

«Il futuro del settore dei servizi alla persona: competenze manageriali e sviluppo professionale»

Percorso di formazione manageriale riservato ai soci ANSDIPP e finalizzato allo sviluppo e consolidamento delle competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro del settore dei servizi alla persona.

Presentazione del percorso

Il percorso di formazione manageriale è rivolto a manager che esprimono un ampio potenziale di leadership e sviluppo professionale del settore, per supportarli nell'affrontare le sfide che il settore si troverà ad affrontare nel prossimo futuro.

Le premesse logiche del percorso sono espresse in questo rationale:

- *Il settore sociosanitario e sociale, dei servizi alla persona, è un settore in rapida evoluzione per:*
 - Comparsa di nuovi players finanziari e immobiliari,
 - Fenomeno di acquisizioni e accorpamenti tra soggetti ed enti che modificano i perimetri e gli equilibri organizzativi,
 - Nuovi bisogni e preferenze delle famiglie su vari fronti
 - Diverso ruolo e posizionamento delle politiche pubbliche rispetto al passato
 - ...
- *Si stanno affacciando numerose sfide che diventeranno imperanti nel prossimo futuro:*
 - Necessità di rivedere il concetto di sostenibilità dei servizi sia pubblici che privati
 - Sfida delle nuove professioni di cura e dell'evoluzione delle professioni e del mercato del lavoro
 - Imperativo tecnologico che si sta affermando nell'economia e nel mercato e impatto sul settore
 - ...
- *Nel settore le competenze manageriali non sono ancora diffuse in modo strutturato e i professionisti con profili direzionali e manageriali si trovano ad affrontare criticità crescenti:*
 - Come garantire la sostenibilità dei servizi e delle organizzazioni
 - Come lavorare all'aggiornamento delle competenze
 - Come sviluppare idee imprenditoriali e innovative in grado di durare nel tempo
 - ...
- *Il Covid-19 ha portato alla luce criticità che da anni caratterizzano il settore, esacerbandole ed affiancandone di nuove, rendendo ancora più necessario un ragionamento sulle competenze manageriali per gestire la complessità.*

Date queste premesse il percorso è incentrato su:

- Evidenze e strumenti per rafforzare la definizione di una visione strategica condivisa per il futuro del settore
- Rafforzamento delle competenze manageriali a supporto della visione strategica
- Potenziamento delle competenze dei manager, mettendo in campo una riflessione su ruolo e valori nel settore.

Metodologia di lavoro

Il percorso abbina a momenti di **formazione in aula** lo svolgimento di un **progetto di innovazione sviluppato da ogni singolo partecipante** con una proposta di progettualità per un nuovo servizio o idea di business. I progetti verranno sviluppati durante il percorso con il supporto dei docenti.

Sulla base delle tematiche proposte dai partecipanti verranno create delle task force tematiche (“**Task force ANSDIPP**”) in modo da creare dei gruppi di lavoro tra partecipanti che, seppur dedicati allo sviluppo del proprio progetto individuale, potranno agire l’un l’altro come dei discussant in modo da avviare delle comunità di pratiche tematiche e supportarsi nel perfezionamento della propria idea. Le Task force verranno supportate da docenti SDA Bocconi e avranno a disposizione dei momenti di lavoro in aula per il confronto sui diversi oggetti di lavoro.

Inoltre, il percorso:

- Beneficia della presenza di una **faculty dedicata** SDA Bocconi con esperienza diretta e pluriennale nel settore
- Prevede momenti di formazione tradizionale alternata a presentazione di **casi, simulazioni, discussione in gruppi**, in modo da creare un clima altamente partecipato e stimolare lo scambio diretto con e tra i partecipanti
- È orientato a facilitare **momenti di scambio e networking** ad esempio prevedendo per ogni giornata lunch e coffee break a disposizione dei partecipanti per facilitare lo scambio tra loro e con i docenti.

I moduli del percorso

MODULO 1: Definire una vision per i servizi e i manager del settore dei servizi alla persona

MODULO 2: Governare le azioni strategiche e gestire i servizi verso modelli innovativi

MODULO 3: Strumenti di misurazione e valutazione per orientare le organizzazioni nel settore e monitorare i processi

MODULO 4: Mettere a sistema le competenze dei professionisti e del personale delle organizzazioni.

