

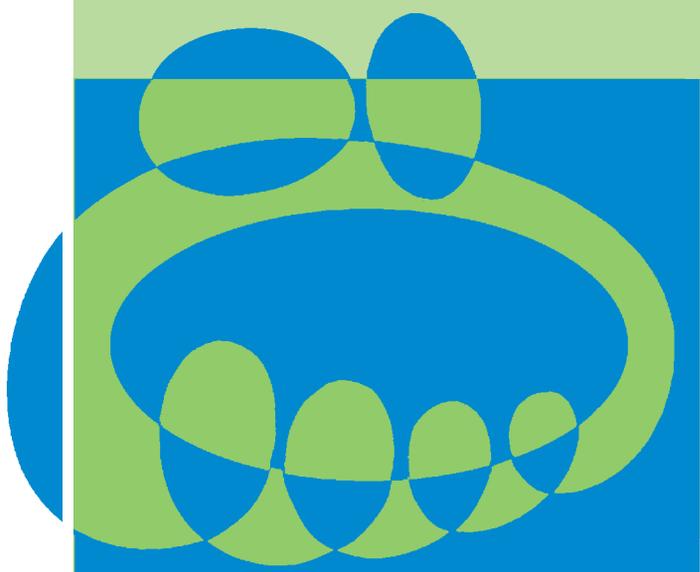
Dina Buracchio

SCENARI E COMPETENZE PER IL MANAGER SOCIALE

Manuale di Servizio Sociale Specialistico

PROFESSIONI SOCIALI

FRANCOANGELI



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati
possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page
al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Dina Buracchio

SCENARI E COMPETENZE PER IL MANAGER SOCIALE

Manuale di Servizio Sociale Specialistico

FRANCOANGELI



Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.
L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Ai miei Pier...
Luigi, Paolo, Luca.
Dina

Indice

Introduzione	pag. 13
Ringraziamenti	» 15

Prima parte Il nuovo contesto per il Servizio Sociale

1. Il Servizio Sociale nell'attuale sistema di welfare	» 19
1.1. L'attualità del Servizio Sociale	» 19
1.2. Il nuovo profilo del welfare state, alla luce della legge 328/2000	» 22
1.3. Il Servizio Sanitario Nazionale: impostazione, riassetto, riforma	» 25
1.4. La terza riforma sanitaria (Riforma Bindi)	» 27
1.5. La programmazione partecipata	» 28
1.6. L'iter giuridico-formativo	» 30
1.7. La formazione specialistica	» 32
1.8. Formazione e saperi	» 33
2. Social governance	» 37
2.1. Territorio e integrazione sociosanitaria	» 37
2.2. Livelli dell'integrazione	» 39
2.3. Strumenti e ambiti per l'integrazione	» 40
2.4. La nuova articolazione del governo centrale e locale	» 41

2.5.	L'offerta e i protagonisti dei servizi sociali	pag.	42
2.6.	I Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)	»	44
2.7.	Il Distretto	»	47
2.7.1.	Obiettivi	»	49
2.7.2.	Finalità	»	49
3.	Il lavoro di rete nella logica progettuale	»	51
3.1.	Premessa	»	51
3.2.	Welfare community	»	51
3.3.	Genesi del paradigma di rete	»	52
3.4.	Dal government alla governance	»	55
3.5.	Ripensare il Servizio Sociale	»	56
3.6.	Il manager del sociale	»	57
3.7.	Social project manager	»	60
3.8.	La progettazione sociale	»	61
3.9.	La progettazione sistemica	»	63
3.10.	Perché si progetta	»	65
3.10.1.	Le dimensioni del lavoro per progetti	»	65
3.11.	Fasi del processo metodologico nella progettazione sociale	»	65
3.12.	Progettazione e sviluppo	»	67
4.	Progettazione ad alta complessità	»	69
4.1.	Metodi e strumenti per progetti a elevata complessità	»	69
4.2.	Strumenti di programmazione locale	»	69
4.3.	Il Programma delle Attività Territoriali	»	70
4.4.	Il Piano di Zona	»	72
4.5.	Strumenti innovativi per l'operatività	»	74
4.6.	Punto Unico di Accesso (PUA)	»	74
4.7.	Unità di Valutazione Multidimensionale	»	77
4.7.1.	Definizione di UVM	»	80
4.7.2.	Modalità di attivazione dell'UVM	»	80
4.7.3.	Compiti dell'UVM	»	80
4.7.4.	Attività dell'UVM	»	81

