

PIANO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

1. LA VERIFICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO, CON LA RILEVAZIONE DEI DATI NECESSARI

Il monitoraggio del servizio sarà assicurato attraverso una regolare rendicontazione e valutazione periodica, finalizzata a verificare l'andamento complessivo degli interventi e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine saranno adottate procedure e strumenti dedicati che consentiranno all'Ente di ricevere costantemente informazioni aggiornate sulla gestione del servizio nel suo complesso. Le attività di monitoraggio saranno supportate da una reportistica dedicata, elaborata mediante l'utilizzo di strumenti informatici e documentali condivisi con l'Ente, nel rispetto delle disposizioni previste dalla L.R. 82/2009 e dal relativo Regolamento di attuazione n. 86/R.

La raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati relativi alle prestazioni effettuate consentiranno di rilevare indicatori quantitativi e qualitativi utili alla verifica dell'efficacia degli interventi, all'individuazione di eventuali criticità e alla definizione di azioni di miglioramento continuo del servizio.



In base alle richieste potranno essere inviati report relativi a: budget ore attivazioni – abbinamenti operatori utenti – prestazioni erogate – grado di raggiungimento obiettivi – osservazioni relazioni sull'andamento dei servizi. Riassumiamo nella sezione sottostante la reportistica che verrà prodotta dal Sistema Qualità di Arca ed inviata ai competenti uffici:

Ambito	Indicatore / contenuto	Frequenza	Strumento
Attività svolte	Ore erogate, prestazioni effettuate, utenti seguiti e dati telematici	Mensile	GECOS
Rendicontazione	Riepilogo delle ore effettuate per operatore, utente e istituto	Inizio del mese successivo	GECOS e time-shift degli educatori
Progetti individuali	Osservazioni per il 100% degli utenti, progetti predisposti e verifica degli obiettivi del PEI	Iniziale, in itinere e almeno semestrale	GEFORM, scheda di osservazione, PEI e verbali
Andamento del servizio	Risultati, problematiche, suggerimenti, reclami, non conformità e azioni correttive	Semestrale	Relazione del Coordinatore e verbali delle riunioni
Soddisfazione	Qualità percepita da famiglie, scuole e committenza; obiettivo di valutazione media almeno pari a 7/10	Annuale	Questionari e colloqui
Controllo qualità	Conformità alle procedure, correttezza delle registrazioni e adeguatezza delle risorse	Continuo e audit annuali	Audit interni, controlli trasversali e riesame della Direzione

Verifica, coprogettazione e programmazione con la Provincia di Livorno	Condivisione degli esiti del monitoraggio e valutazione dell'andamento del servizio; individuazione di criticità, definizione di correttivi e coprogettazione in itinere; programmazione congiunta di obiettivi, priorità e attività per i successivi anni scolastici	Almeno un incontro intermedio e uno conclusivo per ciascun anno scolastico, oltre a eventuali incontri attivati in caso di necessità	Cabina di regia, report di monitoraggio, verbali condivisi e piano delle azioni successive
---	---	--	--

La Coordinatrice è responsabile del monitoraggio continuativo e della condivisione degli esiti con la Direzione di Area Sociale, gli istituti scolastici e l'Ente committente. Gli scostamenti dagli standard vengono gestiti tramite non conformità, azioni correttive e successiva verifica dell'efficacia degli interventi adottati. Il piano di monitoraggio prevede inoltre momenti periodici di verifica con la Provincia di Livorno, da realizzarsi almeno in una fase intermedia e al termine di ciascun anno scolastico, nonché ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità. Tali momenti saranno intesi anche come sedi di coprogettazione in itinere del servizio, finalizzate a condividere gli esiti raggiunti, leggere congiuntamente i bisogni emergenti, concordare eventuali rimodulazioni e programmare obiettivi, priorità, attività e assetti organizzativi per i successivi anni scolastici.

