



DOCUMENTO DELL'ACCOUNTABILITY

Questo documento descrive le modalità di valutazione ed analisi per il miglioramento dell'intera organizzazione e dei nostri servizi. Ciò parte da una condivisione dei risultati ottenuti qui riportati in modo semplice e leggibile.

Sommario

1 – LA RENDICONTAZIONE SOCIALE	2
1.1 GENERALITA'	2
1.2 STAKEHOLDERS E DATI.....	2
2 – VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	10
2.1 VERIFICA DEI RISULTATI	10
2.2 GLI STRUMENTI DELLA VERIFICA	10
2.3 RESPONSABILITÀ PER IL MIGLIORAMENTO	10
2.4 PROCESSO PER IL MIGLIORAMENTO.....	11

1 – LA RENDICONTAZIONE SOCIALE

1.1 GENERALITA'

La rendicontazione sociale (*accountability*) nasce con l'idea di leggere e comunicare aspetti afferenti gli effetti che le imprese (e più in generale le organizzazioni in cui lavorano persone) producono sul piano sociale nonché ambientale.

RENDERE CONTO
E COMUNICARE

Una organizzazione attraverso la rendicontazione sociale valuta, comunica e rende conto ai portatori di interessi ed alla comunità dei risultati raggiunti e dei processi di lavoro in coerenza con la mission ed il proprio quadro di riferimento valoriale. Essa presuppone trasparenza, garanzie, assunzione di responsabilità e rendiconto sulle attività svolte, nonché l'impegno a dichiararsi

La rendicontazione sociale intesa come processo indica il metodo e le attività che si intendono utilizzare per costruire il sistema di rendicontazione sociale e cioè: chi partecipa al processo, quali attività vanno compiute, gli obiettivi che ci si prefigge, il tempo da dedicare, i costi da prevedere.

IL BILANCIO
SOCIALE COME
PROCESSO E
COME
PRODOTTO

Il bilancio sociale come *prodotto* si riferisce al documento-rapporto finale nel quale verranno comunicati i dati e le informazioni qualitative dei risultati sociali prodotti.

Siamo consapevoli che non può esistere "uno" schema di Bilancio Sociale standard, applicabile ad ogni organizzazione, e per questo abbiamo individuato una metodologia per:

METODOLOGIA

- individuare gli *stakeholders* o "portatori di interessi soggetti, interni ed esterni alla organizzazione, che possono essere considerati significativi;
- costruire indicatori specifici per il bilancio sociale rispetto ad ogni specifico stakeholder.

1.2 STAKEHOLDERS E DATI

SOCI

Momenti Istituzionali

ANNO 2006	N° CONVOCAZIONI	N° AVENTI DIRITTO	N° PARTECIPANTI	% DI PARTECIPAZIONE
Assemblee	3	13	11	90
Consigli di Amministrazione	7	7	7	100

ANNO 2007	N° CONVOCAZIONI	N° AVENTI DIRITTO	N° PARTECIPANTI	% DI PARTECIPAZIONE
Assemblee	2	13	11	90
Consigli di Amministrazione	8	7	7	100

Associati

	2005	2006	2007
N. soci lavoratori	13	12	12
N. soci sovventori	1	2	2
N. soci volontari	2	2	2

Utile e Grado di dipendenza dai Committenti

	2005	2006	2007
Fatturato con Ser.T. Prov. Modena/ Fatturato Totale (in %)	67,26%	63,80%	67,7%
Fatturato con Ser.T. Fuori prov. / Fatturato Totale (in %)	32,70%	36,6%	30,5%
Consulenze della LAG in prov.	0,04%	0,14%	1,8%
Utile di Gestione (*)	9.565	10.631 (*)	0

(*) Nell'anno 2006 sono stati elargiti 10.000 € all'Associazione LAG

Spese Totali di Gestione

	2005	2006	2007
Costo del personale (dipendenti)	307.560	325.910	293.193
Costo del personale (co.pro e prof.)	289.968	332.222	357.800
Spese di Fornitura e Servizi	104.798	127.628	128.163
Imposte e Tasse	12.124	13.583	10.207
Altre Spese di gestione	39.726	50.125	46.540
TOTALE COSTI DI GESTIONE	754.176	849.468	835.903
Incidenza Costi del Personale (costo pers\spese tot. di gestione*100)	79%	77%	77%

