

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Redigere, coordinandosi con altre risorse presenti nella struttura, piani di intervento sociale e di servizi socio-assistenziali in funzione dell'analisi dei fabbisogni del bacino di utenza di riferimento, organizzando le modalità di attuazione e pianificando le attività e le azioni necessarie per una piena attuazione degli atti di programmazione

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Analisi fabbisogni: **3 casi**

**Dimensione 2** - Progettazione piano intervento: **2 casi**

**Dimensione 3** - Pianificazione attività: **2 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Coordinare le strutture semiresidenziali e residenziali e i diversi servizi, in base agli atti di programmazione assunti, organizzando le risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali, e gestendo i rapporti con i principali interlocutori esterni (fornitori, Servizi Pubblici, stakeholders, ecc.)

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Gestione risorse umane: **5 casi**

**Dimensione 2** - Gestione risorse economiche: **5 casi**

**Dimensione 3** - Gestione risorse strumentali: **4 casi**

**Dimensione 4** - Gestione rapporti Interlocutori esterni: **2 casi**

**Dimensione 5** - Gestione rapporti con le famiglie: **4 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Monitorare e valutare i livelli di performance della struttura e dei servizi erogati, a partire dagli indicatori individuati in fase di programmazione, supervisionando l'applicazione di norme e contratti afferenti le strutture socio assistenziali e valutando la corrispondenza delle attività sociali svolte agli standard operativi definiti

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Monitoraggio e valutazione dei servizi: **3 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Redigere, coordinandosi con altre risorse presenti nella struttura, piani di intervento sociale e di servizi socio-assistenziali in funzione dell'analisi dei fabbisogni del bacino di utenza di riferimento, organizzando le modalità di attuazione e pianificando le attività e le azioni necessarie per una piena attuazione degli atti di programmazione

## 1 - ANALISI FABBISOGNI

Grado di complessità 3

### 1.3 INQUADRAMENTO GIURIDICO DEI SERVIZI

Raccogliere analizzare informazioni per identificare il quadro giuridico del servizio per soggetti vulnerabili o non autosufficienti verificando la situazione con i soggetti preposti (tribunali, tutori legali, associazioni, ecc.)

Grado di complessità 2

### 1.2 ANALISI DEI FABBISOGNI PER TIPOLOGIA UTENZA

Raccogliere analizzare informazioni e notizie riferite ai possibili target (categorie, caratteristiche in base a condizioni psico-fisiche, esigenze) definendo categorie di possibili bisogni e necessità

Grado di complessità 1

### 1.1 ANALISI FABBISOGNI TERRITORIO

Identificare i fabbisogni del territorio in base al bacino di riferimento, alle tipologie di possibili utenti raccogliendo e analizzando le attività e servizi di ricreazione e socializzazione offerte dal territorio distinguendo per tipologia orari, ubicazione, accessibilità o restrizioni, costi, ecc.

## 2 - PROGETTAZIONE PIANO INTERVENTO

Grado di complessità 2

### 2.2 INDIVIDUAZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE

Definire gli standard operativi dei servizi ed individuare indicatori di performance che garantiscano il livello di qualità e di efficienza (ed efficacia previsto)

Grado di complessità 1

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### 2.1 PROGETTAZIONE PIANI DI INTERVENTO

Progettare il piano di intervento descrivendo l'analisi di contesto, i fabbisogni rilevati durante la fase di analisi, gli obiettivi, le attività, i tempi, gli strumenti e i metodi, i costi e le risorse coinvolte

## 3 - PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ

Grado di complessità 2

### 3.2 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Definire nel dettaglio le attività di comunicazione verso l'esterno del servizio descrivendo le attività, i prodotti, i tempi, gli strumenti e i metodi, le risorse coinvolte e le responsabilità

Grado di complessità 1

### 3.1 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ

Definire nel dettaglio le attività per l'attuazione del piano descrivendo operativamente le attività, i tempi, gli strumenti e i metodi, le risorse coinvolte e le responsabilità

