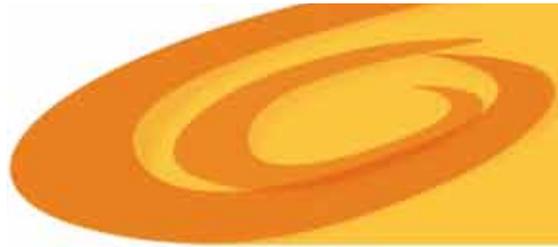


La cassetta dei nuovi attrezzi per il welfare regionale e territoriale.

Nuovi strumenti integrati
di programmazione territoriale,
monitoraggio e valutazione



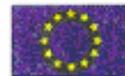


Monitoraggio sportelli sociali in Emilia Romagna

Riflessioni e approfondimenti attorno ad alcune esperienze di sportelli sociali

Rossella Piccinini

Iress



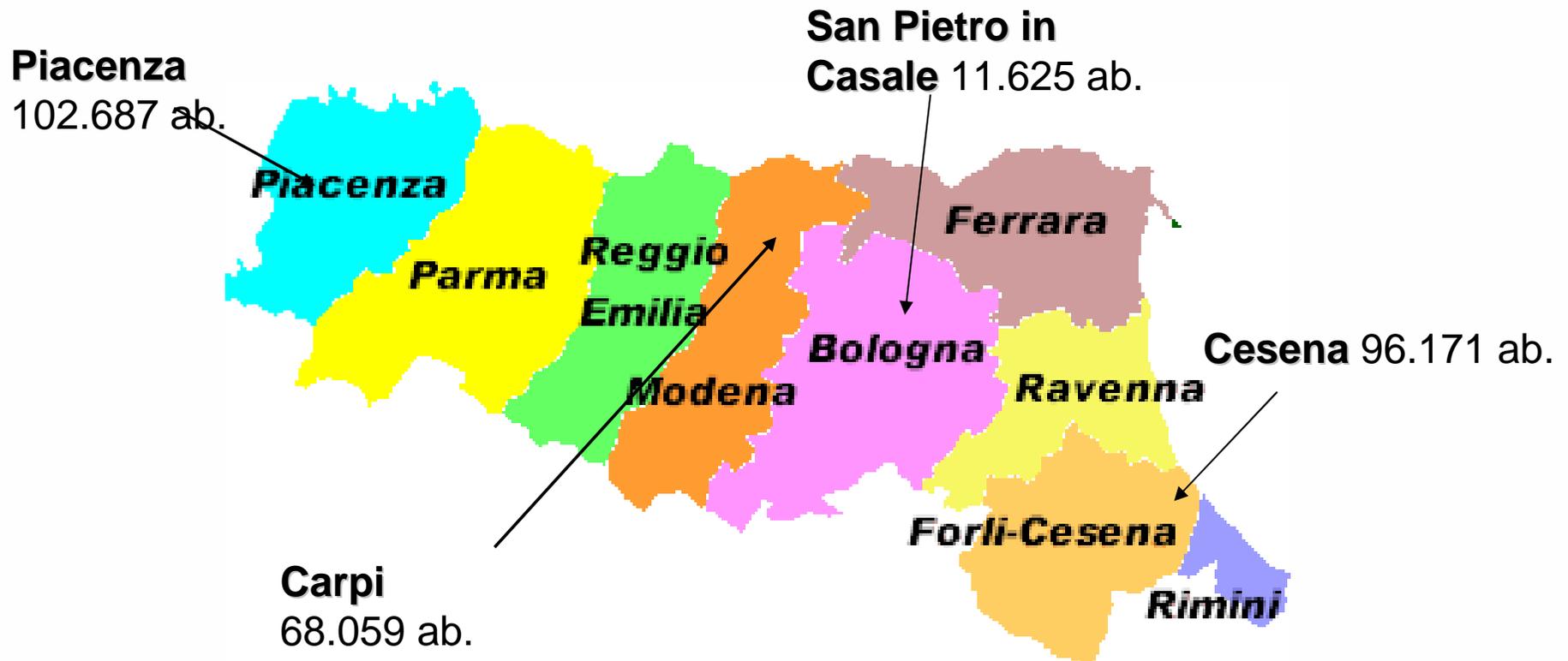
Assessorato Politiche per la Salute

Assessorato alla Promozione delle Politiche Sociali e di quelle Educative per l'infanzia e l'adolescenza. Politiche per l'Immigrazione Sviluppo del Volontariato, dell'Associazionismo e del Terzo Settore

