



Curriculum



Workbook 5

MODULO 4 - CASE
MANAGEMENT EFFICACE

Contents

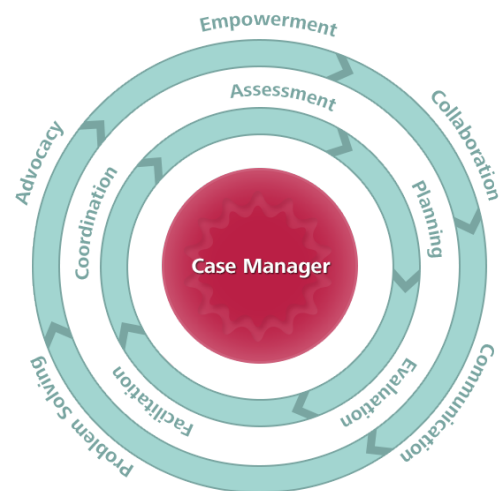
MODULO 4 - CASE MANAGEMENT EFFICACE.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Di cosa parla questo modulo?	4
4.2 Obiettivi formativi	5
4.3 Comprendere il Case Management.....	6
4.4 Gestire il tempo in maniera efficace nella gestione del Case Management	10
4.5 Lavorare in team con gli stakeholder principali per produrre i risultati necessari	13
4.6 Garanzia di qualità nel case management.....	14
4.7 Conclusione e ulteriori letture.....	24
RICONOSCIMENTI E DISCONOSCIMENTI	Error! Bookmark not defined.

MODULO 4 - CASE MANAGEMENT EFFICACE

4.1 Di cosa parla questo modulo?

Questo modulo riguarda il case management, p.es. il “processo collaborativo di valutazione, pianificazione, facilitazione, coordinazione dell’assistenza, verifica e patrocinio di opzioni e servizi per soddisfare i bisogni di salute comprensivi dell’individuo e della famiglia attraverso la comunicazione e le risorse disponibili per promuovere la qualità e risultati convenienti” (Case Management Society of America). Anche se questa definizione si concentra sulla salute, come la maggior parte delle definizioni di case management, è comunque valida e trasferibile ad altri settori e domini.

La caratteristica più importante del ruolo del job broker è il lavoro a contatto con le persone. E anche se le persone hanno caratteristiche comuni e anche componenti identitarie comuni in alcuni casi, ogni persona rimane unica. Soprattutto, il mix di bisogni, attitudini, posizioni, credenze, abilità, competenze e capacità è unico per quella particolare persona. Per questo motivo, le abilità di case management sono cruciali per i job broker, dal momento che facilitano consulenze personalizzate, su misura, e soluzioni per ogni cliente, in una maniera integrata e responsabile.



Secondo Hahn et al. (Case Management with At-Risk Youth. Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. The Centre for Human Resources, Brandeis University) le definizioni più comuni di Case Management includono:

- “attività che hanno l’obiettivo di connettere il sistema dei servizi con il consumatore e di coordinare le diverse competenze del sistema per raggiungere un esito soddisfacente.”
- “una funzione del problem-solving progettata per assicurare la continuità dei servizi e di superare la rigidità dei sistemi, dei servizi frammentati, del cattivo utilizzo di determinate possibilità e dell’inaccessibilità.”
- “A livello dei sistemi, il case management può essere definito come una strategia per coordinare la fornitura dei servizi ai clienti all’interno di quel sistema.”

- “A livello del cliente, il case management può essere definito come un processo centrato sul cliente e orientato all’obiettivo per valutare il bisogno di un individuo di particolari servizi e per ottenerli.”

4.2 Obiettivi formativi

- Dimostrare un Case Management efficace, rispondendo ai bisogni degli utenti del servizio e fornendo un valido follow-up
- Spiegare i principi base del case management in relazione al ruolo del Job Broker
- Descrivere i principi del lavoro in team efficace e di come quest’ultimo influenza il tuo ruolo di Job Broker
- Individuare partner adatti per la segnalazione e il progresso
- Categorizzare i diversi gruppi di job seeker/datori di lavoro e i loro bisogni specifici.
- Sviluppare procedure, protocolli e standard efficaci per assicurare la fornitura di un servizio di alta qualità
- Pianificare la giornata dando la priorità a tutti i compiti per assicurarti di rispettare le scadenze
- Utilizzare la relazione con gli altri stakeholder, e soprattutto con gli altri fornitori di servizi per l’job brokering, con l’obiettivo di concentrare le risorse aziendali e di sviluppare servizi di intermediazione che possano soddisfare al meglio i bisogni degli specifici gruppi.
- Valutare il tuo lavoro sulla base dei criteri di autovalutazione e prendi decisioni per migliorare.
- Dimostrare la capacità di mantenere, monitorare e valutare la soddisfazione dei clienti come mezzo per migliorare costantemente la qualità dei servizi al cliente