2. STRUMENTI DI MONITORAGGIO

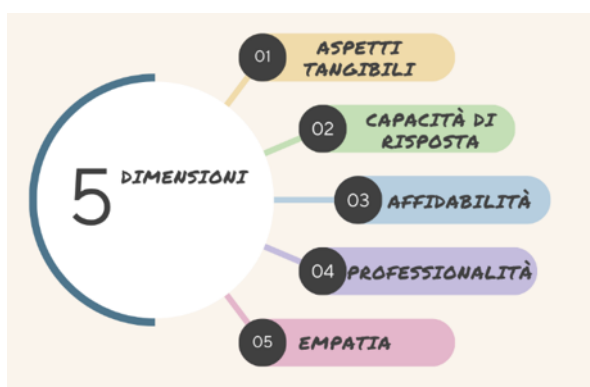
Gli strumenti che verranno messi a disposizione per il monitoraggio delle attività possono essere così riassunti:

- **GECOS/GecoPlus:** rilevazione elettronica delle presenze, pianificazione degli orari, registrazione delle prestazioni, rendicontazione delle ore, gestione delle cartelle degli utenti e produzione di report personalizzati.
- **Scheda di osservazione:** rilevazione iniziale e in itinere delle aree di autonomia, competenze sociali, dimensione emozionale, cognitiva, socializzazione e rapporti familiari.
- **Time-shit degli educatori:** registrazione giornaliera delle ore effettivamente svolte da ciascun educatore, utilizzata per il controllo e la rendicontazione mensile del servizio, controfirmata dal professore presente durante le ore svolte o dal referente sostegno dell'Istituto.
- **Relazioni:** report mensili su ore, prestazioni e utenti; relazione semestrale sull'andamento del servizio; report annuale complessivo. Come stabilito durante i tavoli di coprogettazione i report conterranno anche indicazioni sulle osservazioni svolte, sui feedback ricevuto da studenti e famiglie e sulle eventuali azioni correttive intraprese (si veda strumenti successivi).
- **Questionari di soddisfazione:** rilevazione annuale rivolta a famiglie, scuole e committenza, integrata da colloqui, reclami e segnalazioni.
- **Audit e non conformità:** verifiche interne del Responsabile Qualità, controlli trasversali, gestione dei reclami e definizione di azioni correttive e di miglioramento.
- **Verbali e Incontri di verifica e coprogettazione con la Provincia di Livorno:** momenti periodici di confronto sull'andamento complessivo del servizio, sugli esiti del monitoraggio e sull'efficacia delle attività realizzate. Gli incontri costituiranno anche sedi di coprogettazione in itinere, nelle quali condividere eventuali criticità, definire azioni correttive o di miglioramento e rimodulare le attività in relazione ai bisogni emergenti. Le

evidenze raccolte saranno inoltre utilizzate per programmare congiuntamente obiettivi, priorità e modalità organizzative dei successivi anni scolastici.

3. LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI ATTORI COINVOLTI (SCUOLA, FAMIGLIA), FINALIZZATA AL SUO MIGLIORAMENTO

La rilevazione della soddisfazione è parte integrante del sistema di gestione di Arca che ha predisposto uno specifico capitolo del proprio Manuale della Qualità incentrato su "Valutazione delle prestazioni" contenente le modalità operative, certificate secondo la **UNI EN ISO 9001:2015**, per la rilevazione, la gestione e la restituzione della soddisfazione degli utenti e dei familiari dei servizi in gestione.



Gli obiettivi dell'indagine sono quindi quelli di:

➔ Verificare la percezione della qualità delle prestazioni garantite all'interno del servizio
➔ Definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito dagli utenti/familiari alle diverse componenti del servizio ➔ Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio, rilevare i bisogni e sviluppare proposte innovative. Annualmente verrà inviato alla famiglia un questionario strutturato appositamente per tale indagine da Arca. Il questionario viene compilato in

forma anonima; vista la tipologia di servizio prevediamo la possibilità di compilazione on-line tramite un format che garantisce l'anonimato. Un primo indicatore è costituito dal numero dei questionari restituiti compilati. Il questionario è volto a indagare 5 dimensioni significative della prestazione che riguardano ① l'organizzazione del servizio, le risorse strutturali e altri aspetti materiali del servizio; ② la capacità di comprendere le esigenze dell'utente, di dare informazioni e orientare; ③ la continuità e conformità della prestazione rispetto a quanto stabilito; ④ la capacità di rassicurazione intesa come competenza, cortesia, disponibilità, professionalità; capacità di infondere sicurezza nell'utente; ⑤ empatia come la facilità di contatto, capacità relazionale ecc. Relativamente agli altri indicatori di risultato, Arca si avvale di una specifica griglia di indicatori nella quale ogni familiare, oltre a compilare le sezioni a campi chiusi, potrà trascrivere osservazioni, suggerimenti e criticità del servizio offerto. La fase successiva alla somministrazione del questionario prevede una rielaborazione dei dati, da parte dell'ufficio competente, ed una restituzione, da parte del Coordinatore al gruppo di lavoro di riferimento e all'A.C. I dati emersi dalla rilevazione saranno inoltre comunicati all'Ente al fine di giungere a strategie condivise orientate al miglioramento della qualità offerta.

