

Misurare la performance dei Servizi Sociali dedicati alle persone anziane

Tutor scientifico/Proponente: Prof. Emanuele Padovani

SSD: SECS P-07

Dipartimento di Scienze Aziendali

Durata: 19 mesi

Indice della proposta

1. *Contesto*
2. *Obiettivi della ricerca*
3. *Fasi della ricerca*
4. *Profilo dell'assegnista e competenze richieste*
5. *Risultati attesi*
6. *Piano educativo*

1. Contesto

La funzione dei servizi sociali in Italia consiste nel prevenire, eliminare o ridurre le situazioni di svantaggio, bisogno e di emarginazione sociale, nonché difficoltà a livello individuale e familiare. I servizi sociali ricomprendono una vasta gamma di attività e gli interventi, tra cui l'assistenza agli anziani, ai soggetti fragili e non autosufficienti, l'assistenza all'infanzia, l'assistenza ai disabili e altri servizi di supporto alle famiglie e agli individui (Art. 128 del D.Lgs. 112/1998).

I servizi sociali presidiano tali bisogni sul territorio. Pertanto, la loro erogazione compete agli enti locali secondo i principi di sussidiarietà e decentramento, promossi per avvicinare la gestione di tali servizi alle comunità locali, in modo da rispondere in modo più efficace alle esigenze dei cittadini (Legge 328/2000).

Per la realizzazione di tali servizi gli enti locali possono ricorrere a diverse forme di produzione, coinvolgendo diversi tipi di organizzazioni (quali ad esempio, le cooperative, le associazioni e gli enti di promozione sociale, le organizzazioni di volontariato, gli enti riconosciuti delle confessioni religiose, etc.). Tuttavia, nonostante l'erogazione dei servizi sociali debba essere governato dal principio di omogeneità, oltre che di efficacia, efficienza ed economicità (D.Lgs. 112/1998), si registra invece una forte eterogeneità dei servizi resi lungo la penisola.

Ciò rende necessaria la misurazione della performance dei servizi sociali, per valutarne l'efficacia (rapporto risultati/obiettivi) ed efficienza (rapporto risorse/risultati) delle prestazioni rispetto agli obiettivi prefissati, la domanda di bisogni da soddisfare e le risorse a disposizione. Dal momento che non esiste un framework condiviso in questo ambito e che la performance è concetto parametrico, non assoluto (in quanto concerne la prestazione resa rispetto a quella assegnata, attesa), si rende necessario uno studio empirico specifico.

In particolare, l'innalzamento della speranza di vita insieme alla costante diminuzione del tasso di natalità, rendono l'Italia tra i Paesi con uno dei più elevati tassi di popolazione anziana (oltre 65 anni di età) a livello globale. Rappresentando il 24,1% della popolazione totale¹, gli anziani sono tra le aree di intervento dei servizi sociali che assorbono la porzione più corposa di risorse (ad esempio, per assistenza domiciliare, strutture residenziali, esenzione dal ticket sanitario, contributi economici ordinari o straordinari). Tale spesa nel 2022 è stata di circa 1.264 milioni di Euro, pari al 16,8% della spesa sociale². Si tratta di cifre costanti negli anni, senza grandi scostamenti durante gli anni della pandemia (2019: 16,8%; 2020: 15,9%; 2021: 17,2%)³.

2. Obiettivi della ricerca

L'obiettivo principale di questo progetto di ricerca consiste nello sviluppo di un sistema di indicatori di performance per i servizi sociali, con un focus specifico sui servizi rivolti agli anziani, per individuare le aree di miglioramento e realizzare confronti.

Il sistema di indicatori così formulato mirerebbe a rilevare i risultati conseguiti dai servizi sociali nell'ottica del soddisfacimento dei bisogni, rispondendo a criteri di validità (la misurazione corrisponde al reale stato del fenomeno che viene misurato), affidabilità (la ripetuta misurazione di un fenomeno stabile da parte di differenti sperimentatori in differenti momenti e luoghi fornisce risultati simili), e legittimazione (la misurazione è accettata dai principali stakeholder), fornendo la base per il miglioramento della qualità e definire aree prioritarie su cui agire.

Il progetto si inserisce in un partenariato esteso denominato "Growing Resilient, Inclusive, Sustainable" (Grins), Finanziato dal PNRR, Missione 4 (Infrastruttura e Ricerca), Componente 2 (Dalla Ricerca all'Impresa), Investimento 1.3 (Partnership Estese).

I risultati del progetto possono essere impiegati sia nella progettazione ex ante delle politiche pubbliche e sulla loro valutazione ex post, contribuendo alla realizzazione di un settore pubblico più efficace ed efficiente, aumentando la capacità delle istituzioni di adottare politiche basate sull'evidenza empirica e migliorando il contratto sociale tra cittadini e istituzioni pubbliche.

