

AREA RICERCA E FORMAZIONE
AGENZIA PER LA DOCUMENTAZIONE, LA FORMAZIONE,
LA RICERCA E LA QUALITA'

AGENZIA PER LA DOCUMENTAZIONE, LA FORMAZIONE, LA RICERCA E LA QUALITA' (trattasi di un servizio misto LIVEAS e sperimentale)

PREMESSA:

I Piani di Zona si trovano a dover gestire una complessità connessa all'approccio teorico ed operativo le cui problematiche sono determinate prevalentemente da resistenze culturali Istituzionali e Comunitarie, pertanto lo scopo è quello di passare :

- Da interventi riparativi a sistema di protezione attiva che valorizzi la responsabilità e le capacità delle persone e delle famiglie;
- Da interventi "categoriali" a interventi che pongono al centro la persona, le famiglie con le loro esigenze che mutano nei diversi cicli di vita;
- Da interventi disomogenei a livelli essenziali ed uniformi definiti a livello nazionale;
- Da prestazioni rigide e "preconfezionate" a prestazioni flessibili e "personalizzate";
- Da intervento centralistico a "regia" della rete di servizi (Enti Locali, Terzo Settore, ASL).

La filosofia dei servizi rivolti alla persona mutua sempre più concetti dal mondo delle imprese e trovandoci in un periodo di restrizione delle risorse, a fronte di un'espansione delle richieste, diviene sempre più pressante la necessità di poter disporre di parametri desunti da ricerche valutative sulle quali fondare le decisioni circa gli stanziamenti di fondi nei diversi settori, le modalità di organizzazione dei servizi, le metodologie più adeguate per raggiungere obiettivi prefissati, la possibilità di attivare percorsi formativi da destinare agli operatori del territorio.

OBIETTIVI

- **La creazione di una BANCA DATI** intersettoriale, come strumento fondamentale, nella quale canalizzare tutti i dati che le istituzioni producono (demografici, sui servizi, economici ecc.).
- **La realizzazione d'interventi e processi formativi, con l'analisi dei bisogni e la definizione dei fabbisogni**, al fine di ampliare e rafforzare le possibilità di un soggetto sia esso

organizzazione od operatore ad aumentare la capacità di agire nel proprio contesto e nel sapere operare delle scelte professionali in modo più consapevole.

- Istituire una sede qualificata di analisi dei dati che consenta il monitoraggio dei risultati delle azioni realizzate nell'area sociale, in un'ottica di servizio e sostegno, non di controllo.
- Istituire un centro di progettazione per il reperimento di risorse pubbliche/private nell'area della formazione di concerto con le strutture già esistenti
- Fornire indicazioni che permettano di quantificare e qualificare meglio i servizi erogati, mettendo in risalto gli indicatori di disagio e/o rischio e la sua reale distribuzione sul territorio.
- Creare un centro di qualità, per l'individuazione e la socializzazione delle buone prassi

TARGET

Personale delle Pubbliche Amministrazioni, del Terzo Settore e del personale coinvolto nei progetti della 328 impegnati nel settore delle politiche sociali e nella formazione delle risorse umane.

STRATEGIA

Condivisione di una cultura di acquisizione e di analisi dei dati, attenzione sui reali bisogni dei cittadini con particolare riferimento ai processi di erogazione dei servizi rispettosi della complessità dei fenomeni di disagio socio - sanitari.

Si vuole nello specifico:

- Offrire a tutte le istituzioni coinvolte, informazioni, idee progettuali, formazione ed indicatori di qualità dei servizi, in grado di indirizzare gli interventi in modo più incisivo e coerente con le esigenze del territorio.
- L'Agenzia intende affiancarsi, potenziandoli nella misura possibile, e non sostituirsi o sovrapporsi agli attuali sistemi informativi/formativi presenti, operando in stretta collaborazione con essi ed utilizzando i dati di tutte le strutture attive nel campo delle politiche sociali.