ASPETTI VALUTATI/INDICATORI- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

★ Modalità di relazione degli operatori (attenzione, premura, comprensione); ★ Qualità dell'intervento assistenziale e/o educativo fornito; ★ Ascolto e risposta ai propri bisogni; ★ Grado di riservatezza mantenuto dal personale; ★ Organizzazione dell'intervento (orari, numero interventi, durata); ★ Livello di soddisfazione complessivo relativo al servizio offerto.

La soddisfazione degli utenti del servizio viene inoltre registrata attraverso i colloqui individuali durante i quali quanto emerso verbalmente viene annotato su apposito modulo. I verbali sono successivamente oggetto di rielaborazione collegiale durante le riunioni di programmazione con il Coordinatore.

Per quanto riguarda la committenza e le scuole interessate, annualmente verrà effettuata la Rilevazione della Customer Satisfaction della Committenza, attraverso l'invio di un apposito questionario di soddisfazione (con valori da 1 a 10) relativamente al servizio erogato.

L'elaborazione avviene in sede di Riesame della Direzione anche attraverso l'analisi dei contenuti dei colloqui, che il Direttore di Area e le figure di coordinamento effettuano durante l'anno con gli enti committenti, o attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti con i questionari di gradimento. L'elaborazione si completa con una valutazione e analisi dei tempi di risposta ai reclami ricevuti dagli enti.

I familiari e l'Ente hanno inoltre a disposizione gli strumenti per segnalare reclami e non conformità.

→ **Gestione dei reclami:** ogni utente (o familiare, tutore legale) può presentare suggerimenti, osservazioni o un reclamo in merito ai servizi offerti. Chi intenda inoltrare un reclamo/suggerimento è invitato dagli operatori ad utilizzare l'apposito modulo predisposto da Arca. Il modulo compilato ed inviato ai recapiti della tecnostruttura Arca riportati sul modello stesso, viene preso in carico dal competente ufficio che si adopera per fornire una prima risposta alla segnalazione e a mettere in atto le varie azioni correttive entro massimo 30 giorni dalla segnalazione.

→ **Gestione delle non conformità:** le non conformità potranno essere rilevate attraverso segnalazioni dell'utenze e della committenza e durante gli audit del Sistema Qualità. Nell'ambito del Piano della Qualità proposto, il monitoraggio e la valutazione complessiva del servizio saranno garantiti con continuità durante tutto il periodo di erogazione, in relazione alle diverse responsabilità: ► La Direzione di Area effettuerà verifiche e controlli di propria competenza in relazione all'attuazione del contratto; ► Il Responsabile per la Qualità effettuerà le verifiche ispettive interne annuali, previste dal Sistema Qualità; ► Il Coordinatore effettuerà il monitoraggio costante dell'andamento del servizio. Le non conformità saranno trattate attraverso azioni correttive coinvolgendo i settori di interesse.

→ **Gestione delle azioni correttive:** l'azione correttiva avverrà nel momento in cui si riscontra la non conformità o durante analisi periodiche dell'insieme delle non conformità, dei reclami e delle segnalazioni. Le azioni correttive saranno finalizzate a superare le non conformità sistematiche (legate a problematiche tecniche ed organizzative). Oltre alla rimozione della non conformità, si procederà ad un'azione correttiva, che interverrà sulle cause stesse della non conformità per evitarne il ripresentarsi. Per ogni provvedimento correttivo verrà pianificata una sequenza di attività che prevedrà sempre sia la verifica di attuazione degli interventi necessari, sia la valutazione di efficacia di quanto attuato. Tale processo sarà di competenza del Coordinatore del servizio e del Responsabile del Sistema Qualità.

Arca prevede specifiche **azioni di miglioramento** predisposte sulla base dei risultati della raccolta dati in grado di rilevare in ciascuna dimensione della qualità gli scostamenti rispetto agli standard e gli effetti delle misure correttive poste in essere.