4.3 Comprendere il Case Management

ATTIVITÀ 4.3.1



Per avere un case management efficace è necessario che risponda ai bisogni dei job seeker. Per farlo bene, è importante che tu indaghi i bisogni degli utenti del servizio. Questo può essere fatto tramite un'“indagine on the job”. Nel fare colloqui con i job seeker, puoi raccogliere informazioni sui loro bisogni prioritari nelle loro attività di ricerca del lavoro. Non devi condurre questa indagine in modo particolarmente formale, ma includerla nei tuoi colloqui quotidianamente. Metti giù una lista di domande che puoi inserire in un tuo tipico colloquio, ma al tempo stesso pensa alle domande parte di questa indagine che ti possono aiutare a formulare il tuo case management. Tieni a mente che è importante che tu dia al job seeker un suggerimento su quale direzione guardare, sia all'interno sia all'esterno, considerando i bisogni principali per una ricerca di lavoro che abbia successo. Chiedi dei punti di forza individuali, dei bisogni formativi, della rete, ecc.

ATTIVITÀ 4.3.2

Individua e fai una lista dei principali partner di riferimento per avere un aiuto nella segnalazione e nel progresso nel case management con i job seeker. Per favore aggiungi tutti i possibili partner che ti vengono in mente nei diversi settori:

Servizi pubblici per l'impiego:

Servizi privati per l'impiego:

Fornitori VET:

Aziende di consulenza di carriera:

Responsabili delle politiche per l'impiego:

Responsabili per le politiche VET:

Centri di servizi per la riabilitazione:

Centri di formazione sul lavoro:

Altro:

ATTIVITÀ 4.3.3



E' importante per i job broker categorizzare i diversi gruppi di job seeker ed è anche importante categorizzare i diversi gruppi di datori di lavoro. In questa discussione di gruppo lavorerete assieme su questa particolare categorizzazione e tenete a mente qualsiasi altra categoria emerga in entrambe le sezioni, job seeker e datori di lavoro. Inoltre, è importante individuare i bisogni di ogni gruppo, come puoi vedere nell'esempio qui sotto.

Job Seekers		Needs	Employers		Needs
Young Job Seekers			Constructing sector		
Age 18 - 24			Carpenters		
Age 25 - 29			Electricians		
Low Education			Plumbers		
High Education			Painters		

ATTIVITÀ 4.3.4

Nel tuo lavoro come job broker è importante utilizzare le relazioni con altri stakeholder, specialmente con gli altri fornitori di servizi di job brokering, con l'obiettivo di concentrare le risorse aziendali e di sviluppare servizi di job brokering che possano meglio incontrare i bisogni degli specifici gruppi.

In questa attività ti chiederemo di dare uno sguardo, in maniera olistica, all'ambiente professionale in cui lavori e di presentare un'idea su come cooperare con i tuoi colleghi nel settore, p.es. stakeholder, fornitori di servizi di job brokering e tutte le altre risorse che pensi possano essere di aiuto e supporto al tuo progetto. Pensa al di fuori degli schemi, vai al di là della tua zona di confort e dai a qualsiasi categoria di professionista un'opportunità, se riesci a vedere il suo ruolo nel puzzle di un efficace progetto di job brokering. Pensa alla tua categorizzazione prima e ai bisogni dei job seeker e metti insieme le possibili risorse per raggiungere l'obiettivo.

Prepara una presentazione della tua idea di 15 minuti.

4.4 Gestire il tempo in maniera efficace nella gestione del Case Management

ATTIVITÀ 4.4.1



Compito 1: Individua le attività importanti e urgenti

Lo strumento mostrato qui sotto è uno strumento di time management che categorizza le attività in base a importanza e urgenza

	Urgente	Non Urgente
Importante	Crisi Progetti con scadenze Problemi pressanti Riunioni Suggerimenti	Attività di preparazione Attività di prevenzione Attività di pianificazione Costruire relazioni Intrattenimento Empowerment
Non Importante	Visitatori Chiamate Alcune email Alcune riunioni Attività sociali (p.es. matrimoni)	Dettagli Email inutili Perdite di tempo generiche “Attività di fuga” (p.es. andare in bagno o andare a prendere il caffè)

Pensa alle tue attività quotidiane come job broker. Pensa a ieri, ad esempio, e pensa a cosa hai fatto (è meglio se scrivi tutte le attività che fai in un giorno, tipo diario). Dopodiché, cerca di classificare queste attività come importanti e urgenti. Usa il seguente schema.