Collaborazione con l'Agenzia socio lavorativa

Il ruolo dei gruppi di lavoro tematici

Sarà creato un gruppo di lavoro tematico per ciascuno dei problemi monitorati del Centro Servizi, con l'obiettivo di:

- contestualizzare il problema a livello territoriale
- condividere le informazioni disponibili
- individuare gli indicatori con maggiore capacità di descrivere e misurare il problema in oggetto
- concordare i flussi che permetteranno di mantenere aggiornato il sistema informativo del Centro Servizi
- definire le modalità di “restituzione” dei dati dal Centro Servizi alle istituzioni coinvolte

I gruppi di lavoro tematici rappresentano una preziosa opportunità di mettere in rete operatori di istituzioni diverse, per scambiare opinioni ed esperienze su temi di interesse comune.

DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'

L'équipe di progettazione, ricerca e qualità, formazione e gli operatori della banca dati, provvederanno alla mappatura di tutte le attività e servizi previsti e attivati nel distretto, al fine di monitorare le modalità di erogazione delle prestazioni, valutare le congruità tra gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti, prevedere attività formative integrative che garantiscano efficacia ed efficienza delle prestazioni e progettare interventi di riqualificazione in itinere ovvero proporre e promuovere nuovi progetti.

Si Identificano prodotti e prestazioni dell'agenzia:

1. Strumenti informatici dedicati
2. Metodi di analisi del disagio
3. Consulenza specialistica
4. Progettazione nell'area della formazione, con reperimento fondi Comunitari, Nazionali, Regionali,Comunali
5. Didattica e formazione
6. Indicatori di processi di qualità
7. Rapporto annuale sull'andamento della 328/2000
8. Bollettini informativi periodici
9. Sito Internet dedicato
10. Quaderni monografici
11. Seminari di approfondimento
12. Dibattiti pubblici
13. Eventi culturali

FORMAZIONE delle risorse umane

Dobbiamo ricordare che l'operatore sociale lavora con sistemi tra i più complessi che esistano: le persone, i gruppi sociali, le fasce marginali. Le sue competenze debbono essere quindi molto articolate, la sua preparazione sconfinare continuamente in un sistema organico di ricerca, i sistemi di verifica qualitativamente molto elevati. Egli ha a che fare infatti con una tale massa di informazione, elementi, interazioni, vincoli...che il sistema teoretico con cui differenzia e connette strutture e sequenze, ha bisogno continuamente di ridefinizione.

E' possibile pertanto definire la formazione come dare/avere le capacità e le competenze che consentono in un contesto di innescare, portare avanti e verificare processi che producono l'apprendere ad apprendere.

□ *Le aree del fabbisogno formativo*

Potremmo in sintesi dire che gli operatori sociali potranno consolidare le seguenti capacità e competenze:

Una **conoscenza** sulle seguenti aree tematiche:

- la dimensione strategica in campo preventivo
- l'intervento sulle reti sociali
- costruzione e cambiamento delle rappresentazioni sociali
- teorie delle minoranze attive
- teorie di psicologia di comunità
- teoria della formazione in contesti non strutturati

Un **apprendimento** sulla:

- metodologia della ricerca intervento
- metodologia del lavoro con i gruppi informali e didattica per gli adulti
- metodologia del lavoro di rete e del lavoro con le minoranze attive
- metodologia della valutazione

- metodologia del lavoro di équipe

Un **insegnamento** (saper far fare) sulla:

- mediazione e negoziazione
- relazione finalizzata alla perturbazione delle rappresentazioni sociali
- messa in rete tra i cittadini
- progettazione e programmazione di interventi sul tema della prevenzione del disagio e della devianza

La tipologia della formazione delle risorse umane

La formazione iniziale

Processo necessario ed indispensabile per avere risorse umane capaci e competenti.

Grande strumento per creare risorse umane armoniche ed omogenee agli interventi sociali.

Importanza della formazione teorica (offrire saperi e competenze)

Importanza della pratica (sia nella forma di stage o tirocinio o nella gestione di strumentazione pratica).

La formazione in itinere

Processo di apprendimento in progress in grado di aggiornare, giustapporre, modificare, cambiare i saperi acquisiti nella formazione iniziale.

