

## 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 1

#### **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**

**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