



## INFO

**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE  
PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
PEDEMONTANA SOCIALE**  
V.A.Moro n.13 - 43044 Collecchio (PR)

*Per informazioni:*

**UFFICIO SEGRETERIA**  
Sig.ra L.Minunno • 0521.307108

# LA VALUTAZIONE NEI SERVIZI ALLA PERSONA

*PROSPETTIVE, IMPOSTAZIONI E IMPATTO  
SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO*

## CONVEGNO

**16 SETTEMBRE 2010**  
**ore 8.45 - 13.00**

**Centro Civico "LA CORTE B. AGRESTI"**  
V. Fratelli Cantini n.8 - Traversetolo (PR)



Comune di  
Collecchio



Comune  
di Felino



Comune di  
Montechiarugolo



Comune di  
Sala Baganza



Comune di  
Traversetolo

L'Azienda Speciale Consortile "Pedemontana Sociale", operativa dal 1 gennaio 2008, nasce dalla volontà dei Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo di progettare e gestire in forma associata i servizi alla persona. Dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, garantisce nella rete del welfare locale, progettazioni interventi e servizi volti ad assicurare risposte concrete ai bisogni e alle richieste dei cittadini. Svolge la propria attività in piena sinergia e stretta collaborazione con le realtà pubbliche e private del territorio, avvalendosi dell'importante collaborazione del Terzo settore. Il quadro legislativo in continua evoluzione, le dinamiche di sviluppo sociale, le nuove esigenze, le risorse limitate, il dover fronteggiare le emergenze, sono solo alcuni dei problemi che si impongono nella gestione dell'offerta dei servizi pubblici alla persona, nell'ambito di una programmazione integrata socio sanitaria. La Direttiva 24 marzo 2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", ha evidenziato la crescente attenzione dei cittadini circa la qualità dei servizi pubblici di cui usufruiscono e la particolare cura che gli amministratori devono dedicare alla loro promozione e comunicazione. In tale direzione Pedemontana Sociale si è attivata fin da subito per rendere più chiari i processi interni, migliorare i servizi erogati, offrire maggiore qualità e trasparenza al cittadino, anche attraverso la pubblicazione

della Guida e della Carta dei servizi, la rendicontazione sociale delle attività e dei risultati ottenuti attraverso le numerose attività svolte. Pedemontana Sociale, con la preziosa collaborazione del Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Bologna e Sinopsis Lab - Laboratorio di Innovazione e Reti Territoriali, ha progettato e reso operativo un Osservatorio della qualità dei servizi, punto di monitoraggio continuo delle informazioni sul rapporto cittadino - Azienda, per soddisfare le nuove esigenze informative e comunicative alla base di ogni corretto processo decisionale orientato al miglioramento organizzativo. L'Osservatorio, attraverso il sistema teorico di riferimento più conosciuto e sperimentato (Servqual - indagine statistica), basato sul concetto di qualità del servizio prodotto dallo scostamento tra la qualità attesa e la qualità percepita, ci restituisce dinamicamente il livello di soddisfazione del cittadino a fronte dei servizi offerti. Questa esperienza, tra le altre cose, ci ha permesso di riscoprire l'importanza spesso sottovalutata dell'uso divulgativo dei risultati, sia internamente ma soprattutto esternamente, verso i cittadini.

Il Convegno di oggi, momento di confronto con i servizi pubblici e privati del territorio, intende aprire un nuovo canale di comunicazioni con i cittadini, rendendoli partecipi e protagonisti di una crescente qualificazione dei servizi alla persona.

## PROGRAMMA della giornata

**ORE 8.45**

### Saluto delle Autorità

Presenziano:

#### Alberto Pazzoni

Comune di Traversetolo - Sindaco  
Presidente dell'Unione Pedemontana Parmense

#### Regione Emilia Romagna

#### Marcella Sacconi

Provincia di Parma - Assessore alle Politiche sociali

#### Luigi Buriola

Sindaco Comune di Montechiarugolo - Presidente  
Assemblea dei Soci Azienda Pedemontana Sociale

#### Rosina Trombi

Comune di Felino - Assessore Servizi Sociali  
Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Azienda Pedemontana Sociale

**ORE 9.30**

OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI SOCIALI: PERCORSI E OBIETTIVI  
DELL'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE

#### Dr. Adriano Temporini

Direttore Generale Azienda Pedemontana Sociale

**ORE 9.50**

OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI SOCIALI: METODOLOGIA,  
RILEVAZIONE ED ESITI

#### Prof. Alberto Cazzola

Università degli Studi di Bologna - Dipartimento di Scienze  
Statistiche - Facoltà di Scienze Statistiche

### Dr. Iacopo Caropreso

Sinopsis Lab - Centro di Ricerca - Laboratorio di Innovazione  
e Reti Territoriali - Responsabile Innovazione e Sviluppo

**ORE 10.30**

ESPERIENZE A CONFRONTO

"La valutazione nei percorsi socio-sanitari"

#### Dr.ssa Rita Cavazzini

Direttore Azienda USL - Distretto Sud-Est

"Lavoro di cura e cura delle relazioni:  
la qualità del sistema-servizi sociali  
nel sistema-comunità territoriale"

#### Dr.ssa Stefania Miodini

Direttore Generale - ASP - Azienda sociale Sud-Est

**ORE 11.10**

PAUSA CAFFÈ

**ORE 11.30**

ESPERIENZE A CONFRONTO:  
IL PARTNER DI PROGETTO

Coop. Soc. Aurora - Domus

Coop. Soc. Proges

Coop. Soc. Gruppo Scuola

Moderatore del Convegno:

Dr. Adriano Temporini

Dibattito finale

**ORE 12.30**

CONCLUSIONI