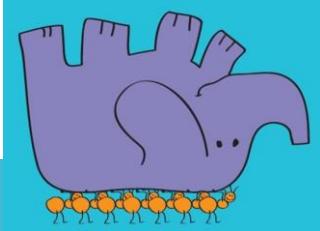


IL WELFARE DEI SERVIZI ALLA PERSONA APPRENDE E SI REINVENTA

Webinar
organizzato da
IRESS soc. coop
Giovedì 30 aprile
2020

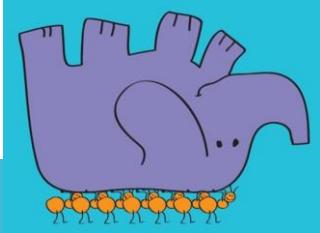


Introduzione di Marisa Anconelli, Presidente Iress Bologna



Qualche
concetto-
chiave per il
confronto di
oggi

- Sistemi di welfare locale (cioè i servizi alla persona)
- Apprendimento organizzativo
- Non solo le 4 D (Distanza, Dispositivi, Digitalizzazione, Diagnosi)...ma anche 2 R (Ricostruzione, Rinascita) da «*la Lettura, inserto del Corriere della Sera*»



Perché un 'ennesimo' dibattito in questo momento?

- Perché vorremmo focalizzarci sul **welfare locale**, cioè sull'insieme di servizi e beni alle persone messi in campo dagli Enti locali, dai livelli intermedi, dalla Regione.
 - Oggi, abbiamo una certa consapevolezza di quelli che sono (e saranno) i 'bisogni sanitari', pur fra mille incertezze. Senza parlare di ciò che è costantemente sotto gli occhi di tutti relativamente alle conseguenze economiche e sociali senza precedenti.
 - Questi nuovi bisogni si aggiungeranno ai 'precedenti': a tal proposito una brevissima riflessione sul 'sommerso'. Un momento forse topico della famosa fase 1 è stata la chiusura delle scuole: è lì è stato chiaro per noi del settore quantomeno, ma forse per tutti, quanto il Covid19 abbia fatto salire in superficie dall'oggi al domani i bisogni sociali 'sommersi': pensiamo solo alla povertà educativa (riconducibile nel famoso «quanti studenti non hanno un pc», hanno condizioni abitative complesse, per non parlare dei problemi relazionali, ecc.)
- Non ci sembra che nel dibattito mediatico sia altrettanto presente l'attenzione a ciò che i **servizi alla persona** dovranno affrontare (in questo forse si sconta la mancata e piena realizzazione di una riforma del welfare e soprattutto la mancanza di livelli essenziali delle prestazioni...ovviamente mi riferisco al livello nazionale. Emblematico il caso drammatico delle RSA: quanti ITALIANI prima conoscevano questo servizio?)

Su cosa vogliamo centrare il confronto?

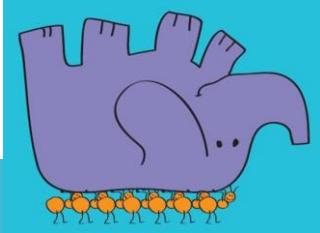
- Il nostro sistema di welfare emiliano-romagnolo è spesso stato capace di rincorrere l'emergenza, in altre circostanze è stato capace di 'precorrere' i tempi e le misure che poi sono state recepite a livello nazionale. Non di rado è stato capace di reagire e di cavalcarla l'emergenza.
- **Ed è su questo che oggi vogliamo so-stare, come dicono gli psicologi....riflettere un attimo.**
- E qui la seconda parola chiave: **apprendimento organizzativo**. Questo è centrale. C'è apprendimento organizzativo quando informazioni/esperienze/valutazioni dei membri di un'organizzazione (in questo caso voi, i vostri operatori, ecc.) diventano punti cardine dell'intera organizzazione, si codificano in mappe mentali attraverso le quali ognuno agisce poi.
- Se non ci si ferma un attimo e si fa questa operazione di 'codifica' è estremamente difficile che ci sia apprendimento organizzativo e quindi miglioramento e, attenzione, soddisfazione degli **operatori** (che forse oggi non sappiamo ancora come stanno vivendo questo momento proprio in relazione al fatto che le 4 D di cui sopra cambiano l'essenza del lavoro sociale: **LA RELAZIONE**)
- **Non abbiamo la pretesa di farlo oggi in un webinar di due ore, ma ci piacerebbe al contempo, se vediamo che è utile, metterci a disposizione per proseguire la riflessione perché ovviamente siamo consapevoli che un conto è parlare di non autosufficienza, di contrasto alla povertà, di sostegno alla famiglia, e così via...**

Perché parlarne proprio con voi?