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Informazioni relative ai servizi di ricreazione e socializzazione offerti dal territorio (tipologia orari, ubicazione, accessibilità o restrizioni, costi)
- Informazioni sulle tipologie e caratteristiche dei potenziali utenti (categorie, condizioni psico-fisiche, esigenze)
- Informazioni sui fabbisogni dei potenziali utenti
- Informazioni relative all'inquadramento giuridico dei servizi
- Informazioni sugli standard operativi dei servizi e gli indicatori di performance

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche per l'analisi del contesto
- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni
- Metodi e tecniche per la progettazione di piani di intervento
- Metodi e tecniche per la definizione di standard operativi dei servizi e l'individuazione di indicatori di performance
- Metodi e tecniche di pianificazione delle attività
- Metodi e tecniche di comunicazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piani di intervento sociale predisposti
- Progetti di servizi socio assistenziali predisposti
- Attività per la realizzazione delle attività pianificate
- Attività di comunicazione pianificata

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di contesti e fabbisogni territoriali
2. L'insieme degli attori preposti ai soggetti vulnerabili o non autosufficienti
3. L'insieme delle tecniche e dei metodi per la progettazione dei servizi socioeducativi, socio-ricreativi e assistenziali
4. Un set di caratteristiche dato

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

**ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-  
RICREATIVI E ASSISTENZIALI**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di contesto, a partire dal set dato, impostazione di un piano di intervento e dei relativi indicatori di performance
2. Colloquio relativo ad un caso diverso da quello oggetto della prova prestazionale

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Coordinare le strutture semiresidenziali e residenziali e i diversi servizi, in base agli atti di programmazione assunti, organizzando le risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali, e gestendo i rapporti con i principali interlocutori esterni (fornitori, Servizi Pubblici, stakeholders, ecc.)

#### 1 - GESTIONE RISORSE UMANE

Grado di complessità 4

##### 1.4 FORMAZIONE RISORSE UMANE

Predisporre i piani formativi del personale in funzione dello sviluppo di competenze utili alla erogazione del servizio

Grado di complessità 3

##### 1.3 SUPERVISIONE RISORSE UMANE

Programmare il lavoro degli operatori (carichi di lavoro, responsabilità) e organizzare turni del personale coordinando e supervisionando le attività dei diversi reparti (monitoraggio attuazione programmi di lavoro) e gestendo eventuali conflitti

Grado di complessità 2

##### 1.2 SELEZIONE RISORSE UMANE

Selezionare, se necessario, nuovo personale per la realizzazione di specifiche attività in base a criteri di professionalità, esperienza, ecc.

Grado di complessità 1

##### 1.1 INDIVIDUAZIONE FABBISOGNO DI PERSONALE

Definire il fabbisogno di personale necessario per l'erogazione del servizio in termini numerici e di competenze richieste

##### 1.1 RICHIESTE PERSONALE INTERINALE

Definire il fabbisogno di personale interinale per l'erogazione dei servizi e fornire le informazioni necessarie all'ufficio del personale per la gestione dei rapporti con le agenzie di lavoro interinale (richieste e condizioni di fornitura del servizio)

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### 2 - GESTIONE RISORSE ECONOMICHE

Grado di complessità 5

#### 2.5 CONTROLLO DI GESTIONE

Verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati valutando l'efficienza dell'organizzazione e il livello di economicità nell'attività di realizzazione degli obiettivi, attraverso l'analisi delle risorse finanziarie, della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, elaborando ed interpretando report economici

Grado di complessità 4

#### 2.4 RENDICONTAZIONE

Gestire le fasi di rendicontazione finale delle attività socio-assistenziali nei confronti delle autorità che hanno finanziato il progetto (Fondazioni, PA...) e archiviare correttamente la documentazione per sostenere e superare ispezioni e valutazioni esterne

