**RILEVAZIONE PERIODICA DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO DEL FUNZIONAMENTO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA**

**AREA PROGETTUALE 1: ATTIVITA’ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELLE FAMIGLIE**

**CRITERIO: Strategie per favorire l’accoglienza, l’orientamento e la presa in carico delle famiglie**

**PREMESSA**

**Attività degli sportelli**

n. sportelli: ………………...

n. giorni settimanali di apertura: ………………………

Orari di apertura: ………………………

**Affluenza da stimare in una scala da 0 a 100:**

Sportello 1 “collocazione………..”:

* 0-25 bassa
* 26-50 sufficiente
* 51-75 buona
* 76-100 alta

Sportello 2 “collocazione………..”:

* 0-25 bassa
* 26-50 sufficiente
* 51-75 buona
* 76-100 alta

Sportello 3 “collocazione………..”:

* 0-25 bassa
* 26-50 sufficiente
* 51-75 buona
* 76-100 alta

**Rispondere sinteticamente alle seguenti domande:**

1. Quali sono gli sportelli che hanno maggiore e minore affluenza?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Indicare le principali motivazioni della maggiore o minore affluenza (dando rilievo ad esempio ad elementi logistici di ubicazione del centro, di prossimità rispetto a servizi già conosciuti e di comunicazione dell’esistenza del centro stesso)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Gli sportelli sono diffusi sul territorio di ATS al fine di garantirne la copertura?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**INDICATORI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N.** | **INDICATORE** | **CRITERIO** | **VALORE** |
| 1 | Accessi[[1]](#footnote-1) delle famiglie | N. famiglie che accedono per la 1^ volta al CpF |  |
| Di cui contatti telefonici e/o da remoto |  |
| 2 | Ri-accessi al Centro per la famiglia[[2]](#footnote-2) | N. di ri-accessi al CpF |  |
| 3 | Invii ad altri servizi\* | N. invii per presa in carico specialistica |  |

\*Specificare i servizi specialistici di destinazione: ………………………………………………………………………….…..……

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**CRITERIO: Processi che coinvolgono direttamente le famiglie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 | Coinvolgimento delle famiglie nella co-progettazione delle attività | N. proposte formalizzate da parte di famiglie al CpF |  |
| N. eventi realizzati in aggregazione spontanea |  |

Volontariato delle famiglie: Presso il CpF operano persone/famiglie volontarie e/o gruppi formali (es. associazioni) o informali? Descrivere …………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………

**CRITERIO: Valutazione della soddisfazione**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Strumenti per la valutazione della soddisfazione | N. questionari di customer satisfaction o altri strumenti di valutazione\* somministrati |  |
| N. accessi totali |  |
| N. questionari di customer satisfaction o altri strumenti di valutazione\* somministrati/ n. accessi totali |  |

\*Specificare strumento/i utilizzato/i: ….………………………………….…..………………………………………………………..

Descrivere i principali risultati: ………………………………………………………………………………………………………..

**CRITERIO: Strategie differenziate di intervento**

|  |
| --- |
| 6 |

Multiprofessionalità dell’équipe

Elenco dei profili professionali presenti:

Profilo professionale N.

………………………………………………………………………………………………………………… …………….

………………………………………………………………………………………………………………… …………….

………………………………………………………………………………………………………………… …………….

………………………………………………………………………………………………………………… …………….

………………………………………………………………………………………………………………… …………….

|  |
| --- |
| 7 |

Individuazione del bisogno espresso e degli interventi necessari:

Qual è la procedura specifica per l’identificazione del bisogno e degli interventi appropriati? (es. operatore individuato, strumenti utilizzati, n. incontri previsti…):

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………

|  |
| --- |
| 8 |

Interventi non standardizzati:

N. di interventi formulati ad hoc sul bisogno rilevato non previsti dal progetto inziale (specificare): …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…

|  |
| --- |
| 9 |

Sono previste spese a carico delle famiglie?

* SI
* NO

Se si, per quali interventi?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Indicare anche il numero di famiglie che ne hanno usufruito\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**AREA PROGETTUALE 2: INTEGRAZIONE CON ALTRI SERVIZI E REALTA’**

**CRITERIO: Coinvolgimento di Enti pubblici e Terzo Settore**

|  |
| --- |
| 10 |

Tipologia degli Enti coinvolti e livello del coinvolgimento: compilare tab.1

**Tab.1 - Servizi coinvolti nella presa in carico e livello del coinvolgimento**

| **ENTE** | **Modalità di raccordo** | **Coinvolgimento Attivo nelle azioni** |
| --- | --- | --- |
| ASST (specificare tipologia di servizio …) | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| UFFICI DI PIANO (specificare quali ….) | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| CONSULTORI PRIVATI ACCREDITATI | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| ASSOCIAZIONI (specificare tipologia) | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| SCUOLE (specificare grado) | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| CENTRI ANTIVIOLENZA | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| Centri di Aiuto alla Vita | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
| ALTRO (specificare a latere) | [ ] Prot. operativi  [ ] Procedure formalizzate  [ ] Altro | SI/NO |
|  |