	Urgente	Non Urgente
Importante	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
Non Importante	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Certamente dipende da tutte le attività che svolgi, ma ecco alcuni esempi.

- Se hai un job seeker che ti chiama perché è stato invitato a fare un colloquio tra due giorni e ha bisogno di aiuto per prepararsi, questa è un'attività importante e urgente
- Se inizi a preparare i job seeker per i colloqui prima che né abbiano, è un'attività importante ma non urgente
- Allo stesso modo, stabilire buone relazioni con i datori di lavoro è un'attività importante ma non urgente
- Fare pause è un'attività non importante né urgente. Così come chiacchierare con i colleghi in ufficio
- Alcuni visitatori che possono presentarsi senza appuntamento per qualcosa di urgente ma non importante. Può essere importante per loro ma non per te (p.es. chiedere un favore).

ATTIVITÀ 4.4.2



Dai una priorità alle attività elencate sopra, quando dovresti farle e quando tempo dovresti dedicargli

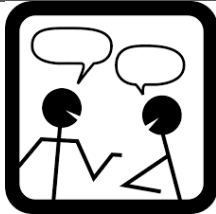
Attività (Scrivile nell'ordine in cui le svolgeresti)	Qui stabilisci il tempo che dedicheresti a ciascuna scrivendo "dedicare un quantitativo di tempo significativo" o "cercare di svolgerla velocemente"
1.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
2.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
3.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
4.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
5.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
6.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
7.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
8.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
9.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente
10.	<input type="checkbox"/> Dedicare un quantitativo di tempo significativo <input type="checkbox"/> Cercare di svolgerla velocemente



Assicurati di scrivere per prime le attività urgenti. Dopo stabilisci il tempo in base alla loro importanza (p.es. le attività più importanti richiedono più tempo).

4.5 Lavorare in team con gli stakeholder principali per produrre i risultati necessari

ATTIVITÀ 4.5.1



Lavorare in team in modo efficace è parte della professione del job broker. In questa attività formativa ti chiediamo di partecipare a un role play con un altro job broker e il compito è di impersonare diverse posizioni come scritto nello schema:

Job Broker		Job Seeker				
Job Broker		Job broker				
Job Broker		Employer				
Job Broker		VET professional				

Prenditi almeno 15 minuti per ogni sessione e interpreta seriamente il tuo ruolo. Devi negoziare con il tuo partner il ruolo da interpretare ogni volta. Durante il role play tieni a mente i principi di un team work che funzioni. Quando finisce il role play discuti i principi alla base di un efficace lavoro in team a cui hai pensato ed elencali. Cerca almeno 10 principi base del lavoro in team.

4.6 Garanzia di qualità nel case management

ATTIVITÀ 4.6.1



In questa attività ti viene richiesto di sviluppare una procedura o un protocollo di case management per i job broker nella tua azienda. In particolare, immagina che ti sia stato assegnato il compito di creare uno strumento per fare colloqui di case history ai clienti. Questo è un compito importante, perché ci sono quattro job broker nella tua azienda per cui è cruciale che tutti utilizzino la stessa procedura nel raccogliere e registrare i casi. Un esempio di case history viene fornito qui sotto:

Il caso che devi gestire ha le seguenti caratteristiche:

John è un uomo sposato che viene da Cipro. Ha due figli, di 11 e 8 anni, rispettivamente un maschio e una femmina. John è stato recentemente licenziato dal posto di lavoro in cui ha lavorato negli ultimi tre anni. Poteva recarsi a lavoro a piedi da casa, per cui camminava tutte le mattine. Sono passati 12 mesi e lui è ancora disoccupato.

Nel suo lavoro precedente, John era un venditore di mobili. Non aveva ricevuto nessuna formazione dal suo datore di lavoro precedente sulle tecniche di vendita, sul supporto al cliente o su altre cose. Nonostante ciò, gli piaceva il suo lavoro per via dell'interazione umana e gli piaceva il prodotto (mobili) dal momento che il suo hobby è lavorare il legno e ha una piccola bottega dietro casa. Negli ultimi sei mesi non si è impegnato a cercare un lavoro, né è motivato o attivo in questa direzione. Crede di essere troppo vecchio, senza competenze, ecc.

--	--	--

- **Spiega la tua risposta.**

COMPITO 3

Individua le informazioni mancanti. Cos'altro vorresti sapere su John?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

COMPITO 4

Categorizza le informazioni rilevanti, identificate nel compito 2, nella matrice qui sotto (p.es. abilità, interessi, convinzioni, attitudini, bisogni, ecc.)

