



Paolo Ferrario

Giornata formativa su:

**IL QUADRO DELLE POLITICHE SOCIALI  
per i SERVIZI alla PERSONA e alla COMUNITA'**

All' Università di Milano Bicocca/Dipartimento di Scienze Umane per la  
Formazione "Riccardo Massa"

Master universitario:

**PROFESSIONE EDUCATORE. COMPETENZE CLINICHE per  
PROGETTARE, REALIZZARE, VALUTARE IL LAVORO EDUCATIVO  
II edizione**

Cinisello Balsamo (MI), 29 Maggio 2015

8 ore di lavoro formativo: 9,30-13,30 e 14-18



## INDICE DELLA DISPENSA

Focus	pagine
<b>Obiettivi e metodo</b> di lavoro	3-7
<b>Discussione</b> di gruppo: Cosa è un servizio?	8-17
<b>Lezione:</b> Le politiche sociali e i servizi	18-45
<b>Discussione</b> di gruppo: Il dizionario del lavoro educativo a cura di Walter Brandani e Sergio Tramma e le politiche sociali	46-49
<b>Lezione:</b> Un esempio di politica sociale: Le carte dei servizi	50-66
<b>Bibliografia</b>	67



## **Obiettivi** del Modulo "Politiche sociali":

Acquisire conoscenze e consapevolezza  
su leggi e norme nelle politiche sociali  
e loro effetti su progetti e servizi educativi

Sviluppare competenze di lavoro ai tavoli di macroprogettazione

## **Contenuti** formativi:

Elementi di storia delle politiche sociali

Mutamenti legislativi nelle politiche pubbliche nelle diverse aree  
problematiche

Progettazioni, vincoli istituzionali, professionalità pedagogiche

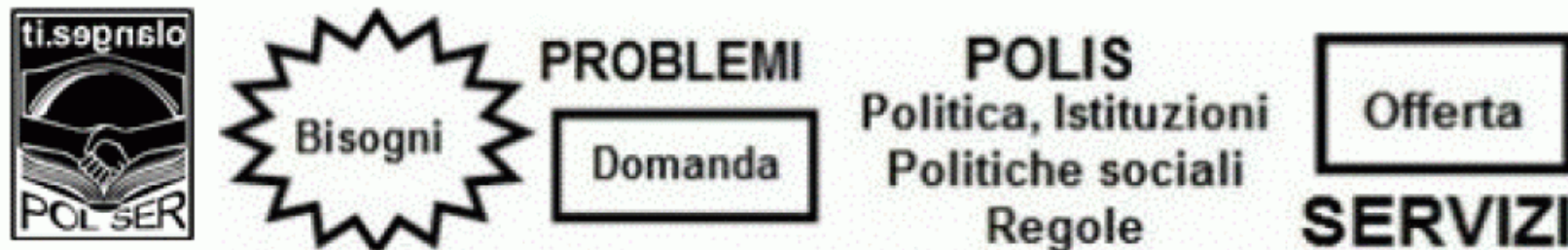


## **Una giornata dedicata alla CORNICE dentro la quale si manifestano i processi di produzione dei “servizi alla persona e alla comunità”**





## Logo del Blog di ricerca [mappeser.com](http://mappeser.com)



"Lungo la storia dell'Occidente varieranno i rimedi, ma rimarrà costante sia l'essenza del dolore, sia la volontà di trovare rimedio al dolore", Emanuele Severino, IL GIOGO, Adelphi, 1989



la Rete dei temi è organizzata su 6 aree tematiche,  
ulteriormente suddivise per argomenti e ulteriori articolazioni tematiche:

1. BISOGNI, DOMANDE, PROBLEMI

2. POLITICHE SOCIALI e dei SERVIZI

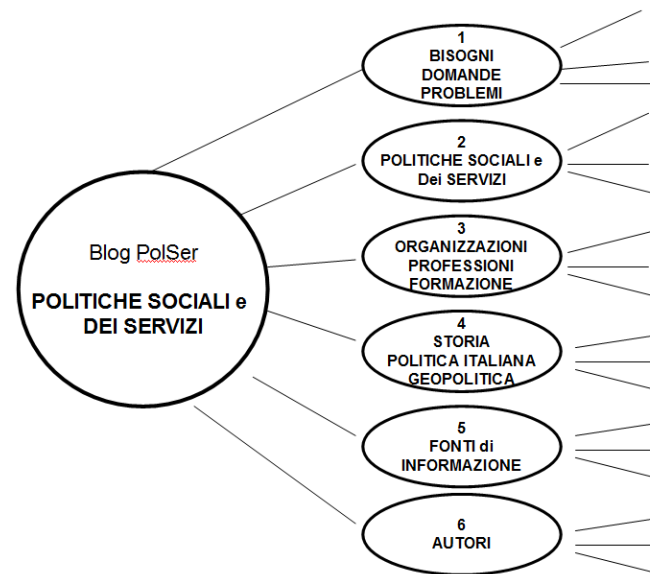
3. ORGANIZZAZIONI, PROFESSIONI e FORMAZIONE

4 STORIA, POLITICA ITALIANA e GEOPOLITICA

5 FONTI di INFORMAZIONE

6. AUTORI

**Blog di ricerca**  
**[mappeser.com](http://mappeser.com)**





## METODO DI LAVORO FORMATIVO

### 4 Focus nella giornata

Discussione di gruppo:

**Cosa è  
un servizio**

Lezione:

**Le politiche sociali e i  
“servizi alla persona  
e alla comunità”**

Discussione di gruppo

**Il dizionario  
del lavoro educativo  
e le politiche sociali**

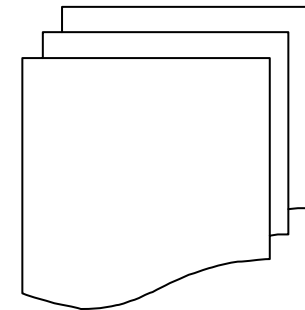
Lezione:

**Uno strumento  
delle politiche sociali:  
Le carte dei servizi**

### Punti chiave nelle discussioni



### Dispensa didattica successiva



“Verba volant  
Scripta manent”



# Discussione di gruppo attorno al tema:

**COSA E'**  
**un "SERVIZIO" ?**





## COSA E' un "SERVIZIO" ?



## Situazioni operative e alcune parole chiave emerse nella discussione:

- laboratorio arti visive
- adulti: disabilità medio gravi
- Sad: servizio assistenza disabili
- Adm: assistenza domiciliare minori
- domanda
- territorio
- équipe
- tavoli
- Comune e Comuni associati
- benessere, individui, gruppi
- bisogni espliciti e impliciti
- bisogno e desiderio
- formazione genitori
- offerta
- "prevenzione" e "promozione"
- comunità
- comunità con competenze
- Cdd: centro diurno disabili
- utenti
- costruzione della domanda
- "spazio compiti" e "doposcuola"
- Consorzi: di Comuni e di Cooperative sociali
- "Cascina biblioteca"
- Sfa: servizio formazione autonomia
- Css: comunità sociosanitaria disabili
- sostegno alla genitorialità
- comunità familiari
- progetti
- relazione, relazioni



## **I SERVIZI nelle POLITICHE SOCIALI**

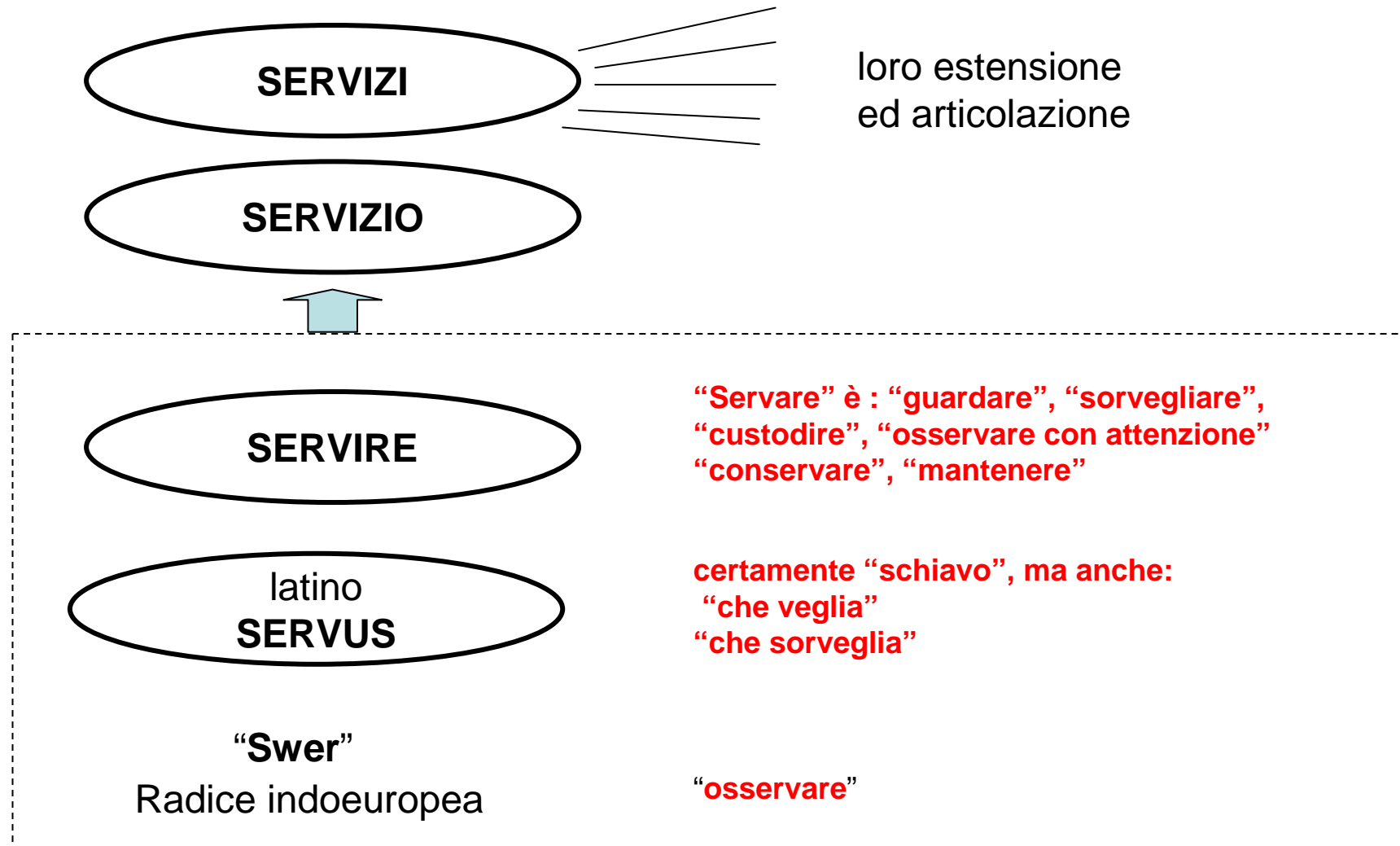
di cosa parliamo quando parliamo di "servizio", "servizi", "servizi alla persona e alla comunità"

qualche strategia cognitiva per comprendere la struttura di questi ambienti sociali, intesi  
come politiche,  
come organizzazioni,  
come luoghi di esercizio delle professionalità)

"linee guida" per l'analisi: storia, bisogni e problemi; istituzioni e regole, processi di funzionamento; tendenze



## “servizio”, “servizi”: aiuti dalla etimologia



Fonti: *L'etimologico* di Alberto Nacentini, Le Monnier, 2010; *Deli dizionario etimologico* di Cortellazzo e Zolli, Zanichelli 1999; *Dizionario etimologico comparato delle lingue indoeuropee* di Franco Rendich, Paolombi editore 2010



## ***SERVIZIO: radici linguistiche***

La parola SERVIZIO deriva dal verbo **SERVIRE**  
e dal sostantivo SERVO

Nelle società moderne il ruolo di servo tende a scomparire,  
ma non è scomparso il desiderio di ESSERE SERVITI  
ed anche il piacere di essere serviti  
("SENTIRSI PADRONE")

In questa prospettiva obiettivo di un servizio è far sentire che il cliente "SI SENTA UN  
SIGNORE"

**SERVIRE:**  
**Essere utile o indispensabile, giovare**

Concetto importante per la CULTURA DI SERVIZIO è quindi quello di **AIUTO**.

