



Giornata formativa organizzata dall' IRSSeS sul tema:

**LA STAGIONE DELLE RIFORME**  
**Cosa cambia nel lavoro sociale?**

A cura di Paolo Ferrario

Trieste, 18 Marzo 2016  
ore: 9,30-13 e 14-16,30



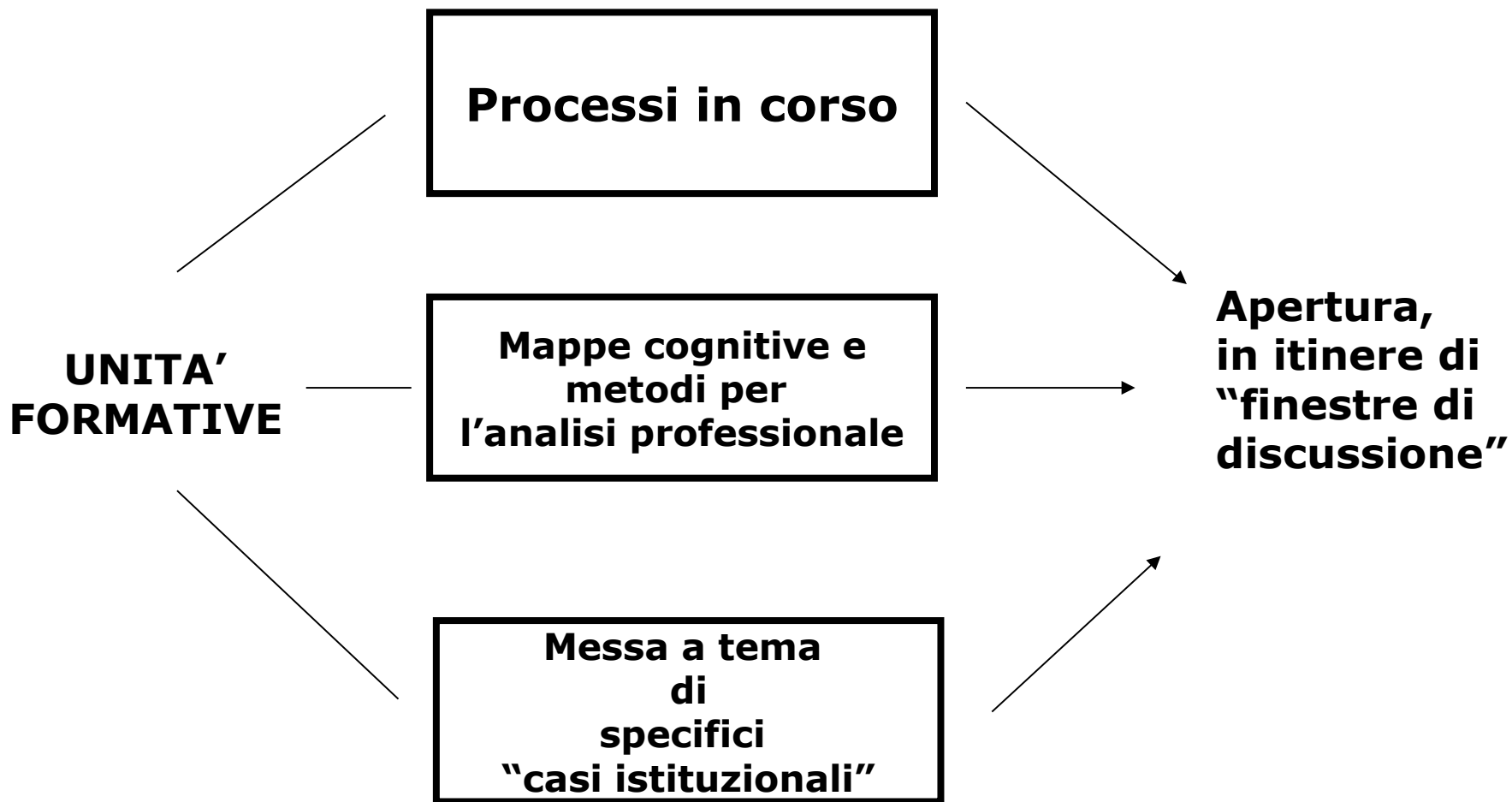
## LA CORNICE DI LAVORO FORMATIVO PROPOSTA DALL'IRSSeS



Gli importanti mutamenti a livello socioeconomico sono accompagnati, in questo periodo, da importanti riforme normative che mutano il contesto entro cui si trovano a lavorare gli operatori sociali. L'annunciata riforma della pubblica amministrazione o la riorganizzazione di alcuni settori specifici sembrano creare assetti organizzativi differenti: cosa cambia per gli operatori sociali? Quale ruolo viene a delinearsi? E quali responsabilità verso i cittadini?



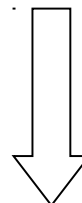
# Organizzazione della giornata formativa



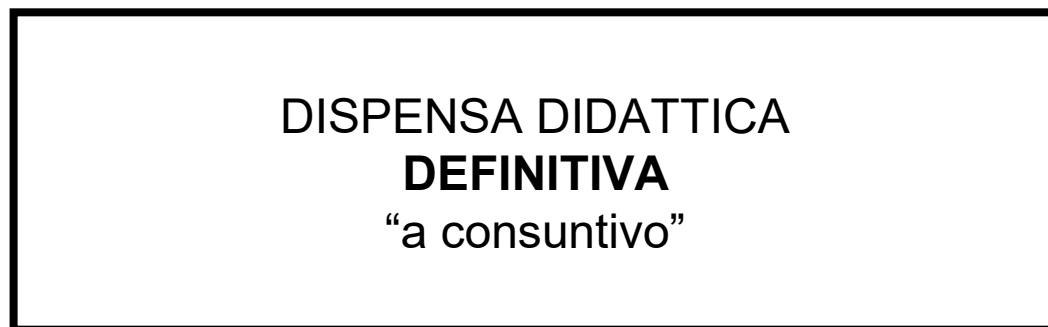


# Documentazione della giornata formativa

**1° fase:**  
**aula**



**2° fase:**  
Blog [mappeser.com](http://mappeser.com)

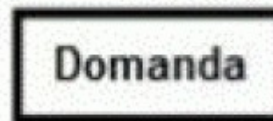




## Logo del Blog di ricerca [mappeser.com](http://mappeser.com)



**PROBLEMI**



**POLIS**  
Politica, Istituzioni  
Politiche sociali  
Regole

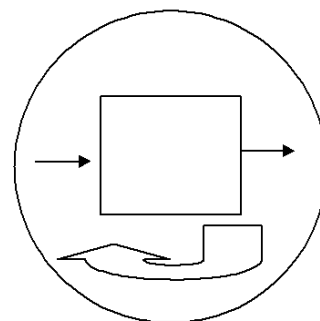


“Lungo la storia dell’Occidente varieranno i rimedi, ma rimarrà costante sia l’essenza del dolore, sia la volontà di trovare rimedio al dolore”, Emanuele Severino, *IL GIOGO*, Adelphi, 1989



## PERCHE' SI FANNO LE RIFORME

- **RIFORMA:** MODIFICAZIONI ORIENTATE A DARE NUOVE REGOLE A UN SISTEMA (es. ECONOMICO, SCOLASTICO, SANITARIO, ...)



- **DUE SCENARI** IN PROSPETTIVA STORICA e LORO VARIANTI:
  - **INSORGONO PROBLEMI NUOVI**
    - 1 E' CAMBIATA LA **DOMANDA SOCIALE** E / O INSORGONO NUOVI RISCHI
    - 2 LO SVILUPPO DELL' **OFFERTA** RICHIEDE CORREZIONI
  - **CAMBIA LA CULTURA POLITICA** SUI PROBLEMI
    - 3 DIVERSA **INTERPRETAZIONE** DEI BISOGNI SOCIALI
    - 4 COALIZIONE DI **INTERESSI E VALORI** CHE RIESCE A PREVALERE



## **Chi fa le politiche? Gli ATTORI delle politiche**

- **I PARLAMENTI**
- **I GOVERNI**
- **I PARTITI**
  - e i **GRUPPI DI INTERESSE**
- **LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**
  - Stato centrale
  - Regioni
  - Enti locali
- **GLI ENTI PRIVATI E DI TERZO SETTORE**
- **I PROFESSIONISTI**



## Quali sono i momenti fondamentali nel processo di costruzione delle politiche?





Una "bussola per orientare l'analisi è rintracciabile nell'approccio neo - istituzionalista della sociologia dell'organizzazione

### LE ISTITUZIONI

CONSISTONO IN STRUTTURE COGNITIVE, NORMATIVE E REGOLATIVE E IN ATTIVITA' CHE DANNO STABILITA' E SIGNIFICATO AL COMPORTAMENTO SOCIALE.