La formazione in itinere permette di misurare la capacità delle risorse umane e delle organizzazioni a modificarsi, a cambiare saperi, metodologie, strategie

L'autoformazione

Processo sempre più significativo- in considerazione della necessità di aggiornamento e della modificazione dei tempi della vita quotidiana delle risorse umane- e sempre più praticabile- sia per l'emersione della cibernetica-internet, del telelavoro, della formazione a distanza e della vasta disponibilità di supporti cartacei (libri e riviste).

Monitoraggio

L'agenzia promuove la costruzione di un sistema di indicatori che consenta di valutare e monitorare:

- l'intensità e la gravità con la quale un determinato problema colpisce la popolazione a rischio;
- la tipologia, la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi atti ad affrontare quel problema;

- la rispondenza dei servizi offerti con la domanda espressa e con i bisogni reali.
- Stimoli formativi a tutti gli operatori coinvolti a vario titolo.

TEMPISTICA

L'attivazione complessiva dell'agenzia entro sei mesi dalla costituzione. Il progetto è triennale.

DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE

Coordinatore: elemento di raccordo fra il livello delle scelte e la loro esecutività, con funzioni di direzione e coordinamento generale degli interventi, insieme dal coordinatore globale della L.285/97

Consulente addetto alla progettazione (prestazione professionale) più personale distaccato dalle P.A a consulenza a tempo pieno

Operatore addetto alla ricerca e qualità
composta da n 1 unità a consulenza

Operatore addetto alla formazione

N 1 Operatore in regime di consulenza

Ufficio tecnico amministrativo di supporto

Composta da personale dipendente anche in 2 unità LSU da ciascun comune e/o altri enti e una unità addetto alla rendicontazione amministrativo, a consulenza

Centro documentazione: 2 LSU e un consulente sociologo

ENTI COINVOLTI E LORO RUOLO

Assessorati alle Politiche Sociali;
Assessorato alle Politiche Educative
Az. USL;
C.S.A. di Agrigento;
Prefettura;
Tribunale dei minorenni;
Centro di Giustizia Minorile;
Istituto Penale Minorile;
Terzo settore;
Distretti scolastici; ecc.

- Alimentano il Centro Servizi con i loro dati.
- Confrontano e complementano i loro dati con quelli provenienti da altri fonti istituzionali.
- Fanno uso dei dati elaborati dal Centro per i loro processi di programmazione.
- Promuovono lo sviluppo di analisi e interventi intersettoriali che hanno i dati del territorio come punti di riferimento.
- Partecipano ai laboratori tematici.
- Promuovono indicatori di risultato delle politiche sociali

RISORSE STRUMENTALI

Congruo numero di personal computer in rete, n. 2 p.c. portatili, software dedicato, sito web, attrezzature audiovisive, arredo completo per almeno 5 uffici, ed una sala riunioni.

COMUNICAZIONE

Sistema aperto, ad ampia partecipazione istituzionale esterna, condividendo la metodologia della rete. Le relazioni comunicative interne sono fondate sulla partecipazione attiva di tutti gli operatori nel rispetto della specificità di ruolo e professionalità presenti.

BUDGET:

	I anno	II anno	III anno	totale
Personale	108.000	108.000	108.000	324.000
Gestione	25.000	25.000	25.000	75.000
Attrezzature	15.000	15.000	15.000	45.000
Totale	148.000	148.000	148.000	444.000

CONTROLLI E VALUTAZIONE

Un ragionamento sulla valutazione deve tener conto delle caratteristiche dei progetti attivati con il Piano di Zona e non può calarsi aprioristicamente senza una conoscenza degli stessi e della realtà organizzativa che lo va a gestire.

Riassumendo osserviamo che esistono delle specificità dei progetti sulla fenomenologia sociale connesse a:

Target

Risorse finanziarie e umane

Modelli di intervento

Cultura del settore

IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E DELLE RISPOSTE

Individuazione dei rischi di disservizio collegati all'azione, in particolare i rischi connessi al pieno raggiungimento degli obiettivi, alla tempistica, ai costi, al controllo, etc.