4.8.	Piano Assistenziale Personalizzato (PAI)	pag. 82
4.9.	Care/case manager	» 82
4.10.	Continuità assistenziale	» 84
4.11.	Percorso di presa in carico	» 85
4.12.	Strumenti per la valutazione del bisogno	» 89
4.12.1.	Scale e strumenti di valutazione	» 90
4.12.2.	Strumenti per la Valutazione Multidimensionale	» 90
4.12.3.	Strumenti per valutare	» 91
5.	La prospettiva di rete	» 93
5.1.	Metodologica del network	» 93
5.2.	Il lavoro di cura nella rete assistenziale	» 94
5.3.	Rete integrata dei servizi territoriali e funzioni	» 99
5.3.1.	Assistenza Domiciliare Integrata	» 100
5.3.2.	Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	» 101
5.3.3.	Hospice	» 102
5.3.4.	Centro Diurno Alzheimer	» 104
5.3.5.	Residenza Assistenziale	» 104
5.3.6.	Ospedale di Comunità	» 105
5.3.7.	Casa della Salute	» 105

Seconda parte

Competenze strategiche per la Qualità

6.	Il Sistema di Valutazione nell'economia di mercato	» 109
6.1.	Premessa	» 109
6.2.	Il nuovo ordinamento sanitario	» 110
6.3.	L'accreditamento	» 111
6.4.	Valutazione e sue declinazioni	» 112
6.5.	La qualità incentivante: evoluzione del sistema assistenziale	» 113
6.6.	La certificazione della qualità: requisiti e norme	» 114
6.7.	I domini della Qualità	» 116
6.8.	Qualità come strategia di cambiamento	» 117

6.9.	Politica per la Qualità	pag. 118
6.10.	La valutazione di qualità	» 118
6.11.	Norme per la valutazione della qualità percepita	» 120
6.12.	Customer satisfaction nei servizi domiciliari	» 122
6.13.	Impresa Sociale	» 124
6.14.	Bilancio Sociale	» 125
6.15.	Balanced Scorecard	» 127
7.	Conoscere per agire	» 131
7.1.	Premessa	» 131
7.2.	Ricerca sociale	» 132
7.3.	Fasi del processo metodologico nella ricerca sociale	» 132
7.4.	La ricerca azione	» 135
7.5.	Caratteri distintivi della ricerca azione	» 138
7.6.	La supervisione professionale	» 138
	7.6.1. Sui casi	» 139
	7.6.2. Sugli operatori	» 140
7.7.	Supervisione come processo di riflessione	» 141
7.8.	La documentazione	» 142
7.9.	Tipi di documentazione	» 143
7.10.	Finalità della documentazione	» 143
8.	Comprendere per comunicare	» 145
8.1.	Premessa	» 145
8.2.	Schema di comunicazione	» 146
8.3.	Elementi della comunicazione	» 146
8.4.	Oltre la comunicazione	» 148
8.5.	Cogliere i messaggi	» 150
8.6.	L'ascolto empatico	» 150
8.7.	Il contesto	» 152
8.8.	La comunicazione nell'ottica sistemica	» 153
8.9.	I principi esplicativi	» 155
8.10.	Gli assiomi della comunicazione umana	» 157

8.10.1.	È impossibile non comunicare	pag. 157
8.10.2.	Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione	» 158
8.10.3.	La natura delle relazioni dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti	» 159
8.10.4.	Comunicazione verbale e analogica	» 159
8.10.5.	Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulle differenze	» 160
8.11.	Comunicare ad alta quota	» 160
9.	La comunicazione pubblica	» 163
9.1.	Premessa	» 163
9.2.	Comunicazione sociale	» 164
9.3.	Comunicazione istituzionale	» 165
9.4.	Contesti e mission della comunicazione	» 166
9.5.	Marketing e benessere	» 167
9.6.	Verso i diritti di cittadinanza	» 169
9.7.	L'umanizzazione sostenibile	» 171
9.8.	Diritti di cittadinanza	» 173
9.9.	Riflessioni conclusive	» 174
	Bibliografia	» 177
	Glossario	» 183

