



Il lavoro per progetti

(personalizzati, di attività, di servizio,...)

nei servizi alla persona

Gianmaria Gioga

Padova, 7 giugno 2013

QUALI SERVIZI ALLA PERSONA ?

I servizi alla persona devono connotarsi per essere sempre più mirati alle effettive esigenze della popolazione, meno autoreferenziali, capaci di proporre soluzioni innovative e durature, e non solo di rispondere ai bisogni nella fase acuta, **superando LA LOGICA DELLO SPORTELLO** e il modello bisogno - risposta, che ha prodotto nuovi e sempre maggiori bisogni, invece che diminuirli.

Servizi non solo presenti **NEL TERRITORIO**, ma che lavorino **CON IL TERRITORIO**

MODELLO DOMANDA - OFFERTA

non cogliere la variabilità e la complessità del bisogno del singolo e della comunità

semplificare la diversità tra i diversi attori sociali, tra le loro aspettative e le loro motivazioni

non saper adattare l'organizzazione alle continue variazioni dei bisogni del tessuto sociale

di lavorare in una logica "servizio-centrica" e non in rete con gli altri servizi e soggetti del territorio

non considerare il soggetto in difficoltà e la comunità come risorse rispetto al proprio agire professionale

EMPOWERMENT

IL SOGGETTO, (sia esso singolo, famiglia, comunità), ha, in ogni caso, delle potenzialità da attivare.

Il soggetto dell'intervento da UTENTE, come viene, a volte, ancor oggi chiamato, anche quando non chiede proprio nulla, è diventato CLIENTE, e cioè soggetto che ha il diritto di dire la sua, di scegliere.

Ancor più, dovrebbe essere considerato un PARTNER, un attore, con l'operatore, dell'intervento stesso.

PARADIGMA DELL'ASSISTENZA

LAVORO SUL CASO

la relazione è una relazione io-esso, in cui l'altro è destinatario e oggetto dell'intervento. L'operatore è al centro della relazione, il soggetto è esterno alle decisioni che lo riguardano, le sue motivazioni e la sua intenzionalità non sono tenute in considerazione, egli riceve dei beni dall'operatore, in una relazione *up-down*.

Bronfenbrenner, Milani

PARADIGMA DELL'AIUTO

LAVORO PER L'UTENTE

la relazione è una relazione io-tu, in cui l'altro è soggetto dell'intervento. L'operatore, con il cliente, decide cosa fare per il suo ben-essere. Il soggetto è al centro della relazione, in quanto è considerato nella sua globalità, con i suoi fini, la sua intenzionalità, la sua cultura

Bronfenbrenner, Milani

PARADIGMA DELLO SCAMBIO

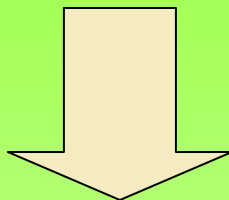
E' l'intervento con l'altro nella comunità il paradigma dello scambio che presuppone ascolto e reciprocità, ossia che l'operatore, lui stesso, senta il bisogno dell'altro per la propria crescita personale e non solo viceversa.

I ragazzi, gli adulti, gli anziani, le famiglie, (quelli che stanno bene come quelli che sono in situazione di disagio) vanno dunque pensati come SOGGETTI dell'intervento e non come oggetti dell'intervento stesso, come attori sociali e non come utenti.

Bronfenbrenner, Milani

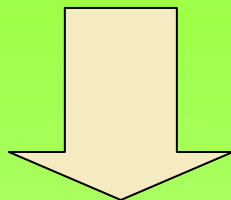
Qualità: nei servizi alla persona

SERVIZIO ALLA PERSONA



Relazione sociale multidimensionale, caratterizzata e condizionata dall'ambiente, dall'interdipendenza, dalla reciprocità, che individua scambi non solo economici, ma anche sociali, simbolici, psicologici, anche fisici

IL CONCETTO DI SERVIZIO



- ✂ **Realtà immateriale**
- ✂ **Non scambio di prodotti**
- ✂ **Prestazione fatta da persone per l'utilità di altre**
- ✂ **Contatto diretto**

SERVIZIO ≠ AZIENDA

- ✎ **“i servizi alla persona riguardano tutte quelle attività che coinvolgono gli operatori in un rapporto diretto coi beneficiari, tale che il prodotto e il processo del servizio coincidono. Caratteristiche fondamentali sono la comunicazione e la relazione fra operatore/i e beneficiari, che vengono realizzati in unica soluzione. (...) Nel servizio alla persona l'azione specifica dell'operatore (accudire, comunicare, formare, curare, ecc.) è, allo stesso tempo, processo (l'atto dell'accudire, con tutto ciò che comporta; l'atto del comunicare, con tutte le sue implicazioni; ecc.) e prodotto (le conseguenze dell'attenzione prestata, il contenuto informativo della comunicazione, ecc)” (Bezzi, 2003)**