Ecco perché diventano così centrali nel servizio le **RELAZIONI**  
tra l'operatore del servizio e il "cliente"- "utente"- "ospite"



## **IL SETTORE DEI SERVIZI NELLE SOCIETA' MODERNE**

con il termine **SERVIZI**  
oggi si intende una realtà vasta, composita,  
ricca di articolazioni e difformità interne

- **SERVIZI PUBBLICI:**
  - SCUOLA E FORMAZIONE
  - SANITA' E ASSISTENZA
  - POSTE
  - TRASPORTI
  - INFRASTRUTTURE
- **SERVIZI PRIVATI:**
  - ALBERGHI
  - TURISMO E VIAGGI
  - DISTRIBUZIONE COMMERCIALE
  - PUBBLICITA'
  - INFORMAZIONE
- **SERVIZI ALLE PERSONE:**
  - SVAGO, CULTURA, SPETTACOLO
  - BIBLIOTECHE
  - ASSICURAZIONI
  - CURE DEL CORPO
- **SERVIZI ALLE ORGANIZZAZIONI:**
  - CONSULENZA DIREZIONALE

**IL SETTORE DEI SERVIZI SI CARATTERIZZA COME  
IL PRINCIPALE AMBITO DELLE ECONOMIE SVILUPPATE**



## ARTICOLAZIONE DEL “LAVORO DI SERVIZIO”

- **STATO**

- AMMINISTRAZIONI CENTRALI
- AMMINISTRAZIONI REGIONALI
- AMMINISTRAZIONI LOCALI

- **MERCATO**

- ECONOMIA FORMALE
- ECONOMIA INFORMALE

- **LAVORO DOMESTICO FAMILIARE**

- PRODUZIONE DI SERVIZI
- LAVORO AGGIUNTIVO/COMPENSATIVO PER L'UTILIZZAZIONE DEI SERVIZI
- LAVORO DI RICOMPOSIZIONE: RACCORDO TRA RISORSE INTERNE ED ESTERNE

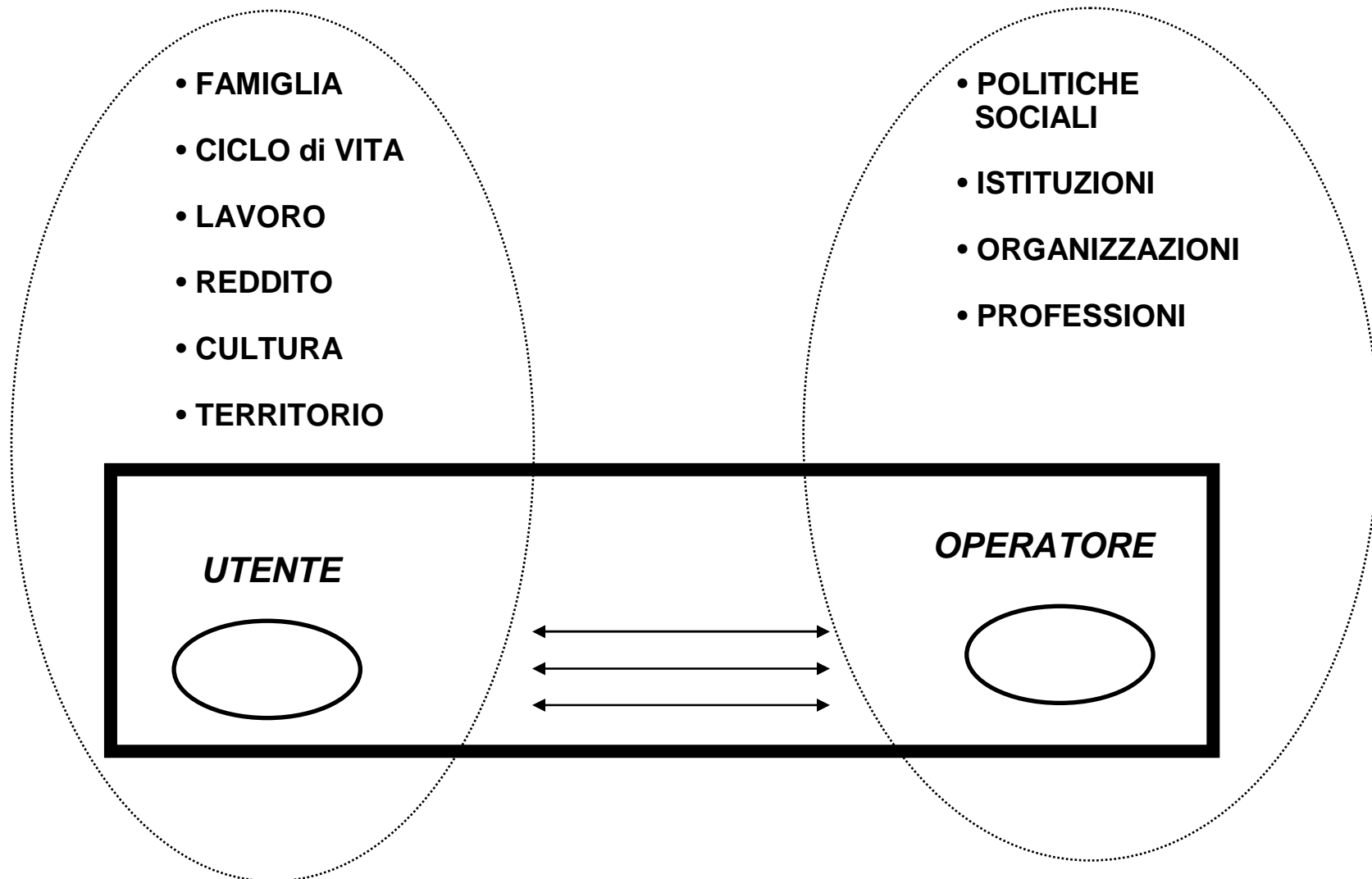
- **TEMPO DI VOLONTARIATO**

- VOLONTARIATO TRADIZIONALE, MUTUO APPOGGIO; SELF HELP
- LAVORO DI MILITANZA, PARTECIPAZIONE POLITICA, ATTIVITA' NELL'AMBITO DI MOVIMENTI

**“LAVORO DI SERVIZIO”**

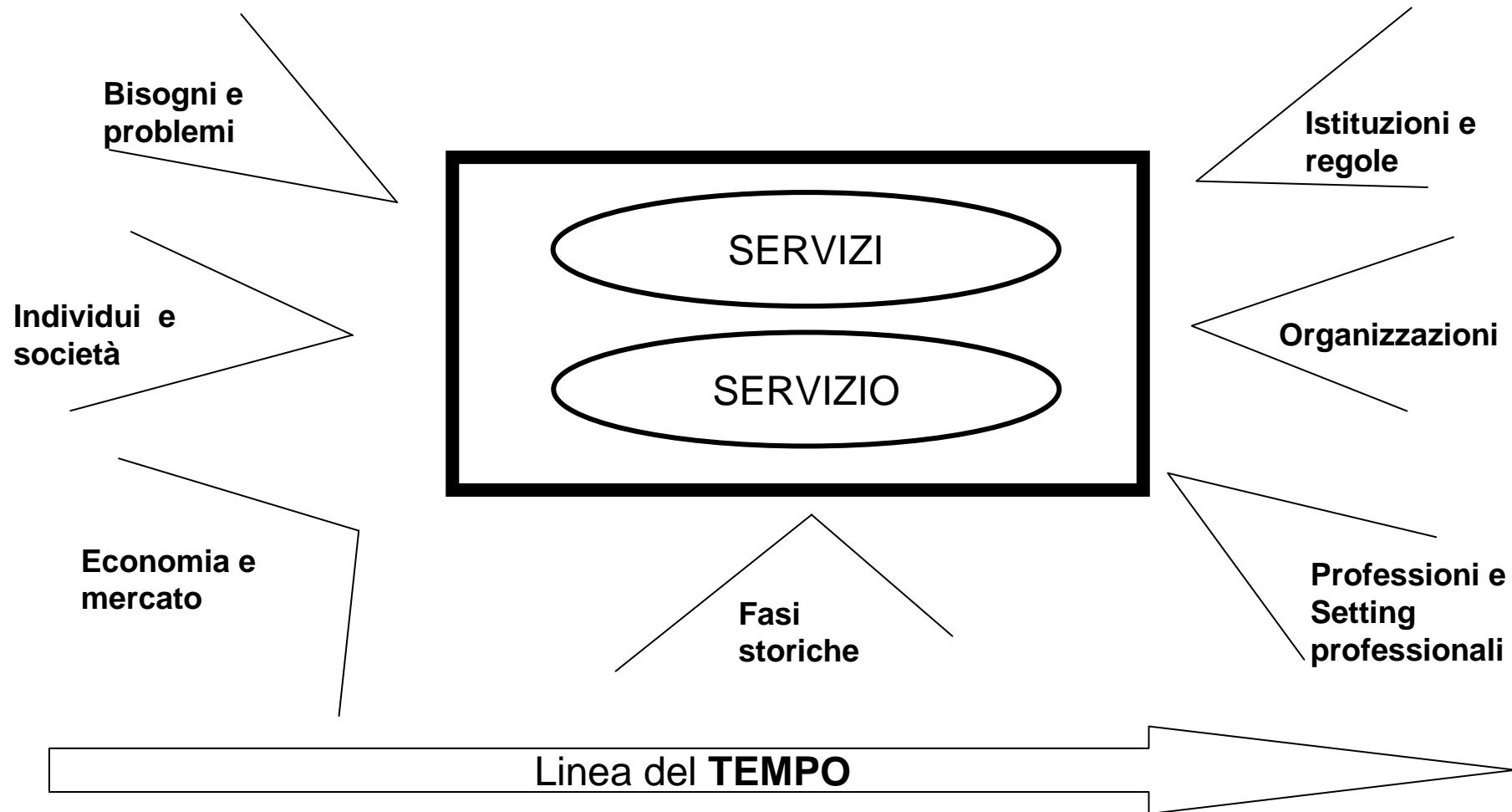


## ***ELEMENTI IN GIOCO NEI SISTEMI DI SERVIZIO***





**Per la sua COMPLESSITA' il SISTEMA DEI SERVIZI  
deve essere analizzato da VARI punti di vista (metodo di “paradigmi”)**







## Figura 1.3. I tre livelli sistemici del lavoro di servizio





DI CHE COSA SI PARLA QUANDO SI PARLA DI:

**“politiche sociali  
applicate ai servizi sociali, educativi, sanitari?”**

- **Sviluppo storico**
- **Struttura**
- **Istituzioni**
- **Organizzazione**
- **Funzionamento**
- **Reti di offerta**



## **LO "SCHEMA BDO" (Bisogni/Domanda/Offerta)**

**unitamente allo**

## **"SCHEMA SD" (Struttura e Funzionamento)**

**sono sempre in grado, lungo il corso del tempo storico,  
di accompagnare il lavoro professionale  
nella analisi cognitiva ed operativa  
della situazione delle politiche dei servizi**



Un **approccio semplice** per l'informazione e lo studio professionale:

L'utile regola delle "cinque W":

*"i cinque amici che mi hanno sempre spiegato tutto"*, come diceva Ryduard Kipling

**Who** (Chi)

**Where** (Dove)

**When** (Quando)

**Why** (Perché)

**What** (Cosa)

Tale griglia può essere affinata e resa più aderente allo studio professionale delle  
**Politiche sociali dei servizi**

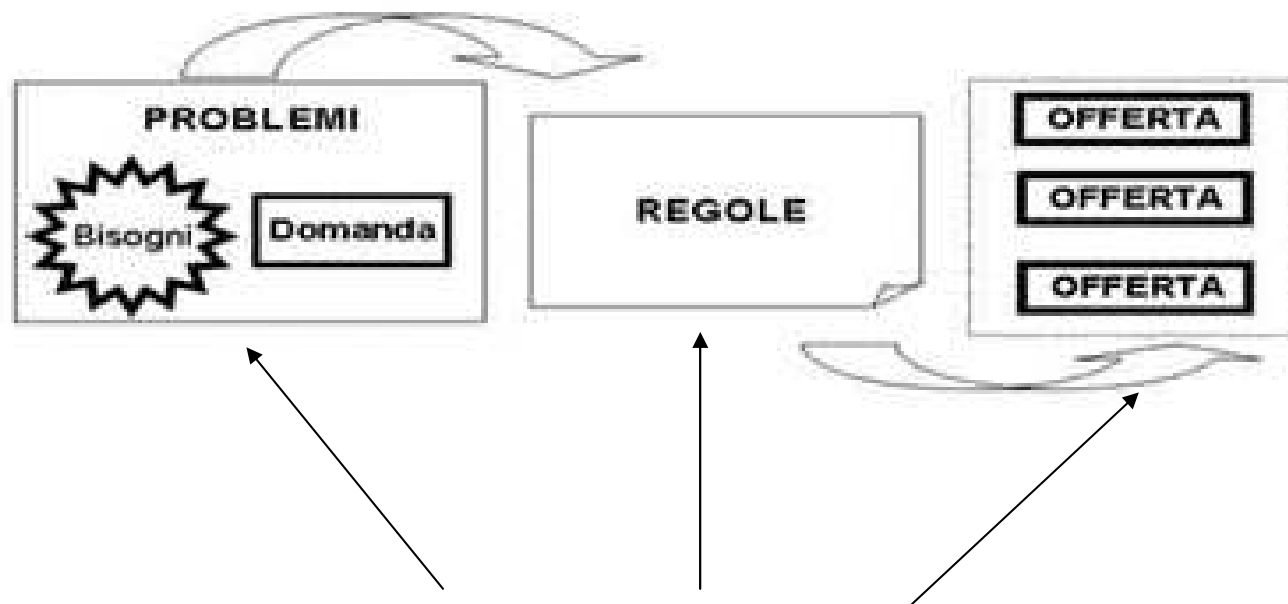


## **LE DOMANDE CHIAVE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE ALLA LUCE DELLA LEGISLAZIONE**

<b>QUANDO?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Contesto storico</b></li><li>• <b>Periodizzazione</b></li></ul>
<b>CHI?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Quale soggetto istituzionale</b></li><li>• <b>Organi di governo (decisioni)</b></li></ul>
<b>CHE COSA?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Competenze</b></li><li>• <b>Risorse</b></li><li>• <b>Domanda</b></li><li>• <b>Offerta, tipi di servizi gestiti</b></li></ul>
<b>DOVE?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>in quale territorio</b></li></ul>
<b>COME?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Procedure</b></li><li>• <b>Organigrammi</b></li></ul>
<b>CON CHI?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>con quali collaborazioni interistituzionali</b></li></ul>
<b>PERCHE'?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Culture e motivazioni che sostengono le scelte</b></li><li>• <b>Dibattito pubblico</b></li></ul>