LE ISTITUZIONI VENGONO PORTATE AVANTI IN MOLTI MODI - ATTRAVERSO VETTORI CULTURALI, STRUTTURALI E PROCEDURALI - E OPERANO A MOLTEPLICI LIVELLI O IN MOLTEPLICI SFERE DI AUTORITA'

In Richard Scott, *Istituzioni e organizzazioni*, Il Mulino, 1998, pag. 55



## **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 questi ambienti sociali, intesi come **politiche**,

come **organizzazioni**,

come luoghi di esercizio delle **professionalità**

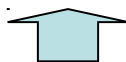
"linee guida" per l'analisi: storia, bisogni e problemi; istituzioni e regole, processi di funzionamento; tendenze



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



loro estensione  
ed articolazione



“Servare” è : “guardare”, “sorvegliare”,  
“custodire”, “osservare con attenzione”  
“conservare”, “mantenere”



certamente “schiavo”, ma anche:  
“che veglia”  
“che sorveglia”

“Swer”  
Radice indoeuropea

“osservare”



## ***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**

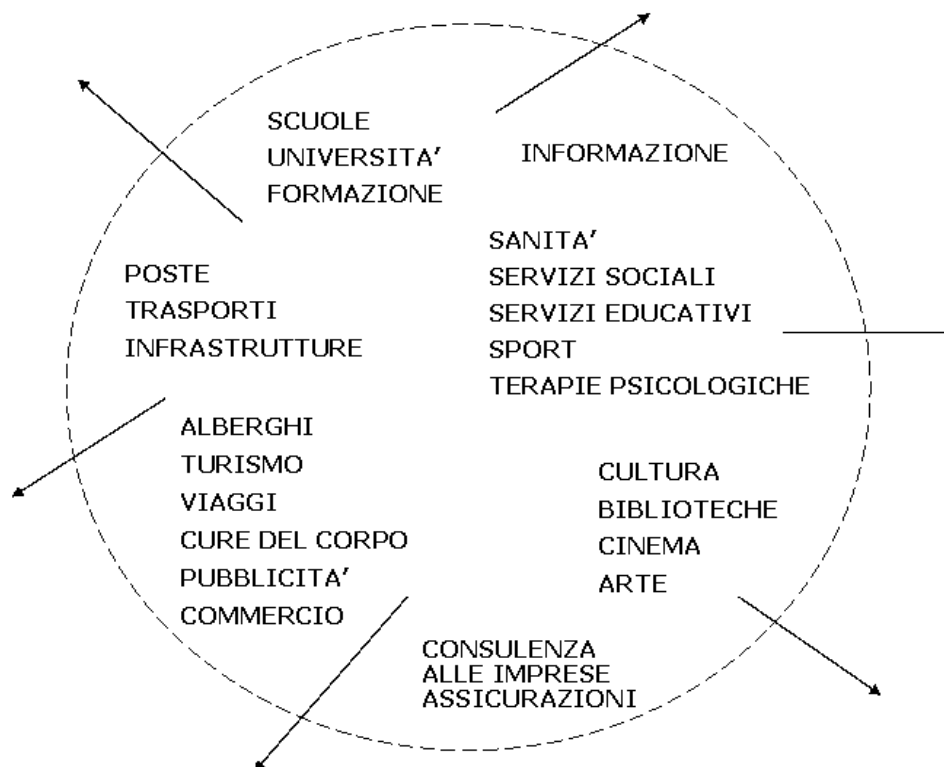
Concetto importante per la CULTURA DI SERVIZIO è quindi quello di **AIUTO**.

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



## **ESTENSIONE DEL SETTORE DEI SERVIZI NELLE SOCIETA' MODERNE**

- **PRINCIPALE COMPONENTE DEL LAVORO NELLE ECONOMIE SVILUPPATE**
- **REALTA' VASTA, COMPOSITA E RICCA DI ARTICOLAZIONI INTERNE**





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

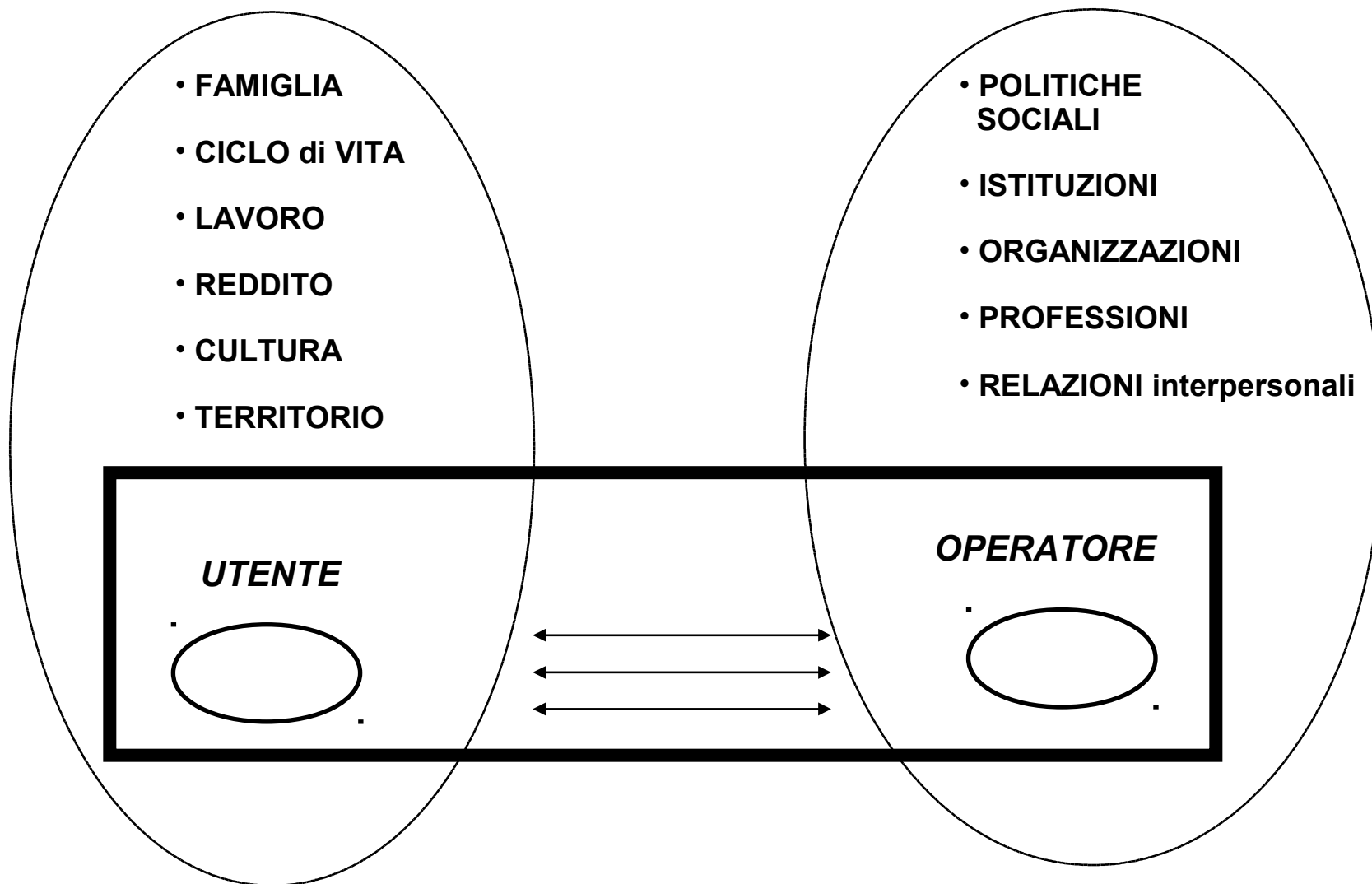
### **SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'**



