

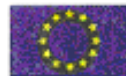


# Gli sportelli sociali in Emilia Romagna Esiti del monitoraggio 2009

Francesca Ragazzini

Direzione Generale Sanità e Politiche sociali

14 giugno 2010



Assessorato Politiche per la Salute  
Assessorato alla Promozione delle Politiche Sociali e di integrazione per  
l'Immigrazione. Volontariato, Associazionismo e Terzo Settore

***Da dove siamo partiti?***





# PSSR 2008-2010

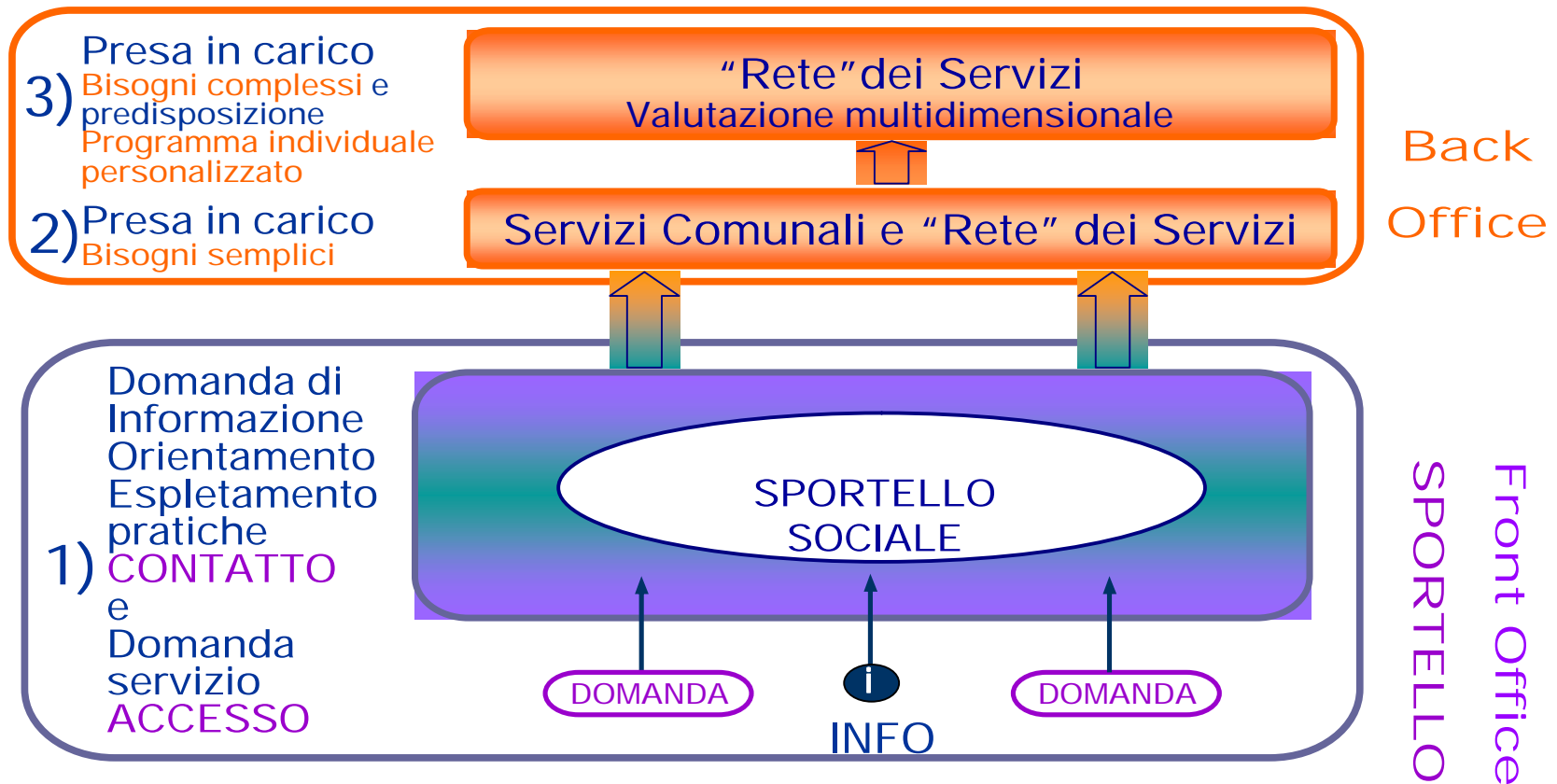
## DGR 432/2008

Ø Lo sportello sociale costituisce una *funzione di integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali*. In quanto “funzione” esso risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di zona, ma si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza.

