



Assessorato alla Comunità e alle Famiglie
Settore Servizi Sociali e Abitativi

Vicenza, insieme si può

Percorsi per un welfare di comunità

Valutazione e ri - progettazione dei servizi al cittadino

Capitolo 1: Premesse e motivazioni

1 Premesse e motivazioni

Così come previsto nelle Linee programmatiche di mandato 2013/2018 è intenzione dell'Amministrazione Comunale attivare tutti gli strumenti opportuni e necessari per fare di Vicenza una città sempre più a misura di cittadino: un esempio di efficienza, di partecipazione della comunità alle scelte di governo, di sostenibilità, di tutela, di valorizzazione e promozione del territorio e dei suoi patrimoni paesaggistici e artistici, di garanzia dei diritti di tutti ed in particolare delle fasce più deboli della popolazione, di sviluppo economico, culturale e sociale.

In un periodo di grave crisi economica a livello locale, nazionale ed internazionale l'Amministrazione ha continuato a garantire gli investimenti in termini di prestazioni e servizi direttamente rivolti alla popolazione, anche attraverso interventi significativi per aumentare la qualità della vita e il livello dei servizi in tutta la città.

Si vuole ora dare maggiore e più evidente impulso all'obiettivo di progettare una città solidale, chiamata a seguire il passo del suo cittadino più fragile e incardinata su chiari obiettivi di inclusione sociale e di equità nell'accesso ai servizi. In questo senso si rende necessario, ma anche opportuno, definire un percorso di valutazione e rivisitazione degli strumenti, dei servizi e delle risorse, finalizzato anche ad esplorare la capacità di rilevazione dei bisogni sociali da parte dell'Amministrazione, attraverso una ricognizione dei fabbisogni insoddisfatti nei diversi settori della società e dell'Amministrazione e l'indicazione di traiettorie, per inquadrare fenomeni rilevanti che comportano definizione di indicatori e reperibilità di dati frammentati tra diversi enti e organizzazioni. È questo l'avvio di un percorso che intende promuovere una rivisitazione e la sperimentazione di una nuova modalità di implementazione dei servizi che il Comune, direttamente o tramite altri, mette a disposizione dei propri cittadini. La finalità è quella di arrivare ad una programmazione capace di collegare finalità generali, obiettivi specifici, risorse e metodologia per generare un nuovo modo di vivere nel Comune, a misura delle attese di ciascuno.

Gli strumenti che saranno utilizzati nel percorso dovranno essere coerenti con l'idea di condivisione, accoglienza, approfondimento e sviluppo dei principi, valori e metodi di governo della città, favorendo il più ampio confronto, anche critico, con tutti i soggetti chiamati, in diversa misura e con modalità differenti, al suo governo e su questa base definire finalità, obiettivi e risultati attesi.

Le fasi del processo di valutazione e ri - progettazione

L'avvio del progetto di rivisitazione prevede quattro fasi principali:

- La lettura e l'interpretazione da parte dell'Amministrazione dei bisogni sociali, a partire dall'ascolto degli operatori pubblici e privati, delle realtà dell'associazionismo, dei singoli cittadini;
- la mappatura e la valutazione qualitativa e quantitativa dei servizi, in primis quelli direttamente o indirettamente erogati dal Comune, prendendo come arco di tempo gli ultimi 11 anni (2005/2015), periodo per il quale sono possibili raffronti con i dati provinciali e nazionali;
- il confronto interno al settore e all'Amministrazione e l'arricchimento della documentazione;

- il confronto con stakeholder delle varie aree (sociale, formazione, partecipazione, cura urbana, mobilità,...), per la condivisione di possibili sviluppi e progetti sulla riorganizzazione urbanistica e tecnologica dei servizi;
- la riprogrammazione delle politiche e dei servizi a favore della popolazione attraverso la definizione di un piano, in cui siano individuate le priorità, i progetti da sperimentare, le specifiche azioni e le modalità di verifica. Il Piano di riprogrammazione prevede il massimo coinvolgimento di quanti, istituzioni pubbliche, IPAB, ULSS 6, organizzazioni del privato sociale, imprese, sindacati, associazioni e singoli cittadini, abitanti dei quartieri e fruitori dei servizi, siano interessati e coinvolti.

Sul piano amministrativo, il percorso richiede di attivare un forte coordinamento fra diversi settori della Pubblica Amministrazione.

Il percorso ha anche l'obiettivo di valorizzare e tesaurizzare le esperienze realizzate in questi anni, quali ad esempio nell'ambito degli interventi sociali il progetto "Cittadinanze re-incontrate" che sta consentendo di sostenere le famiglie attraverso percorsi che prevedono il coinvolgimento diretto dei cittadini così come la valorizzazione di altri progetti che hanno coinvolto altri settori dell'Amministrazione direttamente interessati nell'erogazione di servizi e prestazioni a favore della cittadinanza (si veda ad esempio il portale del cittadino, i progetti di bilancio partecipativo, ecc.).