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

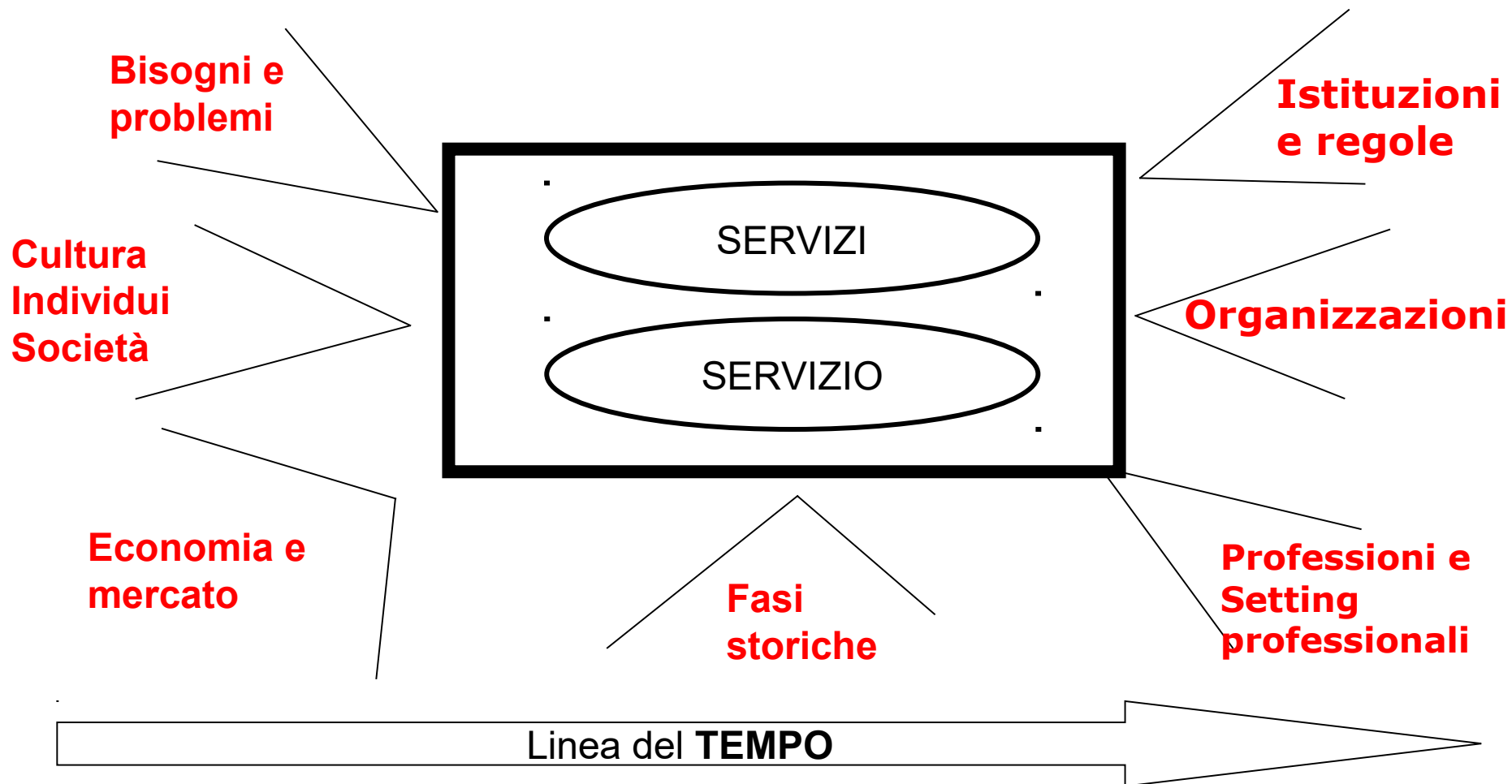


## ***ELEMENTI IN GIOCO NEI SISTEMI DI SERVIZIO***





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



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





# Il nuovo dizionario di servizio sociale (2005 e 2013)

## Indice delle voci

ABBANDONO (Alfredo Carlo Moro)	13
ACCESSO (Annamaria Rizzo)	17
ACCOGLIENZA (Daniela Simone)	19
ACCOMPAGNAMENTO (Beatrice Valentini)	23
ACCREDITAMENTO (Antongiulio Bua)	26
ADOZIONE (Valeria Fabbri)	28
ADVOCACY (Rita Bressani)	31
AFFIDAMENTO AL SERVIZIO SOCIALE (Isabella Bernardi, Lucilla Castelfranchi)	33
AFFIDAMENTO FAMILIARE (Paola Lombardi)	36
AIUTO (Anna Tamburini)	39
ALLONTANAMENTO DEI MINORI (Paola Rossi)	43
AMBIENTE (Gabriele Righetto)	45
AMBIENTE E SERVIZIO SOCIALE (Franca Ferrario)	50
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO (Pietro Stefanini)	53
ANZIANI (Carla Facchini)	55
APPROCCIO BIOGRAFICO (Laura Bini)	58
ASCOLTO (Paola Grigoletti)	62
ASSISTENTE SOCIALE (Marilena Dellavalle)	64
ASSISTENZA (STORIA DELLA) (Nicoletta Stradi)	73
AUTO-AIUTO (Sergio Cecchi)	78
AUTODETERMINAZIONE (Silvia Fargion)	81
AUTONOMIA (Marisa Pittaluga Valle)	84
AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA (Antongiulio Bua)	88
BAMBINI (Valerio Belotti)	91
BENESSERE (Domenico Secondulfo)	94
BILANCIO SOCIALE (Maria Paola Giorio)	97
BISOGNO (Francesco Villa)	100
BULLISMO (Elena Buccoliero)	107
CAMBIAMENTO (Laura Fruggeri)	110
CAPACITÀ (Silvia Fargion)	114
CAREGIVER (Patrizia Taccani)	117
CARTA SOCIALE EUROPEA (Giovanni Guiglia)	119
CARTELLA SOCIALE (Beatrice Rovai)	124
CASE MANAGEMENT (Bruono Bortoli)	126
CITTADINANZA ATTIVA (Fedele Ruggeri)	131





CITTADINANZA (DIRITTI DI) (Pierpaolo Donati) 134  
COLLOQUIO (Annamaria Campanini) 139  
COMMUNITY CARE (Maria Luisa Raineri) 146  
COMPETENZA (Maria Teresa Zini) 149  
COMPITO (Franca Ferrario) 153  
COMPLESSITÀ SOCIALE (Sergio Manghi) 154  
COMUNITÀ (Giuliano Giorio) 158  
CONCERTAZIONE (Rosalba De Martis) 162  
CONCLUSIONE DEL PROCESSO DI AIUTO (Maria Silvia Casacca) 164  
CONTESTO (Gloria Pieroni) 167  
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (Barbara Bellotto) 171  
CONTRATTO (Silvia Fargion) 174  
CONTROLLO (Carla Bisleri, Marta Pantaleone) 177  
COOPERAZIONE INTERNAZIONALE ALLO SVILIPPO (Lorenzo Nasi) 182  
CURA (Patrizia Taccani) 185

DEONTOLOGIA PROFESSIONALE (Milena Diomede Canevini) 188  
DEVIANZA (Franco Prina) 196  
DIAGNOSI PSICOSOCIALE (Aurelia Tassinari) 200  
DIPENDENZE (Monica Urbano) 202  
DIRITTI SOCIALI (Emanuele Rossi, Elena Vivaldi) 207  
DIRITTI UMANI (Valerio Onida) 211  
DISABILITÀ (Salvatore Nocera) 215  
DISADATTAMENTO SOCIALE (Monica Pedrazza) 218  
DISAGIO (Silvana Poloni) 223  
DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE (Ruggero Capra) 226  
DOMANDA (Marilena Dellavalle) 229  
DOMICILIARITÀ (Mariena Scassellati Sforzolini Galetti) 232

EMERGENZE E SERVIZIO SOCIALE (Lena Dominelli) 236  
EMPOWERMENT SOCIALE (Patrizia Sartori) 240  
ÉQUIPE (Stefania Miodini) 243  
ERRORE (PROFESSIONALE) (Alessandro Sicora) 247  
ESCLUSIONE SOCIALE (Chiara Saraceno) 249

FAMIGLIE (Chiara Bertone) 254  
FONDO SOCIALE EUROPEO (Antonella Emmulo) 257  
FORMAZIONE AL SERVIZIO SOCIALE (Silvana Tonon Giraldo) 259

GENERE (Pierangela Benvenuti) 271  
GENITORIALITÀ (Laura Nardi) 272  
GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (Dario Angelo Colombo) 275  
GIOVANI (Roberto Maurizio) 279  
GIUSTIZIA SOCIALE (Marco Revelli) 282

GLOBALIZZAZIONE (Walter Lorenz) 286  
GOVERNANCE (Giovanni Bertin) 289  
GRUPPO (Augusto Palmonari) 292

