

SYNERGIA

Sistemi di conoscenza e di gestione del cambiamento

---

## Assistenza tecnica e monitoraggio dei Piani di Zona.

### *a. La proposta:*

La programmazione e gestione associata dei servizi sociali dei Comuni (compresi i servizi sociosanitari) attraverso il Piano di Zona, quale strumento strategico del governo del sistema locale dei servizi socio-assistenziali pubblici, privati e del privato sociale, ha rappresentato l'inizio di un percorso evolutivo del welfare che deve svilupparsi e raffinarsi nel tempo, per superare una frammentazione ancora evidente nelle titolarità, nella distribuzione delle risorse, nelle conoscenze su domanda e offerta possedute dai diversi soggetti, nei servizi e nei percorsi di presa in carico. Si può dire che i processi siano abbastanza consolidati, ma passibili di miglioramento.

In questa ottica agisce la nostra proposta di **accompagnamento nell'arco della realizzazione del Piano di Zona e di supporto alla gestione dell'Ufficio di Piano ai fini, soprattutto, del monitoraggio e della valutazione dei servizi inseriti nel Piano di Zona**, anche nell'ottica di **facilitare la stesura del Piano di Zona del triennio**.

In sostanza, sono state implementate le attività previste nel Piano? E' stata realizzata l'integrazione tra i soggetti e tra gli interventi di welfare locale?

L'esperienza di Synergia nei campi seguenti:

- **ricognizione dei servizi;**
- **analisi socio demografiche;**
- **analisi dei bisogni;**
- **progettazione;**
- **accompagnamento formativo e consulenziale**, anche alla **stesura dei Piani di Zona;**
- **monitoraggio e valutazione di servizi, interventi, progetti e politiche;**

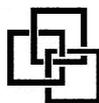
ci rende un soggetto adatto a proporci come **servizio di assistenza tecnica per il monitoraggio dei Piani di Zona in essere** e per il **supporto tecnico alla stesura dei nuovi Piani**.

**SYNERGIA srl**

Milano (20124) - Via Lodovico Settala, 8

Tel. 0272093033 - Fax 0272099743 - e-mail: [synergia@synergia-net.it](mailto:synergia@synergia-net.it)

Ente certificato UNI EN ISO 9001:2000



SYNERGIA

## Sistemi di conoscenza e di gestione del cambiamento

---

### ***b. La metodologia:***

Dal punto di vista del **monitoraggio**, si verificherà la presenza di indicatori e strumenti di monitoraggio già in essere e si proporranno eventuali modifiche per una migliore funzionalità nell'ottica di una armonizzazione del sistema. Ove non siano in uso, si proporranno degli **strumenti di monitoraggio e degli indicatori per ciascun servizio/progetto inserito nel PdZ** costruiti con la stessa logica, che il personale possa utilizzare agilmente, compilare e, nel medio periodo, leggere e interpretare in autonomia. Si valuterà l'utilizzo di metodi di benchmarking, o di autovalutazione. Entro questa cornice, Synergia procederà **all'analisi dei dati di monitoraggio e alla stesura di un report** che fotografi i servizi, la loro utenza e tutti gli aspetti di processo, input, output e outcome rilevati.

La **valutazione dei servizi e dei progetti inseriti nel PdZ** verrà effettuata sulla base dei dati raccolti e di altri elementi quali: la **soddisfazione degli utenti** dei servizi (eventuale implementazione di completi flussi di customer satisfaction su reti di servizi chiave), l'informal feedback degli operatori dei servizi attraverso colloqui ad hoc, in cui si analizzino insieme i dati di monitoraggio; la creazione di un **"tavolo-qualità"** con i referenti dei servizi integrati e dei servizi distrettuali, per la creazione di una cornice di valutazione comune. Il servizio di **assistenza tecnica all'Ufficio di Piano** si sostanzierà nella messa a disposizione della nostra expertise per la risoluzione di problemi contingenti, la stesura di capitolati di gara, ove utile, la **rendicontazione della spesa sociale** ed eventuali altri aspetti su cui l'ambito di riferimento necessita di un supporto consulenziale o formativo per chiudere al meglio il triennio programmatico, definendo anche una mappa di azioni di miglioramento funzionale alla stesura del Piano di Zona del triennio successivo.

Sarà inoltre possibile, qualora richiesto, **identificare fonti di finanziamento aggiuntive** per attivare interventi auspicati ma non ancora finanziati, oppure formare lo staff interno sulla ricerca di tali fonti di finanziamento e sulla progettazione per la candidatura sulle linee di finanziamento individuate. L'esperienza di Synergia sulla ricerca, analisi e trasferimento di buone pratiche nell'ambito dei servizi sociali e sociosanitari, potrà essere messa a disposizione della committenza, così come il supporto all'identificazione dei fabbisogni formativi del personale della Committenza.

Synergia potrà infine fornire consulenza su tutti quegli aspetti di adeguamento adattivo degli accordi/regolamenti di Piano ai nuovi dispositivi introdotti a livello nazionale o regionale, come il **Casellario dell'Assistenza**, il **nuovo ISEE**, il **SIA**, ecc.

### ***c. L'expertise di Synergia:***

Synergia ([www.synergia-net.it](http://www.synergia-net.it)) è una società di ricerca sociale, consulenza organizzativa e formazione che opera dal 1989 nel campo delle politiche sociali, sociosanitarie, culturali e di welfare. Nel corso degli anni, Synergia ha sviluppato centinaia di progetti per il settore pubblico, per quello privato e per il Terzo Settore operando anche a livello transnazionale su progetti Europei ed acquisendo un consolidato know-how sui temi dei sistemi informativi sociali, dell'organizzazione dei servizi sociosanitari, della qualità, dell'analisi dei bisogni sociali e delle peculiari trasformazioni socio demografiche in atto.

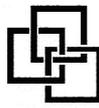
Alla realizzazione delle attività parteciperà il personale senior di Synergia, e nello specifico:

**SYNERGIA srl**

Milano (20124) - Via Lodovico Settala, 8

Tel. 0272093033 - Fax 0272099743 - e-mail: [synergia@synergia-net.it](mailto:synergia@synergia-net.it)

Ente certificato UNI EN ISO 9001:2000



**SYNERGIA**

**Sistemi di conoscenza e di gestione del cambiamento**

---

*Esperto di politiche sociali:* **Luigi Mauri**, Chief Executive e fondatore di Synergia. Sociologo ed analista dei sistemi di welfare.

*Esperto di rendicontazione e gestione amministrativa sociale:* **Emilio Gregori**, Partner e Direttore operativo di Synergia, laureato in Economia e docente nel corso di Statistica presso l'Università Commerciale "Luigi Bocconi" di Milano.

*Esperto di monitoraggio e policy evaluation:* **Giovanni Viganò**, ricercatore e formatore senior, docente di Metodi Quantitativi per le Scienze Sociali presso l'Università Commerciale "Luigi Bocconi".

## **SYNERGIA srl**

*Sede operativa:*

Via Lodovico Settala, 8

20124 MILANO

P.IVA 09570410151

Tel. 02 72093033

Fax 02 87152400

[synergia@synergia-net.it](mailto:synergia@synergia-net.it)

[www.synergia-net.it](http://www.synergia-net.it)

**SYNERGIA srl**

Milano (20124) - Via Lodovico Settala, 8

Tel. 0272093033 - Fax 0272099743 - e-mail: [synergia@synergia-net.it](mailto:synergia@synergia-net.it)

Ente certificato UNI EN ISO 9001:2000