## NEL CORSO DEL TEMPO, COME CAMBIANO I SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'?

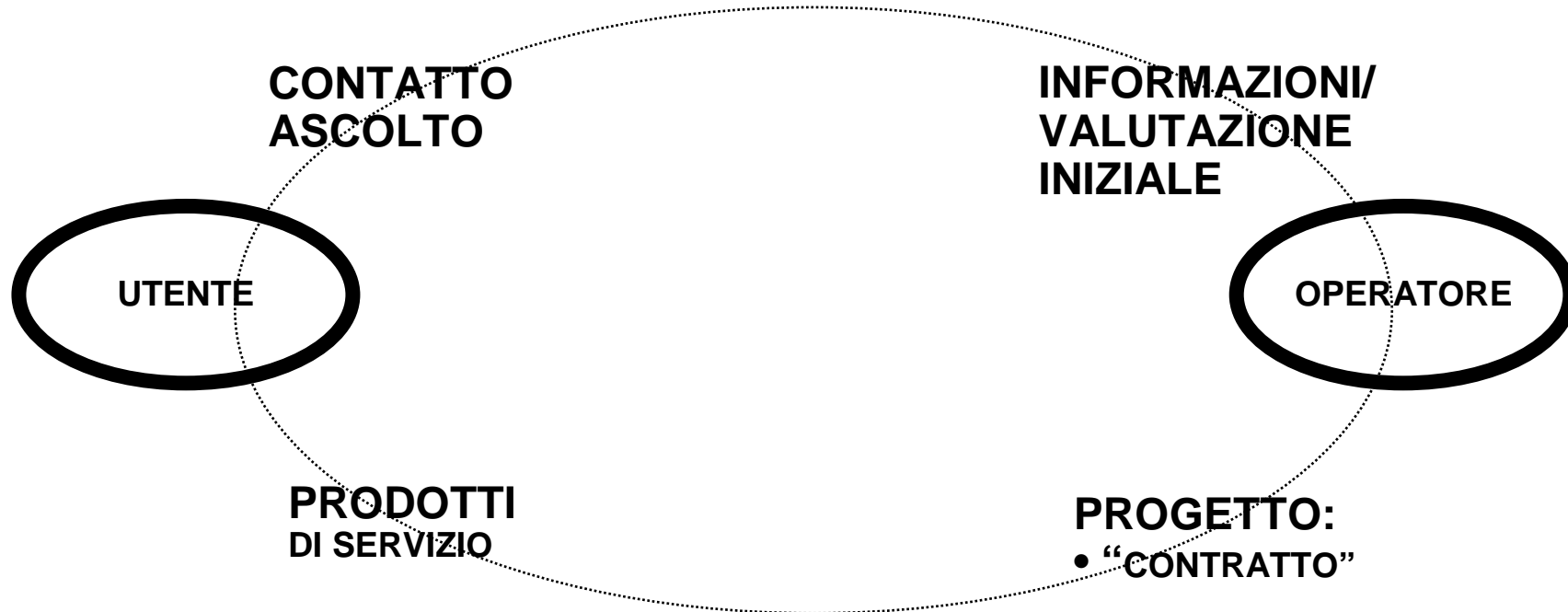


**Mutamenti continui nelle tre aree**



## **LAVORO DI SERVIZIO: PROCESSO CIRCOLARE**

**ANALISI DEI BISOGNI / DOMANDA**



**ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERTA**



## **TRE PROCESSI CONTEMPORANEI AVVENUTI NEL CORSO DI QUESTI 40 ANNI:**

- **LA DIFFERENZIAZIONE DEGLI ASSETTI ISTITUZIONALI**
- **UNA FORTE ARTICOLAZIONE DELLE UNITA' DI OFFERTA**
- **CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DELLE PROFESSIONI**





## PUNTI DI VISTA PER L' "ANALISI PROFESSIONALE" DEI SERVIZI: lato della DOMANDA e lato della OFFERTA



### Conoscenze:

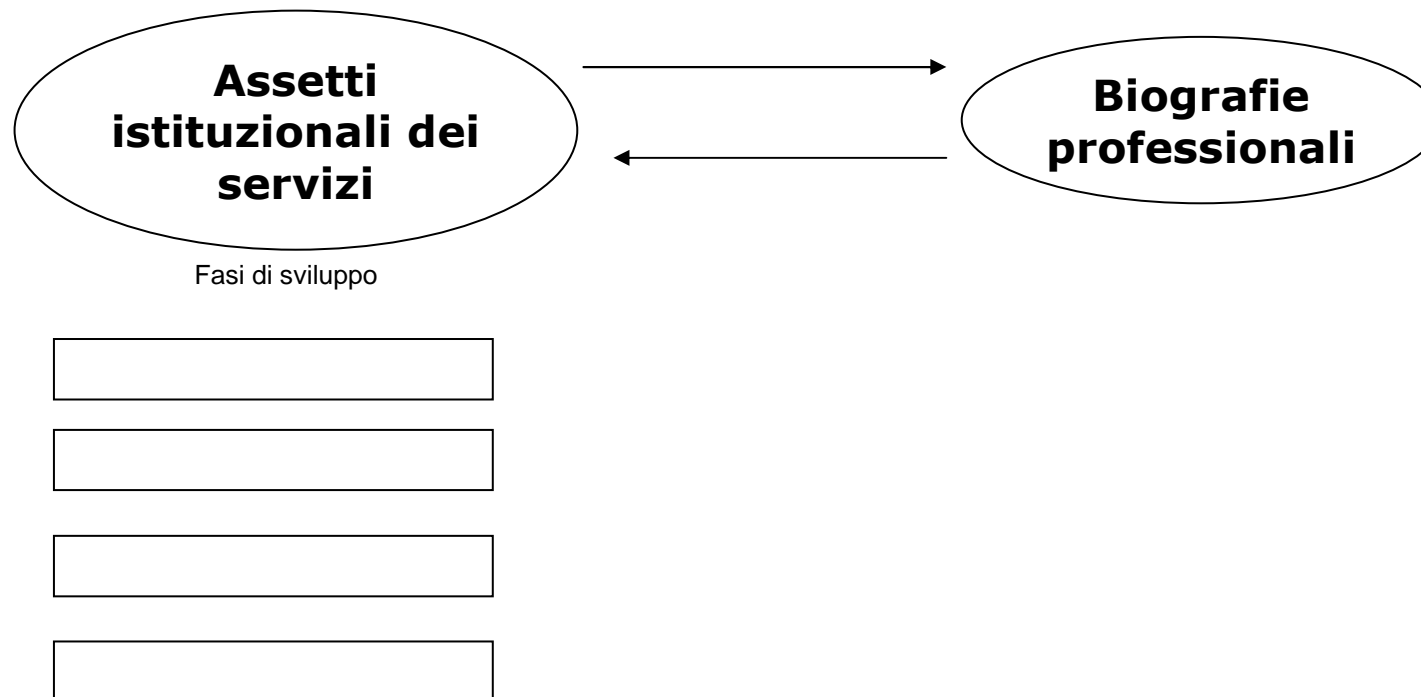
- formazione di base
- formazione permanente
- riflessività sulle esperienze
- confronto e "imitazione creativa" delle buone pratiche
- ...



## STORIA DEI SERVIZI e BIOGRAFIE PERSONALI

“Narrare, narrarsi”

Nel lavoro di servizio osservare e riconoscere le relazioni fra:





<b>PERIODI DELLO SVILUPPO DELLE POLITICHE DEI SERVIZI</b>	<b>BIOGRAFIE INDIVIDUALI ed ETA' ANAGRAFICA</b>
...	
<b>1972 – 1977</b>	
<b>1978-1986</b>	
<b>1986-1991</b>	
<b>1990-1997</b>	
<b>1997-2001</b>	
<b>2001 - 2008</b>	
<b>dal 2008</b>	
...	



## **TRASFORMAZIONI SOCIO-CULTURALI E SALUTE NUOVE SFIDE/FRONTIERE**

**PIU' POPOLAZIONE INCLUSA NELLA SFERA DEI DIRITTI**

**Mutamenti dei CICLI DI VITA e NUOVI OBIETTIVI EDUCATIVI in ogni fase**

**SALUTE: più forte la SOGGETTIVITA'**

**CURA/GUARIGIONE: DIMINUZIONE DELLE SOFFERENZE**

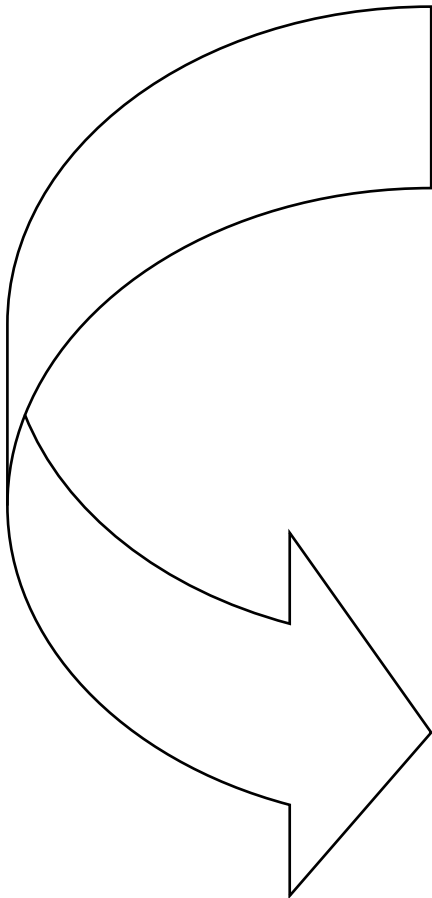
**SPERANZA DI VITA: PIU' POPOLAZIONE CON PROBLEMATICHE DI  
MALATTIA A DECORSO CRONICO ED INVALIDANTE**

**CRESCITA DELLE ASPETTATIVE connesse all QUALITA' DELLA VITA**

**RIDEFINIZIONE DELLE PROFESSIONI  
e dei RUOLI PROFESSIONALI**

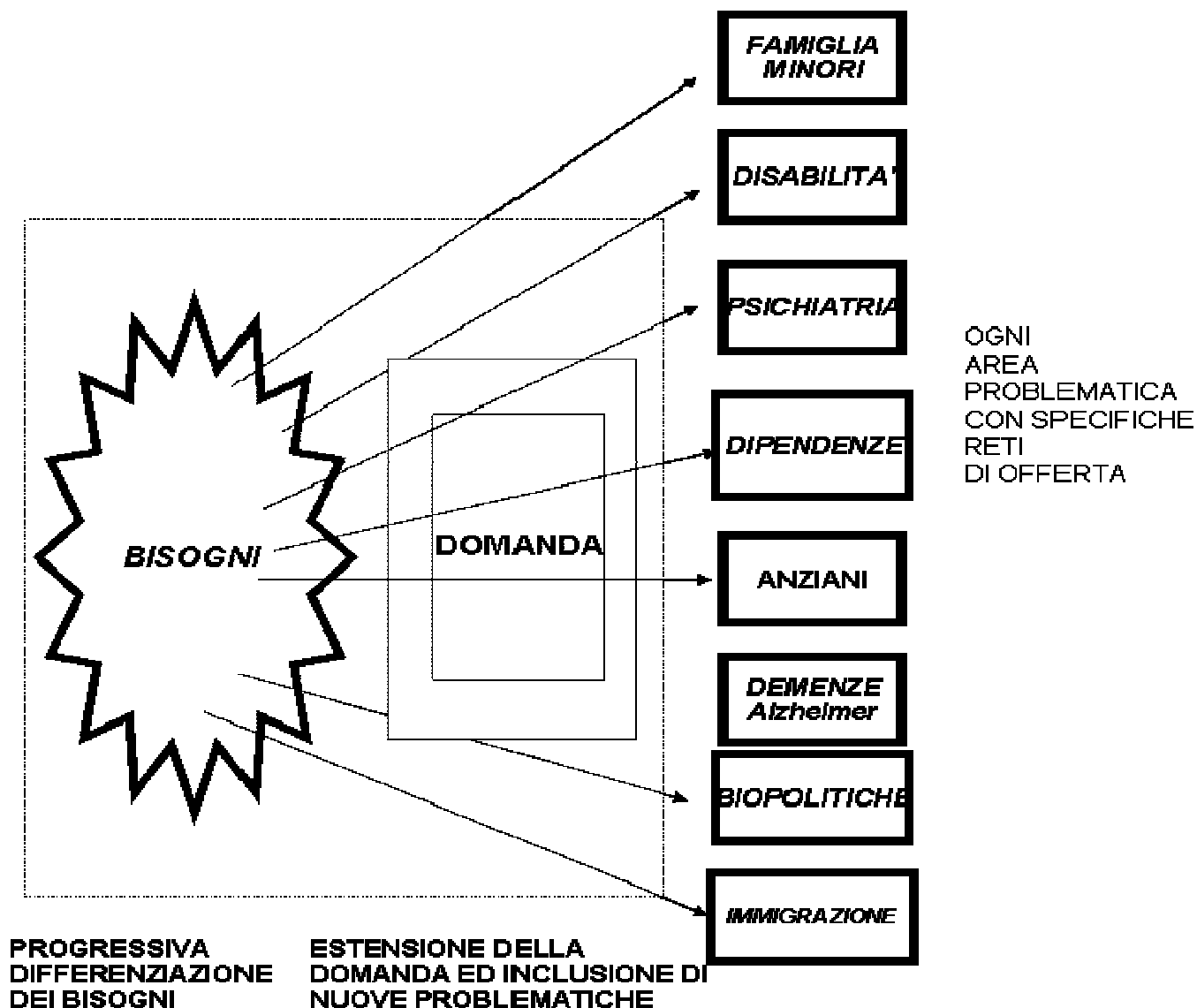
**CRESCENTI COSTI DELLE ORGANIZZAZIONI DI SERVIZIO**

**SEMPRE PIU' INDISPENSABILE L'INTEGRAZIONE FRA SOCIETA'  
CIVILE E FUNZIONI PUBBLICHE DELLO STATO**





## SVILUPPO DEL SISTEMA DEI SERVIZI





## POLITICHE SOCIALI E SERVIZI. Metodi di analisi e regole istituzionali

di Paolo Ferrario  
Carocci Faber, 2015

### Politiche sociali e servizi

Metodi di analisi e regole istituzionali

Paolo Ferrario



Carocci Faber

SERVIZIO SOCIALE

Le politiche sociali sono il contesto istituzionale entro il quale agiscono i professionisti dei "servizi alla persona e alla comunità": assistenti sociali, educatori e pedagogisti, psicologi, sociologi.

