

# **Il Centro Diurno di Via Dionisio**



**UN MODELLO DI GESTIONE  
INNOVATIVO**

# I problemi attuali



Precarietà nella gestione che dipende da:

- Assenza di autorizzazione ed accreditamento
- Inerzia amministrativa e decisionale dell'Amministrazione centrale e periferica
- Flussi irregolari nei pagamenti delle attività
- Assenza di strumenti di governo del Centro in capo al gestore

Mancata riconoscibilità del gestore nei confronti delle Istituzioni

Erogazione discontinua dei servizi

Impossibilità di pianificazione e programmazione delle attività e dello sviluppo

Tutti questi problemi vengono aggravati dalla difficoltà nelle relazioni con la Liquidatela.

# Le conseguenze



**I lavoratori** percepiscono gli stipendi in ritardo e mettono in atto azioni rivendicative che hanno diretto impatto sulle attività di assistenza

**I fornitori** vengono pagati in ritardo e forniscono i propri prodotti o servizi con irregolarità e con qualità inferiore alle attese o interrompono le forniture

**Le famiglie** non possono più pianificare la propria vita quotidiana e l'attività lavorativa a causa della discontinuità del servizio

**Il gestore** viene chiamato quotidianamente a rispondere per i disservizi con grave danno per la sua credibilità

**Gli utenti vedono negato il loro diritto all'assistenza con conseguente grave danno biologico, morale e comportamentale !!!!**

# L'esperienza



Pur nella difficoltà della situazione, nei brevi periodi di normalità gestionale, si è costituito **un rapporto dialettico costruttivo** tra alcune imprese consorziate e la componente genitoriale che ha prodotto **esperienze di collaborazione e coinvolgimento** soddisfacenti, che sembrano rispondere ai bisogni ed alle attese degli utenti e che possono costituire anche la **premessa per un sistema di gestione innovativo ed efficiente.**

# Le azioni



- **Selezionare il gestore** sulla base del profilo imprenditoriale e dell'esperienza già realizzata
- **Promuovere la stabilità** della gestione attraverso l'autorizzazione delle attività e l'accreditamento delle strutture e del gestore
- **Ripristinare la regolarità** dei flussi finanziari
- **Ripristinare le condizioni lavorative** e relazionali di serena convivenza e proficua collaborazione tra tutte le componenti coinvolte nella gestione

# I valori



- **Centralità** delle esigenze psicofisiche dell'utente
- **Sostegno** alla famiglia
- **Qualità** ed appropriatezza del servizio offerto
- **Serenità** del clima nell'ambiente nel quale è prestata l'attività di assistenza
- **Qualificazione** del personale e forte motivazione al coinvolgimento nel processo assistenziale
- **Gestione integrata** delle attività attraverso il coinvolgimento della componente genitoriale
- **Coinvolgimento dei familiari degli utenti** mediante il volontariato, nelle attività operative.

# Il progetto



## **Il progetto è basato su quattro caratteristiche distintive:**

1. Una interpretazione innovativa del concetto di bisogno, che ampli, in via prospettica, l'offerta dei servizi agli utenti;
2. Un modello di gestione integrato, che migliori la percezione delle istanze di base e coinvolga maggiormente le famiglie degli utenti nella definizione di standard di qualità aggiuntivi rispetto a quelli normativamente previsti;
3. La trasparenza della gestione e la qualificazione dell'impegno del gestore;
4. L'impiego di operatori eventualmente esuberanti.

# Il progetto (1)



## 1 L'interpretazione del concetto di bisogno

Il nuovo gestore dovrà considerare l'assistenza all'utente e l'attività di sostegno verso la sua famiglia, come un impegno di carattere **permanente** che soddisfi, nel tempo, le sue evoluzioni di forma attraverso la realizzazione di:

- (a) Centro Diurno per le attività assistenziali e riabilitative ordinarie;**
- (b) Comunità alloggio mista per utenti e familiari, per mantenere unita la famiglia anche quando le forze vengono meno;**
- (c) Case famiglia "Dopo di noi";**

# Il progetto (2)



## 2. Un modello innovativo di gestione integrato

Il nuovo modello di gestione dovrà associare alle competenze manageriali di un **nuovo soggetto gestore** (una Nuova Società formata da alcune tra le Imprese aderenti al Consorzio Rirei), l'esperienza dei **familiari degli utenti** e operatori del servizio, costituiti in forma di organismi di supporto tecnico (il Comitato Tecnico), al fine di migliorare la **percezione delle istanze** di base e realizzare un **sistema di scambio** in grado di ottimizzare i processi e la qualità dei servizi aggiuntivi e più elevati di quelli normativamente previsti. In particolare il Comitato Tecnico dovrà, a tal fine, tra l'altro:

- (a) valutare il livello di servizio e indicare le azioni necessarie ed opportune al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità aggiuntivi individuati;
- (b) predisporre periodicamente una relazione sulle attività del Centro e sul rispetto degli impegni di qualità, i cui contenuti saranno recepiti all'interno del Bilancio Sociale che il Gestore dovrà impegnarsi a redigere.

# Il progetto (3)



## **3. La trasparenza della gestione**

La qualificazione dell'impegno del gestore e la trasparenza della gestione dovranno essere assicurati attraverso la produzione di una Carta dei Servizi che fissi i livelli di qualità di servizio attesi dagli utenti (aggiuntivi rispetto a quelli normativamente previsti) e gli strumenti ed i momenti di verifica.

La carta dei servizi dovrà contenere una specifica descrizione delle modalità di relazione e di ascolto dei familiari del Centro, in una prospettiva che valorizzi le opportunità che derivano dal loro coinvolgimento, in via mediata e finalizzata, nelle attività di assistenza e nella pianificazione degli interventi di sviluppo.

# Il progetto (4)



## **4. Impiego di operatori eventualmente esuberanti**

Salvaguardia di posti di lavoro con l'impiego degli operatori per garantire i servizi all'interno delle strutture di nuova apertura.