SERVIZI ALLA PERSONA vs. AZIENDE

- ✓ Peculiarità dell'interazione personale
- ✓ *Compliance*
- ✓ Responsabilità pubblica
- ✓ Impossibilità di scindere rigidamente produttore/consumatore
- ✓ Coincidenza del processo e del prodotto
- ✓ Importanza delle reti e della comunità
- ✓ Centralità dei diritti da tutelare
- ✓ Rischi della retorica *consumeristica*
- ✓ *Homo economicus*: ridotto alla dimensione della razionalità economica, ben informato e in grado di scegliere in mercato trasparente

COSA SERVE PER PROGETTARE?

Tanto nei progetti di servizio, quanto nei progetti di vita personali, alcune caratteristiche fondamentali devono essere tenute presenti:

- 1) **LA CREATIVITA'**, le intuizioni, e - perché no ? - la fantasia;
- 2) **L'ORGANIZZAZIONE**, l'utilizzo razionale delle risorse, l'individuazione e il rispetto di tempi e modalità.

L'INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA

1 saper misurare il problema, cercando di quantificarne, per quanto possibile, intensità, rilevanza e frequenza;

2 scomporlo in parti più piccole (sottoproblemi);

3 cercare di identificarne e distinguerne cause ed effetti.

NODI DA SUPERARE NELL'ANALISI DELLA DOMANDA

DOMANDA LATENTE

**CRITERI DI ACCESSO NON CHIARAMENTE
ESPLICITATI**

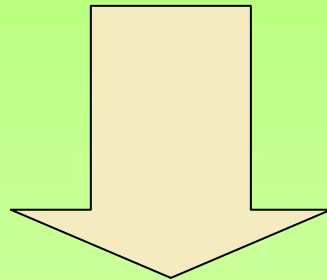
SCARSA INFORMAZIONE

DIFFICOLTA' DI ACCESSO

DIFFICOLTA' DI DECODIFICA

L'analisi preliminare

- ✂ **Analisi delle capacità, delle risorse, dei bisogni del soggetto**
- ✂ **Analisi delle capacità, delle risorse, dei bisogni del contesto**