E' intenzione dell'Amministrazione concludere la prima fase di raccolta, analisi ed elaborazione dei percorsi di miglioramento entro la fine del 2016, per dedicare i 12 mesi successivi del 2017 alla realizzazione delle attività definite come prioritarie e ad apportare i cambiamenti organizzativi e gestionali che si renderanno eventualmente necessari.

I tempi del percorso

Nel corso del 2016 è intenzione dell'Amministrazione articolare le attività di raccolta, analisi e ri-progettazione nel seguente modo:

- **8 mesi:** confronto con la comunità, valutazione della capacità dell'Amministrazione di leggere e rispondere ai bisogni sociali, chiusura dell'analisi qualitativa, definizione delle priorità (marzo – ottobre 2016);
- **1 mese:** presentazione dei dati quantitativi e qualitativi raccolti e sintetizzati nel presente documento, avvio delle fasi di confronto (luglio 2016);
- **2 mesi:** individuazione e condivisione dei nuovi percorsi di welfare di comunità, avvio delle sperimentazioni, valutazione, confronto, ri-progettazione (ottobre, novembre 2016);
- **2 mesi:** stesura del report finale e confronto sugli elementi progettuali e sulle traiettorie emerse, definizione dei progetti/percorsi operativi per la riorganizzazione dei servizi e la sperimentazione di nuove modalità di intervento (novembre, dicembre 2016).

Metodologia

La costruzione di un sistema di rilevazione di dati sulla condizione sociale ed economica del territorio è premessa indispensabile per la definizione di indicatori, ovvero di strumenti di misurazione atti a monitorare i fenomeni, che consentono di "leggere" una sezione dell'esistente traendo informazioni indispensabili per l'orientamento delle attività, l'attivazione di eventuali cambiamenti, la misurazione di efficacia ed efficienza.

La raccolta e rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi, qui presentati in maniera organica, è stata costruita a partire dall'individuazione delle seguenti fonti informative:

- fonti informative sui servizi erogati:

- relazioni al bilancio e loro confronto;
- rilevazione annuale per i dati ISTAT del Comune di Vicenza, comprensiva di dati quantitativi ed economico-finanziari;
- documentazione relativa al Piano di Zona 2005/2013 e seguenti;
- valutazioni dei servizi realizzate negli ultimi anni all'interno di progettualità specifiche:

- fonti informative sul fabbisogno sociale:

- dati socio-demografici (statistiche della popolazione, indici di dipendenza, vecchiaia, popolazione straniera, ecc.);
- comparazione tra ricerche specifiche sulla condizione sociale del territorio e in particolare sui seguenti elementi: abitazione, reddito, lavoro, partecipazione civile, istruzione, ambiente, amministrazione, salute, soddisfazione personale, sicurezza ed equilibrio tra lavoro e privato (indicatori del Benessere Interno Lordo, gruppo di lavoro ISTAT/Cnel);
- dati socio-sanitari sulla salute della popolazione residente;
- dati rilevati dall'Osservatorio Casa¹.

I dati sono stati quindi elaborati a partire dall'analisi sintetica (dove pertinente) su

- risorse impegnate (economiche/finanziarie e di personale);
- attività svolte (nr. utenti per tipologia di prestazione servizio in rapporto alla popolazione residente; nr. prestazioni, per tipologia di intervento, in rapporto alla popolazione residente);
- risultati (indicatori di output di prodotto: servizi erogati (ad esempio: nr. ore/ presenze/nr. pasti/nr. alloggi assegnati, n. bambini inseriti in asilo nido, ecc.);
- misure di efficienza (costi per unità di output: es. costo giornaliero albergo cittadino, ecc.);
- misura di outcome (valutazione degli esiti degli interventi passati e collegamento con il progetto POR FESR che prevede la realizzazione di misurazione dell'outcome sul medio/lungo periodo).

L'obiettivo è quello di fornire una base informativa per la ri-progettazione e per effettuare la valutazione e al fine di:

- verificare la coerenza tra quanto realizzato e le finalità giuridiche e amministrative dell'Ente;
- verificare l'adeguatezza delle risorse;
- valutare il rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Si evidenzia che:

1) i dati disponibili sono riferiti agli interventi dell'amministrazione comunale. Rappresentano quindi una parte del più ampio universo delle persone che ricevono sostegno, aiuto, servizi dalle diverse realtà - pubbliche e private - presenti nel territorio.

¹ L'Osservatorio Casa è un comitato di indirizzo e controllo, costituito dall'Agenzia Comunale per la Locazione nel 2002, che raggruppa i rappresentanti delle organizzazioni dei proprietari e degli inquilini ed ha diversi compiti, tra i quali: acquisire dati sul sistema abitativo; registrare i flussi di offerta e domanda di abitazioni; effettuare le elaborazioni e le ricognizioni delle conoscenze sulla condizione abitativa nel territorio; ed effettuare monitoraggi e costituire banche dati dei prezzi sul versante della locazione.