Attraverso la funzione di sportello sociale si realizzano azioni di informazione e orientamento in modo unitario e integrato sull'intero territorio della zona, in merito al sistema dei servizi e alle procedure di accesso, *rendendo concreta la possibilità per i cittadini di utilizzare i servizi*, con una particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente ai servizi. L'istituzione degli sportelli contribuisce inoltre a *promuovere l'individuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, di percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico* da parte dei servizi competenti all'interno della zona.

Ø Avvio *Programma regionale per la promozione e lo sviluppo degli sportelli sociali*

# Il modello proposto:





## **Welfare dell'accesso:**

**“Funzione primaria che universalizza i processi di accoglienza e orientamento, in quanto rivolto alla totalità dei cittadini per la generalità delle problematiche ...”**

**“I servizi dell'accesso ... non sono assimilabili con le operazioni tipiche di uno sportello informativo: non è in gioco semplicemente uno scambio informativo tipico di una postazione di front office, ma una macrofunzione più complessa che vuole configurare la cosiddetta “porta unitaria di accesso” alla rete dei servizi con modalità proattive e relazionali....”**

(da G. Devastato, 2008)



## Le funzioni cardine del welfare dell'accesso:

### INFORMAZIONE

Può contemplare la **risposta** a una data domanda, il **sostegno all'utilizzo delle informazioni** ricevute o **l'orientamento verso il canale più adeguato** per ottenerla. Può contemplare inoltre l'erogazione di prestazioni di base come il disbrigo pratiche.

### PROMOZIONE

**Modalità proattiva di animazione territoriale** con l'obiettivo di:

- Promuovere all'esterno un servizio e la sua visibilità sul territorio (logica del servizio che si auto-promuove)
- Tutelare l'esigibilità dei diritti sociali dei cittadini/utenti e promuovere il corretto utilizzo del sistema integrato dei servizi sociali (logica del sistema)
- Sviluppare reti di partenariato e di empowerment territoriale (logica di rete)

(da G. Devastato, 2008)



## Le funzioni cardine del welfare dell'accesso:

### ACCOMPAGNAMENTO:

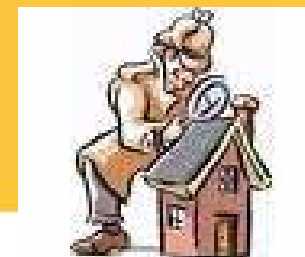
Si attiva in presenza di richieste o casi che richiedono:

- una **prima analisi del caso per fornire indicazioni appropriate** sul servizio richiesto
- un **affiancamento dell'utente nella fase di accesso al servizio** richiesto (compilazione domanda, contatto con personale del servizio);
- Facilitazione per la **messa in contatto con i servizi** per valutazione

### OSSERVATORIO

Si tratta di quella attività che qualifica **il servizio come centro di lettura e sensore delle dinamiche del territorio**: attività di raccolta dati su sulla domanda tramite attività di front office, realizzazione di ricerche mirate, loro analisi e interpretazione dei dati sull'utenza, per l'elaborazione di relazioni e rapporti sociali, attivazione di analisi di customer satisfaction, gestione di reclami e valutazione della capacità di risposta.