Questo libro è centrato sulla analisi storica della struttura e delle funzioni di questi sistemi di offerta ed è pensato come un manuale per la prima formazione e per l'aggiornamento in servizio.

Esso è strutturato in **diciotto monografie** che mettono a tema: **1. l'attuale assetto legislativo e istituzionale**; **2. alcuni metodi e concetti** per tenere sotto osservazione i processi di sviluppo; **3. le principali aree operative** (famiglie e minori; disabilità; salute mentale; dipendenze; anziani; demenze; biopolitiche; migrazioni).

Il libro si rivolge agli studenti dei corsi universitari triennali e specialistici, nonché agli operatori già attivi nei servizi sociali, socio-educativi, sanitari e socio-sanitari.

La struttura del testo è organizzata anche per costituire la base di partenza per la costruzione delle tesi di laurea in questi ambiti operativi.

Paolo Ferrario (Como, 1948) svolge un lavoro di ricerca e documentazione in materia di politiche sociali applicate ai servizi. Ha insegnato alla Scuola Regionale per operatori sociali del Comune di Milano (1972-1994); alla Facoltà di Servizio sociale dell'Università Ca' Foscari di Venezia (1995-2004); all'Università Bicocca di Milano, nel corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche e in laboratori didattici al Corso di Servizio Sociale (2005-2014).

Dopo la pubblicazione di questo libro, prosegue l'attività di ricerca qualitativa attraverso il Blog [mappeser.com](http://mappeser.com) e un [gruppo Facebook](#).





## Indice analitico del libro:

### Introduzione

#### Parte prima

##### Politiche sociali e servizi alla persona e alla comunità

###### 1 Il concetto di servizio

Introduzione/Pólis e politica/Le politiche sociali/Le politiche e i servizi/Alle radici della parola "servizio"/La società dei servizi/I tre livelli sistemici dei servizi: istituzioni, organizzazioni, professioni/La distinzione fra prodotti materiali e prodotti immateriali

###### 2 L'assetto istituzionale dei servizi

Introduzione/Le fasi del regionalismo italiano/Il ciclo politico 1997-2001/La legge costituzionale 3/2001/Il principio culturale e istituzionale della sussidiarietà

###### 3 Politiche dei servizi sanitari

Introduzione/Modelli di sistema sanitario/Fasi delle politiche sanitarie in Italia/Assetto istituzionale dei servizi sanitari dopo la riforma costituzionale/I livelli essenziali di assistenza e il principio dell'appropriatezza/Le aziende sanitarie locali/La sostenibilità del Servizio sanitario nazionale

###### 4 Politiche dei servizi sociali e socioeducativi

Introduzione/Fasi dei servizi sociali e socioeducativi in Italia/Analisi funzionale della legge 328/2000/Assetto istituzionale dei servizi sociali e socioeducativi dopo la riforma costituzionale/I livelli essenziali delle prestazioni/I servizi sociali comunali/Gestione indiretta mediante contratti di appalto e accreditamento/I Piani di zona

#### Parte seconda

##### Metodi e strumenti di analisi del sistema dei servizi

###### 5 Paradigmi per l'analisi delle politiche dei servizi

Introduzione/I diversi fattori di sviluppo/Accostare le complessità/Il metodo dei paradigmi

###### 6 Cultura, individui e società

Introduzione/Il concetto antropologico di cultura/Il contributo conoscitivo e formativo di Carlo Tullio-Altan/Il modello concettuale cultura/individuo/società/Centralità della persona nelle moderne società/Le situazioni problematiche e i servizi

###### 7 Bisogni, domanda, offerta e situazioni problematiche

Introduzione/Lo schema di analisi B/D/O/Il bisogno /La domanda/Il problema e la situazione problematica/L'offerta/Le Carte dei servizi/La qualità del servizio

###### 8 Rete, istituzioni e servizi

Introduzione/Le istituzioni/Il concetto di rete applicato ai servizi/I soggetti istituzionali della rete dei servizi/Il terzo settore e le sue componenti interne/I sottosistemi di offerta /I servizi sociosanitari

###### 9 Lo schema input/sistema/output e le agende politiche

Introduzione/Lo schema input/sistema/output/Il concetto di agenda politica/Le riforme dell'ultimo trentennio del Novecento/L'agenda politica del primo decennio del Duemila/Le prospettive di ulteriore modifica del Titolo V della Costituzione

###### 10 Stato, mercato, società e tendenze di crisi

Introduzione/Schemi di analisi: Habermas, Samuelson, Musgrave, Walzer, Polanyi/Le grandi crisi del 1929, del 1973 e del 2007-08/Il finanziamento dei servizi/Prospettive economiche e politiche dei servizi

#### Parte terza

##### Problemi e servizi

###### 11 Famiglie, minori e politiche dei servizi

Introduzione/I mutamenti culturali e sociali delle famiglie/Il ruolo del padre nelle nuove famiglie/Politiche sociali e servizi per le famiglie e i minori

dagli anni Settanta al Duemila/Politiche sociali e servizi per le famiglie e i minori dal 2001/

###### 12 Disabilità e politiche dei servizi

Introduzione/Famiglie e disabilità/ Politiche sociali e servizi per le disabilità/Disabilità, scuola, integrazione e bisogni educativi speciali/L'amministratore di sostegno/Disabilità e politiche del "dopo di noi"

###### 13 Salute mentale, psichiatria e politiche dei servizi

Introduzione/Le culture della psichiatria/Malattie mentali, famiglie, giovani e disagio/Le politiche psichiatriche/Le reti dei servizi per la salute mentale dal 2001/La riabilitazione psichiatrica e il lavoro professionale di cura

###### 14 Dipendenze, tossicodipendenze e politiche dei servizi

Introduzione/Tossicodipendenze e nuove dipendenze nel tempo attuale/L'era digitale e la dipendenza dalla Rete/Politiche dei servizi per le tossicodipendenze

nell'ultimo trentennio del Novecento/Politiche dei servizi per le dipendenze e le tossicodipendenze dal 2001/Il sistema dei servizi e delle cure per le dipendenze e le tossicodipendenze

###### 15 Vecchiaia, anziani e politiche dei servizi

Introduzione/Invecchiamento e trasformazioni individuali e sociali/ Lavoro di cura, stress, caregiver e rischi di abuso/Politiche dei servizi per gli anziani dagli anni Settanta a oggi/Servizi domiciliari e lavoro privato di cura/Servizi residenziali/Le riforme delle pensioni dal 1992 al 2011

###### 16 Demenze e politiche dei servizi

Introduzione/Demenze e malattia di Alzheimer/ Il familiare caregiver/Le reti dei servizi sanitari e sociali/I servizi specifici per i malati e i familiari

###### 17 Biopolitiche e servizi alla persona: inizio e fine vita

Introduzione/Bioetiche e biopolitiche/Le biopolitiche dagli anni Settanta a oggi/Biopolitiche e inizio vita/ Biopolitiche e fine vita

###### 18 Immigrazioni e politiche dei servizi

Introduzione/Il tempo delle migrazioni/Politiche migratorie e legislazione: l'agenda italiana/Immigrazione e famiglie/ Immigrazione: minori, scuola, servizi educativi

#### Bibliografia generale

Bibliografie tematiche e sitografie: sul sito [segnalo.it](http://segnalo.it)

Legislazione cronologica 1968-2015: sul sito [segnalo.it](http://segnalo.it)

Legislazioni tematiche: sul sito [segnalo.it](http://segnalo.it) e su quello dell'editore Carocci