CATEGORIA	INFORMAZIONI
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.

COMPITO 5

Puoi preparare un questionari per acquisire la case history, basato sulle informazioni importanti che hai individuato e su quelle che mancano? Scrivi le domande nella prima colonna e le tipologie di possibili risposte nella seconda (p.es. domande aperte, scelta multipla, scala da 1 a 5, ecc.)

QUESTIONARIO DEL CASE HISTORY

DOMANDA	TIPOLOGIA DI DOMANDA



COMPITO 1

Informazioni (Tipo di informazione in parentesi):

- *Maschio (genere)*
- *Sposato (stato civile)*
- *Cipriota (nazionalità)*
- *Due figli (stato familiare)*
- *11 e 8 anni (stato familiare)*
- *Maschio e femmina (stato familiare)*
- *Licenziato (stato occupazionale)*
- *Impiegato negli ultimi 3 anni (esperienza)*
- *Vicinanza del lavoro a casa (potrebbe essere necessario, qualora non guidi)*
- *Venditore di mobili (esperienza)*
- *Disoccupato per 12 mesi (stato occupazionale)*
- *Nessuna formazione per il lavoro (qualifiche)*
- *Apprezza l'interazione con gli altri (convinzioni e attitudini)*
- *Apprezza i mobili (hobby, interessi)*
- *Il suo hobby è lavorare il legno (hobby, interessi)*
- *Ha creato una piccola bottega dietro casa (attività passate)*
- *Negli ultimi sei mesi, non si è impegnato nel cercare un lavoro (credenze e attitudini)*
- *Non è motivato o attivo nel trovare lavoro (credenze e attitudini)*
- *Ecc.*

Confronta le tue risposte con quelle fornite. Quante sono simili? Tieni a mente che non c'è una risposta giusta. Questo feedback viene fornito con l'obiettivo di facilitare una riflessione in base alle tue risposte.

COMPITO 3

Esempi di informazioni mancanti:

- Qualifiche (formali, non-formali, informali)
- Esperienza precedente (prima dell'ultimo lavoro)
- Età
- Abilità di guida
- Bisogni speciali
- Altri interessi
- Bisogni (finanziari, personali, ecc.)
- Ecc.

COMPITO 4**Esempio:**

CATEGORIA	INFORMAZIONI
FAMIGLIA	1. Sposato
	2. 2 figli

ATTIVITÀ 4.6.2



Sei in grado di sviluppare una procedura (includendo uno strumento, come un questionario) per l'autovalutazione del job broker? Includi gli aspetti che consideri importanti del ruolo del job broker. Per favore descrivi anche il processo che seguirai nello sviluppare questa procedura/protocollo.

Sei incoraggiato a fare la tua ricerca personale sia sul ruolo del job broker sia sul suo profilo occupazionale (website del job broker) e sulle procedure e gli strumenti di autovalutazione. Alcune risorse che potrebbero esserti utili sono qui sotto:

<http://www.businessdictionary.com/definition/self-evaluation.html>

http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting_a_Self_Evaluation.pdf

<http://www.cio.com/article/2386859/careers-staffing/careers-staffing-10-tips-for-making-self-evaluations-meaningful.html>

Nello sviluppare la tua procedura, presta particolare attenzione a:

- **SCOPO** (PERCHÉ?)
- **POLITICA** (COSA?)
- **COINVOLGIMENTO DELL'UTENTE** (CHI/PER CHI?)
- **CHIAREZZA**
- **ACCURATEZZA E COMPLETEZZA**
- **FEEDBACK E CONTROLLO**
- **MISURABILITÀ**

ATTIVITÀ 4.6.3



Sulla base delle tue ricerche sulle procedure nell'attività precedente, in questa attività ti si chiede di sviluppare procedure e strumenti per la soddisfazione del cliente.

COMPITO 1

Individua i clienti (tipologia di stakeholder, p.es. job seeker, finanziatori, ecc) nella tua azienda e scegli criteri e indicatori da misurare:

- Efficacia del tuo lavoro (p.es. efficacia in termini di tempo, ecc.)
- Soddisfazione (di ciascun gruppo)
- Altre dimensioni

Dopodiché, completa la matrice qui sotto. Nella prima colonna devi scrivere i tuoi criteri o il tipo di indicatori, p.es. l'aspetto che vuoi misurare. Quindi, nella colonna con la numerazione, a, b, c, dovresti indicare gli specifici elementi **misurabili** che vuoi misurare per valutare il tuo servizio clienti. In seguito, ti viene richiesto di indicare la tipologia di stakeholder per cui sono importanti. Inoltre, nella colonna della tipologia di stakeholder, puoi descrivere gli indicatori, p.es. se un indicatore viene preso in considerazione nella valutazione, puoi anche fornire il punteggio che consideri accettabile, ecc. Puoi inserire tutte le colonne di cui hai bisogno.