(da G. Devastato, 2008)



## ***2009: il primo monitoraggio***

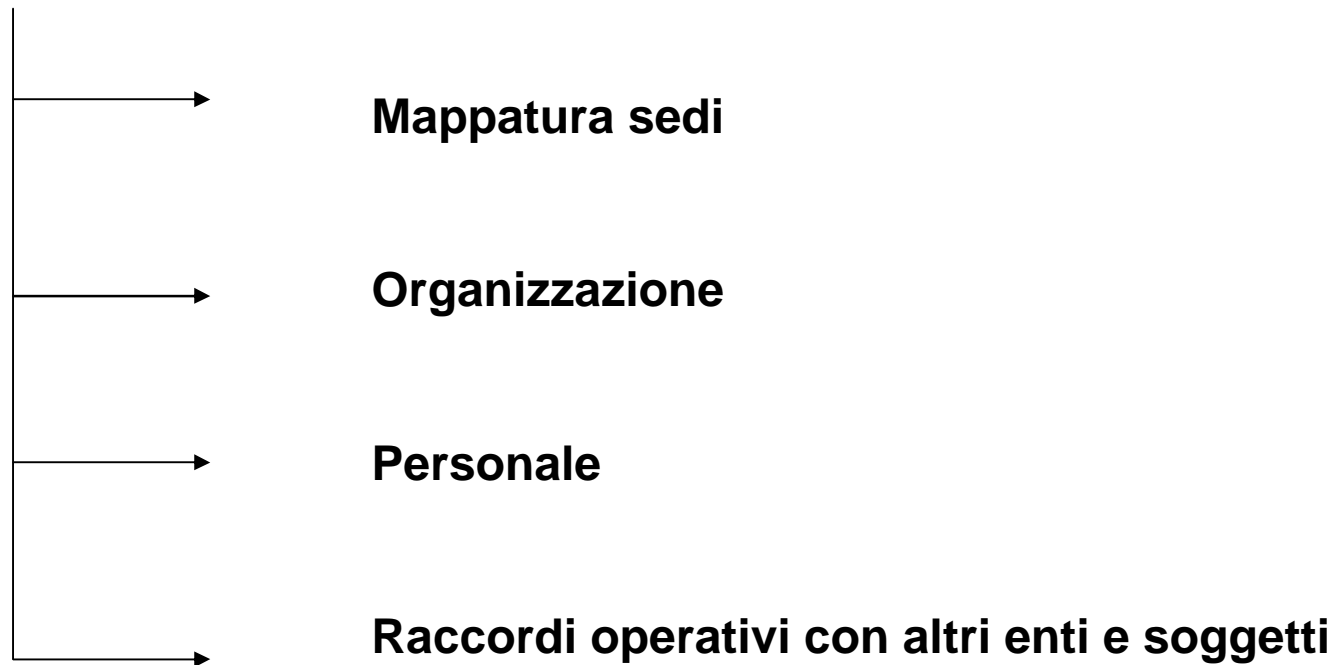
Il lavoro di analisi è stato condotto con la collaborazione dei ricercatori di IRESS





# Le ragioni di un monitoraggio

Verificare l'applicazione linee guida DGR 432/2008



Non si è indagato il tema dell'informatizzazione e della "cartella sociale" in quanto esiste percorso parallelo

# Scelte metodologiche



## SCHEDA PER Monitoraggio Sportelli Sociali

Distretto di: \_\_\_\_\_

Provincia di: \_\_\_\_\_

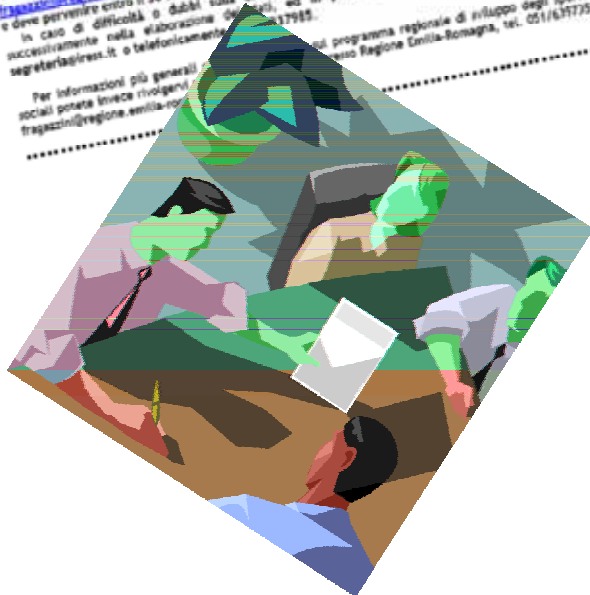
### NOTA PER LA COMPILOZIONE:

