

# XVI Workshop sull'impresa sociale

La valutazione di impatto  
dei servizi assistenziali  
e educativi

**Coop. Uscita di Sicurezza**

Riva del Garda - 14/09/2018



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# Uscita di Sicurezza

Uscita di Sicurezza è una  
**cooperativa sociale** di tipo **A** e **B**

Opera dal **1987** coprendo buona parte del territorio provinciale grossetano

**360** Dipendenti e **245** Soci

Aderisce alla rete **UP Umana Persone**  
che raggruppa **13** coop. sociali della regione Toscana



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# I servizi del settore A

## Settore A

circa **70%**  
in appalto  
da **P.A.**  
+ altri in  
convenzione

### Principali aree di intervento

- Anziani (RSA e centri diurni)
- Assistenza domiciliare
- Servizi educativi per minori
- Salute mentale
- Disabilità
- Migranti richiedenti asilo

### Altre attività

- Sostegno a donne vittime di violenza
- Amministrazione di sostegno
- Prevenzione e contrasto ludopatia
- Altre



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# I servizi del settore B

**Ristorazione** (interna ed esterna)

**Catering ed organizzazione eventi privati**  
(matrimoni, compleanni, cene aziendali, etc.)

**Eventi culturali:** musica, teatro, cinema, etc.  
(nel periodo estivo)

**Agricoltura sociale** e “filiera corta”



# Il contesto: la valutazione dei servizi pubblici

**Riforma Terzo Settore:** Linee guida Ministero Lavoro per bilancio sociale e misurazione di impatto.

**Regione Toscana:** da anni ha adottato un sistema di valutazione delle performance delle aziende sanitarie (MES) e delle RSA (DGR 1235/2012).

**Regione Toscana - Linee indirizzo elaborazione PIS/PIZ** (DGR 573/17): "intraprendere percorsi volti alla predisposizione di strumenti di analisi quali-quantitativi utili alla valutazione degli esiti degli interventi e delle politiche sociali".



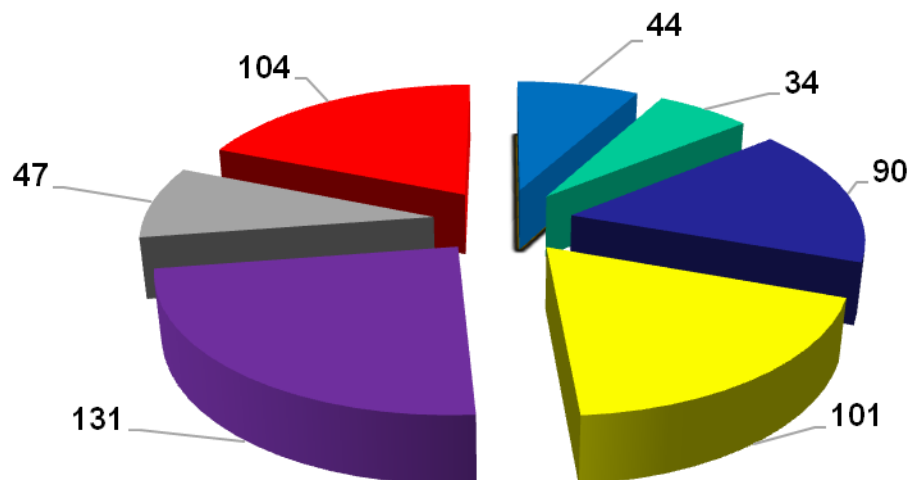
# Il percorso svolto



2015	2016	2017	2018
<p><b>Implementazione del Sistema di Valutazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborazione Teoria del cambiamento, outcome e indicatori</li><li>- Predisposizione questionari e griglie di osservazione</li><li>- Definizione proxy finanziarie</li></ul>	<p><b>1° Fase Sperimentazione Valutazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Test del Sistema</li></ul>	<p><b>2° Fase di Valutazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inserimento 2 nuove strutture salute mentale e 1 accoglienza migranti</li><li>- Integrazione e semplificazione strumenti rilevazione</li></ul>	<p><b>3° Fase di Valutazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrazione strumenti rilevazione (servizi educativi, area sanitaria anziani, famiglie)</li><li>- Inserimento nuove proxy finanziarie</li><li>- Monetizzazione impatto sulle famiglie</li></ul>



# Le dimensioni dell'analisi: i beneficiari



- Disabili
- Salute mentale
- Richiedenti asilo
- Anziani in domicilio
- Anziani in RSA
- Minorità in età scolare
- Minorità in età prescolare

**551 utenti** sottoposti alla misurazione (circa il 20% dell'utenza totale) e relative famiglie.

**21 strutture/servizi** coinvolti.



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# Obiettivi della misurazione

## Relazioni con stakeholders interni ed esterni

Rafforzare l'**accountability** (maggiore trasparenza)

Maggiore **coinvolgimento** degli **enti committenti** nei processi e dei **familiari** degli utenti

Favorire la **comunicazione interna** e la partecipazione degli operatori

Incremento della **consapevolezza** sulle linee di sviluppo futuro da parte della dirigenza (t. del cambiamento)



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS



# Obiettivi della misurazione

## Miglioramento del modello di servizio

Aumentare **efficacia, efficienza e sostenibilità** del modello di intervento (analisi criticità e punti di forza)