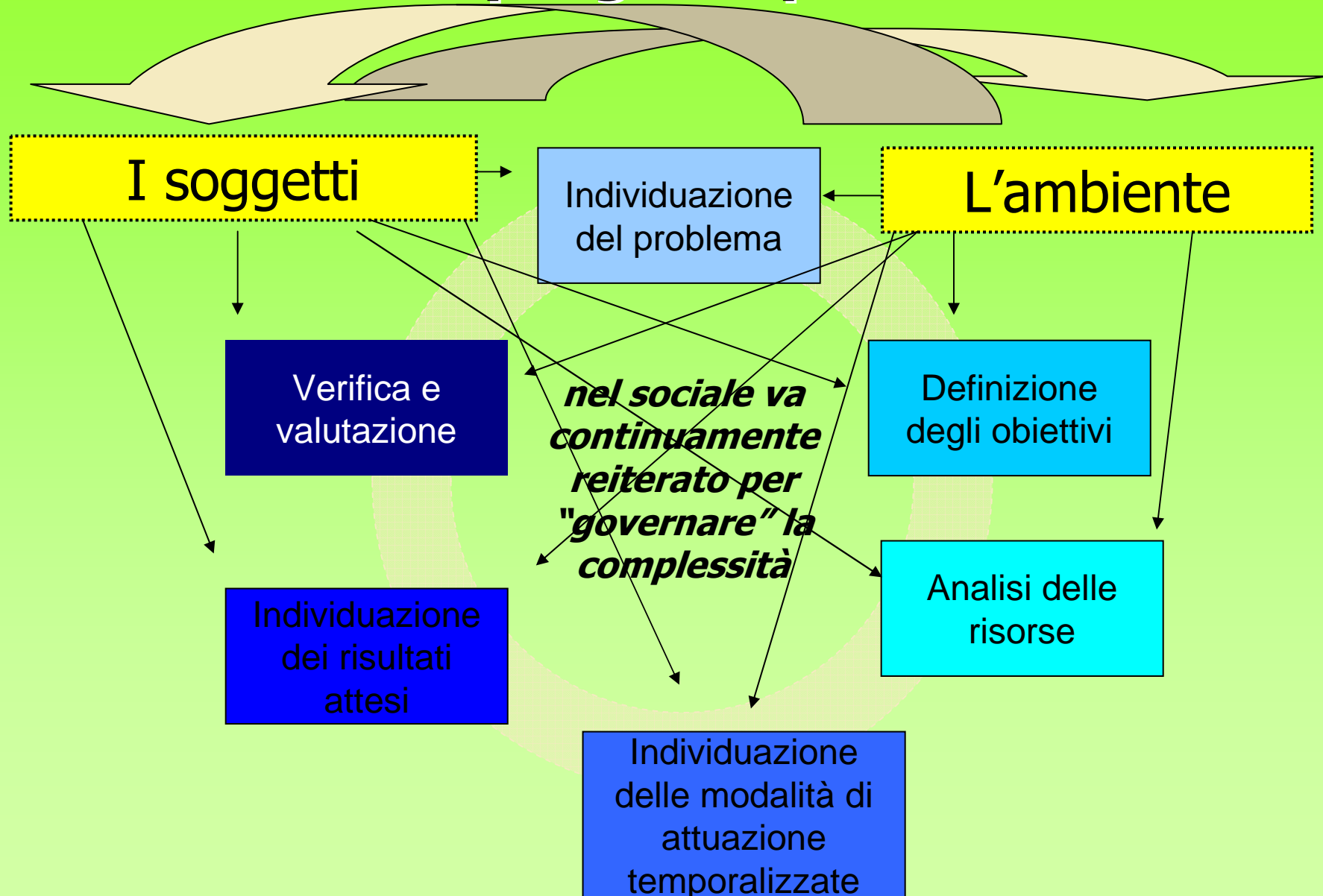


per la definizione di obiettivi e risultati attesi

Perché usare strumenti di misurazione/osservazione?

- 🕷 **capire se esiste un problema, quanto è frequente, se persiste, a osservarlo oggettivandolo, a verificarne l'andamento temporale**
- 🕷 **capire se è correlato ad altri fenomeni**
- 🕷 **fare valutazione di efficacia**

Il progetto personalizzato



Il lavoro per progetti



scelta degli obiettivi

***Gli obiettivi di un progetto devono essere
S.M.A.R.T.:***

S ... EMBLICI

M ... MISURABILI

A ... ACCATTIVANTI

R ... REALISTICI

T ... TEMPORALIZZATI

individuazione delle modalità di attuazione temporalizzate

Le azioni progettuali devono essere definite con la scansione temporale, al fine di poter costantemente monitorare lo stato di attuazione del progetto di intervento sociale.

definizione delle responsabilità e processi organizzativi

“CHI FA CHE COSA”

Attribuire responsabilità precise per i diversi attori significa non solo distribuire i compiti, ma anche coinvolgere e motivare ciascun soggetto.

