



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

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.