IDENTITÀ (Paola Di Nicola) 298  
IMPRESA SOCIALE (Flavia Franzoni) 304  
INCHIESTA SOCIALE (Renato Breda) 308  
INDAGINE SOCIALE (Vittoria Casu) 311  
INDICATORE SOCIALE (Daniele Nigris) 313  
INSERIMENTO SOCIALE (Giulio Gerbino) 317  
INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA (Tiziano Vecchiato) 320  
INTERCULTURA (Roberto De Vita) 324  
INTERVENTO DI RETE (Lia Sanicola) 327

LIVELLI ESSENZIALI (Angelo Lippi) 333

MALTRATTAMENTO E ABUSO (Maria Teresa Bertotti) 337  
MANAGERIALISMO (Walter Lorenz) 340  
MARGINALITÀ (Franco Prina) 343  
MEDIAZIONE FAMILIARE (Elena Allegri) 346  
MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE (Mara Tognetti Bordogna) 349  
MEDIAZIONE PENALE (Elisabetta Kolar) 353  
METODO (Mauro Niero) 356  
METODOLOGIA DEL SERVIZIO SOCIALE (Maria Dal Pra Ponticelli) 364  
MIGRAZIONI (Alberto Merler) 368  
MODELLI DI SERVIZIO SOCIALE (Maria Dal Pra Ponticelli) 372  
MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI (Annamaria Campanini) 379  
MODELLO PROBLEM SOLVING (Maria Dal Pra Ponticelli) 382  
MODELLO SISTEMICO RELAZIONALE (Annamaria Campanini) 386  
MODELLO UNITARIO CENTRATO SUL COMPITO (Franca Ferrario) 392  
MULTIDIMENSIONALITÀ (Alessandro Sicora) 398

NEGOZIAZIONE (Silvana Tonon Giraldo) 402

ORDINE PROFESSIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI (Franca Dente) 405  
ORGANISMI ASSOCIATIVI INTERNAZIONALI (Anna Maria Cavallone, Annamaria Campanini) 409  
ORGANISMI ASSOCIATIVI ITALIANI (Maria Lorenzoni Stefani) 414

PARTECIPAZIONE (Raffaello Martini, Patrizia Botazzoli) 421  
PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI (Angelo Mari) 424  
PIANO DI ZONA (Ugo De Ambrogio) 429  
PIANO PER LA SALUTE (Anna Maria Zilianti) 432  
POLITICHE SOCIALI (Ugo Ascoli) 435  
POLITICHE SOCIALI EUROPEE (Maria Dal Pra Ponticelli) 442



CITTADINANZA (DIRITTI DI) (Pierpaolo Donati) 134  
COLLOQUIO (Annamaria Campanini) 139  
COMMUNITY CARE (Maria Luisa Raineri) 146  
COMPETENZA (Maria Teresa Zini) 149  
COMPITO (Franca Ferrario) 153  
COMPLESSITÀ SOCIALE (Sergio Manghi) 154  
COMUNITÀ (Giuliano Giorio) 158  
CONCERTAZIONE (Rosalba De Martis) 162  
CONCLUSIONE DEL PROCESSO DI AIUTO (Maria Silvia Casacca) 164  
CONTESTO (Gloria Pieroni) 167  
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (Barbara Bellotto) 171  
CONTRATTO (Silvia Fargion) 174  
CONTROLLO (Carla Bisleri, Marta Pantaleone) 177  
COOPERAZIONE INTERNAZIONALE ALLO SVILIPPO (Lorenzo Nasi) 182  
CURA (Patrizia Taccani) 185

DEONTOLOGIA PROFESSIONALE (Milena Diomede Canevini) 188  
DEVIANZA (Franco Prina) 196  
DIAGNOSI PSICOSOCIALE (Aurelia Tassinari) 200  
DIPENDENZE (Monica Urbano) 202  
DIRITTI SOCIALI (Emanuele Rossi, Elena Vivaldi) 207  
DIRITTI UMANI (Valerio Onida) 211  
DISABILITÀ (Salvatore Nocera) 215  
DISADATTAMENTO SOCIALE (Monica Pedrazza) 218  
DISAGIO (Silvana Poloni) 223  
DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE (Ruggero Capra) 226  
DOMANDA (Marilena Dellavalle) 229  
DOMICILIARITÀ (Mariena Scassellati Sforzolini Galetti) 232

EMERGENZE E SERVIZIO SOCIALE (Lena Dominelli) 236  
EMPOWERMENT SOCIALE (Patrizia Sartori) 240  
ÉQUIPE (Stefania Miodini) 243  
ERRORE (PROFESSIONALE) (Alessandro Sicora) 247  
ESCLUSIONE SOCIALE (Chiara Saraceno) 249

FAMIGLIE (Chiara Bertone) 254  
FONDO SOCIALE EUROPEO (Antonella Emmulo) 257  
FORMAZIONE AL SERVIZIO SOCIALE (Silvana Tonon Giraldo) 259

GENERE (Pierangela Benvenuti) 271  
GENITORIALITÀ (Laura Nardi) 272  
GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (Dario Angelo Colombo) 275  
GIOVANI (Roberto Maurizio) 279  
GIUSTIZIA SOCIALE (Marco Revelli) 282

GLOBALIZZAZIONE (Walter Lorenz) 286  
GOVERNANCE (Giovanni Bertin) 289  
GRUPPO (Augusto Palmonari) 292

IDENTITÀ (Paola Di Nicola) 298  
IMPRESA SOCIALE (Flavia Franzoni) 304  
INCHIESTA SOCIALE (Renato Breda) 308  
INDAGINE SOCIALE (Vittoria Casu) 311  
INDICATORE SOCIALE (Daniele Nigris) 313  
INSERIMENTO SOCIALE (Giulio Gerbino) 317  
INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA (Tiziano Vecchiato) 320  
INTERCULTURA (Roberto De Vita) 324  
INTERVENTO DI RETE (Lia Sanicola) 327

LIVELLI ESSENZIALI (Angelo Lippi) 333

MALTRATTAMENTO E ABUSO (Maria Teresa Bertotti) 337  
MANAGERIALISMO (Walter Lorenz) 340  
MARGINALITÀ (Franco Prina) 343  
MEDIAZIONE FAMILIARE (Elena Allegri) 346  
MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE (Mara Tognetti Bordogna) 349  
MEDIAZIONE PENALE (Elisabetta Kolar) 353  
METODO (Mauro Niero) 356  
METODOLOGIA DEL SERVIZIO SOCIALE (Maria Dal Pra Ponticelli) 364  
MIGRAZIONI (Alberto Merler) 368  
MODELLI DI SERVIZIO SOCIALE (Maria Dal Pra Ponticelli) 372  
MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI (Annamaria Campanini) 379  
MODELLO PROBLEM SOLVING (Maria Dal Pra Ponticelli) 382  
MODELLO SISTEMICO RELAZIONALE (Annamaria Campanini) 386  
MODELLO UNITARIO CENTRATO SUL COMPITO (Franca Ferrario) 392  
MULTIDIMENSIONALITÀ (Alessandro Sicora) 398

NEGOZIAZIONE (Silvana Tonon Giraldo) 402

ORDINE PROFESSIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI (Franca Dente) 405  
ORGANISMI ASSOCIATIVI INTERNAZIONALI (Anna Maria Cavallone, Annamaria Campanini) 409  
ORGANISMI ASSOCIATIVI ITALIANI (Maria Lorenzoni Stefani) 414

PARTECIPAZIONE (Raffaello Martini, Patrizia Botazzoli) 421  
PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI (Angelo Mari) 424  
PIANO DI ZONA (Ugo De Ambrogio) 429  
PIANO PER LA SALUTE (Anna Maria Zilianti) 432  
POLITICHE SOCIALI (Ugo Ascoli) 435  
POLITICHE SOCIALI EUROPEE (Maria Dal Pra Ponticelli) 442



POVERTÀ (Antonella Meo) 446  
PRATICA ANTIDISCRIMINATORIA (Fiora Luzzatto) 451  
PRESTAZIONE (Silvana Mordegli) 453  
PREVENZIONE (Marco Ingrassio) 457  
PRINCIPI DEL SERVIZIO SOCIALE (Elisabetta Neve) 463  
PROBLEMA (Valeria Fabbri) 471  
PROCESSO DI AIUTO (Maria Dal Pra Ponticelli) 474  
PROFESSIONI SOCIALI (Dario Rei) 480  
PROGETTO (Silvana Tonon Giraldo) 485  
PROGRAMMAZIONE (Paolo Ferrario) 492  
PRONTO INTERVENTO SOCIALE (Angelo Lippi) 495  
PROTOCOLLO (Cristina Rossetti) 498