Precisare le modalità di comunicazione interne all'attuazione del progetto

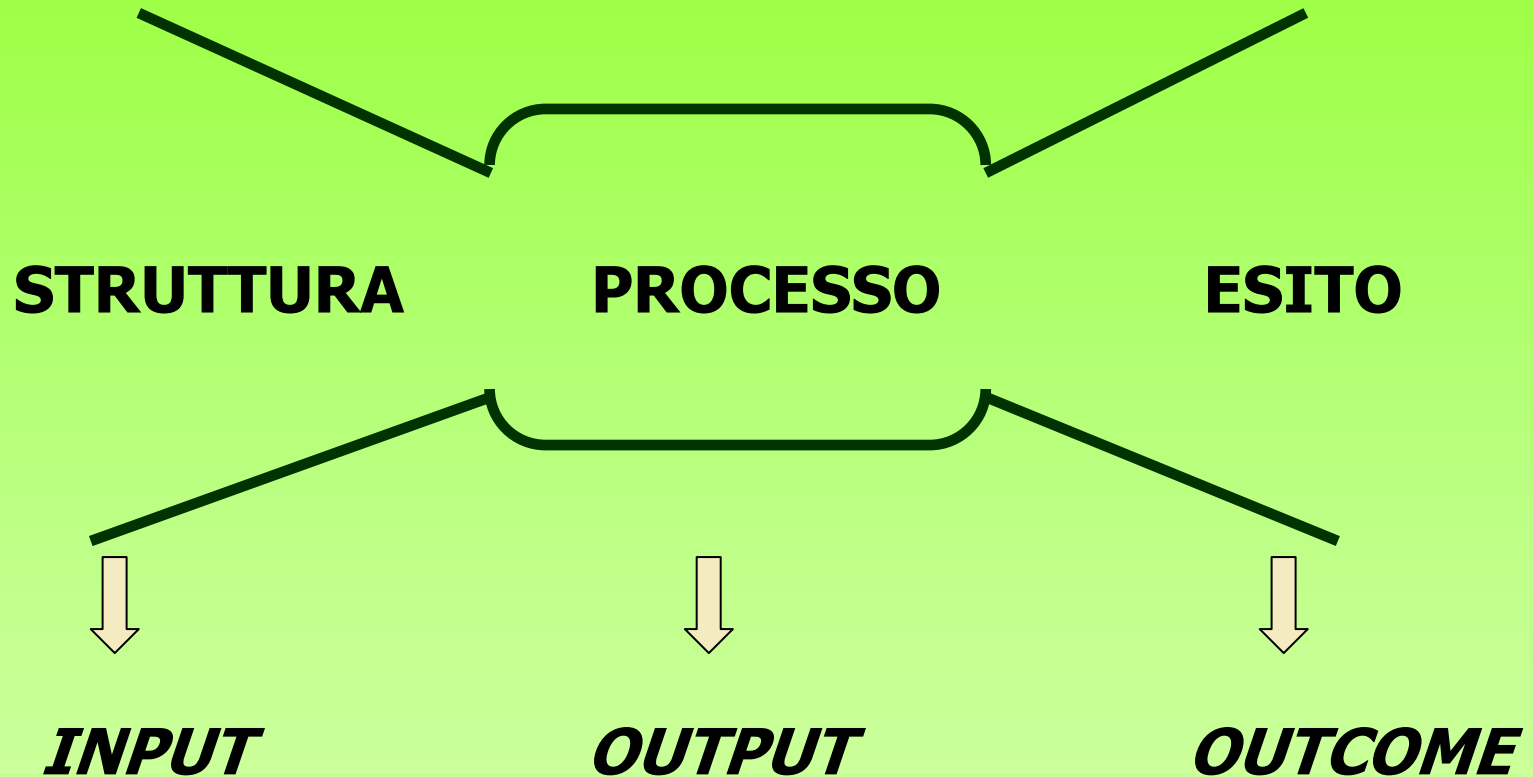
individuazione dei risultati attesi

esplicitazione dei risultati attesi rispetto agli obiettivi, definendo gli standard di riferimento...

...condividendo con gli "utenti", o meglio, con i partner, ciò che si intende perseguire

Anche in questo caso, individuare standard misurabili consente di attuare una verifica puntuale del progetto, altrimenti destinata a limitarsi alla valutazione soggettiva dei diversi attori.

Le dimensioni della qualità



Le dimensioni della qualità: **STRUTTURA**

- ✂ **risorse umane**
- ✂ **contesti operativi**
- ✂ **strumentazione**
- ✂ **risorse finanziarie**

Le dimensioni della qualità: PROCESSO

- 🔦 percorsi operativi**
- 🔦 modalità di presa di decisioni**
- 🔦 comportamenti professionali**

Si tratta delle dinamiche inerenti il funzionamento della struttura, la sequenza di attività organizzate che consentono l'erogazione degli interventi

Le dimensioni della qualità: ESITO

- 👉 **miglioramento o mantenimento delle sue condizioni di vita nei tre settori funzionale e organico (area sanitaria), cognitivo comportamentale (area sociosanitaria), e socio ambientale e relazionale (area sociale)**
- 👉 **apprendimento**
- 👉 **soluzione dei problemi**

ES. QUALITÀ e servizi per minori/disabilità

ELEMENTI DI STRUTTURA

Spazi collettivi e individuali

Personale educativo e di assistenza

Arredi, attrezzature, materiali

Sistema di documentazione degli interventi (griglie di osservazione, di progettazione personalizzata, di registrazione degli interventi, di verifica,...)

ES. QUALITÀ e servizi per minori/disabilità

ELEMENTI DI PROCESSO

Pianificazione personalizzata (presenza/assenza, formalizzazione, verifiche intermedie,...)

Partecipazione al PEI

Incontri di verifica servizio, Equipe e famiglia

Obiettivi personalizzati di processo (presenza in laboratorio, partecipazione ai momenti ludici, ...)