Con il presente questionario, che vi chiediamo di compilare attentamente, la Regione intende promuovere, dopo circa un anno e mezzo dall'avvio del programma di sviluppo degli sportelli sociali (promosso con DGR 432/2008), un monitoraggio capillare sull'attuazione della suddetta delibera e sull'avvio e sviluppo degli sportelli sociali sul territorio regionale.

Si compone di due parti. La prima riguarda informazioni relative all'insieme di tutte le sedi di sportelli sociali presenti nel territorio distrettuale. La seconda parte del questionario, invece, si riferisce a ciascuna sede di sportello sociale presente sul territorio distrettuale. Alla Regione dovranno quindi essere consegnate una "prima parte" di livello distrettuale e tante "secondo parti" quante sono le sedi di sportello sociale presenti nel distretto (nel caso di Comuni di grandi dimensioni con più sedi di sportello sul territorio comunale si chiede comunque di compilare la seconda parte per ciascuna delle sedi).

Il questionario (completo di tutte le sue parti) deve essere inviato dal referente coordinatore della rete distrettuale degli sportelli sociali oppure dall'Ufficio di piano competente alla Regione via e-mail a [fragazzini@regione.emilia-romagna.it](mailto:fragazzini@regione.emilia-romagna.it) o via fax al 0515277080, all'attenzione di Francesca Ragazzini, e deve pervenire entro il 30 settembre 2009.  
In caso di difficoltà o dubbi sulla compilazione, potete contattare tres che ci supporterà successivamente nella elaborazione dei dati, ed in particolare Rossella Piccinini, per mail a [segreteria@tres.it](mailto:segreteria@tres.it) o telefonicamente al numero 051/6357755.

Per informazioni più generali sul programma regionale di sviluppo degli sportelli sociali potete invece rivolgervi al segretario regionale della Regione Emilia-Romagna, tel. 051/6357755, [segreteria@regione.emilia-romagna.it](mailto:segreteria@regione.emilia-romagna.it)



## Questionario di monitoraggio

Ø Ricalca i punti della DGR432/08, approfondendoli

## Studi di caso

(Piacenza, Carpi, S. Pietro in Casale, Cesena)



## Quali sportelli:

***Sportelli storici:*** avviati tra 2003-2005

***Sportelli giovani:*** avviati tra 2007-2008

***Sportelli in trasformazione:*** servizi che a fine 2009 si stanno strutturando come sportelli sociali, con organizzazione ancora molto simile a servizio sociale tradizionale



# Quante sedi:

*“una sede per ogni comune...”*

**263 Sedi a fine settembre 2009** su  
**35 ambiti distrettuali** (di cui 40  
nelle sole città capoluogo)

**Altre 8 sedi in apertura** entro fine  
**2009**

**Restano 3 ambiti distrettuali in cui  
lo sportello è in via di attivazione:**  
**Valli Taro e Ceno, Correggio,  
Faenza**

**Tendenza prevalente:** uno  
sportello per singolo comune,  
salvo poche eccezioni (es. comuni  
capoluogo oppure una sede per  
più comuni, magari presso sede  
unione o forma associativa ...)

## Principali criticità:

- Mettere d'accordo tutti i comuni dell'ambito distrettuale sulla medesima scelta su apertura e caratteristiche servizio
- Carenze di personale
- Mancanza di spazi adeguati
- Resistenze politiche e, talvolta, tecniche
- Ancora sportelli settoriali (minori, disabili, anziani ...)