QUALITÀ (Elena Allegri) 500

REGOLAZIONE SOCIALE (Pietro Fantozzi) 505  
RELAZIONE DI AIUTO (Carmen Prizzon) 508  
RESIDENZIALITÀ (Maria Spoto) 511  
RESILIENZA (Paola Milani, Marco Jus) 515  
RESPONSABILITÀ (Duccio Demetrio) 520  
RIABILITAZIONE SOCIALE (Merj Cai, Susanna Rollino) 524  
RICERCA (Mauro Niero) 528  
RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE (Elena Allegri) 535  
RISCHIO (Stefano Chicco) 541  
RISORSA (Debora Da Pos) 544

SALUTE (Daniele Salmaso) 547  
SEGNALAZIONE (Daniela Simone) 550  
SEGRETARIATO SOCIALE (Lorenza Anfossi) 555  
SEGRETO PROFESSIONALE (Antonietta Pedrinazzi) 558  
SERVIZIO CIVILE NAZIONALE (Loredana Ciriminna) 563  
SERVIZIO SOCIALE (Milena Diomede Canevini, Elisabetta Neve) 567  
SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITÀ (Elena Allegri) 577  
SERVIZIO SOCIALE DI GRUPPO (Franca Ferrario) 581  
SERVIZIO SOCIALE DI TERRITORIO (Aurelia Tassinari) 586  
SERVIZIO SOCIALE E ANZIANI (Silvana Tonon Giraldo) 592  
SERVIZIO SOCIALE E COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO (Roberta Di Rosa) 597  
SERVIZIO SOCIALE E DIPENDENZE (Valerio Quercia) 602  
SERVIZIO SOCIALE E FAMIGLIE (Beatrice Rovai) 606  
SERVIZIO SOCIALE E GIUSTIZIA MINORILE (Isabella Mastropasqua) 609  
SERVIZIO SOCIALE E (IM)MIGRAZIONE (Elena Spinelli) 613  
SERVIZIO SOCIALE E LAVORO (Nicoletta Stradi) 616  
SERVIZIO SOCIALE E MINORI (Cristina Tilli) 622  
SERVIZIO SOCIALE E ORGANIZZAZIONE (Annamaria Zilianti) 626

SERVIZIO SOCIALE E SALUTE (Chiara Caprini) 630  
SERVIZIO SOCIALE E SALUTE MENTALE (Luisa Spisni) 634  
SERVIZIO SOCIALE INDIVIDUALE (Lea Leonarda Bresci) 638  
SERVIZIO SOCIALE INTERNAZIONALE (Annamaria Campanini) 643  
SERVIZIO SOCIALE PER ADULTI IN AMBITO PENITENZIARIO (Renato Breda) 646  
SERVIZI SOCIALI (Paolo Ferrario) 654  
SERVIZI SOCIALI IN EUROPA (Cristiano Gori) 658  
SISTEMA INFORMATIVO NEI SERVIZI SOCIALI (Maurizio Motta) 660  
SOLIDARIETÀ (Italo De Sandre) 663  
SOSTEGNO ECONOMICO (Daniela Gregori) 668  
SOSTENIBILITÀ (Stefano Zamagni) 671  
STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE (Milena Diomede Canevini) 676  
SUPERVISIONE (Elena Allegri) 684  
SUSSIDIARIETÀ (Ivo Colozzi) 688  
SVILUPPO (Alberto Merler) 691

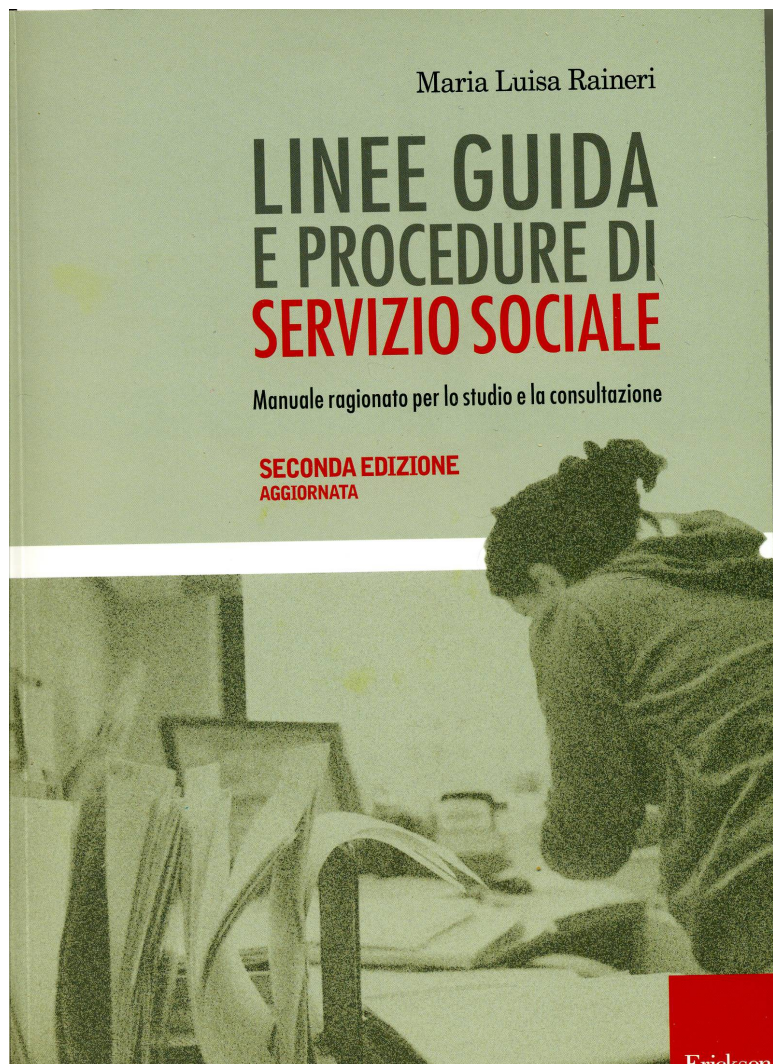
TECNICHE (Mariella De Santis) 694  
TEMPO (Cristiana Pregno) 697  
TEORIA PSICOANALITICA E SERVIZIO SOCIALE (Giuliana Lisa Milana) 700  
TEORIE DEL SERVIZIO SOCIALE (Luigi Gui) 703  
TERRITORIO (Maria Rosa Guerrini) 714  
TERZO SETTORE (Lucia Boccacin) 717  
TIROCINIO (Elisabetta Neve) 721  
TRATTAMENTO (Carla Moretti) 728  
TRIFOCALITÀ (Luigi Gui) 731  
TUTELA (Annalisa Gualdani) 735  
TUTORATO NEL SERVIZIO SOCIALE (Marilena Dellavalle) 740

UNITARIETÀ (Annunziata Bartolomei) 744  
UTENTE-CLIENTE (Edda Bormioli Riefolo) 746

VALORI (Aurelia Tassinari) 752  
VALUTAZIONE DEI SERVIZI (Mauro Palumbo) 760  
VALUTAZIONE NEL PROCESSO DI AIUTO (Annamaria Campanini) 764  
VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE (Annamaria Campanini) 768  
VIOLENZA (Maria Teresa Bertotti) 771  
VISITA DOMICILIARE (Domenica Antonia Gristina) 775  
VOLONTARIATO (Francesco Marsico) 778  
VULNERABILITÀ (Antonella Meo, Nicola Negri) 783

WELFARE STATE (Fiorenzo Girotti) 786

## Un importante contributo tecnico e metodologico sulla connessione fra le varie componenti del LAVORO DI SERVIZIO è:



Questo libro raccoglie in maniera sistematizzata le linee guida e le procedure di servizio sociale professionale, vale a dire le indicazioni operative che gli assistenti sociali, impegnati nel lavoro sul campo a diretto contatto con l'utenza, seguono in ottemperanza alle leggi di settore, agli orientamenti dell'ente per cui lavorano, ai regolamenti di servizio. Le linee guida e le procedure indicano come la metodologia del servizio sociale può trovare applicazione concreta – nei suoi elementi base – quando si lavora con un determinato tipo di utenza e di problemi, e in un dato contesto normativo, politico, organizzativo.

I contenuti sono organizzati attorno ai diversi tipi di utenza di cui si occupa il servizio sociale professionale: persone con difficoltà di reddito e di alloggio, anziani non autosufficienti, persone con disabilità, persone con difficoltà legate ai rapporti di coppia, famiglie in cui vi sono difficoltà genitoriali, minorenni interessati da provvedimenti di tutela, minorenni sottoposti a procedimento penale, persone con problemi di dipendenza, persone con problemi di salute mentale, persone sottoposte a misure penitenziarie, persone con difficoltà legate all'immigrazione.

