



Università degli Studi di Verona


FACOLTÀ DI SCIENZE SOCIALI

Facoltà di Scienze della Formazione  
Corso di Laurea Specialistica: "Progettazione ed attuazione di interventi di Servizio  
Sociale ad elevata complessità"  
Organizzazione e gestione del lavoro e sviluppo delle risorse umane  
Prof. Romano Toppan

Project Work:  
**BENCHMARKING SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN CASE DI RIPOSO**

**FLAVIA DALLA MORA E ARIANNA SPIGATO**

Anno Accademico 2006/2007



Dalla rielaborazione dei risultati del questionario sulla struttura delle organizzazioni sono emersi due modi diversi con cui Enti diversi (Case di Riposo) ma che erogano lo stesso servizio socio - assistenziale operano per realizzare i propri obiettivi:

- Casa di Riposo in cui lavora Flavia = è molto centrata sulle procedure e allo stesso tempo c'è la tendenza ad un potere paritario;
- Casa di Riposo in cui lavora Arianna = prevale un "governo" per obiettivi e allo stesso tempo emerge la tendenza ad un potere paritario.

Per maggiore chiarezza espositiva cercherò di riassumere nella seguente tabella le principali caratteristiche di ciascun Ente osservato:

FLAVIA	ARIANNA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Casa di Riposo si trova in provincia di Padova;</li> <li>➤ Gli ospiti totali sono 180 ( 79 autosufficienti e 101 non autosufficienti);</li> <li>➤ Ci sono due assistenti sociali;</li> <li>➤ È una struttura molto burocratizzata; ogni richiesta avviene in via formale;</li> <li>➤ Il Segretario ó Direttore ha circa 50 anni;</li> <li>➤ Il personale dipendente è molto numeroso (circa 100 persone);</li> <li>➤ L'assistente sociale si deve relazionare con figure professionali con età spesso superiore alla sua;</li> <li>➤ L'assistente sociale è aggiornata dalle altre figure professionali (in particolare da psicologa, educatrice, fisioterapista, economista).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Casa di Riposo si trova in provincia di Verona;</li> <li>➤ Gli ospiti totali sono 74, ( 6 autosufficienti e 68 non autosufficienti);</li> <li>➤ C'è una sola assistente sociale;</li> <li>➤ È una struttura con una burocrazia da seguire, ma si discute anche in modo informale;</li> <li>➤ Il Segretario ó Direttore ha circa 40 anni;</li> <li>➤ Il personale dipendente è composto da circa 40 persone;</li> <li>➤ L'assistente sociale si confronta con figure professionali "coetanee";</li> <li>➤ L'assistente sociale è aggiornata dal personale dei diversi reparti.</li> </ul>

Data la diversità dei profili delle due Case di Riposo, la modalità dello scambio e del confronto tra Flavia e Arianna può risultare una valida modalità operativa per migliorare sia la qualità del lavoro sia la gestione del cambiamento della struttura.