## **RESTRINGIAMO IL CAMPO A UNO SPECIFICO SOTTOSISTEMA:**

### **SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'**

**SERVIZI ALLA PERSONA  
E ALLA COMUNITA'**

**TUTELA della  
SALUTE**

**SERVIZI  
SOCIALI**

**ISTRUZIONE  
SCOLASTICA**

**FORMAZIONE  
PROFESSIONALE**

**BENI e  
ATTIVITA'  
CULTURALI**

**SPETTACOLO**

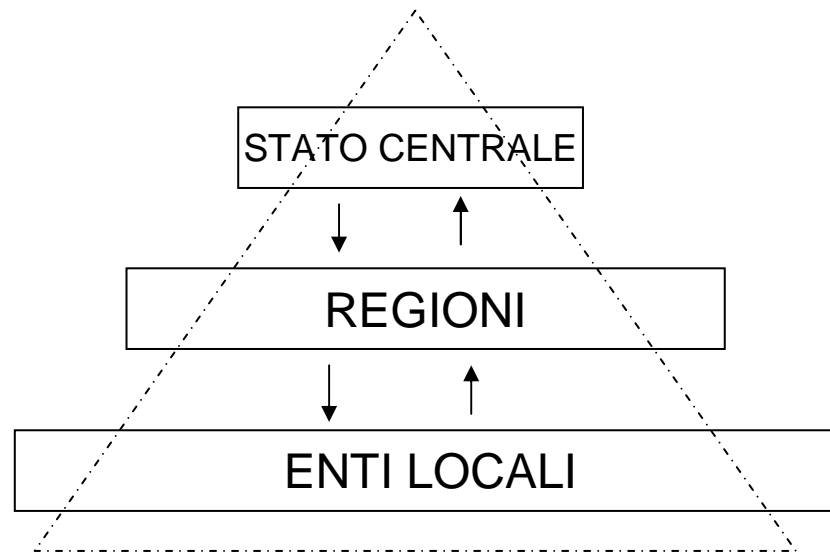
**SPORT**

**Fonte: Dlgs n. 112/1998, artt. 112-157**



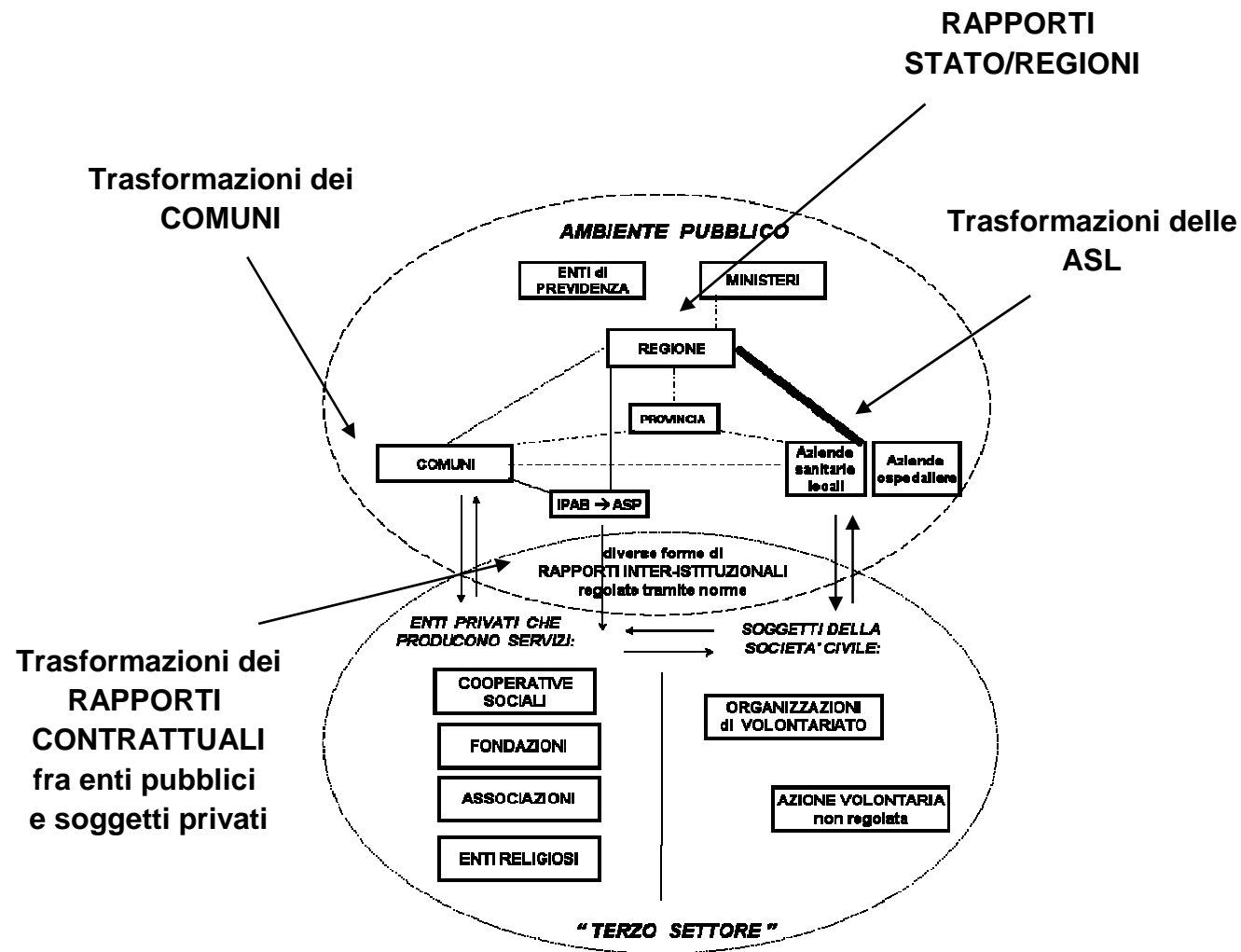


## STRUTTURA



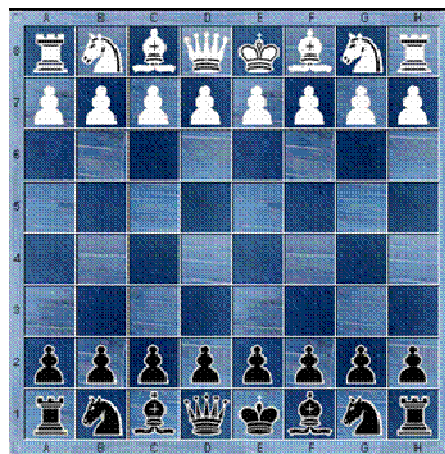


## MAPPA DELLA STRUTTURA COMPLESSIVA DEL SISTEMA ITALIANO DEI "SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'"





## LE REGOLE NORMATIVE E IL GIOCO DEGLI SCACCHI



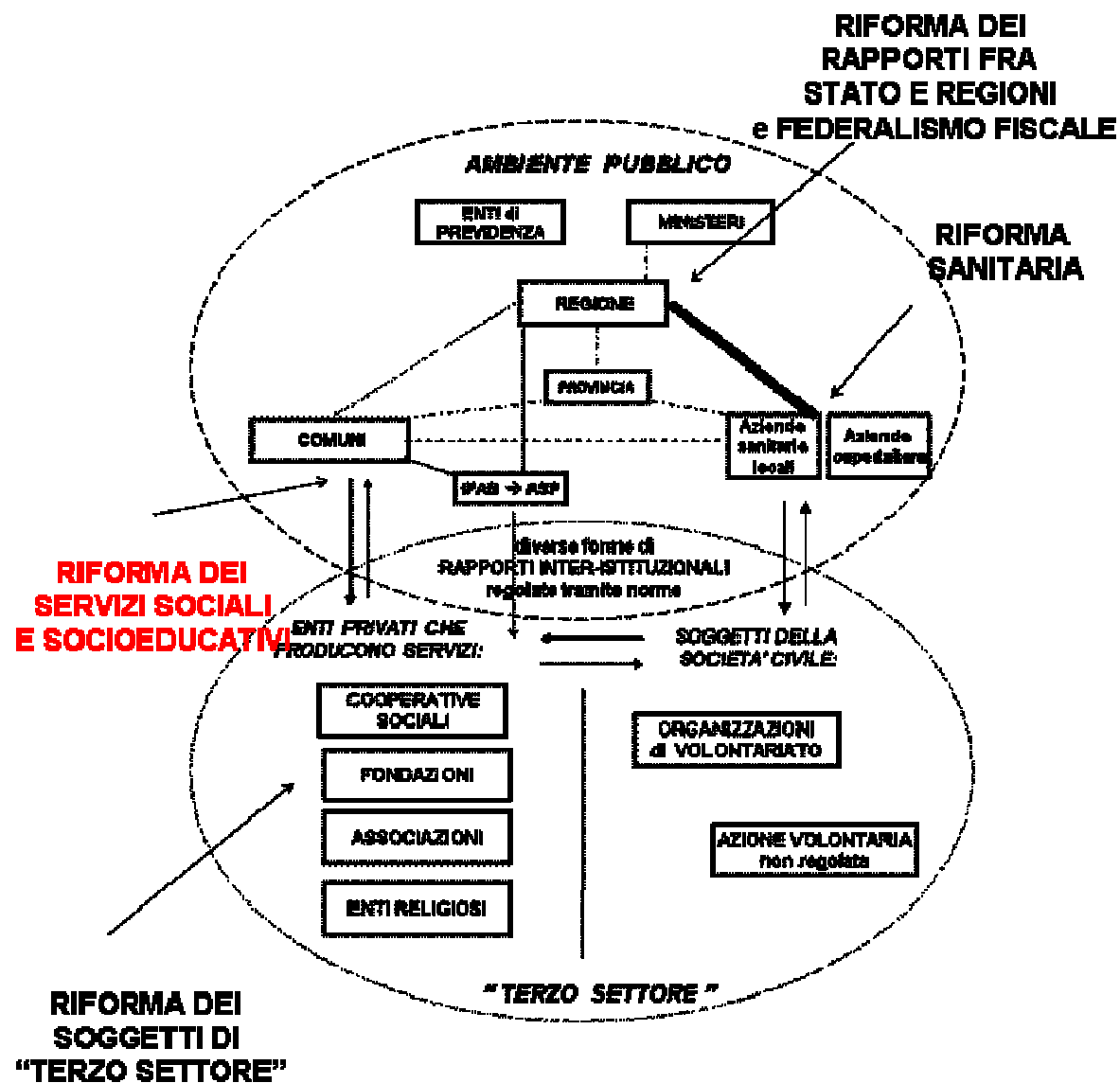
**OGNI PEZZO E' MOSSO IN FUNZIONE DEL RUOLO CHE SVOLGE:**

- **IL RE** PUO' MUOVERSI LUNGO QUALSIASI DIREZIONE, PERO' DI UNA SOLA CASELLA
- **LA REGINA** PUO' MUOVERSI LUNGO QUALSIASI DIREZIONE NEL NUMERO DI CASELLE DESIDERATO
- **LA TORRE** PUO' MUOVERSI SOLO LUNGO LE CASELLE ORIZZONTALI E VERTICALI, MAI LUNGO LE DIAGONALI
- **L' ALFIERE** PUO' MUOVERSI PER UN QUALSIASI NUMERO DI CASELLE, PERO' SOLO LUNGO LE DIAGONALI. QUINDI PUO' MUOVERSI SOLO LUNGO LE CASELLE DI UN UNICO COLORE E SOLO LUNGO LA META' DELLE CASELLE DELLA SCACCHIERA
- **LA MOSSA DEL CAVALLO** DESCRIVE UNA "L": DUE CASELLE A SINISTRA, DESTRA, IN ALTO O IN BASSO E POI, DOPO UNA ROTAZIONE DI 90°, UN'ALTRA CASELLA
- **IL PEDONE** PUO' MUOVERSI SOLO DI UNA CASELLA ALLA VOLTA. PERO', QUANDO E' NELLA POSIZIONE INIZIALE, PUO' MUOVERSI ANCHE DI DUE CASELLE



## **FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI SERVIZI E LA METAFORA DEL GIOCO DEGLI SCACCHI**

<b>SISTEMA DEI SERVIZI</b>	<b>GIOCO DEGLI SCACCHI</b>
<b>CAMPO O SITUAZIONE ENTRO CUI OPERANO I VARI SOGGETTI</b>	<b>LA SCACCHIERA</b>
<b>ATTORI, SOGGETTI</b>	<b>I VARI PEZZI DEL GIOCO</b>
<b>REGOLE</b>	<b>TIPO DI MOSSA</b>
<b>GLI OBIETTIVI</b>	<b>SINGOLE MOSSE ORIENTATE AGLI OBIETTIVI</b>
<b>STRATEGIE ossia il rapporto fra vincoli e possibilità</b>	<b>IL COMPLESSO DELLE MOSSE DEI GIOCATORI</b>





## L'EFFETTO PIU' IMPORTANTE DELLA RIFORMA COSTITUZIONALE DEL 2001 (LC N. 3/2001) è UNA DIVERSA DISTRIBUZIONE DELLE COMPETENZE FRA

- **STATO**
- **REGIONI**
- **ENTI LOCALI**



- **PREVIDENZA**  
Pensioni di vecchiaia  
infortuni sul lavoro e malattie professionali  
Disoccupazione  
Assegni familiari  
Previdenza complementare
- **LIVELLI ESSENZIALI DEI DIRITTI**



- **SERVIZI SANITARI**  
medicina di base  
assistenza farmaceutica  
medicina specialistica  
ospedali
- **SERVIZI SOCIOSANITARI**  
servizi per le disabilità  
psichiatria  
servizi per le famiglie e i minori  
servizi per le tossicodipendenze



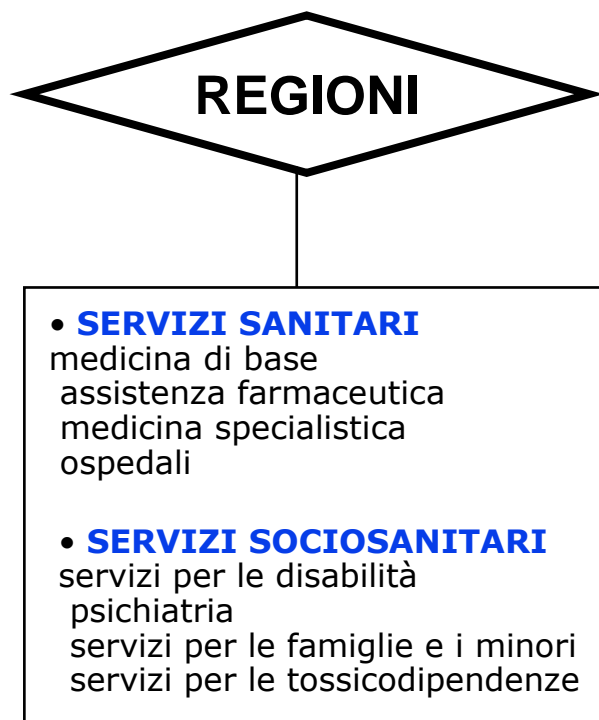
- **SERVIZI SOCIALI  
e SERVIZI EDUCATIVI**  
servizi sociali comunali



## REGIONI

**Tabella 2.1.** Periodizzazione analitica dello stato regionale italiano

1946-48	<ul style="list-style-type: none"><li>• Previsione delle Regioni nell'ordinamento dello Stato italiano e regolazione delle Regioni a statuto speciale</li></ul>
1968-72	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istituzione delle Regioni a statuto ordinario e primo trasferimento delle funzioni amministrativo-statali</li></ul>
1972-78	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prima fase del regionalismo italiano:<ul style="list-style-type: none"><li>– introduzione delle Regioni a statuto ordinario nell'ordinamento istituzionale italiano e definizione dei loro compiti (D.P.R. 616/1977)</li><li>– riforma sanitaria</li><li>– prime grandi leggi sulle aree problematiche</li></ul></li></ul>
1979-90	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seconda fase: politiche legislative regionali di implementazione dei servizi sanitari e sociali</li></ul>
1990-97	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terza fase: riforma e ordinamento dei Comuni<ul style="list-style-type: none"><li>– leggi sul terzo settore (cooperative sociali, volontariato)</li><li>– riforma strutturale del SSN e nascita delle ASL</li><li>– regole sulle Carte dei servizi</li></ul></li></ul>
1997-2001	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quarta fase:<ul style="list-style-type: none"><li>– riforme Bassanini, che hanno modificato il ruolo delle Regioni in rapporto allo Stato e definito il campo operativo dei servizi alla persona e alla comunità (D.Lgs. 112/1998)</li><li>– ulteriore decentramento dei poteri amministrativi e legislativi alle Regioni secondo il principio del massimo decentramento a costituzione invariata</li></ul></li><li>• Si apre la quinta fase, con la legge costituzionale 3/2001 di riforma del Titolo V della Costituzione e conseguente mutamento strutturale dei poteri dello Stato, delle Regioni e delle loro relazioni interistituzionali</li></ul>
2002-06	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ulteriore progetto (respinto con referendum) di riforma della Costituzione finalizzato a introdurre in Italia uno Stato federale</li></ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leggi sul cosiddetto "federalismo fiscale" (legge 42/2009)</li></ul>
2012	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obbligo di equilibrio fra entrate e uscite nel bilancio pubblico</li></ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modifica della struttura giuridica delle Province, istituzione delle città metropolitane, incentivi alle unioni intercomunali (legge 56/2014)</li><li>• Si avvia il processo di revisione della Costituzione, nella prospettiva del Senato delle autonomie e del superamento del bicameralismo perfetto</li></ul>



**Tabella 3.1.** Periodizzazione delle politiche sanitarie

1978-86	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approvazione della riforma sul ssn (legge 833/1978)</li><li>• Leggi regionali attuative</li><li>• Prima creazione della rete delle Unità sanitarie locali (usl)</li></ul>
1987-91	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fase “transitoria” orientata alla riduzione del ruolo dei Comuni quali enti titolari dell’amministrazione sanitaria locale</li></ul>
1992-93	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Riforma della riforma sanitaria” (D.Lgs. 502/1992 e D.Lgs. 517/1993)</li><li>• Trasformazione delle usl in Aziende sanitarie locali (ASL)</li><li>• Specializzazione funzionale dell’offerta attraverso la separazione delle aziende ospedaliere</li><li>• Nomina dei direttori generali</li></ul>
1993-99	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secondo ciclo delle leggi regionali attuative del ssn</li><li>• Nuove zonizzazioni e riduzione del numero delle ASL</li><li>• Riorganizzazione dei servizi</li></ul>
1999-2002	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terza “riforma della riforma sanitaria”</li><li>• Ridefinizione dei rapporti Stato-Regioni</li><li>• Articolazione dei flussi di spesa nella prospettiva di definire il settore dei servizi sociosanitari</li><li>• Ridefinizione del sistema istituzionale della sanità alla luce della legge costituzionale 3/2001 di riforma del Titolo v</li><li>• Avvio dell’introduzione dei Livelli essenziali di assistenza (LEA)</li><li>• Nuove regole per le prestazioni sociosanitarie e distribuzione dei costi tra servizi sanitari (Regioni) e servizi sociali (Comuni)</li></ul>
2002-09	<ul style="list-style-type: none"><li>• Piano sanitario 2003-05</li><li>• Tentativo dei governi in carica di ristrutturare la sanità italiana nella prospettiva del federalismo fiscale</li></ul>
2012	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legge Balduzzi, finalizzata al governo della spesa</li></ul>





