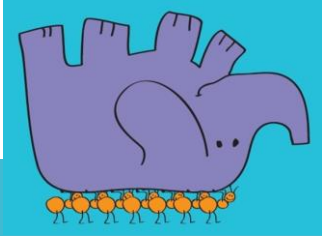


# IL WELFARE DEI SERVIZI ALLA PERSONA APPRENDE E SI REINVENTA

Webinar  
organizzato da  
IRESS soc. coop  
Giovedì 30 aprile  
2020

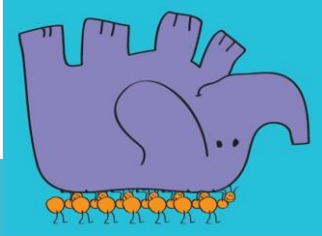


## Introduzione di Marisa Anconelli, Presidente Iress Bologna



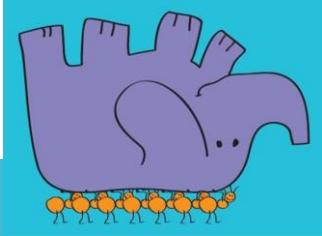
Qualche  
concetto-  
chiave per il  
confronto di  
oggi

- 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*»



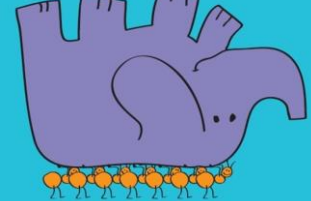
## Perché un 'ennesimo' dibattito in questo momento?

- 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 tipico 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...**

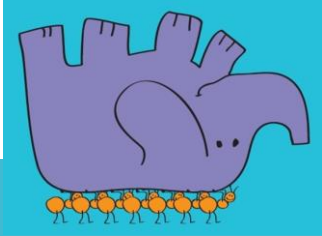


Perché  
parlarne  
proprio con  
voi?

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

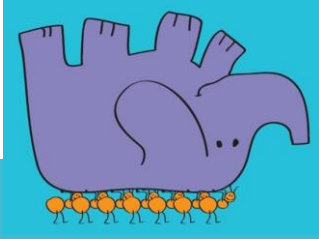
Siete a capo di  
organizzazioni  
rappresentativ  
e di quella che  
è la  
complessità  
del welfare!!

- 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 programmatrice dell'Ufficio di piano. Strategica, centrale per affrontare la ripartenza**



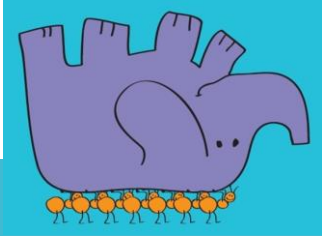
Siamo consapevoli che per completare il quadro è fondamentale il punto di vista 'regionale' che informa il sistema di welfare locale

- 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:

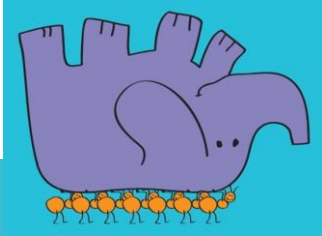
- Faremo 2 giri di domande, circa 8-10 minuti a domanda per ogni interlocutore. Al termine le mie colleghe (Rossella Piccinini e Greta Nicodemi) presenteranno una slide di sintesi dei contenuti
- Come in tutte le conferenze è disponibile una chat cui tutti possono accedere. Se avete osservazioni/domande 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:

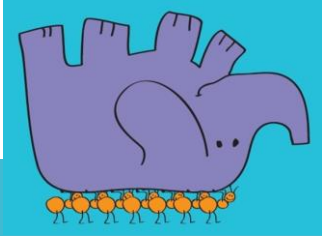
- *abbiamo chiesto autorizzazione ai relatori – e registreremo il webinar per renderlo poi disponibile sul sito di [www.iress.it](http://www.iress.it) (anche perché qualcuno l’ha chiesto non potendo partecipare oggi pomeriggio)*
- *Alla fine per chi lo desidera e ci dà ovviamente gli estremi per inviarlo,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





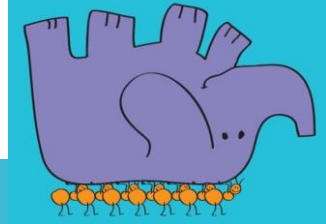
Prima  
domanda:  
seguiamo la  
scansione  
temporale che  
tanto incombe  
sulle nostre  
vite  
Pensiamo alla  
fase 1

- 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



## 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

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

A purple hand with five fingers, holding a row of seven orange pills with white dots.

## Apprendimenti: a proposito dei servizi

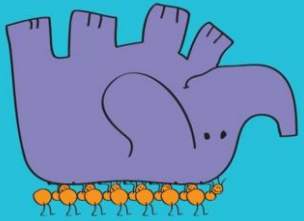
**I servizi non si sono mai fermati, nonostante tutto.** Tante riflessioni per definire cosa mantenere, cosa modificare, cosa prorogare... Si sono rimodulati tenendo conto delle esigenze di sicurezza ma anche delle necessità dei cittadini (es. Interventi domiciliari)

**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.**

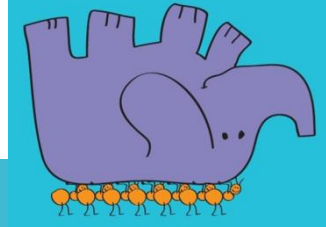


**IN  
PROSPETTIVA:**  
«Serve pensare a  
come ricostruire,  
come rafforzare i  
presidi territoriali  
anche per  
avvicinarli ai  
bisogni delle  
persone!  
E tenere sempre  
insieme le esigenze  
sociali con quelle  
ambientali, più  
connesse di quanto  
possa apparire»

## 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

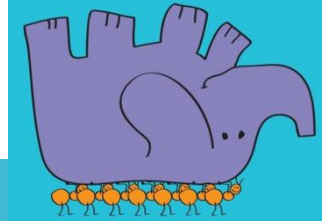
non in queste condizioni, soprattutto per le  
donne e comunque per tutti i genitori che  
lavorano avendo in casa i figli!



## In prospettiva

### Possibili cambiamenti per l'organizzazione:

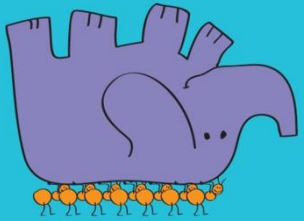
- confronto e collaborazione tra enti locali, tra Asp, tra queste e il Terzo settore e tra queste ed esperti per costruire alleanze stabili
- de-burocratizzazione e snellimento di alcune procedure insieme ad una relazione con l'utente più immediata (telefono, mail, social network)
- Valorizzare le professioni 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 disuguaglianza 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

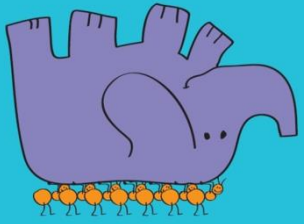


## In prospettiva

### 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.





## 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

In  
prospettiva