(vorremmo in futuro
includere anche il Terzo
settore!!!)

Siete a capo di
organizzazioni
rappresentativ
e di quella che
è la
complessità
del welfare!!

- Siete dirigenti/decisori (insieme alle vostre 'squadre, nelle vostre comunità professionali) di realtà che hanno **compiuto scelte di governance abbastanza diverse, pur in un quadro di governance regionale omogeneo e sufficientemente chiaro (legge 21/2012, legge 12/2013)**.
 - Chris Tomesani: dirigente di un servizio sociale territoriale unificato del Comune Capoluogo – dopo anni di lavoro – e organizzato in 6 quartieri (ciascuno dei quali con popolazione assimilabile a quella di un ambito territoriale con più Comuni)
 - Anna Del Mugnaio: dirigente di un'Unione di comuni che hanno conferito i servizi alla persona, all'interno di un Distretto di 15 Comuni con 2 Unioni, una delle quali ad oggi ha fatto scelte diverse. Quindi una visione completa di servizi alla persona, dal socio-assistenziale al socio-educativo, alla cultura, ecc.
 - Elisabetta Scoccati: Dirigente di una Unione, ma anche di una Asp del territorio che gestisce settori importanti di servizi locali, di un'altra provincia (Modena)
 - Laura Venturi: uno sguardo diverso, quello della Città metropolitana che svolge tenacemente funzioni di coordinamento con i 7 distretti, e che ci tenevamo ad avere con noi, perché crediamo nella funzione fondamentale dei livelli intermedi (nei sistemi di welfare locale).
- Tutti condividete la dirigenza anche di una funzione fondamentale, **la funzione programmatoria dell'Ufficio di piano. Strategica, centrale per affrontare la ripartenza**

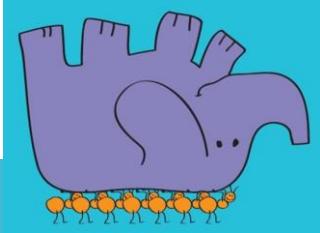


Siamo consapevoli che per completare il quadro è fondamentale il punto di vista ‘regionale’ che informa il sistema di welfare locale

- A tal proposito voglio dire anche con soddisfazione che abbiamo informato l’Assessora Elly Schlein e che ci ha risposto, molto gentilmente! Ha detto di portare i suoi saluti e anche manifestato interesse per la nostra riflessione
- Al momento ha un concomitante impegno istituzionale, ma siamo connesse e se riesce, ci raggiunge!

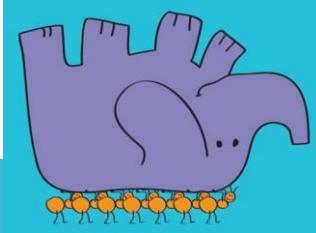
Una importante annotazione di metodo:

- Faremo 2 giri di domande, circa 8-10 minuti a domanda per ogni interlocutore. Al termine le mie colleghe (Rossella Piccinini e Greta Nicodemi) presenteranno una slide di sintesi dei contenuti
- Come in tutte le conferenze è disponibile una chat cui tutti possono accedere. Se avete osservazioni/domande Elena Anconelli insieme a Flavia Franzoni monitorano la chat e poi vediamo rispetto ai tempi, se girarle ai nostri interlocutori
- Anche noi siamo un gruppo e abbiamo pensato insieme questo momento. Partecipano oltre a Flavia Franzoni già citata, Tatiana Saruis, sociologa, socia Iress e Università di Modena Reggio, Alessandro Martelli socio Iress e Università di Bologna



Due note tecniche:

- *abbiamo chiesto autorizzazione ai relatori – e registreremo il webinar per renderlo poi disponibile sul sito di www.iless.it (anche perché qualcuno l'ha chiesto non potendo partecipare oggi pomeriggio)*
- *Alla fine per chi lo desidera e ci dà ovviamente gli estremi per inviarlo, rilasceremo un attestato di partecipazione completa al webinar. Ovviamente per mandarlo abbiamo necessità di una mail.*