3. Fasi di ricerca

Il progetto si compone di 5 fasi principali:

1. Selezione di set di indicatori derivati dalla letteratura, già validati e in utilizzo in contesti territoriali diversi da quello Italiano;

¹ ISTAT – Popolazione e Famiglie: <https://www4.istat.it/it/anziani/popolazione-e-famiglie>

² Osservatorio Nazionale sui Servizi Sociali Territoriali – ONSST (2023). Rapporto 1.2023 I servizi sociali territoriali. Analisi delle variazioni 2015-2019 e confronti fra i singoli comuni; https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/ComposizioneConsiglio/ONSST/CNEL_Rapporto%20SERVIZI%20SOCIALI2023_30marzo2023.pdf?ver=2023-03-31-053030-657

³ ISTAT - La spesa dei Comuni per i servizi sociali. Anno 2020; <https://www.istat.it/it/files//2023/04/report-spesa-sociale-comuni-2020.pdf> Osservatorio Nazionale sui Servizi Sociali Territoriali – ONSST (2022). Rapporto 1.2022 I servizi sociali territoriali; https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/ComposizioneConsiglio/ONSST/CNEL_Rapporto_SERVIZI_SOCIALI_2022_vers_9_settembre_2022.pdf?ver=2022-09-20-084212-407

2. Discussione e validazione di tali indicatori con i principali stakeholder nazionali, tra cui il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, SOSE spa (società del Ministero dell'Economia e delle Finanze responsabile del calcolo dei requisiti standard per gli enti locali) e l'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) e definizione degli ambiti di interesse;
3. Selezione di un campione di enti locali (Comuni, Aziende Sanitarie Locali – Ausl - e Ambiti Territoriali Sociali - ATS) per la realizzazione di un trial degli indicatori scelti;
4. Applicazione degli indicatori per verificarne la fattibilità tecnica e raccogliere spunti per il perfezionamento, nonché raccolta dati, analisi e interpretazione;
5. Rendicontazione tecnica, discussione dei risultati con le principali parti interessate e predisposizione di pubblicazioni, report tecnici ed eventi di disseminazione.

4. Profilo dell'assegnista e competenze richieste

Di seguito si descrive la caratterizzazione ideale del profilo del ricercatore post-doc:

- Dottorato di ricerca in Accounting, Sociologia, Politica sociale;
- Esperienza in studi di management e valutazione dei servizi pubblici (sanitari e sociali), sociologia;
- Competenze nei metodi di ricerca quantitativa e qualitativa, analisi dei dati e rappresentazioni grafiche dei dati;
- Interesse ed esperienze pregresse in attività di ricerca nel settore pubblico e nel terzo settore;
- Capacità di redazione di relazioni, articoli scientifici e presentazioni ed esperienze nella diffusione dei risultati.

5. Risultati attesi

Durante lo svolgimento del progetto, l'assegnista dovrà predisporre:

- Un paper presentato ai principali convegni nazionali ed internazionali;
- Un articolo inviato a top-ranked journals;
- Una relazione tecnica per stakeholder e practitioners;
- Un report finale che illustri i risultati del progetto, il piano dell'attività di ricerca completate e quelle da completare.

6. Piano educativo

L'assegnista parteciperà ai seminari del Dipartimento di Scienze Aziendali e a quelli gestiti da organizzazioni scientifiche a cui il Dipartimento è affiliato (es. AIDEA/SIDREA) o interni all'Ateneo (es. CRIFSP; SSPS; SPISA) o da enti di rilevanza internazionale (es. es. EIASM; IRSPM; Web of Science), in particolare quelli relativi all'ambito del progetto di ricerca e alle metodologie avanzate.

Project proposal for a post-doc research fellowship on

Measuring the performance of Social Services dedicated to older people

Scientific Tutor/Proponent: Prof. Emanuele Padovani

SSD: SECS P-07

Location: Department of Management

Length: 19 months

Table of Contents

- 1. Background*
- 2. Research Objectives*
- 3. Research phases*
- 4. Profile of the post-doc fellow and requested skills*
- 5. Expected outcomes*
- 6. Education plan*

1. Background

Social services in Italy consist of preventing, eliminating or reducing situations of disadvantage, need and social marginalisation, as well as difficulties at an individual and family level. Social services include various activities and interventions, including care for the elderly, frail and non-self-sufficient people, childcare, care for the disabled and other support services for families and individuals (Art. 128 of Legislative Decree 112/1998).

Social services oversee these needs in a local area. Therefore, their provision is the responsibility of local authorities according to the principles of subsidiarity and decentralisation, promoted to bring its management closer to local communities to respond more effectively to citizens' needs (Law 328/2000).

Local authorities can resort to different forms of social services provision involving different types of organisations (e.g., cooperatives, associations and bodies for social promotion, voluntary organisations, recognised religious bodies, etc.). However, although the provision of social services must be governed by the principle of homogeneity, as well as effectiveness, efficiency and cost-effectiveness (Legislative Decree 112/1998), there is instead a substantial heterogeneity of the services provided along the territory.