Totale ore lavorate (comprese quelle dei non dipendenti)

	2005	2006	2007
Professionisti	5.700	5.820	5.800
Contratti a progetto	(*)	5.050	5.050
Dipendenti	18.925	20.351	19.244

(*) A carico dell'Associazione

Indici di produttività

	2005	2006	2007
Per personale impiegato (Fatturato/ N° Totale Lavoratori)	€ 39.977	€ 40.868	€ 34.572
Per ore lavorate (Fatturato/N° Totale ore lavorate)	30,85	27,48	27,57

LAVORATORI**Tipologie di lavoro**

	2005	2006	2007
N. lavoratori a tempo indeterminato tempo pieno	11	9	11
N. lavoratori a tempo indeterminato part time	2	2	2
N. lavoratori a tempo determinato	\	\	1
N. lavoratori con contratto (co.pro.-lib.prof.-consulente)	8	10	10
N. totale volontari - ore di lavoro	2	2	2

Composizione del personale

	2005	2006	2007
Qualifica professionale	Presidente 1	Presidente 1	Presidente\Direttore tecnico 1
	Direttore tecnico 1	Direttore tecnico 1	/
	Resp. Sede 3	Resp. Sede 3	Resp. Sede 3
	Psicologi 3	Psicologi 3	Psicologi 3
	Educatori 7 + Collaboratore 1	Educatori 5 + Collaboratore 1	Educatori 6 + Collaboratore 1
	/	Tirocinanti 2	Tirocinanti 3
	/	/	Aspetti gestionali 1
	Amministrazione 2	Amministrazione 2	Amministrazione 2
	Medico 1	Medico 1	Medico 1
	Consulente 1	Consulente 1	Consulente 1
	Assistente sociale 1	Assistente sociale 1	Assistente sociale 1
	/	Operatore prevenzione 1	Operatore prevenzione 1
		Responsabile prev.\prog.\qualità 1	Responsabile prev.\prog.\qualità 1

Titolo di Studio	13 laureati 9 dipl.	13 laureati 7 dipl.	11 laureati 9 diplomati
Percentuale Femminile	60%	60%	60%
Ore di formazione	N.p.	887,62	1329,5

Formazione

CORSI 2006	ORGANIZZ.	CHI PARTECIPA	ORE
"Debito informativo" – Regione Emilia Romagna	Regione	Direttore Tecnico	4
Corso intercomunale con Leopoldo Grosso	Comune	3 Operatori	60
2ª edizione Percorso di formazione agenti di polizia penitenziaria "Progetto Crisalide"	Ministero G.G.	3 Operatori	20
"Adeguamento delle competenze professionali delle piccole e medie cooperative modenesi" sottoprogetto n.6 "Qualità e verifica dei risultati nelle comunità residenziali"	Interno	Tutti operatori	33

CORSI 2007	ORGANIZZ.	CHI PARTECIPA	ORE
"Operatori in gamba" educativa-animativa di strada	Rupe For.	2 Operatori	40
"Operatori in gamba" sulla riduzione del danno		2 Operatori	40
"Qualità e verifica dei risultati nelle comunità residenziali"	CESVIP	15 Operatori	26
"Referenti Accredimento"	USL Modena	2 Operatori	23
Convegno "Pazienti, trattamenti, servizi, politiche"	ITACA TOSCANA	4 Operatori	16
Corso di formazione per il personale alimentarista	USL Distretto	3 Operatori	3
"Formazione integrata per il trattamento e la riabilitazione dei cocainomani"	USL Modena	2 Operatori	16
3ª edizione Percorso di formazione agenti di polizia penitenziaria "Progetto Crisalide"	Ministero G.G.	4 Operatori	20

CLIENTI/UTENTI

Posti totali e in convenzione

	2006	2007
Campiglio	25	25
Festà	15	15
Indice di copertura posti $[(\text{gg presenza} \backslash (\text{Posti} \times 365))] \times 100$	87%	82%

Entrate ed uscite nelle fasi del PTR

	Accoglienza		Comunità		Reinserimento	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Ingressi	50	43	34	30	26	25
abbandoni	9	7	12	7	10	5
gg. media presenza	23	39	113	122	114	134