Ciascun capitolo riporta, per ogni area di utenza:

- alcune più specifiche informazioni di contesto (gli enti pubblici titolari delle competenze socio-assistenziali rispetto all'ambito di intervento in questione e gli elementi fondamentali delle norme di legge nazionali in materia);
- le fasi essenziali del processo di aiuto, declinate in rapporto al tipo di problematica;
- la descrizione delle varie prestazioni legate a quel tipo di problema, con l'indicazione del procedimento che segue l'assistente sociale per attivarle, monitorarne la realizzazione e verificarne gli esiti.

Il libro è rivolto principalmente agli studenti delle Lauree triennali in Servizio sociale, ma può risultare una comoda base di consultazione anche per gli assistenti sociali già sul campo che vogliono, ad esempio, farsi un'idea del lavoro relativo ad aree di utenza diverse da quelle con cui operano abitualmente. Il volume può servire anche agli operatori che si trovano a collaborare con gli assistenti sociali e necessitano quindi di conoscerne le funzioni nei vari ambiti di intervento: ad esempio gli educatori professionali, gli psicologi, gli avvocati, i magistrati, il personale sanitario.

Questa seconda edizione comprende anche gli aggiornamenti intervenuti in materia di diritto di famiglia, trattamento penale e penitenziario e indice della situazione economica equivalente.



## **PRIMA PARTE** Contesto istituzionale

- 19** CAP. 1 La gestione dei servizi socio-assistenziali negli enti pubblici: nozioni di base
- 47** CAP. 2 Le organizzazioni non profit: nozioni di base

## **SECONDA PARTE** Interventi per bisogni di base

- 65** CAP. 3 Interventi rivolti a persone con difficoltà di reddito e di alloggio

## **TERZA PARTE** Interventi rivolti a persone non autosufficienti o con disabilità

- 91** CAP. 4 Interventi per persone non autosufficienti o con disabilità (1): il percorso di aiuto
- 119** CAP. 5 Interventi per persone non autosufficienti o con disabilità (2): protezione legale
- 141** CAP. 6 Interventi per persone non autosufficienti o con disabilità (3): assistenza a domicilio e in struttura
- 177** CAP. 7 Interventi per persone non autosufficienti o con disabilità (4): accertamenti, indennità economiche e agevolazioni

## **QUARTA PARTE** Interventi rivolti a famiglie e minori in difficoltà

- 191** CAP. 8 Interventi per difficoltà legate a rapporti di coppia, gravidanza, nascita
- 219** CAP. 9 Obbligo di istruzione, integrazione scolastica e integrazione lavorativa



- 239** CAP. 10 Tutela dei minori (1): il percorso di aiuto
- 265** CAP. 11 Tutela dei minori (2): rapporti con l'autorità giudiziaria
- 289** CAP. 12 Tutela dei minori (3): interventi domiciliari, semiresidenziali e residenziali
- 309** CAP. 13 Tutela dei minori (4): affidamento familiare
- 331** CAP. 14 Tutela dei minori (5): adozione
- 359** CAP. 15 Interventi per minori sottoposti a procedimento penale

#### **QUINTA PARTE** Interventi rivolti ad altre specifiche aree di utenza

- 379** CAP. 16 Interventi per problemi di dipendenza
- 417** CAP. 17 Interventi in ambito penitenziario
- 443** CAP. 18 Interventi nell'ambito della salute mentale
- 469** CAP. 19 Interventi per persone immigrate
  
- 507** Significato delle abbreviazioni
- 511** Bibliografia
- 519** Indice completo



## Il concetto e gli strumenti delle LINEE GUIDA

Questo volume raccoglie e sistematizza il complesso corpo delle innumerevoli linee guida e delle procedure di servizio sociale professionale, vale a dire le indicazioni operative che gli assistenti sociali, impegnati nel lavoro sul campo a diretto contatto con l'utenza, seguono in ottemperanza alle leggi di settore, agli orientamenti dell'ente per cui lavorano, ai regolamenti di servizio.

I due termini, linee guida e procedure, si riferiscono a sequenze ordinate di azioni, indicate in maniera concreta ed esplicitamente correlate agli orientamenti di senso sottostanti, che per l'appunto ci si attende vengano svolte dall'assistente sociale per realizzare gli interventi di aiuto di cui è incaricato dall'ente per cui opera. La differenza tra le due espressioni è che le linee guida consistono in indicazioni un po' più ampie e meno strettamente vincolanti rispetto alle procedure. Le linee guida lasciano all'operatore maggiore discrezionalità e, quindi, sono in genere completate da un corpo più consistente di informazioni e riflessioni analitiche, finalizzate a facilitare la presa di decisione caso per caso.

Un elemento costitutivo delle linee guida e delle procedure, per come vengono intese qui, è che siano sufficientemente formalizzate, cioè che siano definite in documenti istituzionali o che comunque si possano ritenere condivise dalla comunità professionale. Il taglio di questo libro, quindi, è di natura documentaria e oggettiva: non viene riportato cosa sarebbe opportuno fare secondo chi scrive, ma quali indicazioni vengono *generalmente* ritenute valide, stando a ciò che possiamo leggere — appunto — nelle linee guida ufficiali, nelle carte dei servizi, nei protocolli di intesa, nei documenti programmatici, ecc., ove attengono alle funzioni del servizio sociale professionale.

Guardando alla tradizione formativa e disciplinare del servizio sociale, non credo che il contenuto di questo libro trovi corrispondenza in una specifica materia di insegnamento: sta, in effetti, nell'intersezione tra la «metodologia del servizio sociale» (con i suoi riferimenti esterni alla sociologia e alla psicologia) e altre specifiche discipline legate al welfare: il diritto (soprattutto il diritto assistenziale, il diritto minorile e di famiglia, il diritto penitenziario), la politica sociale (soprattutto le politiche socio-assistenziali delineate dalle leggi regionali di settore), l'organizzazione dei servizi sociali.



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**

*l'analisi dei processi storici, politici, legislativi, organizzativi e professionali connessi alla lettura dei bisogni sociali, alla formazione delle domande di servizio e alla produzione dell'offerta di servizi sociali, educativi, sanitari e socio-sanitari*



## **La matrice cognitiva utile per mettere sotto osservazione professionale il SISTEMA DEI SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'**

<b>PUNTI CHIAVE</b>	<b>1 Bisogni, domande, problemi; 2 Politiche sociali e legislative; 3 Organizzazioni e reti; 4 Professioni e formazione</b>
• <b>ASSETTI ISTITUZIONALI dello stato</b>	
• <b>SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI</b>	
• <b>SERVIZI SOCIALI E SOCIOEDUCATIVI</b>	
• <b>FAMIGLIE e MINORI</b>	
• <b>DISABILITA'</b>	
• <b>SALUTE MENTALE</b>	
• <b>DIPENDENZE E TOSSICODIPENDENZE</b>	
• <b>VECCHIAIA E ANZIANI</b>	
• <b>DEMENZE</b>	
• <b>BIOPOLITICHE</b>	
• <b>MIGRAZIONI e IMMIGRAZIONE</b>	



