

## «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.

## Proposta di syllabus (da perfezionare con i docenti responsabili dei diversi moduli):

### MODULO 1: Definire una vision per i servizi e i manager del settore sociosanitario

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.

**Docenti coinvolti:** Francesco Longo, Elisabetta Notarnicola, Eleonora Perobelli, Andrea Rotolo, Raffaella Saporito

2,5 gg

<p>Giorno 1 (Giovedì) – Mattino Elisabetta Notarnicola Eleonora Perobelli</p> <p>25 MARZO 2021</p>	<p><b>Avvio del percorso</b> – Presentazione dei moduli e del lavoro dei singoli partecipanti e delle Task Force tematiche (progetti individuali)</p> <p><b>Il settore sociosanitario e sociale:</b> quale diagnosi per il settore? Dati ed evidenze sui fenomeni in corso. Discussione sui dati nazionali e internazionali e contestualizzazione rispetto alle realtà di provenienza dei partecipanti.</p>
<p>Giorno 1 (Giovedì) – Pomeriggio Andrea Rotolo</p> <p>25 MARZO 2021</p>	<p><b>La definizione delle strategie:</b> Definire la mission e la vision aziendale, strumenti per l'analisi strategica. Tecniche e strumenti per l'analisi del settore e del contesto esterno Tecniche e strumenti per l'analisi organizzativa e aziendale Analisi degli stakeholders Analisi dei fattori critici di successo tramite le matrici di posizionamento strategico.</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Mattino Andrea Rotolo</p> <p>26 MARZO 2021</p>	<p><b>Dalle strategie alle azioni:</b> Come trasformare gli obiettivi strategici in azioni operative. Il piano strategico come strumento di attribuzione di obiettivi e responsabilità in azienda.</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Pomeriggio Francesco Longo Elisabetta Notarnicola</p> <p>26 MARZO 2021</p>	<p><b>Quale visione per il futuro del settore?</b> Le principali linee strategiche seguite oggi dai provider I trend futuri che stanno segnando il settore Discussione di esperienze e lezioni apprese durante Covid-19 Discussione di visioni e proposte condivise con i partecipanti</p>
<p>Giorno 3 (Sabato) – Mattino Raffaella Saporito Elisabetta Notarnicola</p> <p>27 MARZO 2021</p>	<p><b>Attività di team building:</b> cosa serve ai manager del settore per affermarsi come leader dell'innovazione? Quali valori e posture professionali guidano i manager del settore? Attività di gruppo.</p>

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

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..

**Docenti coinvolti:** Giovanni Fosti, Elisabetta Notarnicola, Eleonora Perobelli, Andrea Rotolo

2 gg + 1 sessione online

<p>Giorno 1 (Giovedì) – Mattino Giovanni Fosti</p> <p>29 APRILE 2021</p>	<p><b>Progettare servizi coerenti con la vision aziendale:</b> Definire la <i>value proposition</i> dei servizi a partire dalla lettura dei bisogni degli utenti. Progettare le caratteristiche <i>core</i> e <i>peripheral</i> dei servizi coerentemente con la <i>value proposition</i> aziendale</p>
<p>Giorno 1 (Giovedì) – Pomeriggio Eleonora Perobelli</p> <p>29 APRILE 2021</p>	<p><b>Elementi di service management per il settore dei servizi alla persona:</b> Profilazione delle famiglie Elementi di marketing e comunicazione Definizione dei prezzi e delle tariffe Gestione delle competenze dei professionisti</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Mattino Andrea Rotolo</p> <p>30 APRILE 2021</p>	<p><b>Project management:</b> Definire le matrici di responsabilità, piani di azione, organizzare le attività per work packages e processo governato di implementazione.</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Pomeriggio Andrea Rotolo Elisabetta Notarnicola</p> <p>30 APRILE 2021</p>	<p>Continua dalla mattina. <b>Esercitazione pratica: definire un piano delle attività per l'introduzione di un nuovo servizio per anziani in una struttura sociosanitaria.</b></p>
<p>Sessione online</p>	<p><b>Presentazione della scheda per la definizione del progetto di innovazione individuale #1: la strategia e il modello proposto</b> Uno strumento per definire una visione, una strategia, e avviare la progettazione di un servizio innovativo</p>

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

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.

