

Costruire la resilienza dei servizi sociali attraverso **la gestione della domanda**

RIEPILOGO GENERALE



La presente sintesi del briefing "[Costruire la resilienza dei servizi sociali attraverso la gestione della domanda](#)" viene pubblicata a conclusione della riunione annuale 2023 del Gruppo di lavoro "Trasformazione e resilienza dei servizi sociali" dello European Social Network. È possibile leggere il briefing in versione integrale per un quadro completo della gestione della domanda nei servizi sociali, grafici, dati ed esempi sui fattori che determinano la domanda nel settore dei servizi sociali in Europa e il quadro dettagliato della gestione della domanda per promuovere la resilienza dei servizi sociali, supportato da casi studio.

Perché è necessario parlare di gestione della domanda?

La domanda di assistenza, sostegno e protezione sociale è in rapido aumento in tutta Europa, a causa di una serie di fattori esterni e interni. Tale incremento della domanda esercita una pressione significativa sui servizi sociali pubblici, chiamati a far fronte a vincoli di bilancio e a difficoltà di reclutamento e mantenimento del personale. L'incapacità di soddisfare questa crescente domanda rischia di provocare disuguaglianze e divisioni all'interno delle comunità servite dai servizi sociali. La gestione della domanda può aiutare i servizi sociali ad affrontare tali sfide.

Applicare un sistema efficace di gestione della domanda ai servizi sociali

Un sistema efficace di gestione della domanda implica una risposta efficiente alle diverse esigenze delle persone che si rivolgono ai servizi sociali. Ciò comprende un'ampia gamma di interventi di sostegno, dai sussidi all'assistenza a lungo termine, con l'obiettivo di fornire soluzioni personalizzate ed efficaci. La gestione della domanda richiede un approccio su più fronti, in grado di pianificare e allocare le risorse adeguatamente per garantire risultati di qualità alle persone assistite. Inoltre, ciò offre ai servizi sociali l'opportunità di sviluppare nuovi approcci e adattare i servizi per affrontare il ciclo continuo di gestione delle crisi e la promozione della resilienza.

Fattori che trainano la domanda

I dati raccolti dallo European Social Network (ESN) presso varie organizzazioni di servizi sociali pubblici in Europa hanno evidenziato che la domanda di assistenza e supporto sociale è determinata tanto da fattori esterni quanto da fattori interni. I cambiamenti demografici, le disuguaglianze economiche e le crisi globali contribuiscono alla crescita della domanda. Le criticità organizzative e relative all'organico dei servizi sociali sono un ulteriore fattore di incremento involontario della domanda.

Una proposta per una gestione della domanda che promuova la resilienza dei servizi sociali

I leader dei servizi sociali chiamati a progettare un quadro di controllo della domanda per la loro organizzazione devono comprendere le cause alla radice della domanda nelle loro comunità. Per far fronte alla crescente domanda di servizi sociali, ESN propone un quadro di gestione della domanda che promuove la resilienza delle organizzazioni di servizi sociali e l'assistenza e il supporto forniti alle rispettive comunità. Questo quadro si fonda su cinque pilastri:

1. Definire un percorso focalizzato sulla persona:

Un approccio incentrato sulla persona garantisce che i servizi sociali rispondano adeguatamente ai bisogni individuali e promuovano l'autonomia delle persone assistite, riducendo così la domanda. Ciò implica valutazioni personalizzate, la possibilità di orientarsi nel sistema sociale in modo indipendente, la prestazione di assistenza con criteri di ammissibilità limitati, il coinvolgimento dei soggetti interessati nel processo decisionale relativo alle cure e all'assistenza e la garanzia di autosufficienza quale fine ultimo dei servizi.

2. Modello di assistenza e supporto proattivo:

Investendo nella prevenzione e nell'intervento precoce, i servizi sociali possono contenere la domanda di interventi di emergenza, più impegnativi dal punto di vista delle risorse. Le misure di prevenzione universale, il lavoro sociale basato sulla relazione, la promozione di stili di vita sani e lo sviluppo della comunità contribuiscono a questo modello.

3. Collaborazione e Partnership:

Per garantire un approccio olistico alla risposta a bisogni complessi e diversificati, la gestione della domanda implica la collaborazione con le organizzazioni competenti, sia nell'ambito del settore dei servizi sociali che al di fuori di esso. La creazione di partnership formali, l'utilizzo di sistemi informatici condivisi, come i sistemi di gestione dei casi, e l'acquisizione di consenso da parte dei professionisti sono aspetti chiave di una collaborazione efficace.

4. Approcci guidati dai dati e facilitati dalla tecnologia:

L'uso dei dati per comprendere e prevedere la domanda è fondamentale per prendere decisioni su dove destinare le risorse necessarie a soddisfare la domanda. Le tecnologie, come l'analisi predittiva e gli strumenti digitali, possono facilitare la raccolta, la valutazione e la comunicazione dei dati.

5. Una forza lavoro resiliente:

Per garantire un'assistenza e un supporto proattivi e incentrati sulla persona, capaci di ridurre la domanda, è essenziale disporre di personale ben organizzato, qualificato e supportato. La capacità di attrarre e mantenere gli assistenti sociali, la redistribuzione dei ruoli e delle responsabilità in base alla formazione e all'esperienza, la promozione dello sviluppo delle competenze e la valorizzazione di una buona leadership sono tutti fattori che contribuiscono a creare una forza lavoro resiliente.