

## **OBIETTIVI FORMATIVI**

Il corso si propone di fornire agli studenti strumenti e conoscenze utili a comprendere ed analizzare il contesto nel quale svolgono il tirocinio, con particolare riferimento allo scenario del welfare locale, agli aspetti istituzionali, alla struttura organizzativa del servizio sede di tirocinio. Ci si propone anche di evidenziare dinamiche organizzative che si incontrano frequentemente nei servizi alle persone, e che vanno colte come meccanismi che incidono nel funzionamento corrente.

## **RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO ATTESI**

Al termine del corso gli studenti avranno acquisito conoscenze per la lettura dell'assetto istituzionale ed organizzativo del welfare locale e della normativa che lo regola. Inoltre avranno strumenti per individuare assetti e dinamiche organizzative cruciali che caratterizzano il servizio sede di tirocinio

## **PROGRAMMA**

### **A) I MATERIALI**

1) Presentazione di materiali che sono utili per l'aggiornamento permanente, e per l'approfondimento di temi, in particolare siti web e riviste

### **B) LO SCENARIO**

2) Richiami per descrivere il sistema del welfare italiano: quali sono gli ambiti delle politiche pubbliche di welfare, le aree di prestazioni, i meccanismi che diversificano istituzioni e beneficiari, i nodi cruciali aperti.

3) Descrizione del sistema di welfare a livello locale: quali sono le istituzioni e gli attori presenti. Dettaglio sugli organi di governo e sull'assetto dei servizi (le attività previste e le prestazioni) nel sistema sanitario (ASL e ASO) e socio assistenziale (Comuni e loro organismi associativi).

4) L'articolazione delle fonti che determinano il funzionamento dei servizi: quali sono gli atti con forza di legge (e la loro gerarchia), gli atti amministrativi, le disposizioni organizzative di servizio, le linee guida. Dove si reperiscono. La "carta dei servizi".

5) Funzioni di tutela / funzioni di produzione: distinguere bene a quali soggetti sono attribuite le competenze e quali soggetti gestiscono le prestazioni

6) Il Terzo settore come attore nel welfare: come è composto e quali rapporti possono essere messi in atto con le Amministrazioni Pubbliche

7) Gli utenti hanno diritto a ricevere gli interventi? Il concetto di diritto esigibile: casistiche esistenti. I criteri formali che consentono l'accesso dei cittadini alle prestazioni. Un approfondimento sui test dei mezzi

8) L'integrazione tra diverse politiche, professioni, Amministrazioni e servizi: esempi e messa a fuoco di esigenze sul tema. Distinguere tra "integrazione delle professioni entro un servizio" ed "integrazione delle prestazioni verso l'utente" La complessità assistenziale: i casi che presentano presenze di problemi e richiedono interventi di più servizi

### **C) IL SERVIZIO E LE DINAMICHE**

9) Che cosa può essere utile osservare per conoscere il proprio servizio: la collocazione istituzionale, l'articolazione organizzativa, gli attori che gestiscono le prestazioni, i criteri di intervento, le reti coinvolte. Se il servizio opera con riferimento ad un territorio: che cosa può essere utile osservare per conoscere il territorio. Richiami al concetto di "distretto".

10) Snodi tipici nei servizi di welfare, da indagare e tenere sotto osservazione (ovviamente adattandoli al contesto):

a) il primo accesso dell'utenza al servizio: una check list per analizzarne le componenti e le

- possibili criticità
- b) i rapporti tra front office e back office
  - c) possibili strumenti per analizzare il percorso effettivo dell'utente e individuare criticità: chi e come decide dalla prima richiesta alla messa in atto della prestazione (diagramma di flusso, diagramma di Gantt). Alcuni esempi
  - d) I sistemi informativi gestionali e gli strumenti di documentazione: che cosa sono e quali relazioni tra i due. Gli indicatori (concetti ed esempi)

## **MODALITÀ DI INSEGNAMENTO**

Italiano

Lezioni frontali

## **MODALITÀ DI VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO**

I risultati dell'apprendimento saranno oggetto di verifica attraverso una relazione scritta che gli studenti dovranno produrre sulla base di domande a risposta aperta e chiusa che saranno comunicate dal docente. Le domande potranno riguardare tutti gli argomenti trattati durante l'insegnamento e verificheranno la conoscenza e la comprensione dei concetti, e in particolare la capacità di utilizzarli per leggere il proprio contesto di tirocinio. Il voto sarà espresso in trentesimi. Se lo studente desidera migliorare il voto ricevuto può presentarsi agli appelli orali di esame

## **TESTI CONSIGLIATI E BIBLIOGRAFIA**

Durante il corso saranno utilizzate numerose slide, che sono scaricabili in questo sito, e che costituiscono i materiali di studio. Il docente fornirà eventuali altri materiali che risultino utili in base al lavoro in aula, o che gli studenti richiedano