Uno degli obiettivi dell'Amministrazione è di arrivare ad un sistema integrato di raccolta dei dati e delle informazioni che riesca a cogliere il più possibile il reale fabbisogno, in termini qualitativi e quantitativi, del territorio e le modalità in cui il sistema dei servizi pubblici e privati riesce a far fronte alla domanda.

2) le modalità di raccolta delle informazioni sui servizi, le prestazioni e i costi sono state rese omogenee e confrontabili solo a partire dal 2008; per gli anni 2005, 2006 e 2007 la raccolta dei dati è disomogenea rispetto agli anni successivi, in particolare i dati sui contributi economici sono aggregati per gli adulti (povertà e marginalità) e anziani; inoltre alcuni dati non sono disponibili se non a partire dal 2008 (trasporto, progetti specifici per le situazioni di marginalità). La diversità è dovuta a una evoluzione del sistema informativo, sia in termini di strumenti di supporto alle informazioni che di diverse sensibilità relativamente alla registrazione dei dati. Le informazioni raccolte sono inoltre determinate da bisogni interni e da obblighi normativi.

Si è per questo scelto, lì dove non altrimenti possibile, di analizzare i dati per il periodo 2008/2015, e per gli anni precedenti di evidenziare le tendenze e i cambiamenti, utilizzando i dati disponibili. Dove non diversamente indicato i dati sono comunque riferiti al periodo complessivo 2005/2015.

Le aree oggetto di analisi e valutazione

Al fine di rendere confrontabili i dati sia sull'asse temporale (sviluppo e andamento nel corso del tempo) sia su quello spaziale (confronto con i dati regionali e nazionali) si sono scelte, in questa prima fase, quali oggetto di analisi le macro voci individuate dall'Istat per la raccolta dei dati sulla spesa sociale dei Comuni. Le singole voci di intervento e spesa sono state aggregate per rendere il dato maggiormente sintetico e comprensibile.

La tabella riporta le aree e i servizi considerati:

Aree valute	Indicatore sintetico	Dati quantitativi analitici raccolti
Famiglie e minori	Sostegno al reddito	Contributi economici per sostegno al reddito, sostegno alla locazione, sostegno alle utenze, contributi straordinari
	Protezione e tutela dei minori	Inserimento in strutture residenziali e semi-residenziali (centri diurni per minori, comunità educative diurne e residenziali, comunità familiari, affido residenziale, pronte accoglienze, accoglienze MSNA)
	Sostegno alla genitorialità	Sostegni socio educativi, vicinanza solidale, progetti personalizzati
Anziani	Sostegno al reddito	Contributi economici per sostegno al reddito, sostegno alla locazione, sostegno alle utenze, contributi straordinari
	Sostegno alla permanenza nel proprio contesto di vita	SAD, ADI, pasti a domicilio, telesoccorso, progetti personalizzati, centri diurni, ricovero sollievo, ICD, trasporto sociale, alloggi protetti
	Tutela e protezione dell'anziano non autosufficiente	Ricoveri in centri servizi: integrazione rette
	Quota capitaria trasferita all'azienda ULSS per servizi sociosanitari	Compartecipazione al costo per personale sociale dei servizi per anziani non autosufficienti, integrazione rette in quota parte per over 65 con pregressa diagnosi psichiatrica e/o di disabilità
Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale	Quota capitaria trasferita all'azienda ULSS per servizi sociosanitari	Compartecipazione al costo per personale sociale dei servizi per persone con disabilità e servizi (delega obbligatoria), tutela e protezione della persona disabile non assistibile a domicilio, inserimenti in strutture residenziali: integrazione rette
	Sostegno alla permanenza nel proprio contesto di vita	SAD, ADI, pasti a domicilio, telesoccorso, progetti personalizzati, ICD, trasporto sociale, abbattimento barriere architettoniche
L'abitare	La domanda e l'offerta abitativa	la domanda di edilizia residenziale pubblica confronto per tipologia familiare, nazionalità il sostegno alla locazione
	Il patrimonio Erp	Gli alloggi Erp la suddivisione per proprietà (Ater, Comune)
Servizi diversi	Sostegno al reddito per gli adulti	Contributi economici per sostegno al reddito, sostegno alla locazione, sostegno alle utenze, contributi straordinari
	Servizi per persone temporaneamente prive di alloggio	Albergo cittadino, co-housing, servizio docce, mensa cittadina, Unità di Strada
	Progetti di integrazione e recupero	Unità di Strada area prostituzione, interventi strutturali per campi sosta per la popolazione Sinti e Rom, interventi per le persone private della libertà personale, interventi a favore dei richiedenti asilo e rifugiati.
	Servizi per vittime di violenza	Centro Antiviolenza