

# LE BUONE PRASSI



- Tour 2015-2016

# COME E QUANDO PARLARE DI « BUONA PRASSI »?

- Definiamo innanzitutto una *Buona Pratica*, come lo strumento che descrive un modo di agire nei suoi obiettivi, nei punti di forza e nelle criticità, che combina sapere teorico e abilità pratica al fine di raggiungere lo scopo di un progetto, ma che ambisce anche ad essere trasferibile in contesti analoghi. Una Buona pratica favorisce quindi competenza progettuale, autonomia e responsabilità. ( \*PERCO Platform for European Red Cross Cooperation on Refugees, Asylum Seekers and Migrant)

- *Buona Prassi* è ogni iniziativa di successo volta a migliorare contestualmente l'efficienza (economicità) e l'efficacia della gestione ed erogazione dei servizi (come modalità per soddisfare, in maniera adeguata, i bisogni e le aspettative dei cittadini). (\* dal Marchio Qualità & Benessere)
- Per *Buona Prassi* o *Buona Pratica*, dall'inglese Best Practice, si intendono le esperienze, le procedure o le azioni più significative o comunque quelle che hanno permesso di ottenere i migliori risultati, relativamente a svariati contesti e obiettivi preposti. (\*agenas-buonepratiche-cp.it)

- Le *Migliori prassi* rappresentano la raccolta di esempi, procedure ed esperienze passate che vengono opportunamente formalizzate in regole o piani che possono così essere seguiti e ripetuti. (\*lavoro.gov.it)
- La *Buona Prassi* è un'idea manageriale che presuppone l'esistenza di una *tecnica*, un metodo, un processo o un'attività, che sono più efficaci nel raggiungere un particolare risultato, di qualunque altra tecnica, metodo, processo o attività. (\*cefic.org)

- La *Buona Pratica* è quella pratica che garantisce il raggiungimento degli obiettivi nel massimo dell'economicità e della qualità, basandosi su procedure ripetibili che nel tempo si sono dimostrate migliori sia per la loro efficienza (meno quantità di sforzo) sia per la loro efficacia (risultati migliori).

(\*businessdictionary.com)

# I REQUISITI DI UNA «BUONA PRATICA»

Una Buona Pratica è caratterizzata da cinque requisiti:

- 1. Misurabilità** = la possibilità di quantificare l'impatto dell'iniziativa
- 2. Rinnovabilità'** = la capacità di produrre soluzioni diverse, nuove e creative per il miglioramento della qualità dei servizi
- 3. Sostenibilità** = attitudine a fondarsi sulle risorse esistenti o capacità di generare essa stessa nuove risorse
- 4. Riproducibilità** = possibilità di trasferimento ed applicazione in luoghi e situazioni diversi da quelli in cui è stata realizzata
- 5. Valore aggiunto** = impatto positivo e tangibile sui diritti dei fruitori/residenti e sulla promozione della qualità della vita.

(\* Tratto dal Modello Q&B)



**PERCHE' PARLARE DI *BUONE PRATICHE***  
**NEI SERVIZI ALLA PERSONA?**



1. Parlare di Buone Pratiche – Best practice nei servizi alla persona vuol dire analizzare la gestione dei processi in atto nelle nostre strutture, nei servizi socio assistenziali o socio sanitari, che siano residenziali o domiciliari, per ottenere risultati sia sul fronte della spesa che della qualità.
2. Conoscere, condividere e scambiare tra servizi le proprie Buone Pratiche rappresenta oggi più che mai un metodo ed uno strumento di miglioramento dei servizi erogati, con l'obiettivo non solamente della Qualità ma soprattutto di tendere all'Eccellenza.

## **LE BUONE PRASSI NELLA QUOTIDIANA RICERCA DI UN EQUILIBRIO TRA LE RISORSE DISPONIBILI E LA SEMPRE MAGGIORE RICHIESTA DI SERVIZI DI QUALITA'**

E' necessario prendere atto che di fronte a risorse che tendono, anno dopo anno, a diminuire, ponendoci sempre maggiori difficoltà nel garantire servizi adeguati, la sola razionalizzazione delle risorse non è sufficiente a garantire processi, esiti e servizi di Qualità.

- Di fronte a continue rivisitazioni delle risorse a nostra disposizione, se vogliamo continuare ad erogare servizi di Qualità è necessario avviare un **processo di messa in discussione del nostro modo di lavorare**, processo che possiamo riassumere nei seguenti punti:
  1. Analisi dei nostri metodi, processi e servizi partendo dalla misurazione della situazione da cui partiamo
  2. Definire le nostre attese, i nostri obiettivi, le nostre idee di cambiamento
  3. Analizzare e definire le risorse che dovremo impegnare sia umane che strutturali o economiche
  4. Avviare nuovi percorsi organizzativi che siano riproducibili e trasferibili = creare o utilizzare Buone prassi
  5. Misurare i risultati raggiunti, sia in termini organizzativi che di benessere per i fruitori dei servizi.