**Tabella 4.1.** Periodi chiave dello sviluppo dei servizi sociali e socioeducativi

1972-77	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assetto istituzionale delle Regioni a statuto ordinario e prima fase delle politiche legislative regionali in base al modello delle leggi quadro</li><li>• Servizio sociale nel settore penitenziario (1975)</li></ul>
1978-anni Ottanta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seconda fase delle politiche regionali: leggi di riordino dei servizi sociali, in assenza di una legge quadro, e sviluppo delle reti</li></ul>
1990-97	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terza fase delle politiche regionali</li><li>• Riforme dei Comuni (1990)</li><li>• Riforme delle ASL (1992, 1993)</li><li>• Legge sulle cooperative sociali (1991)</li><li>• Legge sul volontariato associativo (1991)</li></ul>
1997-98	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quarta fase delle politiche regionali</li><li>• Nuovo assetto istituzionale delle Regioni a statuto ordinario sul principio del massimo decentramento a costituzione invariata (1997, 1998)</li><li>• Introduzione nella legislazione del principio di sussidiarietà</li><li>• Norme sull'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE; 1998)</li></ul>
2000	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riforma dei servizi sociali (legge 328/2000)</li></ul>
2001	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regole sui sistemi di affidamento dei servizi sociali (D.P.C.M. 30 marzo 2001)</li><li>• Regole sui requisiti minimi per l'autorizzazione (D.P.C.M. 308/2001)</li><li>• Regole per la trasformazione delle IPAB (D.Lgs. 207/2001)</li><li>• Riforma del Titolo V della Costituzione (legge costituzionale 3/2001) e terza fase delle politiche regionali</li></ul>
2001-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quinta fase delle politiche regionali: incremento delle differenze fra modelli istituzionali</li><li>• Processi amministrativi, gestionali e programmatori dei servizi sociali comunali, su impulso delle leggi regionali</li></ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legge sul federalismo fiscale (legge 42/1999)</li></ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalità di determinazione dell'ISEE (D.P.R. 159/2013)</li><li>• Avvio della riforma costituzionale: fine del bicameralismo perfetto e Senato delle Regioni</li></ul>



# Le connessioni fra Comuni e Asl e soggetti di terzo settore

## ESTERNALIZZAZIONE

(ingl. Outsourcing)

**AFFIDAMENTO A SOGGETTI ESTERNI  
DELLA ORGANIZZAZIONE DI SINGOLE FUNZIONI  
O DI INTERI CICLI DI PRODUZIONE DI UNA ATTIVITA'.**

**RISPONDE AD ESIGENZE DI:**

- **CONTENIMENTO DEI COSTI**
- **USO PIU' RAZIONALE DELLE RISORSE**
- **FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA**

**ALCUNE TIPOLOGIE:**

- **ISTITUZIONE DI UNA STRUTTURA AUTONOMA E DISTINTA  
DALL'ENTE, MA CHE RIMANE FORMALMENTE PUBBLICA  
(AZIENDA, ISTITUZIONE, ENTE AUTONOMO)**
- **ISTITUZIONE AUTONOMA, MA APERTA ALLA PARTECIPAZIONE  
DI PARTNERS PRIVATI**
- **SOSTEGNO FINANZIARIO PER LO SVOLGIMENTO DA PARTE DI  
UN SOGGETTO PRIVATO DI UNA ATTIVITA' O FUNZIONE DI  
PUBBLICO INTERESSE**



## **APPALTI**

### **APPALTO:**

#### **CONTRATTO CHE HA PER OGGETTO**

- LA COSTRUZIONE DI UN'OPERA
- LO SVOLGIMENTO DI UN SERVIZIO

#### **MODI PER SCEGLIERE IL CONTRAENTE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI:**

- **APPALTO CONCORSO**
  - L'APPALTATORE PRESENTA UNA OFFERTA ECONOMICA E UN PROGETTO
- **ASTA PUBBLICA**
  - GARA CUI SONO AMMESSI COLORO CHE HANNO I REQUISITI PER PARTECIPARVI
- **LICITAZIONE PRIVATA**
  - GARA CHE AVVIENE TRA COLORO CHE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE HA INVITATO A PARTECIPARE IN RAPPORTO AI REQUISITI DI IDONEITA' TECNICA FORNITI
- **TRATTATIVA PRIVATA**
  - TRATTATIVA DIRETTA TRA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E PRIVATI SENZA ALCUNA GARA. E' MOLTO DISCREZIONALE: NON OFFRE GARANZIE DI IMPARZIALITA'



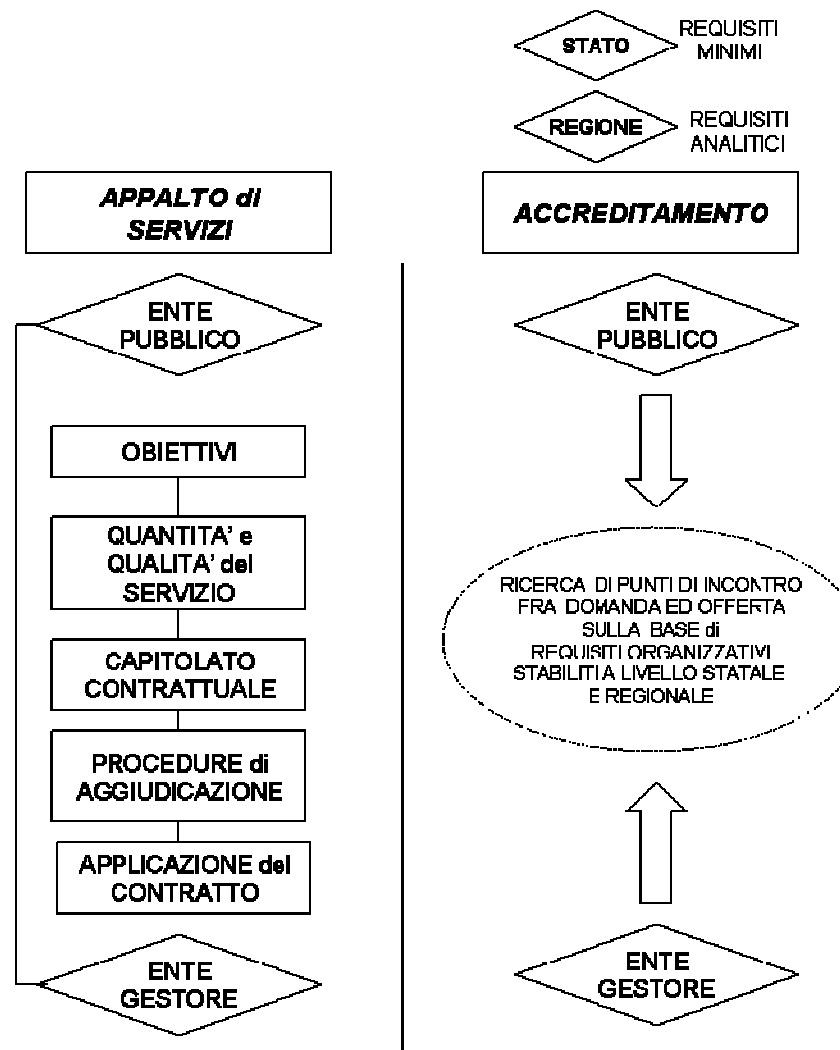
## **Definizione generale:**

### **L' ACCREDITAMENTO è**

**UN PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO  
ATTRAVERSO IL QUALE L'ENTE PUBBLICO  
CONSENTE AD UN SOGGETTO PRIVATO  
IN POSSESSO DI REQUISITI PREDETERMINATI  
DI ENTRARE A FAR PARTE  
DELLA PROPRIA RETE  
DI FORNITORI DI UN SERVIZIO**



## STRUMENTI PER LA GESTIONE: LE DIFFERENZE FRA APPALTO E ACCREDITAMENTO





# Discussione di gruppo: **Il dizionario del lavoro educativo e le politiche sociali**





## Indice delle voci

ACCANIMENTO EDUCATIVO (Sergio Tramma)	9
ACCOMPAGNAMENTO (Chiara Biasin)	12
ADVOCACY (Valentina Calcaterra)	14
ANIMAZIONE (Michele Marmo)	17
APPRENDIMENTO (Barbara Girani De Marco, Ottavia Albanese)	22
ASCOLTO (Silvia Kanizsa)	24
ATTO EDUCATIVO (Raffaele Mantegazza)	27
AUTO-AIUTO (Patrizia Taccani)	31
AUTONOMIA (Elisabetta Musi)	34
BENESSERE (Maria Luisa Iavarone)	39
BURNOUT (Gianni Del Rio)	43
CAPITALE UMANO E CAPITALE SOCIALE (Mario Schermi)	47
CITTADINANZA (Massimiliano Tarozzi)	55
COINVOLGIMENTO EMOTIVO E GIUSTA DISTANZA (Annalisa Masciadri)	59
COLLOQUIO (Serenella Maida, Angelo Nuzzo)	62
COMPETENZA (Chiara Ferrè, Paolo Zuffinetti)	69
COMPITI DI SVILUPPO (Eleonora Farina)	77
COMUNITÀ (Sergio Tramma)	79
CONSULENZA PEDAGOGICA (Anna Rezzara)	82
CONTROLLO SOCIALE (Laura Cavana)	87
COORDINAMENTO (Silvio Premoli)	91
CORPO/CORPOREITÀ (Maria Luisa Iavarone)	95
CULTURA (Ugo Fabietti)	98
CULTURA DI DOMICILIARITÀ (Patrizia Taccani)	105
CURA (Cristina Palmieri)	108
DEISTITUZIONALIZZAZIONE (Patrizia Taccani)	112
DEONTOLOGIA PROFESSIONALE (Alessandro Forneris)	114
DEVIANZA (Pierangelo Barone)	119
DIDATTICA (Elisabetta Nigris)	123
DISABILITÀ (Maura Gelati)	126
DISAGIO (Leopoldo Grosso)	130
DISPERSIONE SCOLASTICA (ABBANDONO E) (Cesare Moreno)	134
DOCUMENTAZIONE (Cristina Palmieri)	138
DOMANDA, PROBLEMA, BISOGNO (Paolo Ferrario)	141





EDUCATIVA DI STRADA (Sonia Bella)	145
EDUCATORE/EDUCATRICE (STORIA E FORMAZIONE DELL') (Francesca Oggionni)	150
EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ (Sergio Tramma)	157
EDUCAZIONE INFORMALE (Lisa Brambilla)	159
EMARGINAZIONE/MARGINALITÀ (Lisa Brambilla)	164
EMPOWERMENT (Benedetta Pozzoli)	167
ÉQUIPE EDUCATIVA, ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE (Francesca Oggionni)	171
ESCLUSIONE SOCIALE (Maura Striano, Stefano Maltese)	174
ETÀ DELLA VITA (Sergio Tramma)	181
ETICA (Mario Vergani)	183
FAMIGLIE (Laura Formenti)	187
GIOCO (Monica Guerra)	192
GIUSTIZIA (Roberto Bezzi)	195
GRUPPO (Giorgio Sordelli)	202
IDENTITÀ (Carmela Covato)	211
INTEGRAZIONE (Giuseppina Finzi)	215
INTENZIONALITÀ (Ivo Lizzola)	219
INTERCULTURA (Giuseppina Finzi)	221
MAIEUTICA (Mario Vergani)	226
METODI DELLA RICERCA SUL CAMPO IN EDUCAZIONE (Chiara Bove)	229
MIGRAZIONI (Sergio Tramma)	236
NORME, REGOLE (Maurizio Ghisleni)	239
OSSERVAZIONE (Serenella Maida, Angelo Nuzzo)	243
PEDAGOGIA (Franco Cambi)	250
PRESA IN CARICO (Valentina Calcaterra)	255
PREVENZIONE (Sara A. Rossetti)	259
PROGETTO EDUCATIVO (Walter Brandani, Manuela Tomisich)	263
PROMOZIONE (Sara A. Rossetti)	270
PUBBLICO, PRIVATO, TERZO SETTORE (Corrado Celata)	273
RELAZIONE EDUCATIVA (Silvia Kanizsa)	280
RESILIENZA (Patrizia Garista)	285
RETE (LAVORO DI) (Christian Uccellatore)	288
RIABILITAZIONE (Francesco Crisafulli, Monica Covili)	292
RICERCA-AZIONE (Massimiliano Tarozzi)	297
RIPRODUZIONE SOCIALE (Maurizio Ghisleni)	304

SALUTE (Lucia Zannini)	310
SALUTE MENTALE (Peppe Dell'Acqua, Silvia D'Autilia)	314
SCUOLA: IL LAVORO DELL'EDUCATORE (Walter Brandani)	318
SERVIZI EDUCATIVI (TIPOLOGIA DEI) (Laura Villa)	321
SERVIZIO SOCIALE (Annamaria Campanini, Carla Facchini)	326
SETTING (Igor Salomone)	334
SISTEMA FORMATIVO INTEGRATO (Paolo Orefice)	341
SOGGETTI DESTINATARI DI INTERVENTI EDUCATIVI (Francesca Oggionni)	348
SPORT (ED EDUCAZIONE) (Antonia Cunti)	352
STORIE DI VITA (Caterina Benelli)	357
STRUMENTI (EDUCATIVI) (Andrea Marchesi)	360
SUPERVISIONE (Francesca Oggionni)	364
TECNOLOGIE E NUOVI MEDIA (Andrea Garavaglia)	370
TEMPO (Mariagrazia Contini)	374
TEORIA/PRATICA (Piergiorgio Reggio)	379
TERRITORIO (Sergio Tramma)	385
TIROCINIO (Sergio Tramma)	387
TRASGRESSIONE (Pierangelo Barone)	389
VIOLENZA (Lisa Brambilla)	394
VOLONTARIATO (Silvia Tognetti)	399
WELFARE STATE (Paolo Ferrario)	403





## Il dizionario del lavoro educativo e le politiche sociali: riflettere sulle voci scelte dagli autori e collocarle nelle griglie di analisi proposte

### Esempi



Servizi educativi Accanimento educativo Documentazione	OFFERTA
Advocacy Benessere Famiglie	BISOGNI / DOMANDA /PROBLEMI
Burnout Osservazione Progetto educativo	PROFESSIONI
Capitale umano e sociale Comunità Cultura	MUTAMENTI SOCIALI E CULTURALI
Cittadinanza Welfare State Pubblico, privato terzo settore	ISTITUZIONI