# Politiche sociali e servizi

Metodi di analisi e regole istituzionali

Paolo Ferrario



Carocci **Faber**

SERVIZIO SOCIALE



## 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

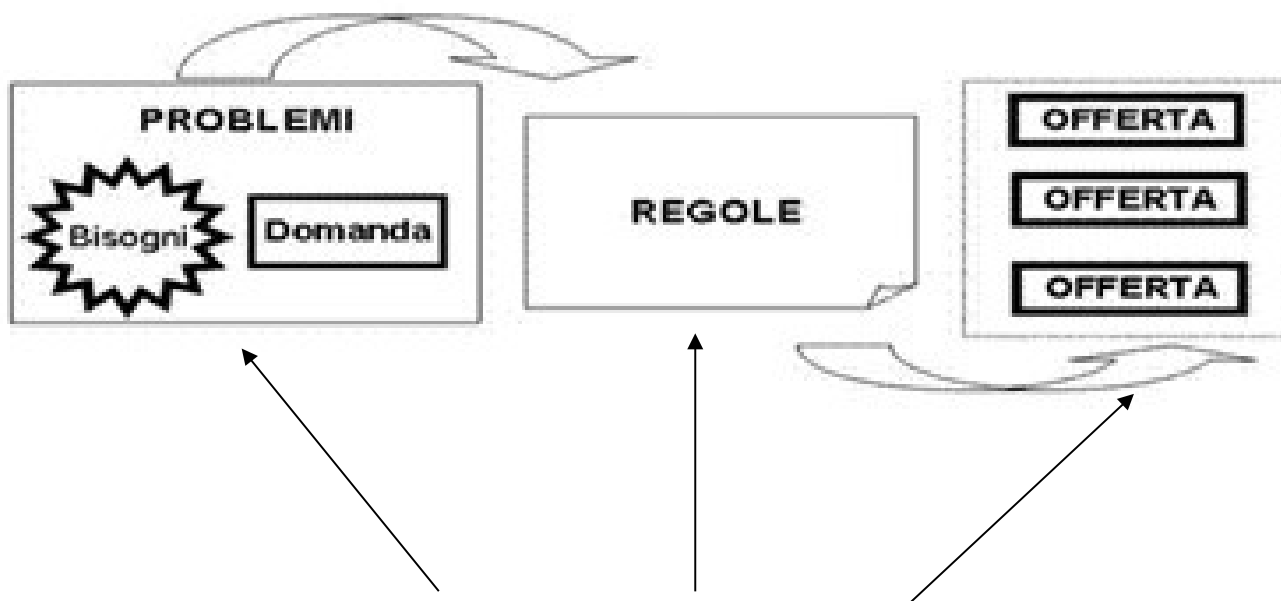
**Bibliografie tematiche e sitografie:** sul sito [segnalo.it](http://segnalo.it)

**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



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



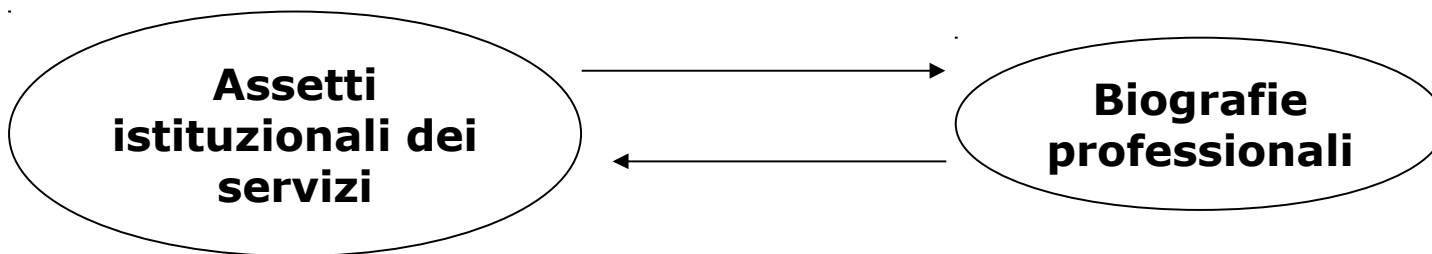
**Mutamenti continui nelle tre aree**



## **STORIA DEI SERVIZI e BIOGRAFIE PERSONALI**

“Narrare, narrarsi”

Nel lavoro di servizio osservare e riconoscere le relazioni fra:



**Fasi di sviluppo**



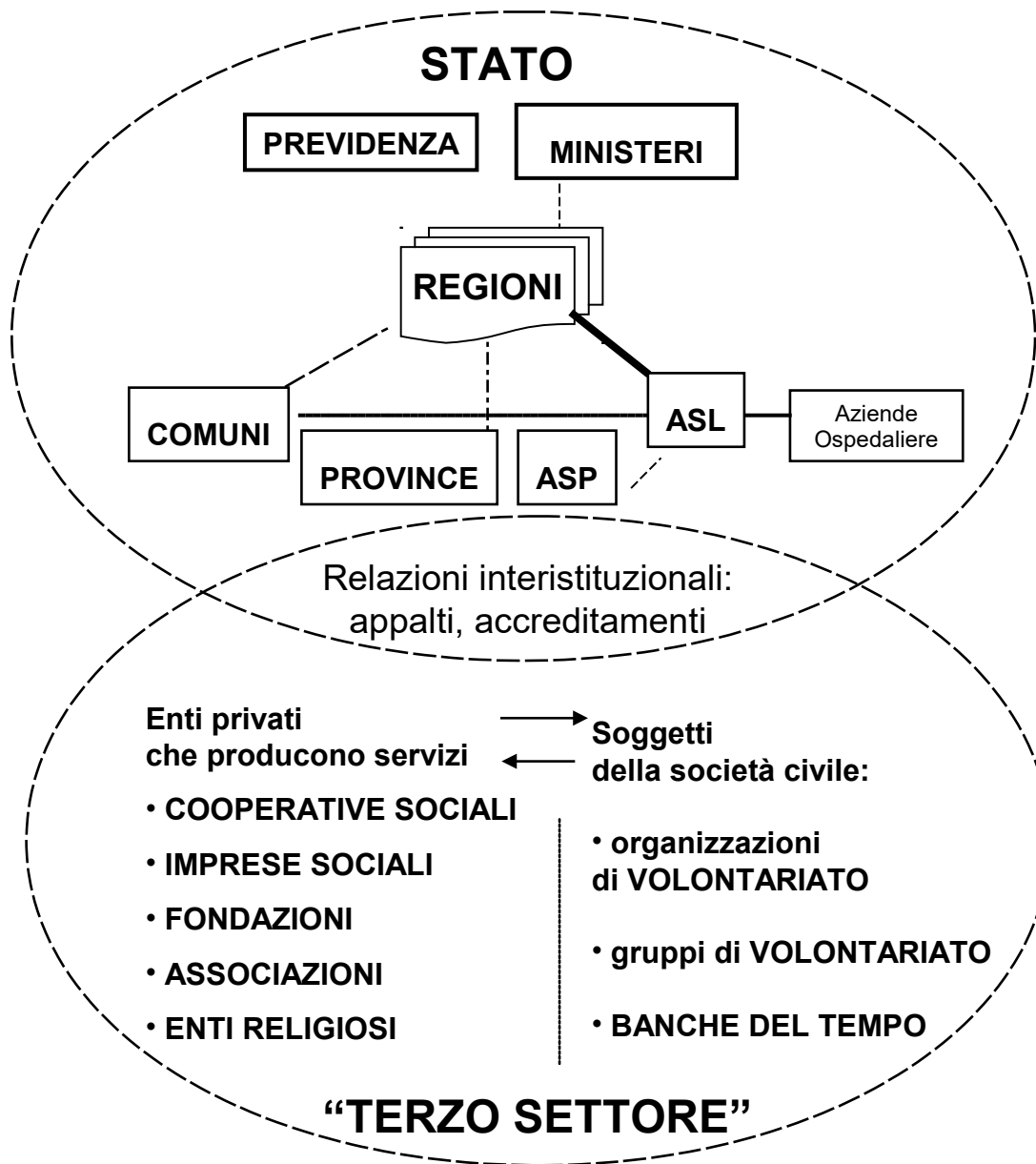
<b>PERIODI DELLO SVILUPPO DELLE POLITICHE DEI SERVIZI</b>	<b>BIOGRAFIE INDIVIDUALI ed ETA' ANAGRAFICA</b>
<b>1967 - 1971</b>	
<b>1972 - 1977</b>	
<b>1978-1989</b>	
<b>1990-1996</b>	
<b>1997-2001</b>	
<b>2001 - 2010</b>	
<b>2011-2013</b>	
<b>Attuale legislatura: 2013-</b>	