Monitoraggio sportelli so

Interviste a:
responsabile,
addetti allo
sportello,
assistenti sociali

Studi di caso effettuati presso gli sportelli sociali dei Comuni di



Esperienza consolidate: sportelli aperti tra il 2003 e il 2005

I quesiti degli studi di caso

- Quanto lo sportello costituisce, per i cittadini, una facilitazione all'accesso ai servizi sociali oppure un ulteriore passaggio per trovare risposte e informazioni adeguate alle proprie richieste/bisogni?
- Quali le ricadute nel lavoro dei servizi sociali? Lo sportello ha portato ad un alleggerimento o sgravio di lavoro per le assistenti sociali?
- Quali le peculiarità di ciascun servizio (es. scelte organizzative, finalità progettuali, sperimentazioni messe in campo)?



Attenzione all'accessibilità dei cittadini

Il **cittadino** prima dell'apertura dello sportello...

Organizzazione degli spazi: ristrutturata sede ad hoc con criteri di alta accessibilità, forte attenzione a costruire uno spazio accogliente, postazione per ipovedenti-non vedenti

Orari di apertura: 37 ore settimanali, orario continuato, fino alle 18

Accessi medi giornalieri: un'ottantina

Nella stessa sede sono presenti: sportello informahandicap, sportello mediazione dei conflitti, sportello stranieri, uffici ass. sociali

Bacheche con **modulistica sempre aggiornata.**

Sportello rivolto a tutti i cittadini del distretto tranne che per la presa in carico

Cosa trova il cittadino allo sportello: attività di segretariato sociale, informanziani, informahandicap, punto cliente INPS, rilascio attestazioni ISEE, rilascio ap

Punti di forza

- apprezzamento del cittadino
- miglioramento lavoro ass. sociali

Raccordo coi servizi sociali informativi tra sportellisti e ass. sociali, 4 appuntamenti al giorno per le ass. sociali

Criticità

Figure professionali impie (anziani) dipendenti comunali

- n. operatori allo sportello
- stress delle operatrici allo sportello

Tranne lo sportello stranieri, tutti sono **coordinati** dalla stessa responsabile che si occupa dello sportello sociale



Comune di **Piacenza**

La scelta di personale esterno

Due **sedi presso i servizi** anziani e minori

Apertura tutte le mattine, due pomeriggi, sabato mattina

La responsabilità degli sportelli fa capo all'**ufficio di piano**: previsti incontri periodici tra operatori dello sportello e referenti ufficio di piano

Figure professionali: tre operatrici dipendenti di una cooperativa.
Requisito del personale addetto allo sportello: laurea breve o diploma superiore con una comprovata esperienza nell'area sociale, pregressa conoscenza di base del panorama cittadino delle offerte in ambito sociale.

Alle operatrici è richiesto di... effettuare un'accoglienza friendly, snella, senza invadere la sfera dell'assistente sociale

Perché esternalizzare: forte distinzione tra informazione/orientamento e presa in carico dei servizi sociali. Lo sportello fa lettura del **bisogno informativo** non del bisogno sociale, non gestisce l'agenda delle assistenti sociali (fornisce il telefono dell'ass. sociale)•

Punti di forza

- Forte raccordo informativo sull'offerta di servizi nel territorio
- lavoro ass. sociali alleggerito della funzioni di informazione e orientamento, di pratiche amministrative

principalmente dalla cooperativa

e orientamento sui servizi sociali del per alcuni contributi (es. bonus)•

ortello funziona come fonte informativa (ric) anche per le assistenti sociali,

Criticità

ü Ridotto scambio informativo tra ass.sociale e sportello sugli invii

ü Difficoltà di raccordare i tanti sportelli

L'integrazione tra sportelli, tra servizi

Monitoraggio sportelli sociali in E-R: studi caso

Comune di **S. Pietro in Casale (BO)**•

Nasce come **sportello sociale e scolastico**

Ubicato nella **stessa sede di altri servizi**: urp, servizi sociali, sportelli tematici comunali (immigrazione, legale, lavoro) ...luogo già frequentato e conosciuto dai cittadini

Figure professionali: due operatrici dipendenti comunali (ex amministrativa del settore scolastica, ex cuoca) supportate anche da personale amministrativo nelle pratiche di back office

Funzioni: informazioni ed orientamento sociale e scolastico ma anche ricreativo-culturali; disbrigo pratiche (es. assegni di cura, richiesta mensa, iscrizioni servizi educativi, contributi economici e bonus vari (terminate in sede di appuntamento con l'assistente sociale), rilascio contrassegno invalidi, prenota/organizza con l'Auser i trasporti di alcune fasce di anziani alle visite mediche, dichiarazioni Isee, aiuta i cittadini nella compilazione della modulistica.