	Programma Non Residenziale	PTR Recidivanti
	2007	2007
Ingressi	13	2
Abbandoni	5	\
gg. media presenza	232	334

VOLONTARI (*)

Numero e tipologie

	2005	2006	2007
Soci	2	2	2
Non Soci	28	28	28
Servizio Civile	4	4	\

(*) I volontari operano nelle seguenti aree di competenza (Dipendenze, Prevenzione, Servizi culturali sul territorio, Bottega Oltremare-LAG)

Ore di servizio e Turnover

	2005	2006	2007
Soci	200	200	200
Non Soci	2700	2700	2700
Servizio Civile	4800	400	\
% Turnover	30%	30%	30%

ALTRI ENTI DEL TERRITORIO E COMUNITÀ LOCALE

Per ogni ambito di intervento sono stati indicati il numero degli operatori coinvolti e il totale delle ore messe a disposizione.

CNCA – Coordinamento nazionale comunità d'accoglienza	2005	Ore	2006	Ore	2007	Ore
Partecipazione all'esecutivo regionale	2 Op.		2 Op.	90	1 Op.	90
Delega regionale per le Politiche Giovanili	2 Op. Area Prev.		2 Op. Area Prev.	70	1 Op.	15
Assemblee regionali e nazionali	Vari operatori	4 Ass.	Vari operatori	4 Ass.	Vari operatori	4 Ass.
Partecipazione al Gruppo Nazionale per le Politiche Giovanili	2 Op. Area Prev	n.d.	2 Op. Area Prev	150	1 Op.	80

CEA – Coordinamento Enti Ausiliari	2005	Ore	2006	Ore	2007	Ore
Commissione di monitoraggio locale	2 Op.	7	2 Op.	10	2 Op.	7
Commissione di monitoraggio regionale	1 Op.	90	1 Op.	90	1 Op.	90

Regione\Provincia\Amm. comunali\ASP\Centro per le Famiglie	2005	Ore	2006	Ore	2007	Ore
Piani di Zona	3 Operatori	15	3 Operatori	6	\	\
Partecipazione al Tavolo della Pace Comune Savignano	1 Operatore	10	1 Operatore	15	\	\
Gruppo per la stesura del documento Regionale sulla cocaina	\	\	1 Operatore	15	\	\
Tavolo infanzia/adolescenza Unione Terre di castelli	2 operatori	40	1 Operatore	100	1 Operatore	100

Attività con le scuole		
2006		Ore
“Siamo dentro e siamo fuori” Rappresentazione drammatizzata di alcuni passaggi significativi del programma terapeutico riabilitativo realizzato presso gruppi classe di Istituti superiori e inferiori Guiglia	7 operatori	1 rappr. di 3 ore Più 5 incontri di organizzazione
Proiezione del Film “Segreti di stato” e incontro con il regista per gli studenti degli istituti superiori	2 Operatori	20
2007		
“Pubblicità” laboratorio interattivo sulla storia della pubblicità con realizzato per gli studenti delle classi terze medie a Guiglia	2 Operatori	30
1° dicembre “giornata mondiale lotta all’AIDS – Incontro con il Regista\attore Marco Balliani	2 Operatori	15
“Siamo dentro e siamo fuori” – Finale emilia	7 operatori	1 rappr. di 3 ore

Progetti 2005		Ore
Laboratori di animazione: Arti circensi, animazione digitalizzata, giochi d’aria, Ascoltare il mondo, Calamitamoci, Giochi d’aria	2 Op.	25
Collaborazione con Arezzo wave	1 Op.	10

Progetti 2006		Ore
Off –Centro musica Modena	2 Op.	51
Officine di quartiere” progetto per la realizzazione di video documentari sul rapporto tra giovani e cittadini del quartiere presso la Circoscrizione 2 di Modena	1 Op.	30
“L’arte di comunicare” Workshop rivolto ai del territorio realizzato in collaborazione con Unione Terre di Castelli ed Overseas	1 Op.	10
Proiezione del film “Non solo salah”		20
Bottega Oltremare – LAG: nata in collaborazione con la Cooperativa Oltremare per la vendita dei prodotti del Commercio equo e solidale e quelli della Bottega di Festà della LAG	1 Op.	90
“1° dicembre giornata mondiale lotta all’AIDS”: stand informativi a Vignola in collaborazione con Meltin’Pot e Comune di Vignola	2 Op.	20
Realizzazione del video “Ottovolante”	5 Op.	100