**Livello centrale**

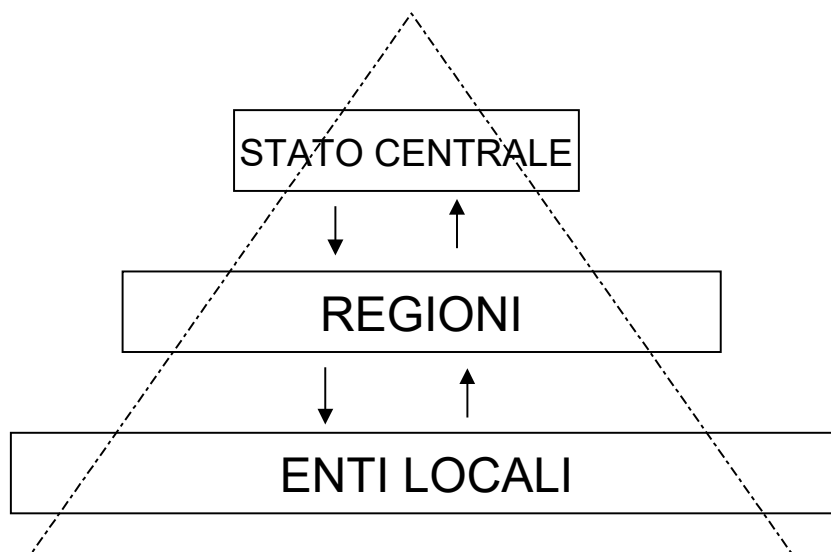
**Livello regionale**

**Livello locale**





## STRUTTURA





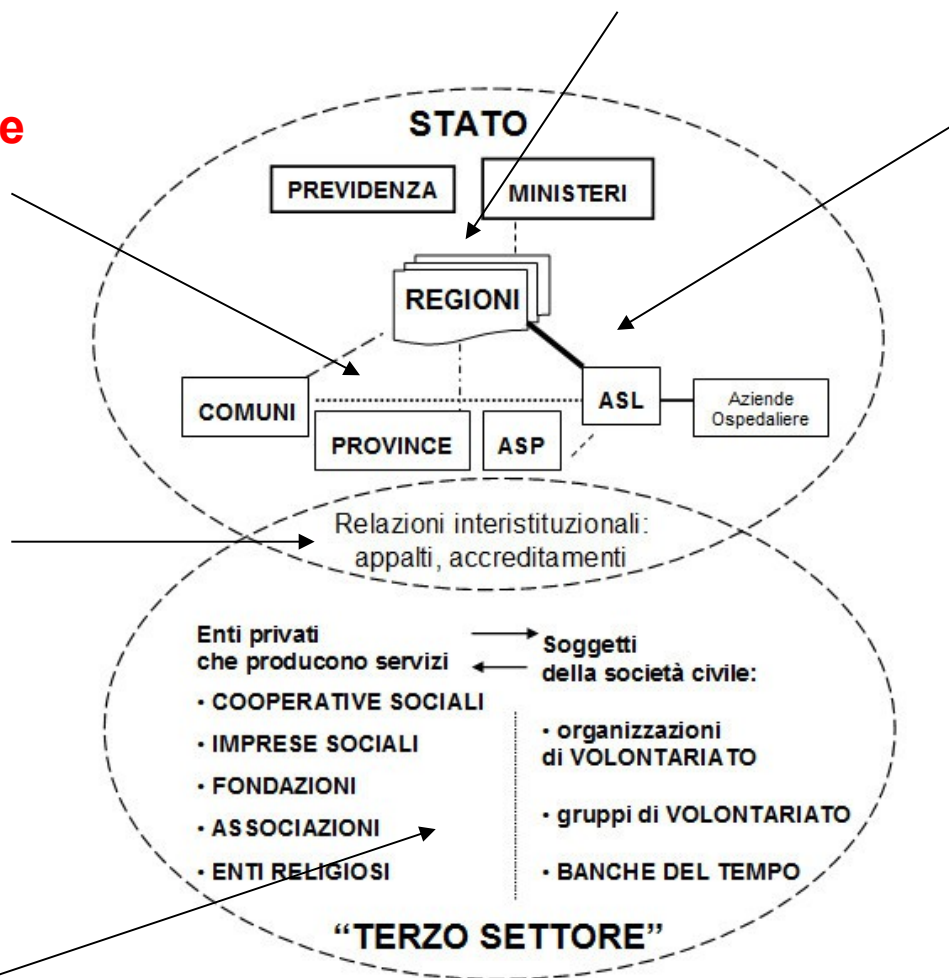
## RIFORME COSTITUZIONALI

## RIFORME dei COMUNI e delle PROVINCE

## RIFORME SANITARIE

## RIFORME degli APPALTI

## RIFORME del TERZO SETTORE





## 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 SOCIO SANITARI**  
servizi per le disabilità  
psichiatria  
servizi per le famiglie e i minori  
servizi per le tossicodipendenze



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



**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>

**REGIONI**

• **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

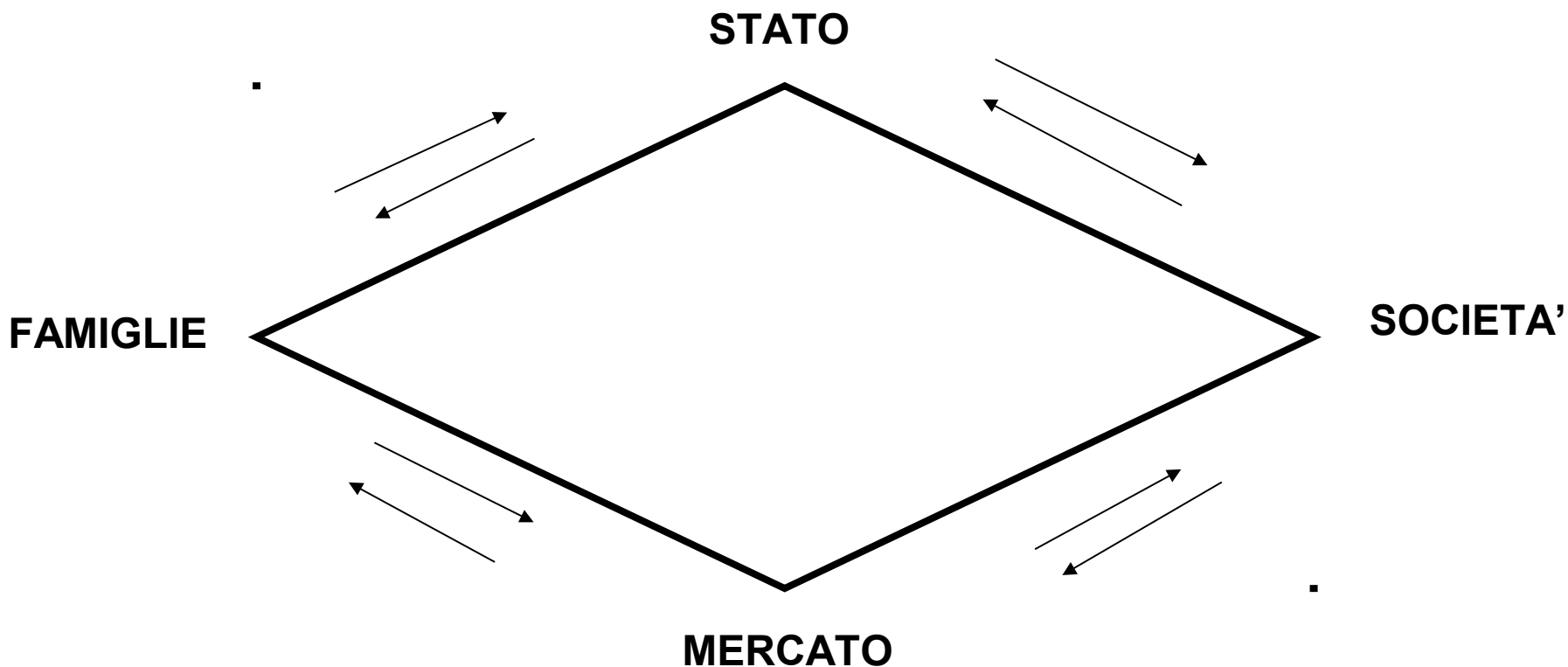


**Tabella 4.1.** Periodi chiave dello sviluppo dei servizi sociali e socioeducativi

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>



## Una rappresentazione più articolata dei soggetti che producono Welfare (benessere)





## Spunti bibliografici

- Paolo Ferrario, *POLITICHE SOCIALI E SERVIZI, Metodi di analisi e regole istituzionali*, Carocci Faber, 2014
- Blog Mappeser.com
- Blog Aulevirt.com
- Franca Olivetti Manoukian, *Oltre la crisi: cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*, Guerini e Associati, 2015
- AA.VV., *Diritto regionale e degli enti locali*, Edizioni Smone, 2016
- 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
- NUOVO DIZIONARIO DI SERVIZIO SOCIALE, a cura di Annamaria Campanini, Carocci editore Faber, 2013, p. 830
- Raineri Maria Luisa, *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Erickson, 2013/2014
- 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

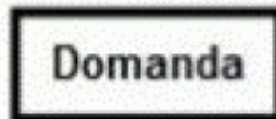


Grazie per l'attenzione  
e buon futuro  
personale e  
professionale

Paolo Ferrario,  
Trieste, 18 marzo 2016



**PROBLEMI**



**POLIS**  
Politica, Istituzioni  
Politiche sociali  
Regole



"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