**Docenti coinvolti:** Fabio Amatucci, Francesca Lecci, Elisabetta Notarnicola, Andrea Rotolo

3,5 gg + 1 sessione online

- Parte A, 2 gg + 1 sessione online

Giorno 1 (Lunedì) – Mattino Fabio Amatucci  20 MAGGIO 2021	<b>Business Plan</b> Come costruire un business plan adattato al settore sociosanitario: sviluppo della parte strategica e di sviluppo del piano di azioni
Giorno 1 (Lunedì) – Pomeriggio Fabio Amatucci  20 MAGGIO 2021	<b>Business Plan</b> (continua dalla mattina) Realizzare la pianificazione economico finanziaria del piano delle attività. Esercitazione pratica.
Giorno 2 (Martedì) – Mattino Andrea Rotolo  21 MAGGIO 2021	<b>Performance management: prospettiva aziendale e sui servizi</b> Il ciclo della performance per le organizzazioni del settore sociosanitario. Misurare le performance a livello di organizzazione, unità operativa, servizio. Singoli professionisti.
Giorno 2 (Martedì) – Pomeriggio Andrea Rotolo  21 MAGGIO 2021	(continua dalla mattina) Definire gli indicatori migliori per la valutazione e il monitoraggio in itinere. Collegare la misurazione della performance alle linee di pianificazione strategica.
Sessione online	<b>Presentazione della scheda per la definizione del progetto di innovazione individuale #2: il business plan</b> Un modello semplificato di business plan per rendere operativa la strategia e il modello proposto

- Parte B, 1,5 gg

Giorno 1 (Giovedì) – Mattino Francesca Lecci  24 GIUGNO 2021	<b>Monitoraggio dei costi:</b> La struttura dei costi tipica del settore sociosanitario. Classificazione dei costi. Introduzione al controllo di gestione.
Giorno 1 (Giovedì) – Pomeriggio Francesca Lecci  24 GIUGNO 2021	<b>Activity based costing:</b> Analizzare i processi assistenziali e di supporto per monitorare i costi. Tecniche di identificazione dei costi per processi e focalizzazione sui tempi medi aziendali.
Giorno 2 (Venerdì) – Mattino Andrea Rotolo Eleonora Perobelli  25 GIUGNO 2021	<b>TASK FORCE ANSDIPP</b> Mezza giornata di lavoro in gruppi in cui i singoli partecipanti si confrontano con il gruppo di colleghi che lavorano su progetti affini per temi sviluppati, per discutere il loro business plan e confrontarsi con i colleghi. Momento finale di discussione collettiva e wrap up del modulo.

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

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.

**Docenti coinvolti:** Elisabetta Notarnicola, Raffaella Saporito

2 gg

<p>Giorno 1 (Giovedì) – Mattino Raffaella Saporito</p> <p>23 SETTEMBRE 2021</p>	<p><b>Le relazioni con i singoli professionisti</b> Motivare i singoli e gestire le dinamiche aziendali Supportare verso il cambiamento colleghi e collaboratori Trasmettere competenze e conoscenze</p>
<p>Giorno 1 (Giovedì) – Pomeriggio Raffaella Saporito</p> <p>23 SETTEMBRE 2021</p>	<p><b>Stili di comunicazione interpersonale</b> Come comunicare obiettivi Come costruire significati organizzativi e trasmettere la visione strategica Feedback e performance individuali</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Mattino Raffaella Saporito</p> <p>24 SETTEMBRE 2021</p>	<p><b>Gestione dei gruppi</b> Come gestire le comunità professionali del settore Come comunicare a gruppi di piccole e medie dimensioni Feedback e performance di gruppo</p>
<p>Giorno 2 (Venerdì) – Pomeriggio Andrea Rotolo Eleonora Perobelli</p> <p>24 SETTEMBRE 2021</p>	<p><b>TASK FORCE ANSDIPP</b> Proseguo il lavoro delle Task Force con un aggiornamento delle idee progettuali come discusse nel modulo precedente e la discussione delle condizioni organizzative di supporto all'implementazione delle dei progetti (competenze necessarie, gruppi professionali da attivare, partnership, etc..). Momento finale di discussione collettiva e wrap up del modulo.</p>

#### 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.