I dati successivi si riferiscono a 35  
ambiti distrettuali



# Diffusione delle sedi:

*“una sede per ogni comune...”*

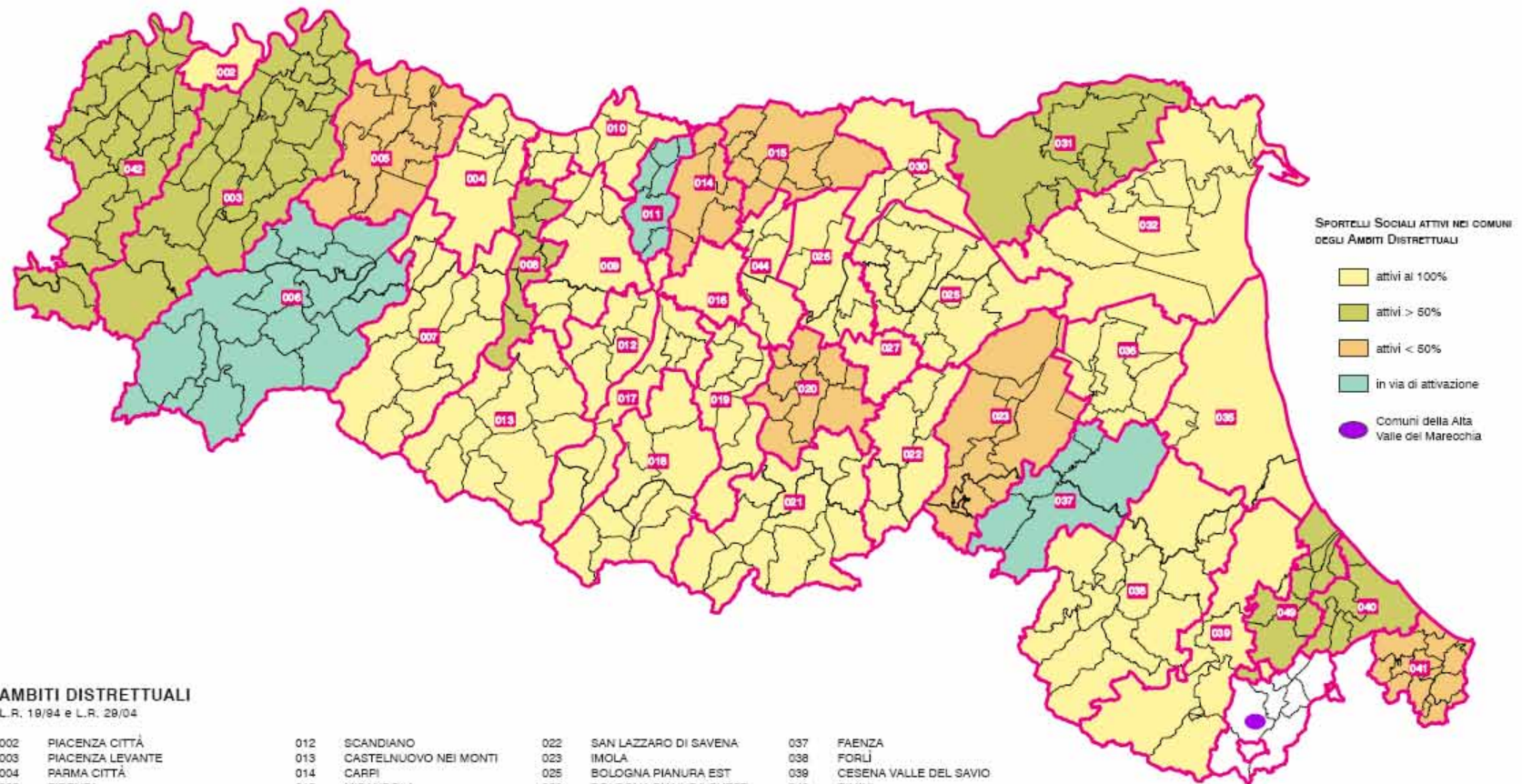
## Copertura territoriale \* per ambito distrettuale (val %)