- Questi mutamenti che stiamo vivendo, peraltro difficili da codificare e impossibili da evitare, che creano sempre maggiori difficoltà nel continuare a garantire servizi adeguati, sia di carattere socio-sanitario, che economico e di supporto; l'accresciuta domanda di servizi che rispondano alle nuove strutture familiari, insieme alla necessità di un numero sufficiente di personale qualificato, rappresentano le sfide importanti per la sostenibilità del sistema territoriale e per il mantenimento di una condizione socio-economica positiva del territorio.

La sfida passa quindi attraverso :

1. il consolidamento e la formazione del “*capitale umano*” presente nelle nostre strutture;
2. il mantenimento dei servizi, sia pubblici che privati, come fattori chiave delle politiche regionali, fatto riconosciuto anche dall’Unione Europea, che in una serie di documenti e strategie affida alle Regioni un ruolo fondamentale, così come descritto in “Regioni per il cambiamento economico”, nella Strategia di Lisbona e nell’attuale e programmatica Europa 2020 , dove si parla di «**azioni per una crescita sostenibile e solidale**».
3. **La nostra capacita’ di mettere in discussione le nostre abitudini lavorative per adottare quale metodo di lavoro l’analisi e la programmazione per la costruzione di Buone Prassi, unite alla capacita’ di condividere gli obiettivi raggiunti. Cosa ancora non sempre scontata.....**

# *Quindi cosa fare ?*

Da questa premessa, dovrebbe nascere l'obiettivo del programma che potremmo definire di “*cooperazione*” e quello di migliorare politiche e prassi di competenza, sia sul capitale umano che sull'innovazione, attraverso l'aumento della conoscenza di soluzioni e programmazioni definite, implementate e sperimentate da altri servizi o strutture.



Quindi:

- Promuovere lo scambio di esperienze, non solamente a livello provinciale o regionale ma anche e soprattutto fra regioni (e Paesi?)
- Far fronte a questi cambiamenti significa agire in coerenza e sinergia: incontri tra servizi, regionali e interregionali, visite di studio e workshop hanno messo da tempo in luce l'importanza di una strategia integrata, che abbia come obiettivo quello di individuare nuove soluzioni e servizi per mantenere una Qualità inalterata – persino migliorata nell'ottica della sostenibilità;



- Riflettere su alcune soluzioni o politiche adottate da altre regioni, anche europee non solamente italiane e soprattutto andare verso una condivisione di alcuni aspetti o prassi rilevanti, utili alle politiche del territorio regionale;
- Aumentare la propria consapevolezza dell'importanza di conoscere metodi innovativi per affrontare e gestire i cambiamenti e le nuove richieste può aiutare molto, contribuendo ad aumentare qualità, efficacia ed efficienza dei servizi;
- Acquisire la percezione che il confronto delle esperienze, la progettazione di iniziative comuni, lo scambio delle pratiche hanno consentito un aumento della qualità dell'offerta a tutti i livelli e attraverso la condivisione del condivisibile anche un risparmio economico.





Importanti sfide attendono dunque il sistema e tutti noi che nel Sistema siamo impegnati.

Dovremo essere in grado ed avere la capacità di erogare un'offerta non più dedicata solo a determinate fasce di età per come, ad oggi siamo stati abituati a pensare, ma dovremo munirci di un catalogo di servizi in grado di soddisfare le esigenze, tante e diverse, delle persone che ai nostri servizi si rivolgeranno nel prossimo futuro.

Dovremo essere in grado di garantire un maggiore collegamento “pubblico / privato”, anche attraverso l'introduzione di nuovi metodi gestionali.



Dovremo fare delle nuove tecnologie un oggetto di formazione ma anche uno strumento.

Ci dovremo adattare alle richieste specifiche che deriveranno dal mercato del lavoro, dai cambiamenti demografici e da una società sempre più multiculturale.

E' questa la lezione più importante che dovremo apprendere: è necessario un nuovo approccio che può prendere ispirazione da altri enti ed altri territori, ma che necessita soprattutto di visione e di flessibilità per adeguare i propri servizi in modo dinamico all'evoluzione in atto.

Una visione che dovrà essere fortemente basata sulla conoscenza, per riuscire ad anticipare gli effetti delle tendenze demografiche e dello squilibrio territoriale, partendo da nuovi patti, da politiche integrate e da una riduzione dei costi (anche grazie alle nuove tecnologie) e alle BUONE PRASSI...

Altrettanto importante sarà il saper sfruttare le opportunità che questi cambiamenti in atto ci offrono, in quanto non devono essere considerati di per se' prettamente ed esclusivamente negativi.



I cambiamenti, a coglierne l'opportunità, si possono presentare anche come strumenti efficaci di innovazione sociale per tutto il sistema.

Imparare a condividere, a fare squadra, a diventare “sistema”: questa è la vera sfida.

“Sistema” come organizzazione di cui le Buone prassi e la loro “libera circolazione” possono diventare, per chi ne coglie l'importanza, uno dei punti di partenza.



Fine.

 **ememe**