Programmazione educativa della classe/gruppo

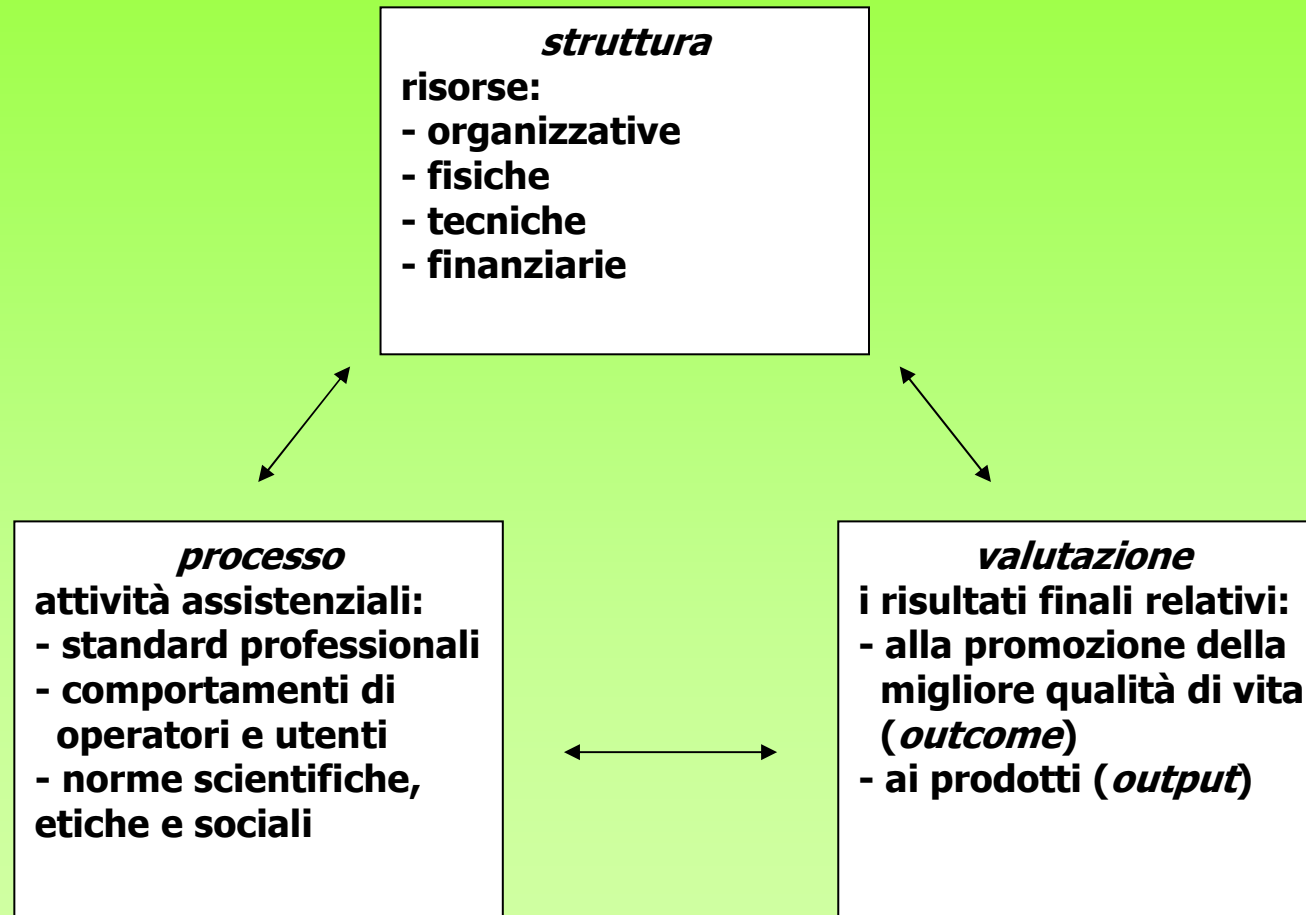
QUALITÀ e servizi per minori/disabilità

ELEMENTI DI ESITO

Grado di raggiungimento degli obiettivi personalizzati (che quindi devono essere misurabili, temporalizzati, realistici, conosciuti e condivisi,...) relativamente ai diversi aspetti: cognitivi, comportamentali, relazionali, sociali, di autonomia, ...

Soddisfazione dei diversi soggetti (ragazzo, compagni, famiglia, educatori, servizi, personale non docente,...)

Relazione sistemica fra le dimensioni organizzative



La soddisfazione dell'utente

- ✂ **ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime**
- ✂ **porre attenzione costante al suo giudizio**
- ✂ **sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve**
- ✂ **riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi**

IMPEGNI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Direttiva del Ministro della funzione pubblica 24/3/2004

- 1. progettazione e svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità percepita dei servizi pubblici, con metodologie e strumenti adeguati**
- 2. diffusione dei risultati e definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, per adeguare i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto accesso e fruibilità**
- 3. favorire lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo tutti gli operatori.**
- 4. creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.**