Grado di complessità 3

#### 2.3 GESTIONE BUDGET

Gestire il budget a disposizione della struttura secondo criteri di economicità e qualità monitorandone l'utilizzo e adeguando in corso d'opera le decisioni di spesa

Grado di complessità 2

#### 2.2 DEFINIZIONE BUDGET

Definire il budget della struttura in funzione dei servizi offerti e considerando le diverse voci di costo (personale, spazi, locazioni, strumenti...) e destinando le risorse finanziarie alle diverse attività

Grado di complessità 1

#### 2.1 COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO

Organizzare le attività amministrative previste per il funzionamento della struttura

### 3 - GESTIONE RISORSE STRUMENTALI

Grado di complessità 3

#### 3.3 DEFINIZIONE MODALITÀ DI UTILIZZO PIATTAFORMA DIGITALE

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

Individuare le modalità di accesso e l'utilizzo di piattaforme digitali per la comunicazione verso l'esterno (calendario attività, comunicazioni, bandi, scadenze) e per le attività di didattica e assistenza in remoto (tutoraggio, assistenza a distanza, URP)

Grado di complessità 2

### 3.2 DEFINIZIONE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Individuare le modalità di accesso al servizio e assicurare la corretta fruibilità di spazi e attrezzature da parte degli utenti facilitandone l'accesso, la permanenza e l'utilizzo

Grado di complessità 1

### 3.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE SPAZI

Organizzare gli spazi della struttura in funzione della realizzazione del servizio eliminando eventuali ostacoli o sovrapposizioni di attività

### 3.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE ATTREZZATURE

Organizzare l'utilizzo e la manutenzione di attrezzature e strumenti in maniera funzionale alla realizzazione del servizio

## 4 - GESTIONE RAPPORTI INTERLOCUTORI ESTERNI

Grado di complessità 2

### 4.2 RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Identificare gli attori del territorio (pubblici e privati) significativi per la struttura e le sue attività e relazionarsi con i referenti coinvolgendoli quando possibile/necessario nei progetti/attività della struttura

Grado di complessità 1

### 4.1 RAPPORTI CON I FORNITORI

Selezionare i fornitori in base a parametri di affidabilità, qualità e economicità e gestire la relazione con gli stessi (ridefinizione del contratto di fornitura, segnalazione e gestione non conformità)

## 5 - GESTIONE RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Grado di complessità 4



## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### 5.4 CONDIVISIONE ESITI ATTIVITÀ

Condividere costantemente con la famiglia gli esiti delle attività socioeducative, ricreative e assistenziali messe in campo ed eventuale riformulazione del piano d'azione

Grado di complessità 3

### 5.3 CONDIVISIONE ESIGENZE DI CURA E ASSISTENZA

Condividere con le famiglie le informazioni riferite ai soggetti rispetto alle condizioni psico-fisiche, esigenze e gusti personali e raccogliere le esigenze di cura e assistenza

Grado di complessità 2

### 5.2 CONDIVISIONE ATTIVITÀ EDUCATIVE E RICREATIVE

Coinvolgere le famiglie degli utenti nelle attività educative e ricreative svolte presso la struttura

Grado di complessità 1

### 5.1 CONDIVISIONE OPPORTUNITÀ EDUCATIVE

Condividere con la famiglia le opportunità educative, ricreative e assistenziali individuate e definire un piano di azione congiunto per le attività da svolgere

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di strutture
- Tipologie di servizi
- Atti di programmazione
- Informazioni relative alle risorse umane
- Informazioni relative alle risorse economiche e finanziarie
- Informazioni relative alle risorse strumentali
- Piattaforme digitali per la gestione dei progetti e la didattica

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di pianificazione e programmazione delle attività
- Metodi e tecniche di individuazione e gestione delle risorse
- Metodi e tecniche di gestione delle risorse umane
- Metodi e tecniche per la gestione del budget
- Metodi e tecniche per il controllo di gestione
- Metodi e tecniche di gestione delle relazioni con diversi interlocutori (fornitori, stakeholder, famiglie)
- Tecniche operative di gestione delle piattaforme digitali