Migliorare la **pianificazione strategica** attraverso la sistematizzazione dei dati e delle informazioni

Incrementare il **benessere psico-fisico** degli utenti dei servizi



# 1° Livello di analisi: descrittiva

## Utenti che hanno preservato e migliorato la propria condizione psico-fisica

### ANZIANI IN RESIDENZA

- Il 56% migliora la gestione delle emozioni
- Il 54% ha una maggiore fiducia in se stesso
- Il 70% è maggiormente soddisfatto delle sue relazioni sociali

### DISABILI

- Il 70% migliora la gestione delle emozioni
- Il 48% gestisce in maniera più efficace la quotidianità
- Il 42% è maggiormente consapevole del suo stato di salute

### ANZIANI IN DOMICILIARE

- Il 38% gestisce in maniera più efficace la quotidianità
- L'80% è maggiormente consapevole del proprio stato di salute
- Il 62% ha rafforzato la rete sociale su cui fare affidamento

### SALUTE MENTALE

- Il 44% degli utenti migliora la gestione e comunicazione delle proprie emozioni
- Il 52% gestisce in maniera più efficace la quotidianità

### MIGRANTI

- Il 92% gestisce in maniera più efficace la propria giornata
- Il 47% ha maggiore fiducia in se stesso e nelle proprie abilità

\* I dati fanno riferimento al 2016



**Uscita di Sicurezza**

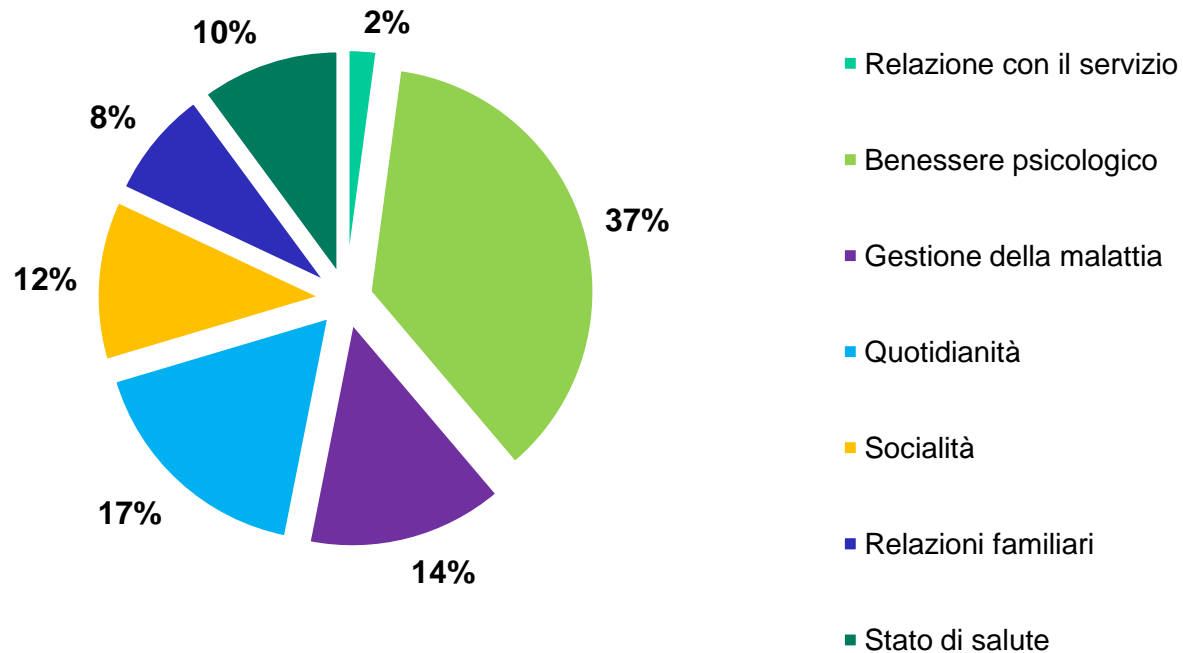
Società cooperativa sociale - ONLUS

# Misurazione impatto e ratio SROI

## Area Anziani in RSA

Valore monetario impatto sociale: **2.985.103,25 €**

Ratio SROI: **3,96**



\* I dati fanno riferimento al 2017



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# Effetti "indiretti": l'impatto sui processi di erogazione del servizio

## Area Disabilità

Somministrazione questionari attraverso **laboratori di gruppo** con persone disabili → Incremento del livello di consapevolezza e del senso di identità degli utenti.

## Assistenza Domiciliare

Somministrazione dei questionari come strumento importante per favorire

- il **coinvolgimento** degli operatori nella gestione dei casi
- la **relazione** con l'utente
- il **confronto** con le famiglie



# Prospettive: maggiore integrazione Valutazione impatto/Bilancio sociale



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# Prospettive future: le tecnologie assistive

## Beneficiari:

**anziani** con demenza o non auto-sufficienti.

## Idea progettuale:

utilizzo di Smart TV per monitoraggio a distanza e socializzazione con anziano a rischio di isolamento (con Scuola S. Anna di Pisa e Rete Umana Persone).

## Finalità della misurazione SROI:

la valutazione permette di testare (e comunicare) l'**efficacia**, l'**efficienza** e la **sostenibilità** del modello di intervento.



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS