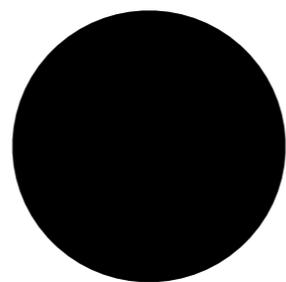


# IL RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEL CONTESTO SOCIO-SANITARIO

- da operatore a promotore sociale -

Dott. Marcello Candotto



# L'IDENTITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE

“L'assistente sociale è un operatore sociale che, agendo secondo i principi, le conoscenze e i metodi specifici della professione, svolge la propria attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse messe a disposizione dalla comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutando l'utenza nell'uso personale e sociale di tali risorse, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi per una maggiore rispondenza degli stessi alle particolari situazioni di bisogno e alle esigenze di autonomia e responsabilità delle persone, valorizzando le risorse della comunità”

(Ministero dell'Interno - Divisione Generale dei Servizi Civili)

# L'IDENTITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE

“L'assistente sociale è un **operatore sociale** che, agendo secondo i **principi, le conoscenze e i metodi specifici della professione**, svolge la propria attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse messe a disposizione dalla comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per **prevenire** e risolvere **situazioni di bisogno**, aiutando l'utenza nell'uso personale e sociale di tali risorse, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi per una maggiore rispondenza degli stessi alle particolari situazioni di bisogno e alle esigenze di autonomia e responsabilità delle persone, valorizzando le risorse della comunità”

(Ministero dell'Interno - Divisione Generale dei Servizi Civili)

# IL RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE

- ✓ Progettare e gestire interventi individuali e collettivi, volti a promuovere il benessere e generare soluzioni in situazione di disagio di singoli, gruppi e comunità
- ✓ Osservare, analizzare e gestire le problematiche che costituiscono fattori di rischio e di esclusione sociale
- ✓ Reperire, promuovere e coordinare le risorse
- ✓ Contribuire alla diffusione delle strategie d'informazione sociale sui servizi e sui diritti del cittadino/utente
- ✓ Promuovere e diffondere la conoscenza delle possibilità/servizi

# IL CONTESTO DELL'ASSISTENTE SOCIALE

- ✓ Amministrazioni Pubbliche (Comuni, Consorzi, Comunità Montane, Province, Regioni, Aziende Sanitarie Locali, Servizi che appartengono ai Ministeri, ...)
- ✓ Enti privati (Strutture per anziani, disabili o minori, Fondazioni, ...)
- ✓ Privato sociale (Cooperative di Servizi, Associazioni, ...)

# LA RETE DELL'ASSISTENTE SOCIALE

- ✓ Figure sanitarie (medici di base e specialisti, psichiatri, neurologi, ginecologi, infermieri, fisioterapisti, ...)
- ✓ Figure sociali (educatori professionali, operatori socio-sanitari)
- ✓ Psicologi
- ✓ Giudici togati e onorari di tribunali civili, penali e per i minorenni
- ✓ Dirigenti scolastici e insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado
- ✓ Avvocati
- ✓ Assistenti all'infanzia
- ✓ Mediatori culturali
- ✓ Agenzie per l'impiego
- ✓ Amministratori e funzionari di enti pubblici

# I SERVIZI SOCIO-SANITARI

Con il termine Servizi Socio-Sanitari si indica un'area nella quale convivono servizi medico-sanitari con altri a carattere sociale, in quanto destinati a supportare persone con problemi di emarginazione o disabilità che condizionano lo stato di salute.

In particolare, le prestazioni socio-sanitarie si suddividono in tre tipologie:

- ✓ Prestazioni sanitarie a rilevanza sociale erogate dalla ASL
- ✓ Prestazioni sociali a rilevanza sanitaria di competenza dei Comuni
- ✓ Prestazioni sociosanitarie a elevata integrazione sanitaria

# INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA: L'ESPERIENZA DELL'OSPEDALE MONTECATONE (DGR 2068/2004)

La rete per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA) è costituita dalle strutture riabilitative pubbliche e private accreditate (Spoke) in rete con alcuni grossi centri ospedalieri (Hub), che ha avviato dall'aprile 2004 il Registro Regionale GRACER attraverso cui è possibile valutare il fabbisogno riabilitativo ed assistenziale delle persone affette da GCA, i percorsi e gli esiti nei diversi nodi della rete.

# LA PLURALITÀ DEI FATTORI CHE COSTITUISCONO UN SERVIZIO

- ✓ Identità
- ✓ Contesto
- ✓ Ruoli
- ✓ Dinamiche/interazioni
- ✓ Significati
- ✓ Attribuzioni

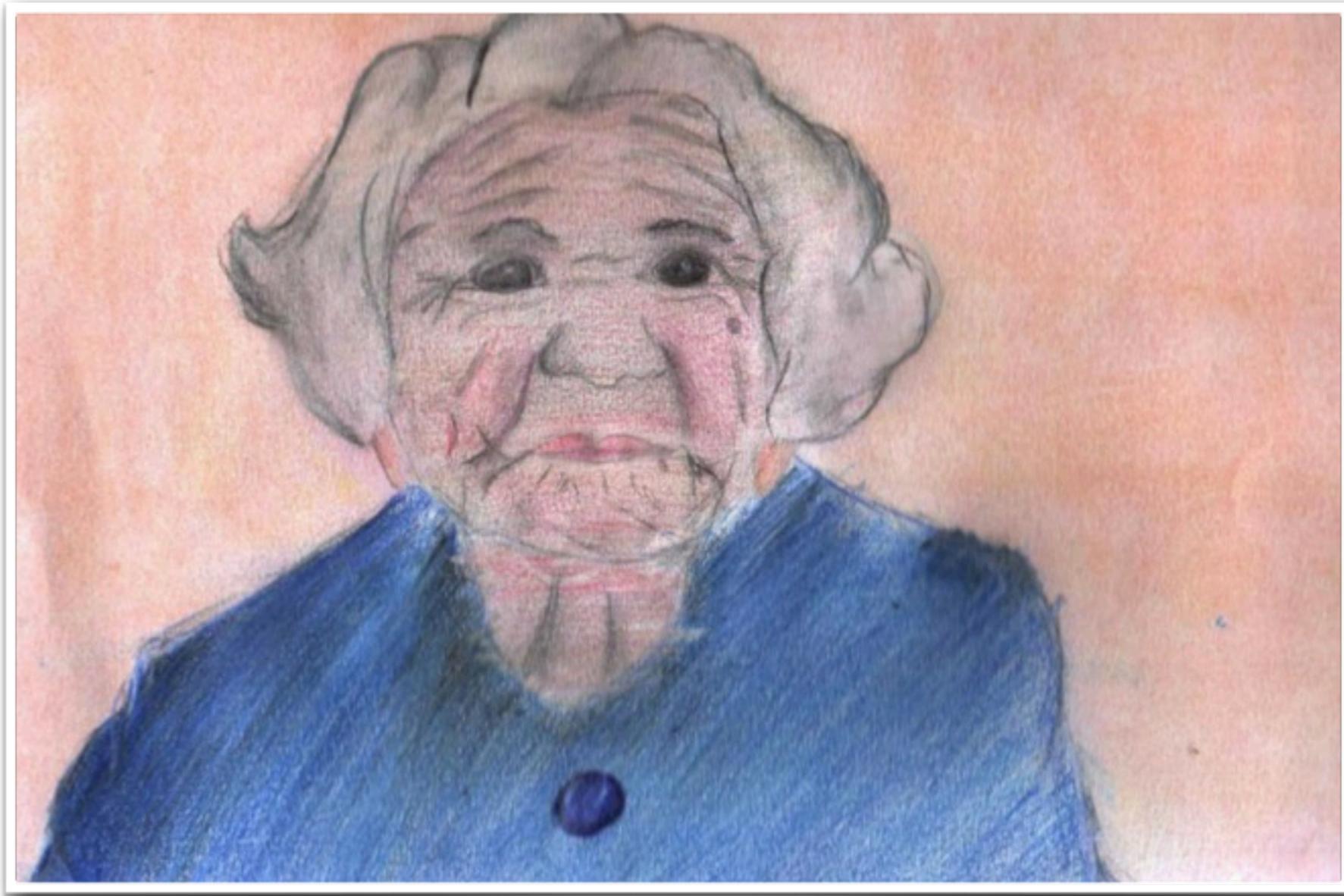
# I SERVIZI SOCIO-SANITARI: L'ESEMPIO DELLE RESIDENZE PER ANZIANI

Le Residenze per anziani (un tempo definite case di riposo) sono strutture residenziali che accolgono persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti. Il loro obiettivo è garantire la salute fisica e il benessere psichico, promuovere l'autonomia personale, stimolare gli interessi e le relazioni sociali, garantendo la qualità di vita dell'anziano non autosufficiente o non più in grado di rimanere al proprio domicilio.