EXAMPLE:

Criteria - indicators	Tipologia stakeholder 1	di	Tipologia stakeholder 2	di	Tipologia stakeholder 3	di
CRITERI – INDICATORI 1: Efficacia rispetto al tempo	a. Il tempo medio di attesa nella lobby dovrebbe essere 20 minuti		CLIENTI			
	I resonconti non dovrebbero ritardare rispetto alla data stabilita			FINANZIATORI		

Criteria - indicators	Tipologia stakeholder 1	di	Tipologia stakeholder 2	di	Tipologia stakeholder 3	di
CRITERI – INDICATORI 1:						
CRITERI – INDICATORI 2:						

ATTIVITÀ 4.6.4



Sulla base degli aspetti che hai individuato come importanti nell'attività precedente, puoi creare degli strumenti (p.es. questionari) che misurino la soddisfazione del cliente? Tieni a mente che a seconda del numero di gruppi individuati nel compito precedente, ti potrebbe venire richiesto di sviluppare più di uno strumento.

Crea in questionario per ogni gruppo di stakeholder con cui la tua azienda lavora. Ogni questionario dovrebbe contenere almeno 10 domande. Possono essere scale Likert, a risposta aperta, a risposta multipla, ecc.



Nel caso in cui tu non abbia familiarità con lo sviluppo di questionari, la guida qui sotto potrebbe rivelarsi utile.

<http://blog.clientheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>

4.7 Conclusione e ulteriori letture

In questa sessione sono state fornire numerose attività formative, assieme all'introduzione al case management per i job broker. Le conclusioni più importanti sono riassunte qui sotto:

Il case management cerca di rendere la fornitura di servizi:

- ... **Integrata**
- ... **Centrata sul cliente**
- ... **Coordinata**
- ... **Orientata all'obiettivo**
- ... **Affidabile**
- ... **Flessibile**
- ... **Sequenziata**
- ... **Efficace sui costi**
- ... **Sostenibile**
- ... **Comprensiva**

Nella tabella qui sotto, sono elencate le tipologie di attività nel capitolo, assieme agli obiettivi formativi:

OBIETTIVI FORMATIVI	ATTIVITÀ										
	1: Ricerca	2: Esempio	3: Role Play	4: Idee	5: Esempi	6: Liste	7: Lavoro di gruppo	8: Compiti	9: Case Study	10: Ricerche	11: Discussioni di gruppo
Avere un Case Management efficace, rispondendo ai bisogni degli utenti del servizio e fornendo un valido follow-up	X										
Spiegare i principi base del case management in relazione al ruolo del Job Broker						X					
Descrivere i principi del lavoro in team efficace e di come quest'ultimo influenza il tuo ruolo di Job Broker							X				
Individuare partner adatti per la segnalazione e il progresso				X							
Categorizzare i diversi gruppi di job seeker/datori di lavoro e i loro bisogni specifici				X							
Sviluppare procedure, protocolli e standard efficaci per assicurare la fornitura di un servizio di alta qualità				X							
Pianificare la giornata dando la priorità a tutti i compiti per assicurarti di rispettare le scadenze			X								
Utilizzare la relazione con gli altri stakeholder, e soprattutto con gli altri fornitori di servizi per l'job brokering, con l'obiettivo di concentrare le risorse aziendali e di sviluppare servizi di intermediazione che possano soddisfare al								X			

OBIETTIVI FORMATIVI	ATTIVITÀ											
	1: Ricerca	2: Esempio	3: Role Play	4: Idee	5: Esempi	6: Liste	gruppo	8: Compiti	9: Case Study	10: Ricerche	11. Discussioni di gruppo	
meglio i bisogni degli specifici gruppi												
Valutare il tuo lavoro sulla base dei criteri di autovalutazione e prendi decisioni per migliorare	X			X								
Dimostrare la capacità di mantenere, monitorare e valutare la soddisfazione dei clienti come mezzo per migliorare costantemente la qualità dei servizi al cliente								X				

RICONOSCIMENTI E DISCONOSCIMENTI

Il supporto della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono il punto di vista esclusivo degli autori, e la Commissione non può essere considerata responsabile di alcun utilizzo che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