Progetti 2007		Ore
Ricerca sulle famiglie con figli adolescenti nel Comune di Zocca	4 Op.	100
Realizzazione del video “Ottovolante”	5 Op.	50

Convegni

2006: “...quelle pedagogiche e quelle terapeutiche” Organizzato da LAG Coop. e LAG Ass.ne in collaborazione con ITACA in occasione dei 25 anni della LAG- 5 operatori e 4 volontari servizio civile per 50 ore

Seminari

2005: la LAG è intervenuta al dibattito pubblico con un operatore sul tema “Le utopie del ben fare: legalità, cooperazione e diritti per un’economia di giustizia”

2006:

- Partecipazione alla Conferenza – dibattito del Cartello “Non incarcerate il nostro crescere” dal titolo Per una politica dei diritti e delle responsabilità a Roma - 8 operatori della LAG
- la LAG è intervenuta con un suo operatore al seminario dal tema “Commercio equo e solidale: per un’economia di giustizia e solidarietà”

Pubblicazioni	2005	Ore	2006	Ore	2007	Ore
Giornalino (quadrimestrale)	2 Op. Prevenzione	80	2 Op. Prevenzione	80	2 Op. Prevenzione	80
Atti convegno “...quelle pedagogiche e quelle terapeutiche”	\	\	\	\	3 op.	50

Eventi 2005	coinvolti	Ore
Rassegne video LAG	2 Op.	60
“Le droghe uno spettacolo: tutta colpa di Boudelaire” conferenza- spettacolo di E.Polidori e Pagliara, rivolto alla cittadinanza in occasione del 26 giugno 2005	2 Op.	20
“Giornata mondiale lotta alla droga”		
Presentazione dello Spettacolo “Due donne” della Compagnia Quanta quaglia	2 Op.	10



Eventi 2006	Coinvolti	Ore
Rassegne video LAG	2 Op.	60
Suoni, parole, musica passando per Campiglio	3 Op. e 4 vol. servizio civile	30
Da Mozart ai Beatles concerto rivolto alla cittadinanza	3 Op.	20
"Cioccolata ed alcool" Storia di due importanti generi voluttuari rivolto	2 op	10
"Modena medina" mille culture una provincia partecipazione nella realizzazione del buffet equo e solidale	1 op. + Fase Reins.	15
Presentazione rivolta alla cittadinanza del film "Segreti di stato" ed incontro con il Regista a Fanano	2 Op.	10
"Le droghe uno spettacolo: tutta colpa di Boudelaire" conferenza-spettacolo di E.Polidori e Pagliara, rivolto alla cittadinanza in occasione del 26 giugno 2005 "Giornata mondiale lotta alla droga"	2 Op.	10

Eventi 2007		Ore
Settimana per la pace – "Poesia ch'è rivoluzione" – Proiezioni, letture e musica dedicati al poeta ed educatore Danilo Dolci	2 Op.	10
Proiezione del video "Ottovolante"	4 Op.	20
"Notte bianca a Vignola"	3 Op.	40
"Il colore dei soldi" – Tra sporco e pulito, tra legalità e mafie, tra mafie e contromafie	Fase Reins.	15

2 – VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

2.1 VERIFICA DEI RISULTATI

La Responsabilità della verifica dei risultati è in capo al Direttore tecnico il quale condivide tale impegno con l'intera organizzazione. La Verifica dei Risultati chiede ai fini di un buon esito, la partecipazione professionale, di tutto il personale coinvolto, sia nell'ascolto e segnalazione di tutti gli input provenienti da qualsiasi fonte ritenuta valida, sia soprattutto nell'elaborazione/riflessione capace di produrre miglioramento nella performance della struttura.