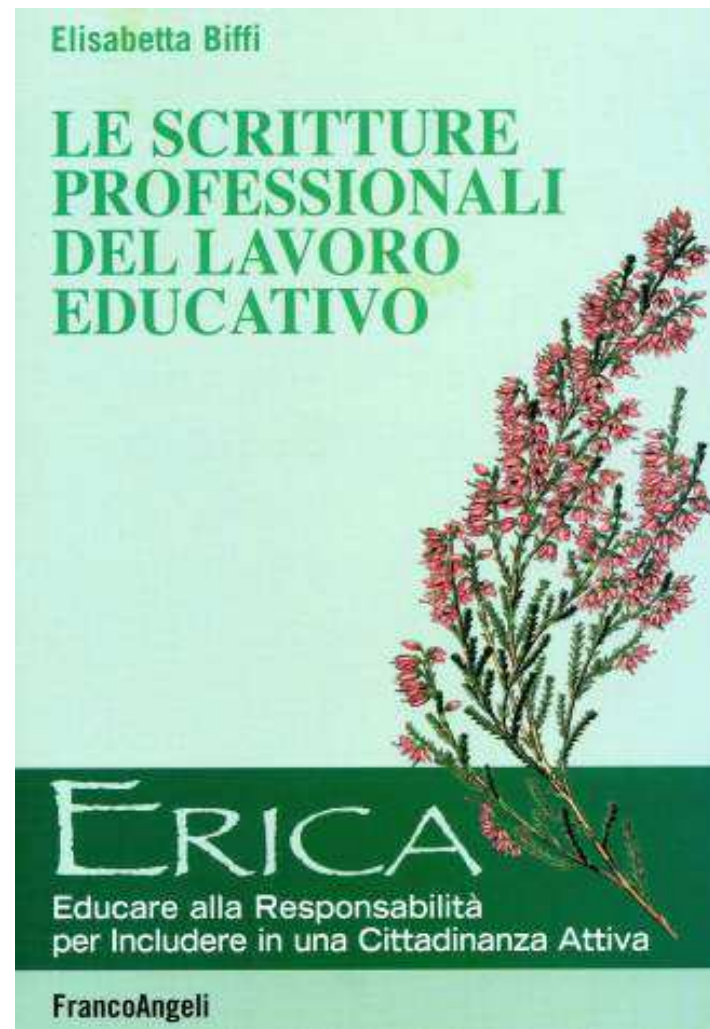


# Uno strumento delle politiche sociali:

## LE CARTE DEI SERVIZI



**L'argomento ha a che fare con il lavoro professionale.  
Un esempio è nel libro:**





## Indice

<b>Introduzione</b>	Pag.	9
<b>1. Dire il lavoro educativo</b>	»	15
1.1. Il lavoro educativo, oltre la relazione	»	15
1.2. Le professioni educative: livelli e mansioni	»	18
1.2.1. Il lavoro educativo di primo livello	»	20
1.2.2. Le funzioni pedagogiche di secondo livello	»	24
1.3. L'educare indicibile eppur narrabile	»	28
<b>2. Scrivere nel lavoro educativo</b>	»	33
2.1. Cosa si intende per scrittura professionale	»	33
2.2. Fare ordine fra le scritture nel lavoro educativo	»	36
2.2.1. Le scritture amministrative e organizzative	»	41
2.2.1.1. <i>Le scritture della qualità</i>	»	42
2.2.2. Le scritture informative e di presentazione	»	43
2.2.2.1. <i>La carta dei servizi</i>	»	44
2.2.2.2. <i>Le scritture diffuse</i>	»	45
2.2.3. Le scritture diaristiche	»	45
2.2.3.1. <i>A livello del professionista</i>	»	46
2.2.3.2. <i>A livello dell'utenza</i>	»	48
2.2.4. I progetti	»	51
2.2.4.1. <i>Il progetto individuale</i>	»	52
2.2.4.2. <i>Il progetto di servizio</i>	»	54
2.2.4.3. I progetti specifici	»	55
2.2.5. Le relazioni	»	56
2.2.5.1. <i>La scrittura del caso</i>	»	58
2.2.6. Le schede e i moduli	»	59
2.2.7. Le scritture creative	»	60
2.2.8. Le scritture informali	»	61
2.3. Dal testo scritto al documento	»	61
2.3.1. Il testo scritto come materiale di lavoro	»	63
<b>3. Documentare per il lavoro educativo</b>	Pag.	67
3.1. Cosa si intende per documentazione	»	67
3.2. La documentazione nei servizi educativi	»	69
3.2.1. La documentazione del lavoro educativo	»	71
3.3. Le funzioni di una documentazione pedagogica	»	76
3.3.1. Ricordare	»	79
3.3.2. Pensare e formarsi	»	82
3.3.3. Progettare e valutare	»	86
3.3.4. Comunicare e produrre cultura	»	90
3.4. Scritture professionali e documentazione	»	95
3.4.1. La documentazione eccede le scritture professionali	»	95
3.4.2. Le scritture professionali oltrepassano la documentazione	»	97
<b>4. Scrivere è lavoro educativo</b>	»	99
4.1. Verso una scrittura <i>pedagogica</i>	»	99
4.1.1. Quale linguaggio	»	100
4.1.2. Quale forma	»	104
4.2. Quando la scrittura diviene prassi	»	108
4.2.1. Riflessiva e autoanalitica: la scrittura diaristica	»	109
4.2.2. Relazionale e dialogica: la scrittura della relazione	»	112
4.2.3. Immaginativa e compositiva: la scrittura del progetto	»	120
4.3. Verso una documentazione <i>narrativa</i>	»	122
4.3.1. La documentazione come narrazione dell'esperienza educativa	»	122
4.3.2. La documentazione come il fare esperienza della propria e altrui storia	»	125
4.4. Quale competenza professionale: pensarsi <i>cercatori</i> di storie	»	131
<b>5. In conclusione</b>	»	135
5.1. Una competenza da formare	»	135
5.2. Una prassi da istituire	»	139
5.3. Una cultura da costruire	»	140
<b>Riferimenti bibliografici</b>	»	143



## La Carta dei servizi mette in atti processi di SCRITTURA ISTITUZIONALE

### Alcuni esempi (se sei online clicca sui titoli per accedere direttamente al post):

- [CARTA DEI SERVIZI ASILI NIDO della ASSB-BSB – Azienda Servizi Sociali di Bolzano](#)
- [CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI dell' Istituto comprensivi Scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo gradodi Viguzzolo \(Alessandria\)](#)
- [CARTA DEI SERVIZI dell'Ospedale San Raffaele, Istituto di Ricovero e Cura, maggio 2015](#)
- [CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA -residenza sanitaria assistenziale, Fondazione Bellaria, Appiano Gentile \(Como\)](#)
- [CARTA DEI SERVIZI della Società cooperativa Sociale IL QUADRIFOGLIO,Santa Margherita di Belice \(AG\)](#)

Al seguente Link per andare alla raccolta di documentazione in tema di Carte dei servizi del Blog Mappeser.com:

<http://mappeser.com/category/4-organizzazioni-professioni-e-formazione/qualita-carte-dei-servizi-e-valutazione/carta-dei-servizi/>



**Per una analisi sull'argomento, rimando a:**

## **LE POLITICHE SOCIALI PER LO SVILUPPO DELLA QUALITA'**

**In Paolo Ferrario, Marisa Bianchi, Luciana Quaia, La qualità nei servizi socio-sanitari, Carocci Faber 2002 (vai a <http://www.segnalo.it/Paolo/cartaser.htm>)**  
**Pagg. 13-83**

### **Indice**

#### **Le politiche sociali per lo sviluppo della qualità di Paolo Ferrario**

##### **Capitolo 1:**

##### **L'orientamento alla qualità nella legislazione**

- 1.1 Servizi socio-sanitari: il ciclo riformistico degli anni '90
- 1.2 Il nuovo ordinamento dei comuni
- 1.3 Il nuovo ordinamento delle Aziende sanitarie locali
- 1.4 La riforma dei servizi sociali
- 1.5 Riforme amministrative e valutazione della qualità
- 1.6 Le politiche della comunicazione pubblica

##### **Capitolo 2:**

##### **Politiche legislative per le Carte dei servizi**

- 2.1 Fasi di sviluppo
- 2.2 Le regole quadro
- 2.3 Le regole di settore
- 2.4 Aspetti di metodo nella produzione delle Carte dei servizi
- 2.5 Processi di comunicazione e di pensiero nella produzione delle Carte

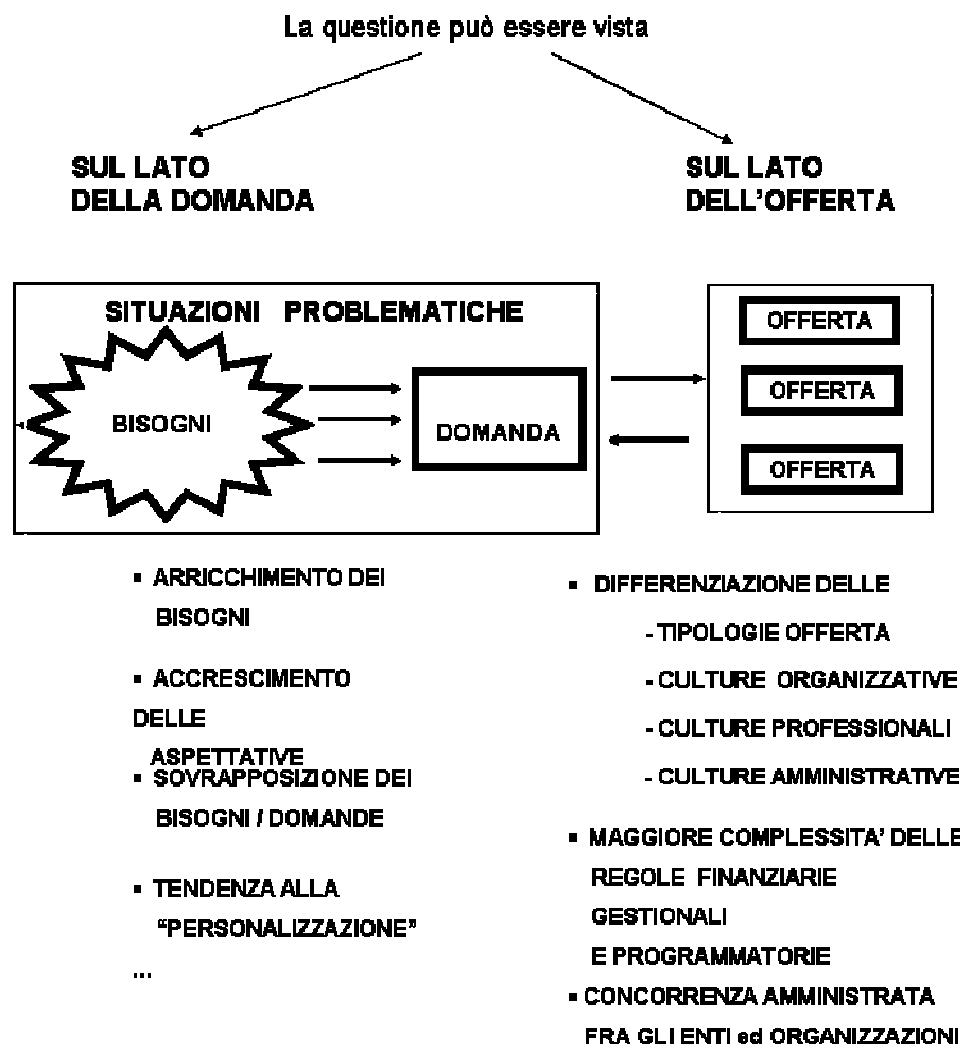
##### **Capitolo 3:**

##### **Culture organizzative sulla qualità dei servizi socio-sanitari**

- 3.1 La qualità del servizio
- 3.2 Amministrazione dei servizi, esternalizzazione e accreditamento
- 3.3 Il contributo teorico-pratico di Richard Normann
- 3.4 I gruppi di progettazione: il contributo di Henry Mintzberg



## **PERCHE' NEI SERVIZI SI ACCRESCE LA TENDENZA ALLA COMUNICAZIONE INTERNA ed ESTERNA ?**





## **CARTA DEI SERVIZI**

### **DOCUMENTO DI TRASPARENZA**

#### **RIVOLTO AI CITTADINI / UTENTI**

#### **DA UN ENTE PUBBLICO o PRIVATO**

#### **CON IL QUALE ESSO:**

- **ESPLICITA I SUOI ORIENTAMENTI**
  
- **DICHIARA QUALI SONO LE PRESTAZIONI CHE SI IMPEGNA AD EROGARE**
  
- **COME INTENDE OPERARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE PRESTAZIONI PROMESSE**

**TALE DOCUMENTO HA NOTEVOLI IMPLICAZIONI**

**SULLE ORGANIZZAZIONI,**

**IN QUANTO ORIENTA IL FORNITORE A METTERE AL**

**CENTRO LE ESIGENZE DELL'**

**UTENTE/OSPITE/CLIENTE**





## LE POLITICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

FASI	AZIONI
<b>PREPARAZIONE</b> <b>1992-1993</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ricerca internazionale: Carta di servizi pubblici<ul style="list-style-type: none"><li>• Inghilterra</li><li>• Francia</li><li>• Belgio</li></ul></li><li>• Carta europea</li><li>• contesto: rinnovamento della pubblica amministrazione</li></ul>
<b>REGOLE QUADRO</b> <b>1994</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttiva: Principi dell'erogazione dei servizi pubblici<ul style="list-style-type: none"><li>• PRINCIPI</li><li>• STRUMENTI</li><li>• TUTELA</li></ul></li></ul>
<b>REGOLE DI SETTORE</b> <b>1996</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SCHEMA GENERALE CARTA SERVIZI SANITA'<ul style="list-style-type: none"><li>• QUADRI DI RIFERIMENTO</li><li>• INDICAZIONI METODOLOGICHE</li></ul></li><li>• LINEE GUIDA SANITA'</li><li>• ALTRI SCHEMI DI SETTORE: SCUOLA, PREVIDENZA, ELETTRICITA', GAS, POSTE</li></ul>
<b>SPERIMENTAZIONI E REALIZZAZIONI</b> <b>1996 -</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MONITORAGGIO PRESSO IL MINISTERO SANITA'</li><li>• RICERCHE</li><li>• SAGGI DI DOCUMENTAZIONE SULLE ESPERIENZE</li><li>• FORMAZIONE SULL'ARGOMENTO</li></ul>
<b>APPLICAZIONE DIFFUSA</b> <b>2000-</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI ED ESTENSIONE PRESSO I COMUNI ED I SOGGETTI DEL TERZO SETTORE</li><li>• SUO AGGANCIO ALL'ACCREDITAMENTO SOCIALE</li></ul>