Introduzione

Il Servizio Sociale, in questi ultimi anni, ha raggiunto mete particolarmente rilevanti che hanno contribuito a delineare una professione sempre più centrale nell'organizzazione dei servizi socioassistenziali. Le recenti riforme istituzionali, dell'assistenza, dell'università, della sanità non potevano che costruire un impianto profondamente diverso dei servizi rispetto al passato, sia come organizzazione sia come finalità, dove il Servizio Sociale non solo si afferma con un forte recupero delle sue radici storiche, ma elabora contenuti professionali in linea con l'evoluzione della politica sociale. Il passaggio dal Servizio Sociale inteso come risposta ai bisogni, al Servizio Sociale inteso come risorsa per la vita normale del cittadino e della comunità, comporta la necessità di superare definitivamente atteggiamenti di autoreferenzialità, per accettare nuove e stimolanti sfide che possano arricchire la nuova immagine, approfondire i domini del sapere professionale e ottimizzare il dialogo con le professioni affini. Anche i traguardi raggiunti sul piano normativo e legislativo, consegnano alla professione un riconoscimento del suo spessore d'azione e della sua consolidata dignità culturale in simmetria con altre professioni da sempre considerate più forti. Allo stesso tempo richiedono nuove azioni per consolidare le competenze di governo e gestione dei servizi, attraverso *nuovi saperi* che attengono alla costruzione di rapporti e di spazi di integrazione comunitari e professionali.

A differenza della società industriale, più burocratica e ispirata a logiche convenzionali, la post-modernità è per gli operatori sociali un'epoca di rischi e incertezze in quanto caratterizzata dall'estrema variabilità delle relazioni sociali e da irregolari e imprecise *patologie sociali* sempre più diversificate.

Ciò porta a ripensare i contenuti formativi e operativi delle professioni sociali e a riconsiderare il loro rapporto nei confronti di un welfare state più pluralistico. In tale contesto è importante per la professione riproporsi con

maggior autonomia e imparare a comunicare con un nuovo modello di welfare, meno protettivo, ma decisamente più esigente.

Dal paradosso della coesistenza della massima protezione con la massima incertezza, tematizzato da Donati, in cui le patologie sono cresciute contestualmente con le istituzioni preposte alla loro cura, le professioni di aiuto devono poter fronteggiare situazioni sempre più diversificate e complesse, attraverso risposte non più standardizzate ma personalizzate e con un approccio operativo di rete.

Se la crisi dei sistemi di welfare è legata all'incapacità del sistema istituzionale di produrre efficaci ed efficienti beni relazionali, a fronte di una progressiva standardizzazione delle prestazioni, si ravvisa sempre più l'esigenza di rafforzare un lavoro per progetti e non più per procedure, organizzato e gestito secondo un nuovo stile di *management sociale*.

Il nuovo sistema sociale deve riflettere e interrogarsi sul significato di equità, valori, inclusione, concertazione, tutela delle fasce deboli; sui prodotti espressi in servizi alla persona e alla comunità; sui produttori identificati nelle famiglie, nel terzo settore, negli enti lucrativi e nei singoli individui portatori di problematicità. Deve inoltre orientarsi a garantire una valutazione complessa dei risultati di crescita sociale, individuale e comunitaria. Ripensare il sistema assistenziale e le politiche sociali vuol dire riflettere sulle professioni sociali per esplicitarne nuovi saperi e nuove competenze di cui dotarsi, consapevoli che il nuovo welfare ha bisogno di operatori non solo preparati e motivati ma anche soddisfatti.

Il testo nasce con l'intento di sistematizzare gli aspetti teorici e operativi del lavoro sociale, offrendo strumenti per veicolare lo scambio di saperi e di esperienze ripetibili.

Concepito come un percorso di avvicinamento alle caratteristiche e peculiarità del Servizio Sociale specialistico, fornisce nella prima parte una griglia di lettura sugli attuali contesti normativi e formativi, che aprono scenari sui moderni sistemi di *governance* e indirizzano verso competenze manageriali, consegnando al lettore significative esperienze di progettazione ad alta complessità, richiedenti l'uso di strumenti utilizzati nell'ambito della metodologia di lavoro per progetti. A tale riguardo vengono presentate e descritte le scale di valutazione sociale maggiormente utilizzate.