This requires measuring the social services' performance to evaluate the effectiveness (results/objectives ratio) and efficiency (resources/results ratio) concerning the set objectives, the needs to be satisfied and the resources available. A specific empirical study is necessary since there is no shared framework in this area, and performance is a parametric concept, not absolute (as it concerns the performance rendered compared to the assigned, expected one).

In particular, the life expectancy increase, combined with the constant decrease in the birth rate, makes Italy one of the countries with one of the highest rates of the elderly population (over 65 years of age) globally. Equal to 24.1% of the total population, older people are among the areas of social services that absorb the most significant portion of resources (e.g., home care, residential facilities, exemption from healthcare fees, ordinary or extraordinary economic contributions). This expenditure in 2022 was approximately 1,264 million euros, equal to 16.8% of social spending⁴. These are constant figures over the years, which recorded very slight deviations during the years of the pandemic (2019: 16.8%; 2020: 15.9%; 2021: 17.2%)⁵.

2. Research Objectives

The main objective of this research is to develop a performance indicator system for social services, with a specific focus on services targeted at the elderly, to identify areas for improvement and comparisons.

The system of indicators thus formulated aims to detect the results achieved by social services concerning social needs, responding to criteria of validity (the measurement corresponds to the actual state of the phenomenon measured), reliability (the repeated measurement of a phenomenon stable at different times and places), and legitimation (the main stakeholders accept the measurement), providing the basis for quality improvement and for defining priority areas on which to act.

The project is part of an extended partnership called "Growing Resilient, Inclusive, Sustainable" (Grins), funded by the National Recovery and Resilience Plan, Missione 4 (Infrastruttura e Ricerca), Componente 2 (Dalla Ricerca all'Impresa), Investimento 1.3 (Partnership Estese).

The research results would be applied both in the ex-ante planning of public policies and in their ex-post evaluation, contributing to the creation of a more effective and efficient public sector, increasing the capacity of institutions to adopt policies based on empirical evidence and improving the social contract between citizens and public institutions.

3. Research phases

The project consists of 5 main phases:

1. Selection of sets of indicators derived from the literature, already validated and in use outside Italy;
2. Discussion and validation of these indicators with key national stakeholders, including the Ministry of Labor and Social Policies, SOSE spa (the Ministry of Economy and Finance's company responsible for calculating standard

⁴ Osservatorio Nazionale sui Servizi Sociali Territoriali – ONSST (2023). Rapporto 1.2023. I servizi sociali territoriali. Analisi delle variazioni 2015-2019 e confronti fra i singoli comuni; https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/ComposizioneConsiglio/ONSST/CNEL_Rapporto%20SERVIZI%20SOCIALI2023_30marzo2023.pdf?ver=2023-03-31-053030-657

⁵ ISTAT - La spesa dei Comuni per i servizi sociali. Anno 2020; <https://www.istat.it/it/files//2023/04/report-spesa-sociale-comuni-2020.pdf>
Osservatorio Nazionale sui Servizi Sociali Territoriali – ONSST (2023). Rapporto 1.2022. I servizi sociali territoriali; https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/ComposizioneConsiglio/ONSST/CNEL_Rapporto_SERVIZI_SOCIALI_2022_vers_9_settembre_2022.pdf?ver=2022-09-20-084212-407

requirements for local authorities), and the National Institute of Statistics (ISTAT) and definition of the areas of interest;

3. Sampling of local authorities (Municipalities, Local Health Authorities - ASL - and Social Territorial Areas - ATS) for carrying out a trial of the chosen indicators;
4. Application of indicators to verify technical feasibility and gather insights for fine-tuning, data collection, analysis and interpretation;
5. Technical reporting, discussion of results with key stakeholders and preparation of publications.

4. Profile and requested skills of the post-doc fellow

The following is the description of the ideal characterisation of the post-doc researcher profile:

- Ph.D. in Accounting, Sociology, Social Policy;
- Background in studies of management and evaluation of public services (health and social services), sociology;
- Skills in quantitative and qualitative research methods, data analysis, and graphic representations/visual aids of data;
- Interest and previous experience in public and third-sector research activities;
- Abilities in writing reports, scientific papers and presentations and experiences in results dissemination.

5. Expected outputs

During the project, the post-doc fellow should provide:

- One paper submitted to primary national and international conferences;
- One paper submitted to top-ranked journals;
- A technical report for stakeholders and practitioners;
- A final report illustrating the project results and a plan of the research activity that has been completed and needs to be completed.

4. Education plan

The post-doc fellow will participate in the Department of Management's seminars and those managed by the scientific organisations to which the Department is affiliated (e.g. AIDEA/SIDREA) or within the University (e.g. CRIFSP; SSPS; SPISA) or by international relevant entities (e.g. EIASM; IRSPM; Web of Science), in particular those related to the field of the project research and on advanced methodologies.