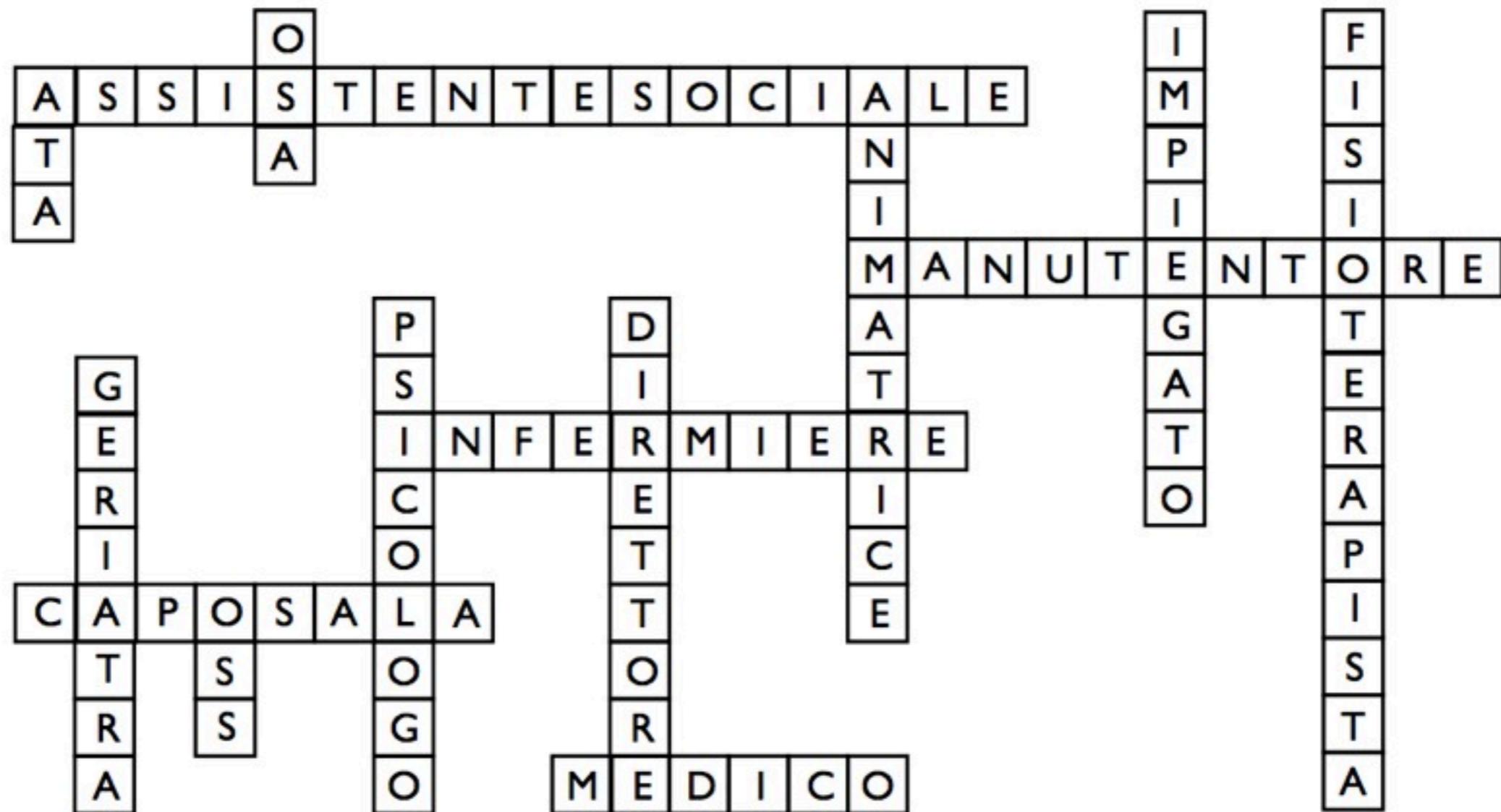
# CHI È L'ANZIANO? STORIE & NARRAZIONI



# CHI È L'ANZIANO? STORIE & NARRAZIONI



# IL GIOCO DELLE PARTI: DIVERSI RUOLI PER UNA COMUNE IDENTITÀ



# EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI: PROGETTARE UN INTERVENTO IN AMBITO SOCIO-SANITARIO

- ✓ Efficacia/efficienza nell'ambito dell'intervento
- ✓ Risorse/vincoli della rete
- ✓ Obiettivi
- ✓ Strategie/strumenti
- ✓ Indicatori di valutazione dell'efficacia

