) Rebecca Tamacoldi (A.S.)