Sintesi del percorso formativo:

MODULO 1: Definire una vision per i servizi e i manager del settore sociosanitario. 25-27 marzo 2021 – 2,5gg

Il contesto esterno e interno alle organizzazioni che operano nel settore sociosanitario sta cambiando rapidamente e impone l'identificazione di strategie chiare al fine di permettere la crescita e lo sviluppo del settore, specie alla luce dell'impatto del Covid-19. Servono per questo manager con visioni definite e strutturate che sappiano guidare le organizzazioni verso il cambiamento.

I contenuti che verranno sviluppati nel modulo sono:

- Un inquadramento del settore sociosanitario in termini di rete di offerta, utenza in carico, risorse e attori in gioco;
- Una proposta di metodi e strumenti per definire la mission e la vision aziendale per le organizzazioni del settore;
- I trend evolutivi per il settore sociosanitario.

MODULO 2: Governare le azioni strategiche e gestire i servizi verso modelli innovativi. 29-30 aprile; 2gg + 1 sessione online

La definizione delle visioni e delle strategie deve essere accompagnata dalla progettazione operativa di servizi che siano coerenti con gli obiettivi fissati. Definire il target, impostare la comunicazione, curare le professionalità e i professionisti etc .. sono il primo passo per l'implementazione della strategia a cui deve seguire una solida attività di project management circa azioni, tempi, responsabilità, risorse etc..

I contenuti che verranno proposti sono:

- La definizione della value proposition nei servizi;
- Le logiche di service management: definire i target e i profili di bisogno da servire; utilizzare le leve di progettazione dei servizi;
- Gli strumenti di Project Management per governare le attività e i processi aziendali.

Nel modulo verrà proposta un'esercitazione pratica volta a riprogettare un servizio per anziani in struttura sociosanitaria.

MODULO 3: Strumenti di misurazione e valutazione per orientare le organizzazioni nel settore e monitorare i processi. 20-21 maggio; 24-25 giugno. 3,5gg + 1 sessione online

La misurazione degli obiettivi raggiunti è uno strumento di indirizzo, monitoraggio e valutazione manageriale. Il ciclo della performance deve accompagnare il ciclo progettuale e di implementazione delle attività in un meccanismo virtuoso di indirizzo e influenza sui singoli e raccolta dei dati necessari. La sostenibilità economica deve essere un obiettivo da definire e monitorare sia ex ante, con la definizione di un piano di azione, che in itinere tramite il monitoraggio dei costi e la connessione con i processi aziendali.

I contenuti che verranno sviluppati sono:

- La costruzione di un business plan adatto al settore sociosanitario;
- Il ciclo del performance management;
- La costruzione di indicatori e di performance e di cruscotti direzionali adatti al settore;
- Gli strumenti di monitoraggio dei costi e le logiche di activity based costing.

Nel modulo verrà introdotta la “Task force ANSDIPP”, in cui i partecipanti si confronteranno con i colleghi che stanno sviluppando progetti simili con la supervisione di un tutor.

MODULO 4: Mettere a sistema le competenze dei professionisti e del personale delle organizzazioni. 23-24 settembre; 2gg.

Nelle organizzazioni professionali labour intensive, la creazione del valore passa attraverso le persone che compongono l'organizzazione. Nel settore dei servizi la qualità e l'efficacia della risposta ai bisogni dipende dalla relazione tra professionista erogatore e beneficiario. È necessario quindi centrare i percorsi di innovazione sulle persone, rendendole parte attiva del processo e trasmettendo gli obiettivi strategici.

I contenuti che verranno proposti nel modulo sono:

- La gestione delle relazioni con i professionisti e la gestione dei colloqui di feedback;
- Le modalità e gli stili di comunicazione interpersonale;
- La gestione dei gruppi.

La parte conclusiva del modulo sarà dedicata al proseguo del lavoro delle Task Force ANSDIPP e alla discussione delle condizioni organizzative di supporto all'implementazione dei progetti.

Workshop finale DATA DA DEFINIRE

Giornata finale 10.00-14.00 di presentazione dei lavori delle Task Force ANSDIPP

- Ogni Task Force tematica presenterà una sintesi delle proprie proposte progettuali che verranno discusse in plenaria con tutti i partecipanti alla presenza del direttivo ANSDIPP.
- Nella stessa giornata avverrà anche la consegna dei certificati di partecipazione.