**AREA PROGETTUALE 3: NETWORKING FORMALE E INFORMALE**

**CRITERIO:** Nuovi protocolli operativi e/o nuove procedure operative formalizzate

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | Stipula di nuovi protocolli operativi e/o di nuove procedure operative formalizzate ad integrazione di quanto presentato nel progetto | N. nuovi protocolli operativi ad integrazione |  |
| n. nuove procedure operative formalizzate |  |

**AREA PROGETTUALE 4: SOSTENIBILITA’ DEL PROGETTO ATTRAVERSO LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE COMUNITARIE**

**CRITERIO: Valorizzazione delle relazioni/risorse della comunità e feedback**

|  |
| --- |
| 12 |

Grado di valorizzazione delle relazioni/risorse della comunità: Sono state generate nuove relazioni e/o utilizzate nuove risorse non previste dal progetto iniziale per il potenziamento delle azioni già previste (es. messa a disposizione di spazi, di figure professionali, di ulteriori cofinanziamenti)?”

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**CRITERIO: Tenuta della rete: stabilità, coerenza e continuità nel coinvolgimento dei partner**

|  |
| --- |
| 13 |

Grado di stabilità e continuità del coinvolgimento dei partner

* ALTO: i partner sono stati coinvolti con continuità durante tutta la durata del progetto compresa la fase di pianificazione; i ruoli e i compiti stabiliti sono stati pienamente rispettati
* MEDIO: talvolta non è stato possibile coinvolgere tutti i partner; si sono verificate modifiche nei ruoli e nei compiti dei partner della rete (specificare)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* BASSO: il coinvolgimento dei partner è stato, in generale, discontinuo e/o uno o più partner hanno cessato la collaborazione; vi sono state modifiche sostanziali nei ruoli e nei compiti di uno o più partner della rete (specificare)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**CRITERIO: Incontri di Rete, Tavoli di lavoro**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 14 | Presenze dei partner/ enti coinvolti agli incontri di Rete e ai Tavoli organizzati dal capofila | Monitoraggio delle presenze di partner e di altri Enti a ciascun incontro tramite registri presenze o altra modalità di rilevazione: N. presenti/ n. convocati  Valore atteso ≥ 60% |  |

**CRITERIO: Promozione/ attuazione del raccordo con le Case di Comunità**

|  |
| --- |
| 15 |

Grado di raccordo con le Case di Comunità (se presenti sul territorio di competenza e per le azioni per il quale il raccordo è possibile e funzionale)

* ALTO: per una o più azioni è stato possibile il coinvolgimento delle Case di Comunità presenti sul territorio: n. contatti attivati (specificare le modalità di raccordo)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* MEDIO: il raccordo con le Case di Comunità presenti sul territorio è stato di tipo informale e informativo: n. contatti attivati (specificare le modalità di raccordo informale)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* BASSO: non è stato possibile alcun raccordo con le Case di Comunità presenti sul territorio (specificare le motivazioni)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Sono presenti ipotesi di prospettive di raccordo future sulla base dell’evoluzione dell’implementazione delle Case di comunità? (indicare eventuali scelte territoriali) ……………………………………………………………………………

**AREA PROGETTUALE 5: COMUNICAZIONE E FORMAZIONE/INFORMAZIONE**

**CRITERIO: Comunicazione/Informazione e diffusione**

|  |
| --- |
| 16 |

Quali strumenti di comunicazione sono stati utilizzati? Dettagliare…………………………….

|  |
| --- |
| 17 |

Quali i canali di divulgazione utilizzati e quali hanno sortito maggior efficacia? …………………………. Specificare………………………………………………………………………………………….…………………………….

**CRITERIO: Formazione**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 18 | Eventi formativi e informativi di sensibilizzazione realizzati | N. eventi formativi e informativi di sensibilizzazione realizzati |  |

Specificare le iniziative attivate con l’indicazione del n. partecipanti per ciascun evento:

**Iniziativa Partecipanti**

………………………………………………………………………………………………………………… …………………………

………………………………………………………………………………………………………………… …………………………

………………………………………………………………………………………………………………… …………………………

………………………………………………………………………………………………………………… …………………………

1. Per “accesso” si intende persona/famiglia che contatta con qualsiasi modalità il Centro per la Famiglia (CpF) [↑](#footnote-ref-1)
2. Per “ri-accesso” si intende accesso successivo al 1° o successivo alla chiusura del percorso sulla stessa problematica in quanto non risolta. [↑](#footnote-ref-2)