

POLITICA DEI SERVIZI SOCIALI

**processi storici, politici, legislativi,
organizzativi e professionali
connessi alla lettura dei bisogni sociali,
alla formazione delle domande di servizio
ed alla produzione dell'offerta
di servizi sociali ed educativi,
sanitari e socio-sanitari**

SITO E BLOG AL SERVIZIO DI QUESTO LABORATORIO DIDATTICO

- **www.segnalo.it**



↓

Contiene un'Aula virtuale che riassume i contenuti l'andamento del laboratorio

- **<http://aulevirt.wordpress.com/>**

↓

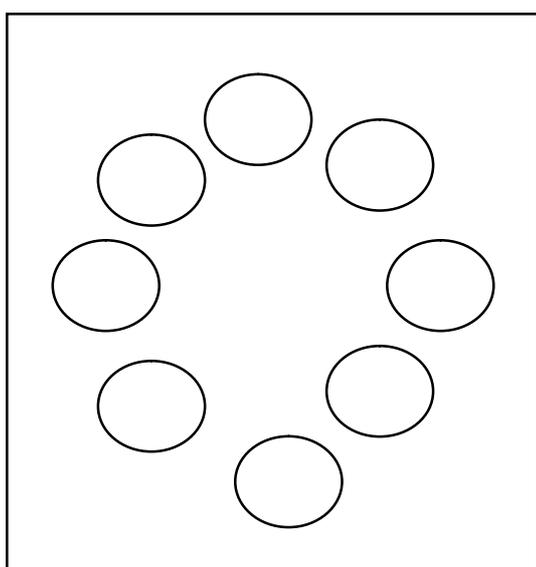
Contiene una pagina dedicata a ciascuna Unità Didattica ed è commentabile dai partecipanti

- **<http://polser.wordpress.com>**

↓

ambiente informativo dedicato alla Politica dei servizi sociali

AULA REALE

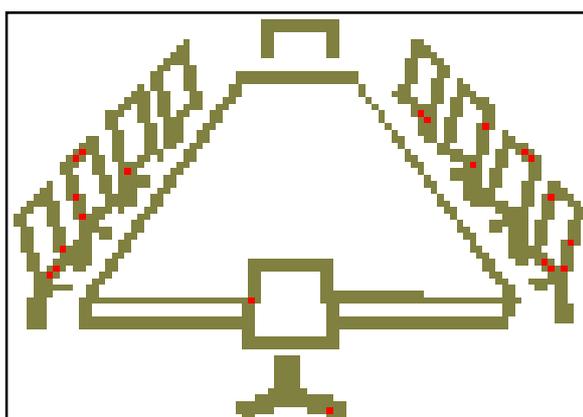
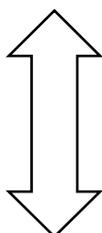
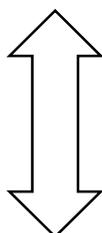