Per una analisi delle politiche legislative nel quadro della pubblica amministrazione:  
Paolo Ferrario: *Le politiche per lo sviluppo delle qualità*,  
in Ferrario P., Bianchi M., Quaila L., *La qualità nei servizi socio-sanitari*, Carocci Faber, 2002, p. 13-81



## LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI NELLA LEGGE 328 / 2000 (art. 13)

- ADOZIONE DI UNO "SCHEMA DI RIFERIMENTO"
- OGNI ENTE EROGATORE "ADOTTA UNA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI" e ne dà "ADEGUATA PUBBLICITA' AGLI UTENTI"
- NELLA CARTA SONO DEFINITI:
  - I CRITERI PER L' **ACCESSO** AI SERVIZI
  - LE LORO MODALITA' DI **FUNZIONAMENTO**
  - LE CONDIZIONI PER FACILITARNE LE **VALUTAZIONI** DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI
  - LE PROCEDURE PER ASSICURARE LA **TUTELA** DEGLI UTENTI
- LA CARTA DEI SERVIZI PREVEDE PER GLI UTENTI LA "POSSIBILITA' DI ATTIVARE RICORSI" NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI PREPOSTI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI
- L'ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI COSTITUISCE "REQUISITO NECESSARIO AI FINI DELL'ACCREDITAMENTO"



## UN PREZIOSO INDIZIO METODOLOGICO INCONTRATO NELLA LEGISLAZIONE

E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra **fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.**

**Fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici.

Gli standard generali rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: gli standard specifici si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

In Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 19 maggio 1995

*Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*



## ***CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI***

**metodologia: le carte devono individuare gli standard delle prestazioni di servizio a partire dalla identificazione dei fattori di qualità del servizio e dei rispettivi indicatori.**

**Devono inoltre dotarsi di un sistema di controllo che permetta di rilevare gli eventuali scostamenti tra gli obiettivi programmati e quelli realizzati**

- **FATTORI DI QUALITA'**

**ASPETTI RILEVANTI PER LA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE (es. tempestività, accessibilità, semplicità della fruizione del servizio, informazione, orientamento, accoglienza, cortesia, rispetto**

- **INDICATORI DI QUALITA'**

**VARIABILI QUANTITATIVE O PARAMETRI QUALITATIVI CHE REGISTRANO UN CERTO FENOMENO, RITENUTO "INDICATIVO" DI UN FATTORE DI QUALITA'. PER OGNI FATTORE DI QUALITA' POSSONO ESISTERE PIU' INDICATORI. SI SUDDIVIDONO IN INDICATORI DI PROCESSO, DI STRUTTURA, DI ESITO**

- **STANDARD DI QUALITA'**

**VALORI ATTESI PER DETERMINATI INDICATORI. RAPPRESENTANO OBIETTIVI DI QUALITA' CHE SI RIFERISCONO AL COMPLESSO DELLE PRESTAZIONI RESE**



## ***FATTORI OSSERVABILI E INDICATORI***



### ***INDICATORE:***

CARATTERISTICA QUALITATIVA (PARAGONABILE)  
O QUANTITATIVA (MISURABILE)  
DI UN OGGETTO O DI UN FENOMENO  
CHE SU QUESTI CONSENTE  
DI COSTRUIRE IPOTESI e DI DARE GIUDIZI



## CARTE DEI SERVIZI: INDICAZIONI DI METODO

<b>FASE DEL PROCESSO ORGANIZZATIVO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
Accesso a un servizio sanitario	Semplicità di prenotazione di una visita	Esistenza di un centro telefonico di prenotazione	Numero di Usl con centro telefonico di prenotazione = 20 % del totale Usl nella regione (standard generale)
Accesso a un servizio sanitario	Tempestività per prenotare una visita	Tempo tra la prenotazione e la visita (in giorni)	Massimo numero di giorni per ottenere una visita = 10 (standard specifico)
--- Igiene ambientale di una struttura	--- Decoro e pulizia delle stanze e degli spazi comuni	--- Frequenza degli interventi di pulizia	--- 1 volta al giorno camere da letto 2 volte al giorno sala da pranzo 2 volte all'anno sanificazione
Alimentazione in una struttura residenziale	Menù personalizzato	Personalizzazione del menù su richiesta	Personalizzazione del menù per chi lo desidera previa comunicazione entro le ore 10 a.m.
Servizio lavanderia in una struttura residenziale	Offerta del servizio lavanderia	Tempo di ritorno dei capi lavati Controllo n° capi consegnati e n° capi restituiti	Rispetto del capitolato Corrispondenza tra entrata e uscita
Decoro della persona in una struttura residenziale Presenza del familiare in una struttura residenziale	Presenza del servizio di parrucchiere Accessibilità dei familiari in istituto	Frequenza del taglio dei capelli e messa in piega Orari delle visite Possibilità di pranzare col proprio familiare	1 volta al mese Ampiezza dell'orario (dalle h 7 alle h 22) Su richiesta, con prenotazione entro le ore 10 dello stesso giorno
--- Nucleo Alzheimer	--- Spazi adeguati per gestione disturbo vagabondaggio	--- Presenza di un giardino	--- Percorso verde attrezzato con offerta di stimolazioni sensoriali

### PROCESSI



## **Forse si può riconoscere l'esistenza di PIU' VOCAZIONI relativamente alle politiche di sviluppo delle CARTE DEI SERVIZI:**

- **ADEMPIMENTO BUROCRATICO PER LE AZIONI  
AMMINISTRATIVE (es. accreditamento**
- **“GUIDA DEI SERVIZI”  
= RUBRICA TELEFONICA SPECIALIZZATA**
- **“CONTRATTO CON L'UTENZA  
DIRETTA ED INDIRETTA”  
  
= RICOGNIZIONE CONTINUA SUL SISTEMA DI  
EROGAZIONE DEL SERVIZIO  
E SVILUPPO ORGANIZZATIVO PER  
IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**
- **RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DEGLI  
ORIENTAMENTI CULTURALI  
DELL'ORGANIZZAZIONE**



## **TIPI DI CARTE DEI SERVIZI NEL SETTORE SOCIO-SANITARIO**

### **CARTE DEI SERVIZI NELLA SANITA'**

- DATA LA COMPLESSITA' DI QUESTE ORGANIZZAZIONI TENDONO AD ESSERE DELLE "GUIDE AI SERVIZI"
- TENDENZA A PRODURRE CARTE RIGUARDANTI SINGOLI PROCESSI DI PRODUZIONE (ES. CURE PALLIATIVE; REPARTI OSPEDALIERI ...)

- **CARTE DEI SERVIZI NELLE RSA PER ANZIANI**

- SPESSO PER RISPETTARE GLI STANDARD REGIONALI

- **CARTE DEI SERVIZI NEI COMUNI**

- DECISIONI COLLEGATE A SCELTE LOCALI DI TIPO POLITICO O PROFESSIONALE

- **CARTE DEI SERVIZI COLLEGATE AI PROCESSI ATTUATIVI DELLA LEGGE 328/2000**

- PRODOTTE DA COOPERATIVE SOCIALI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI
- PRODOTTE DA COMUNI





## **COSA COMUNICARE DEL PROPRIO SERVIZIO ?**

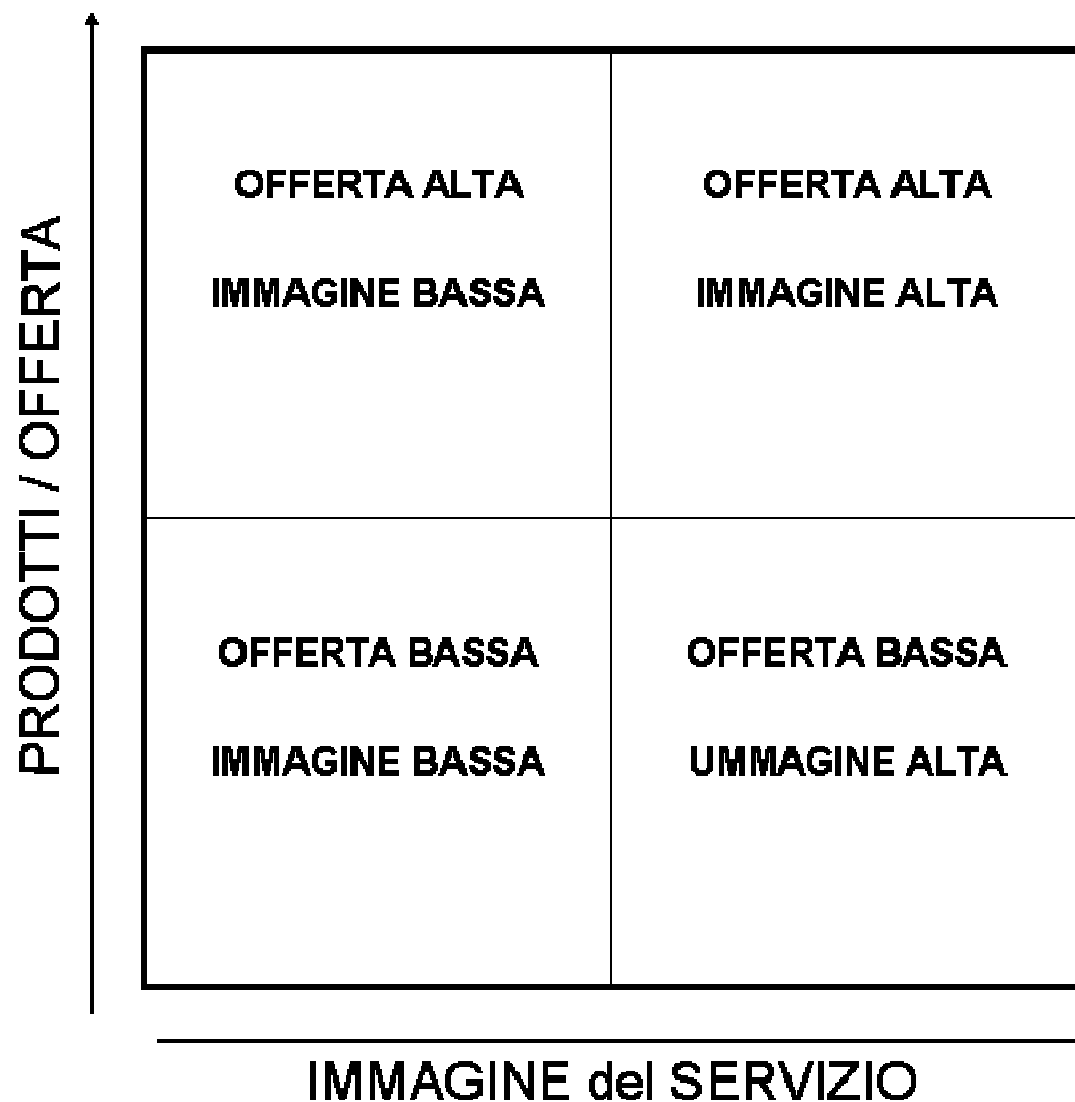
**LE REGOLE NORMATIVE SUGGERISCONO VARI SPUNTI**

**SUGLI ELEMENTI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE:**

- **L'ACCESSO**
- **L'ACCOGLIENZA**
- **LA PRESA IN CARICO**
- **LE ATTIVITA'**
- **IL FUNZIONAMENTO**
- **LE DIMISSIONI**



## **ORGANIZZAZIONI DI SERVIZI PRODOTTI ED IMMAGINE**





## Spunti bibliografici

- [Paolo Ferrario, \*POLITICHE SOCIALI E SERVIZI, Metodi di analisi e regole istituzionali\*, Carocci Faber, 2014](#)
- Blog [Mappeser.com](http://mappeser.com)
- Blog [Aulevirt.com](http://Aulevirt.com)
- Gori C., Ghetti V., Rusmini G., Tidoli R., *Il welfare sociale in Italia, realtà e prospettive*, Carocci editore, 2014
- *Dizionario del lavoro educativo*, a cura di Walter Brandani e Sergio Tramma, Carocci Faber editore, 2014
- Oggionni Francesca, *Il profilo dell'educatore. Formazione e ambiti di intervento*, Carocci Faber, 2014
- *Nuovo dizionario di servizio sociale*, a cura di Annamaria Campanini, Carocci Faber editore, 2013
- Biffi Elisabetta, *Le scritture professionali del lavoro educativi*, FrancoAngeli, 2014
- Palmieri Cristina, Pozzoli Benedetta, Rossetti Sara Amalia, Tognetti Silvia, *Pensare e fare tirocinio*, FrancoAngeli, 2009
- Scarpa Paola Nicoletta (a cura di), *L'educatore professionale*, Maggioli editore
- Cinti Patrizia (a cura di ), *Prendersi cura: indagine sulle professioni sociali*, FrancoAngeli, 2011
- Kanizsa Silvia, Tramma Sergio (a cura di), *Introduzione alla pedagogia e al lavoro educativo*, Carocci editore, 2011
- Ferrario Paolo, Bianchi Marisa, Quaia Luciana, *La qualità nei servizi socio-sanitari: Processi di costruzione della carta dei servizi in una RSA*, Carocci Faber, 2002