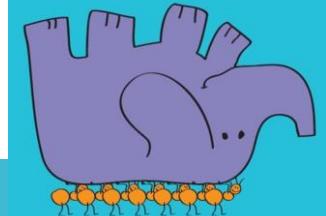


Prima
domanda:
seguiamo la
scansione
temporale che
tanto incombe
sulle nostre
vite
Pensiamo alla
fase 1

- Avete dovuto reagire a una situazione inedita. E avete dovuto farlo in fretta. Avete cambiato il vostro modo di lavorare (internamente) e anche necessariamente si è modificato il rapporto con il cittadino.
- Cosa avete 'appreso', imparato? Quali prassi/procedure si sono rivelate positive?

Seconda domanda: proviamo ad 'alzare lo sguardo'

- Uno tsunami come quello attuale sta richiedendo/richiede un ripensamento dell'esistente? Si stanno producendo apprendimenti (di conferma di cose note o di innovazione) che potranno essere utili anche dopo l'emergenza Covid-19
- Come/se si modificheranno, ad esempio, interventi come l'assistenza domiciliare, o l'assegno di cura, soprattutto pensando anche al processo che va dalla domanda espressa al servizio erogato. Ci riferiamo, ovviamente, non solo a quegli aspetti che riguardano l'ottemperanza dei protocolli di sicurezza sanitaria, ma le procedure degli operatori, il rapporto con il cittadino



Apprendimenti

«Serve
occupare uno
spazio di
pensiero, noi
responsabili dei
servizi non
possiamo
soltanto
inseguire le
emergenze»

A proposito di ORGANIZZAZIONE

Governo distrettuale - In caso di emergenza meglio una gestione unitaria a livello distrettuale: i **servizi già organizzati a livello distrettuale hanno retto meglio (es. povertà, antiviolenza)**

Governo sovra distrettuale: in caso di emergenza serve anche un supporto/coordinamento sovra distrettuale, per es. per utilizzo di risorse umane ed economiche, per stipulare accordi per garantire sui servizi e sulla tutela dei posti di lavoro.

Smart working: ci si è spinti fino a confini impensati. Percorso avviato che si consoliderà. Oggi si va in ufficio per gestire le emergenze, ordinariamente si sta a casa (ma attenzione: si sta a casa con i figli da gestire, quindi è una situazione molto faticosa).

Riscoperto il valore del CONFRONTO intra org., tra territori (tra Asp), inter organizzativo con il volontariato (quest'ultimo utile, per es., per conoscere chi era invisibile)

Superficialità competente del dirigente nel districarsi tra le norme per non fermare i servizi!

Grazie alle infrastrutture si è riusciti a destrutturarsi e ad essere più flessibili (da servizi in presenza a servizi on line). Ma, per poter riorganizzare i servizi serve avere una buona infrastruttura, un buon hardware, ossia personale dipendente, prassi consolidate, tecnologia, competenze. Buoni standard infrastrutturali consentono una buona flessibilità organizzativa.

Apprendimenti: a proposito dei servizi

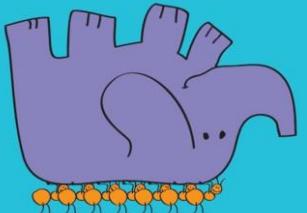
I servizi non si sono mai fermati, nonostante tutto. Tante riflessioni per definire cosa mantenere, cosa modificare, cosa prorogare... Si sono rimodulati tenendo conto delle esigenze di sicurezza ma anche delle necessità dei cittadini (es. Interventi domiciliari)

Difficile rimanere/entrare in contatto con chi non si conosce: difficile farlo in emergenza

Snellite tante procedure: si è risposto ai cittadini più velocemente

COMUNICAZIONE E ASCOLTO: usati tutti i mezzi possibili!!!! Si è concretizzato l'idea di una pubblica amministrazione che va incontro ai cittadini

Pratiche nuove che proseguiranno: fare in presenza solo ciò che è indifferibile. Si è scoperto che qualche intervento educativo (anche domiciliari) si può fare a distanza.