2.2 GLI STRUMENTI DELLA VERIFICA

Verifica del raggiungimento degli obiettivi per la qualità

La verifica del raggiungimento degli obiettivi per la qualità è stata attuata dalla LAG attraverso il monitoraggio degli indicatori presenti nel Piano annuale delle attività, documento che ha consentito la declinazione degli obiettivi contenuti nella Politica della Struttura in azioni e responsabilità misurabili.

VERIFICA OBIETTIVI
PER LA QUALITÀ

Monitoraggio del clima organizzativo.

Nei momenti d'equipe generali e di sede è previsto uno spazio attento e partecipato in cui vengono analizzate le difficoltà incontrate durante lo svolgimento del lavoro e in particolare la qualità della relazione all'interno dell'equipe stessa.

Inoltre è stato redatto un questionario con l'intento di fare emergere la condizione dell'equipe in un dato momento.

MONITORAGGIO
DEL CLIMA
ORGANIZZATIVO.

Monitoraggio della soddisfazione degli utenti

La gestione del Programma Terapeutico prevede sistematicamente il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi tramite una scheda di auto-valutazione (compilato dall'utente) ed una scheda di valutazione (compilato dall'equipe di riferimento):

- nel passaggio dalla Fase di Accoglienza a quella di Comunità
- nel passaggio dalla Fase di Comunità a quella di Reinserimento
- per ogni macro area della fase di Reinserimento
- al momento della Dimissione

Il confronto delle schede viene utilizzato come verifica dell'andamento della fase.

Il questionario di auto-valutazione è anche utilizzato come rilevazione della soddisfazione dell'utente in riferimento alla fase.

Le schede vengono conservate nella Cartella Rossa.

MONITORAGGIO
DELLA
SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI

Valutazione dell'appropriatezza e della continuità assistenziale

La valutazione delle attività della struttura deve essere continua e svolta su dati oggettivi attraverso la verifica del mantenimento dello standard di prodotto, espressione della qualità tecnica e professionale del servizio in riferimento anche a quanto richiesto dai requisiti specifici.

VALUTAZIONE
DELL'APPROPRIATEZZA
E DELLA CONTINUITÀ
ASSISTENZIALE

2.3 RESPONSABILITÀ PER IL MIGLIORAMENTO

La responsabilità della gestione del processo di miglioramento è del Resp. Qualità. Di volta in volta vengono identificate responsabilità specifiche per la realizzazione delle singole azioni.

Il Direttore Tecnico ha la responsabilità di supervisione e della valutazione finale del\dei piano\i di miglioramento.

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla LAG per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati ed investire in progetti innovativi. Per

definire i processi di miglioramento i dati e i documenti di riferimento sono:

- **Obiettivi per la qualità indicati nel manuale accreditamento**
- **Piano annuale delle attività**
- **Politica per la qualità**

2.4 PROCESSO PER IL MIGLIORAMENTO

E' centrale in tutto il processo di miglioramento la rilevazione delle criticità, cioè uno scostamento rispetto a quanto atteso o stabilito riguardo il servizio offerto.

Nel momento in cui si riscontrano delle criticità, durante le Riunioni dell'Equipe generale, vengono analizzate e vengono individuati:

- oggetto della segnalazione
- potenziali cause
- azioni di miglioramento

Esse possono riscontrarsi :

- durante lo svolgimento delle attività quotidiane
- mediante momenti di verifica interna
- mediante la raccolta di indicazioni da parte degli Utenti

Conseguentemente possono essere intraprese azioni correttive o preventive che possono portare alla ri-progettazione dei processi organizzativi e/o l'attivazione di progetti innovativi. Tale percorso si concretizza nella pianificazione annuale.

Il miglioramento si attua attraverso un processo che prevede ideazione, programmazione, attuazione, valutazione e comunicazione.

Per ogni progetto di miglioramento si definiscono:

- responsabilità e collaborazioni
- obiettivi
- indicatori
- risorse necessarie
- verifiche
- tempi di realizzazione

La strutturazione di progetti di miglioramento può consentire di:

- sviluppare le competenze tecnico-professionali, orientandole al miglioramento della qualità dell'organizzazione
- sperimentare attività innovative finalizzate alla realizzazione graduale della politica e della pianificazione
- sviluppare e consolidare i livelli di integrazione interna ed esterna

SCHEDA PROGETTO
MIGLIORAMENTO