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Risorse umane da impiegare ed impiegate nelle strutture semiresidenziali e residenziali dimensionate
- Piano di sviluppo delle risorse umane predisposto
- Modalità di comunicazione con i soggetti istituzionali definite
- Servizi programmati e monitorati
- Budget definito, gestito ed attività rendicontate

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di strutture e di servizi
2. L'insieme delle tecniche di pianificazione e organizzazione di strutture semiresidenziali e residenziali
3. L'insieme delle tecniche di gestione delle risorse umane
4. L'insieme delle tecniche di definizione, gestione e controllo delle risorse economiche

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

5. Un set di caratteristiche organizzative, professionali ed economiche di strutture e di servizi da esse erogati

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di struttura/servizio, sulla base del set informativo dato, definizione di massima di un piano organizzativo di risorse umane e materiali ed impostazione del budget di attività
2. Colloquio tecnico relativo ad approfondimenti sulle modalità di gestione delle risorse

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO- RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Monitorare e valutare i livelli di performance della struttura e dei servizi erogati, a partire dagli indicatori individuati in fase di programmazione, supervisionando l'applicazione di norme e contratti afferenti le strutture socio assistenziali e valutando la corrispondenza delle attività sociali svolte agli standard operativi definiti

### 1 - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Grado di complessità 2

#### 1.2 VALUTAZIONE LIVELLI DI PERFORMANCE

Predisporre report di sintesi dell'attività di monitoraggio e di valutazione delle performance della struttura e delle attività realizzate, in relazione a standard operativi definiti e individuando punti di forza e di debolezza dei servizi erogati

#### 1.2 VERIFICA APPLICAZIONE NORME E CONTRATTI

Verificare l'aderenza delle attività realizzate agli standard di qualità dei servizi socioeducativi socio-ricreativi e assistenziali e ai livelli di servizio previsti nei contratti, nelle convenzioni o dalle norme del settore

Grado di complessità 1

#### 1.1 MONITORAGGIO ATTIVITÀ

Monitorare l'erogazione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali rispetto alle variabili oggetto di valutazione e agli indicatori definiti in fase di programmazione, rilevando gli scostamenti rispetto a quanto pianificato

## ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-RICREATIVI E ASSISTENZIALI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di strutture
- Tipologie di servizi
- Livelli di performance previsti per tipologia di servizio offerto
- Indicatori di efficacia ed efficienza per tipologia di servizio offerto
- Risultati delle attività di monitoraggio
- Norme e contratti applicati nelle strutture

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche di monitoraggio
- Metodi e tecniche di valutazione dei servizi
- Metodi e tecniche di rendicontazione delle attività
- Metodi e tecniche di rilevazione delle criticità e di pianificazione di azioni di miglioramento

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Rapporto di valutazione dei servizi offerti dalla struttura
- Progetto di miglioramento dei livelli di performance della struttura e dei servizi offerti

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di strutture e di servizi
2. L'insieme delle modalità e delle tecniche monitoraggio e valutazione
3. Un set di caratteristiche di servizi erogati

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di struttura/servizio, sulla base del set informativo dato, progettazione ed applicazione del sistema di monitoraggio e valutazione delle attività e dei servizi erogati
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione differenti modalità di supervisione del lavoro e coordinamento delle risorse

**ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-  
RICREATIVI E ASSISTENZIALI**

**ADA.19.02.16 - PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI, SOCIO-  
RICREATIVI E ASSISTENZIALI**

**FONTI**

Atlante delle professioni

Loredana Paradiso\_La progettazione educativa e sociale. Modelli, metodologie, strumenti\_ Mondadori  
Università 2020

Liliana Leone,Miretta Prezza\_Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su  
progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale \_Franco Angeli 2003