# I. INTERVENTO SULLA QUALITÀ: L'ESPERIENZA DI XXX

## Premessa:

La residenza in oggetto è gestita dal Comune di xxx, il quale ha appaltato i numerosi servizi presenti ad altrettante cooperative. Si ravvisa una difficoltà crescente nella gestione degli stessi.

Le recenti difficoltà hanno portato i servizi offerti ad un peggioramento della qualità, soprattutto per l'ospite.

## Richiesta:

Condividere i valori della residenza, redigere una Carta dei Servizi e fornire un apporto al "gruppo" in vista del potenziamento dei servizi in tema di Qualità.

# I. INTERVENTO SULLA QUALITÀ: L'ESPERIENZA DI XXX

## Obiettivi:

- ✓ Promuovere la costituzione di un gruppo promotore che attivi processi di miglioramento interni alla residenza per anziani
- ✓ Definire i valori e i paradigmi di riferimento della struttura
- ✓ Consensuare un patto organizzativo e un progetto di miglioramento
- ✓ Costruire un modello di valutazione permanente della qualità del servizio e, più in generale, sostenere l'Amministrazione nei processi di controllo qualità dei servizi all'anziano

# I. INTERVENTO SULLA QUALITÀ: L'ESPERIENZA DI XXX

## Intervento:

- ✓ Costituzione del gruppo promotore
- ✓ Identificazione degli elementi di contesto e dinamiche di gruppo
- ✓ Redazione della Carta dei Valori in coda al processo di definizione dei valori della struttura
- ✓ Collaborative problem solving
- ✓ Costituzione di un percorso finalizzato alla redazione di strumenti di monitoraggio e valutazione
- ✓ Condivisione dello strumento all'interno del gruppo promotore, applicazione dello stesso all'interno del contesto socio-sanitario in oggetto, monitoraggio periodico ed eventuale ridefinizione dello strumento

## 2. INTERVENTO DI MARKETING SOCIALE: L'ESPERIENZA DI XXX

### Premessa:

La residenza in oggetto rappresenta un punto di riferimento importante sul territorio (Comunità Montana).

La residenza presenta una molteplicità di servizi (compreso il Centro Diurno e il Centro Servizi) i quali risultano a volte “inespressi”.

### Richiesta:

Presentare la residenza ai principali attori presenti sul territorio

## 2. INTERVENTO DI MARKETING SOCIALE: L'ESPERIENZA DI XXX

### Obiettivi:

- ✓ Costruire e consolidare una “cultura” del servizio alla persona e della presa in carico dell'ospite
- ✓ Condividere i valori espressi dal servizio
- ✓ Veicolare una rappresentazione/immagine della Residenza agli attori presenti sul territorio
- ✓ Promuovere l'apertura del Centro Servizi e dei servizi domiciliari agli anziani presenti sul territorio (comuni limitrofi)

## 2. INTERVENTO DI MARKETING SOCIALE: L'ESPERIENZA DI XXX

### Intervento:

- ✓ Presentazione del progetto ai dipendenti della residenza attraverso il supporto della Direttrice
- ✓ Suddivisione dei dipendenti in 7 gruppi di lavoro
- ✓ Lavoro di gruppo (focus group): ricerca dei valori, punti di forza della struttura
- ✓ Lavoro di gruppo (focus group): costruzione della “giornata di presentazione”
- ✓ Condivisione del progetto (referenti dei 7 gruppi) e redazione definitiva della giornata di presentazione
- ✓ Realizzazione della giornata di presentazione
- ✓ Analisi dei risultati e pianificazione delle azioni di miglioramento

# CONTATTI

DOTT. MARCELLO CANDOTTO

C. + 39 339 188 03 98

M. [marcello@candotto.eu](mailto:marcello@candotto.eu)