**COMUNICAZIONI
"FACCIA A FACCIA"**

**ELABORAZIONE e
RIELABORAZIONE
delle INFORMAZIONI**

**CONFRONTO DI
GRUPPO**

**CORREZIONI
IN ITINERE**



**APPUNTI
VISIVI**

**BASI
DOCUMENTALI**

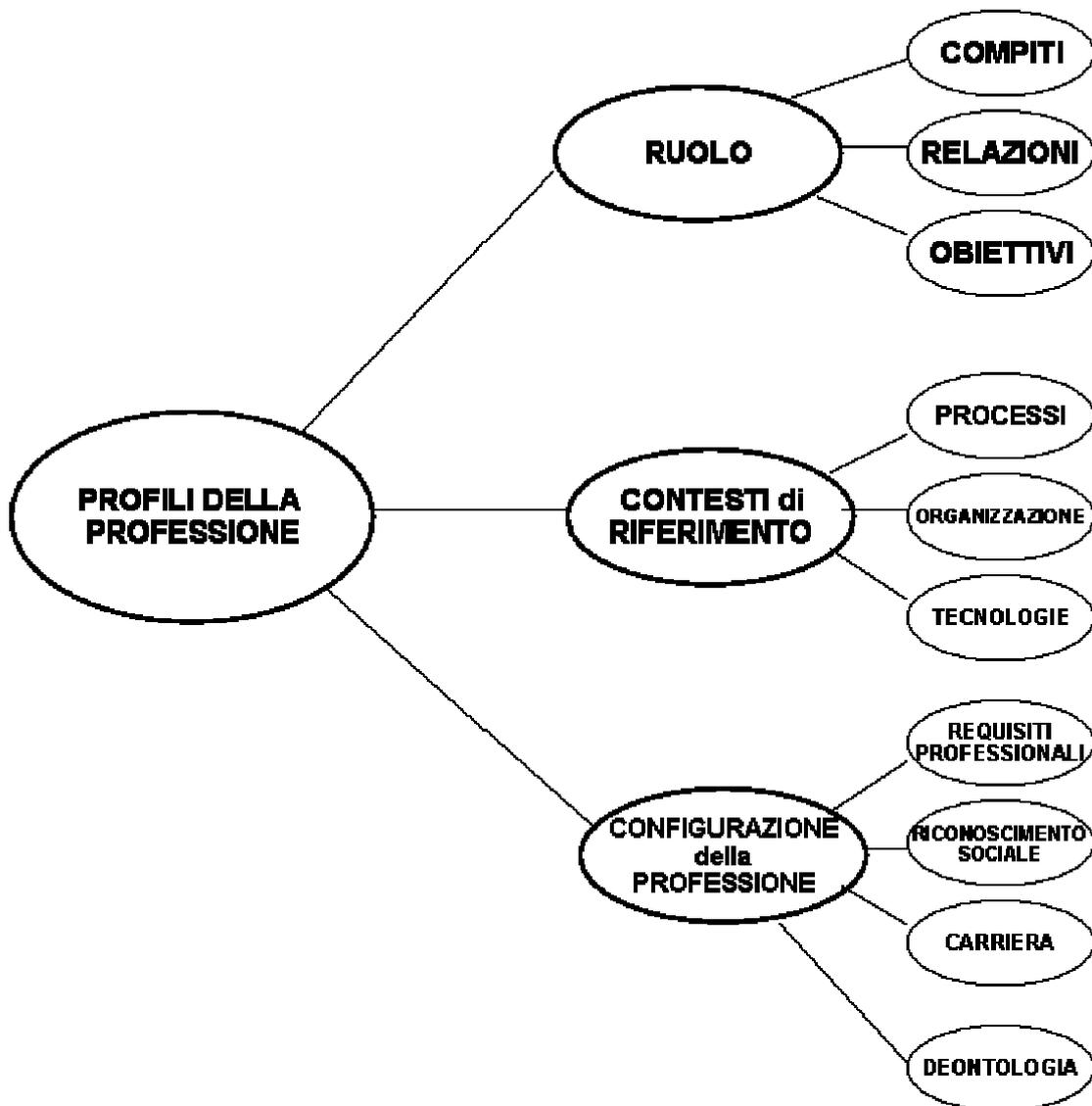
**ACCESSO AD
ALTRE INFORMATIV**

**MEMORIA
STORICA**

AULA VIRTUALE

1° Unità didattica:
Le professioni di servizio e i contesti delle politiche legislative

PROFILI DELLE PROFESSIONI **mappa dei contesti**



LA **PROFESSIONALITA'**

E' IL RISULTATO DI UNA COMBINAZIONE DIVERSIFICATA FRA:

- **OPERATIVITA'**

- **NUMERO DELLE OPERAZIONI**
- **COMPITI TECNICO-PRATICI**

- **SPECIALIZZAZIONE**

- **ASPETTI DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA
CHE PRESUPPONGONO CONOSCENZE APPLICATE**

- **GESTIONALITA'**

- **ATTIVITA' LAVORATIVA CARATTERIZZATA DA
PROCESSI DI DECISIONE
NELL'USO,
DIMENSIONAMENTO E
COORDINAMENTO DELLE RISORSE ORGANIZZATIVE**

**nel lavoro dei servizi socio-sanitari è presente
una "gestionalità diffusa"**

(dai livelli di direzione alle équipes di servizio)

L'OROLOGIO DELLE RIFORME

LE CONNESSIONI FRA POLITICHE SOCIALI, AMMINISTRAZIONE dei SERVIZI, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI, LAVORO PROFESSIONALE



Nel linguaggio delle politiche pubbliche

si definisce

IMPLEMENTAZIONE

l'insieme dei processi

- Amministrativi
- Organizzativi
- Professionali

che portano alla realizzazione

di una politica

IL SETTORE DEI SERVIZI NELLE SOCIETA' MODERNE

con il termine **SERVIZI**
oggi si intende una realtà vasta, composta,
ricca di articolazioni e difformità interne

- 
- **SERVIZI PUBBLICI:**
 - **SCUOLA E FORMAZIONE**
 - **SANITA' E ASSISTENZA**
 - **POSTE**
 - **TRASPORTI**
 - **INFRASTRUTTURE**

 - **SERVIZI PRIVATI:**
 - **ALBERGHI**
 - **TURISMO E VIAGGI**
 - **DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**
 - **PUBBLICITA'**
 - **INFORMAZIONE**

 - **SERVIZI ALLE PERSONE:**
 - **SVAGO, CULTURA, SPETTACOLO**
 - **BIBLIOTECHE**
 - **ASSICURAZIONI**
 - **CURE DEL CORPO**

 - **SERVIZI ALLE ORGANIZZAZIONI:**
 - **CONSULENZA DIREZIONALE**

***il SETTORE DEI SERVIZI SI CARATTERIZZA COME
IL PRINCIPALE AMBITO DELLE ECONOMIE SVILUPPATE***

Paolo Ferrario - Materiali didattici

SERVIZIO: radici linguistiche

La parola **SERVIZIO** deriva dal verbo **SERVIRE**
e dal sostantivo **SERVO**

**Nelle società moderne il ruolo di servo tende a scomparire,
ma non è scomparso il desiderio di ESSERE SERVITI
ed anche il piacere di essere serviti
("SENTIRSI PADRONE")**

**In questa prospettiva obiettivo di un servizio è far
sentire che il cliente "SI SENTA UN SIGNORE"**

**SERVIRE:
Essere utile o indispensabile, giovare**

**Concetto importante per la CULTURA DI SERVIZIO
è quindi quello di AIUTO.**

**Ecco perché diventa così centrale nel servizio
l'ASPETTO RELAZIONALE tra l'operatore del servizio
e il cliente-utente-ospite**

Fonte: Capranico S. (1992), In che cosa posso servirla, Guerini e Associati, p. 23-40

ORG