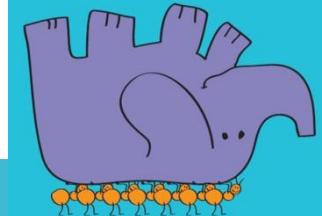


IN PROSPETTIVA:
«Serve pensare a come ricostruire, come rafforzare i presidi territoriali anche per avvicinarli ai bisogni delle persone! E tenere sempre insieme le esigenze sociali con quelle ambientali, più connesse di quanto possa apparire»

Possibili cambiamenti per l'organizzazione

Smart working come modalità lavorativa da incentivare e mantenere anche dopo “l'emergenza” da affiancare alle attività in presenza....MA

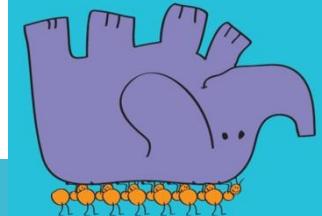
non in queste condizioni, soprattutto per le donne e comunque per tutti i genitori che lavorano avendo in casa i figli!



In prospettiva

Possibili cambiamenti per l'organizzazione:

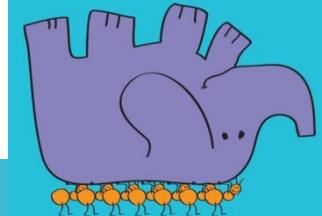
- confronto e collaborazione tra enti locali, tra Asp, tra queste e il Terzo settore e tra queste ed esperti per costruire alleanze stabili
- de-burocratizzazione e snellimento di alcune procedure insieme ad una relazione con l'utente più immediata (telefono, mail, social network)
- Valorizzare le professioni socio-sanitarie e di cura, anche nel riconoscimento economico
- Formazione degli operatori (tecnici e amministrativi che si sono riconvertiti all'occorrenza)
- Potenziare l'innovazione tecnologica



In prospettiva

Possibili cambiamenti per i servizi:

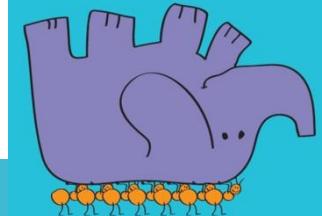
- **le nuove pratiche lavorative e le nuove modalità di intervento (colloqui telefonici/online, interventi educativi a distanza, ecc.) sperimentate in questi due mesi possono consolidarsi anche nel “post emergenza”. Occorre considerare tutto ciò come RISORSE ulteriori per i servizi e non solo come limitazioni;**
- **Accentuate le disuguaglianze a cui dare risposte: più disuguagliaza di genere dovuta al carico di cura a cui far fronte; più disuguaglianza socio-economica per chi non ha reti familiari complementari al welfare. Quindi servirà potenziare il servizio pubblico COME GARANTE dei diritti, ma serviranno anche nuove regole con il Terzo settore per esempio sulle norme privacy per rispondere meglio alle esigenze dei cittadini**
- **Tema su cui porre attenzione: apertura e RIPENSAMENTO dei servizi educativi per l'infanzia e dei servizi per la non autosufficienza, in un'ottica di flessibilità**



In prospettiva

Possibili cambiamenti per i servizi:

- Nuove misure per il contrasto della povertà, con ripensamento di alcuni strumenti, ad esempio il modello ISEE;
- IMPOVERIMENTO/INDEBITAMENTO: i servizi devono pensare a come far fronte alla fragilità delle famiglie che durerà anche nel post emergenza sanitaria
- Post emergenza: far ripartire celermente interventi educativi per bambini e interventi per la non autosuff. per far fronte ai carichi di cura familiari
- La ripresa economica deve andare insieme al sostegno alle famiglie e ai loro bambini/ragazzi: perché serve attenzione anche alle conseguenze di questa situazione per le persone con fragilità, ma anche per bambini e ragazzi. A livello regionale e nei vari territori provinciali si sta riflettendo per costruire proposte concrete per aprire i centri estivi e per far ripartire i servizi per l'infanzia.



In prospettiva

Possibili cambiamenti per i servizi:

- Serve rafforzare la prossimità dei servizi e il valore delle relazioni prossime, tra vicini
- Far uscire dal nero le badanti
- Dovremo ridare attenzione alle donne
- Bisognerà riflettere su come stiamo passando dal paradigma di anziani attivi ad anziani da «proteggere o quasi da buttare via»
- La co-progettazione è uno strumento molto potente che deve proseguire e non riguardare solamente i rapporti con il Terzo settore.
- Sull'art. 48 già stipulati accordi in Regione tra Terzo settore e terzo settore
- Da non dimenticare infine come stanno cambiando le persone e il modo in cui si presentano i problemi