La seconda parte del testo entra nella specificità delle competenze richieste al manager sociale attraverso un sistematico approfondimento dei temi legati alla valutazione della qualità, intesa come strategia di cambiamento, il cui significato è di poter maggiormente investire sulle professionalità sociali e promuovere la cultura della valutazione in tutti gli interventi, anche nei servizi sociali.

A fronte della richiesta di capacità sempre più elevate, il valore aggiunto al sapere specialistico è dato da un'ulteriore elaborazione di temi quali la *ricerca sociale*, la *supervisione* e la *documentazione*, elementi forti di riflessione sul proprio agire professionale, rapportati ai paradigmi teorici di riferimento.

Con una nuova chiave di lettura viene infine riproposta l'importanza della competenza comunicativa, declinata nella più moderna dimensione della *human governance*.

Il manuale è corredato in appendice, di un glossario generale con parole chiave sui temi trattati, utile strumento di facile consultazione.

La dottoressa Valentina Bellafante ha redatto i parr. 6 e 7 del capitolo 4.

Il dottor Alberto di Ciccio ha redatto i parr. 5, 6 e 7 del capitolo 9.

Ringraziamenti

Un particolare ringraziamento al Rettore dell'Università Guglielmo Marconi di Roma professoressa Alessandra Briganti e particolarmente al professor Antonio Tiberio, che mi ha guidato e sostenuto nella stesura del testo.

Ringrazio inoltre la dott.ssa Rosa Borgia, medico e dirigente di grande spessore che mi ha aperto nuovi e sempre stimolanti orizzonti professionali, sostenendo le attività sociali con grande interesse e con la logica del lavoro di rete, e tutti gli "operatori addetti" del DSB di Francavilla al Mare.

Un ringraziamento speciale ad Anna Zuccarini per i suoi preziosi consigli.

Ringrazio infine: Illuminata Di Pietro, Concetta Mercante, Nella Fasoli, Donatella Salerni, Anna Rita Di Paolo, Valentina Bellafante, colleghe speciali, che hanno contribuito all'implementazione di azioni innovative nel sociale, non tralasciando di ricordare tutti coloro che, pur non citati, hanno dato il loro apporto alla realizzazione del testo.

Prima parte

Il nuovo contesto per il Servizio Sociale

1. Il Servizio Sociale nell'attuale sistema di welfare

1.1. L'attualità del Servizio Sociale

Il Servizio Sociale è una disciplina sociale per eccellenza, che si colloca in una società che intende prendersi cura dei più deboli, nel rispetto della loro individualità, del loro vissuto personale, dei valori e delle aspettative, in un'ottica di accettazione e accoglienza interculturale.

Alla luce dei cambiamenti avvenuti negli ultimi anni, il Servizio Sociale deve adeguarsi al mutamento sociale prestando attenzione alle cause di disagio e svolgendo un'azione preventiva, individuando e verificando il metodo, le strategie e gli strumenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di cambiamento istituzionale posti dalle vigenti norme e, a livello professionale, dai principi e valori cui la professione stessa ispira la propria azione politico-professionale.

Ciò significa che l'assistente sociale diviene agente di cambiamento consapevole e partecipato che mette in relazione le istituzioni, l'utenza e le altre risorse sociali e professionali, sempre nel rispetto della persona e del suo diritto di autodeterminazione.

La sua vicinanza al disagio e ai vissuti problematici dell'utenza ne legittima una funzione specifica anche nella programmazione e nella gestione di servizi accessibili a tutti i cittadini, e non solo ai gruppi marginali, per garantire il diritto all'assistenza¹ e alla solidarietà sancito dalla Costituzione.

Allargandosi lo spazio d'intervento dell'assistente sociale i suoi in-

¹ L'assistenza è, per definizione, l'insieme dei servizi, dei programmi, delle strutture sociali, degli sforzi sociali e individuali rivolti a consentire agli individui di superare, con un aiuto organizzato e partecipato, una situazione di svantaggio, e indirizzati a rimuovere le cause dello stato di bisogno, a prevenirle e a promuovere le condizioni per cui individui e gruppi godano pienamente della totalità dei loro diritti, in E. De Marchi (a cura di), *Dizionario di sociologia*, Edizioni Paoline, Roma, 1976.