L'integrazione tra sportelli, tra servizi

toraggio sportelli sociali in E-R: studi caso

Comune di **S. Pietro in Casale (BO)**•

Raccordo con i servizi sociali: funzione filtro dello sportello. Fissa gli appuntamenti con l'assistente sociale

Raccordo con altri sportelli: scambi di informazioni, richieste di aiuto (es. mediazione culturale)•

Raccordo con lo sportello lavoro: condivisione di banche dati, sull'utenza presa in carico, gestione condivisa di alcuni casi con bisogni sociali e lavorativi

Punti di forza

- L'ass. sociale è sgravata di parte di lavoro svolto dallo sportello
- Condivisione di banche dati tra sportelli

Criticità

Sostenibilità dell'integrazione tra sportello sociale e sportello lavoro

L'assistente sociale allo sportello

Comune di **Cesena**

Lo sportello sociale “nasce” per rispondere ad un disagio dei cittadini ma anche delle assistenti sociali... con lo sportello si tenta di **rendere più fluido l'accesso e più appropriato l'utilizzo** della figura professionale **dell'assistente sociale**

Fin dalla sua apertura si sceglie di mettere allo sportello l'ass. sociale ...inizialmente le ass. sociali si **alternano** tra sportello e servizio ...dal 2009 **figura dedicata** allo sportello ma impiegata anche su altre funzioni (es. dimissioni protette)

Apertura di circa 15 ore alla settimana

L'assistente sociale allo sportello

Comune di **Cesena**

Funzioni

informazioni, istruisce le pratiche (per es. contributi economici), fornisce l'appuntamento con le assistenti sociali dei servizi anziani e adulti non per l'area minori (dovuta alla riorganizzazione del servizio). Non fa la presa in carico

Punti di forza

- Q “ ü Forte **raccordo tra sportello e servizi sociali**
- Q ü **Adeguate lettura del bisogno** ed rapidità di risposta al cittadino
- A ü **Apprezzamento** da parte **del cittadino**
- e ü Agenda organizzata e **meno fila** davanti agli uffici delle ass.sociali

Valutazioni di sintesi

Ä Scelte organizzative e percorsi di apertura degli sportelli sono collegati alla storia e alle caratteristiche del servizio sociale MA l'apertura dello sportello induce al contempo un ripensamento dell'organizzazione dei servizi sociali e socio-sanitari

Ä Cosa migliora l'accesso ai servizi da parte del cittadino? certamente la semplificazione dei punti di accesso ma anche la forte connessione tra gli stessi, in primis tra sportello e servizi sociali territoriali...

Ä Gli sportelli gestiscono la mole di richieste dei bonus statali che non ricadono sul lavoro delle assistenti sociali. Il lavoro di back office fortemente aggravato da queste pratiche



Monitoraggio sportelli sociali in E-R: studi caso

Valutazioni di sintesi

Il raccordo con i servizi sociali

lo sportello consente una maggiore appropriatezza del lavoro delle assistenti sociali MA le valutazioni delle ass.soc. sono più positive laddove sono presenti scambi informativi preliminari al primo colloquio con il cittadino

Il raccordo tra sportelli/servizi si sostanzia in

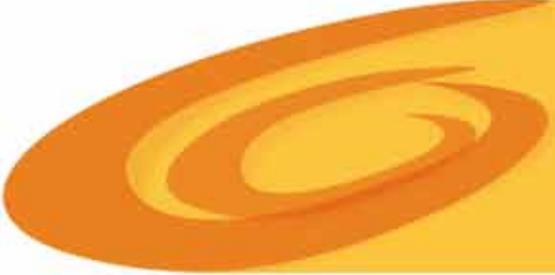
ù presenza allo sportello di personale di diversi servizi (es. volontario informahandicap, operatore centro per le famiglie)

ù utilizzo di personale di altri sportelli/servizi (es. mediatore)•

ù condivisione di banche dati o di scambi informativi sul singolo cittadino

...IL RACCORDO è certamente facilitato dalla vicinanza fisica dei servizi

Gli sportelli sociali si sono sovrapposti agli sportelli tematici già esistenti: sforzi per semplificare e razionalizzare l'accesso nel rispetto di saperi, competenze



Monitoraggio sportelli sociali in E-R: studi caso

Valutazioni di sintesi

Le figure professionali

Assistenti sociali?

amministrativi adeguatamente formati?

Operatori con competenze educative o di comunicazione (es. educatori, psicologi, esperti in comunicazione)?

Un dibattito aperto

MA

fondamentale è la formazione e le competenze