% di copertura	% ambiti distrettuali	Nomi ambiti distrettuali
Meno del 50%(ossia presenza in meno della metà dei Comuni dell'ambito distrettuale)	17%	PR: Fidenza MO: Carpi e Mirandola BO: Casalecchio e Imola RN: Riccione
Tra il 51 e il 99%	17%	PC: Ponente e Levante RE: Val D'Enza FE: Centro Nord FC: Rubicone Costa RN: Rimini
100% (ossia presenza in tutti i Comuni dell'ambito distrettuale)	66%	PC: Piacenza PR: Parma, Sud est RE: Castelnuovo Monti, Guastalla, Reggio Emilia, Scandiano MO: Castelfranco E., Modena, Pavullo, Sassuolo, Vignola BO: Bologna, Pianura est, Pianura ovest, Porretta, S. Lazzaro di Savena FE: Ovest Centro, Sud est RA: Ravenna, Lugo FC: Cesena Valle Savio, Forlì
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>35</b>

\* Numero sedi di sportello/numero Comuni componenti l'Ambito distrettuale

# Diffusione delle sedi:

*“una sede per ogni comune...”*



## AMBITI DISTRETTUALI

L.R. 19/94 e L.R. 29/04

002	PIACENZA CITTÀ	012	SCANDIANO	022	SAN LAZZARO DI SAVENA	037	FAENZA
003	PIACENZA LEVANTE	013	CASTELNUOVO NEI MONTI	023	IMOLA	038	FORLÌ
004	PARMA CITTÀ	014	CARPI	025	BOLOGNA PIANURA EST	039	CESENA VALLE DEL SAVIO
005	FIDENZA	015	MIRANDOLA	026	BOLOGNA PIANURA OVEST	040	RIMINI
006	VALLI TARO E CENO	016	MODENA	027	CITTÀ DI BOLOGNA	041	RICCIONE
007	PARMA SUD-EST	017	SASSUOLO	030	FERRARA OVEST	042	PIACENZA PONENTE
008	MONTECCHIO EMILIA (VAL D'ENZA)	018	PAVULLO NEL FRIGNANO	031	FERRARA CENTRO-NORD	044	CASTELFRANCO EMILIA
009	REGGIO EMILIA	019	VIGNOLA	032	FERRARA SUD-EST	049	RUBICONE
010	GUASTALLA	020	CASALECCHIO DI RENO	035	RAVENNA		
011	CORREGGIO	021	PORRETTA TERME	036	LUGO		

Elaborazione a cura di:



## Il Personale :

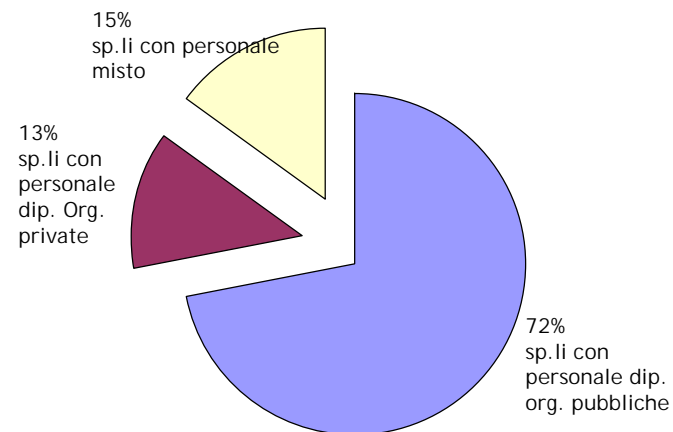
*L'impiego di personale stabile è un elemento fondamentale per dare continuità, qualificare e rendere più efficace l'azione dello sportello sociale ...*

**407 i contratti per operatore di sportello sociale:**

- 77% a tempo indeterminato
- 23% a tempo determinato

**(Dato sottostimato-vedi report)**

**Il personale impiegato dipende da:**



*Vedi studi di caso ...*

## Figure professionali:

*“Il personale dello sportello sociale deve avere un’adeguata preparazione sul sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali e comprovate capacità relazionali e di comunicazione, di accoglienza, ascolto e orientamento ...”*

### **Quattro tipologie di scelte organizzative rispetto alle figure professionali da impiegare allo sportello:**

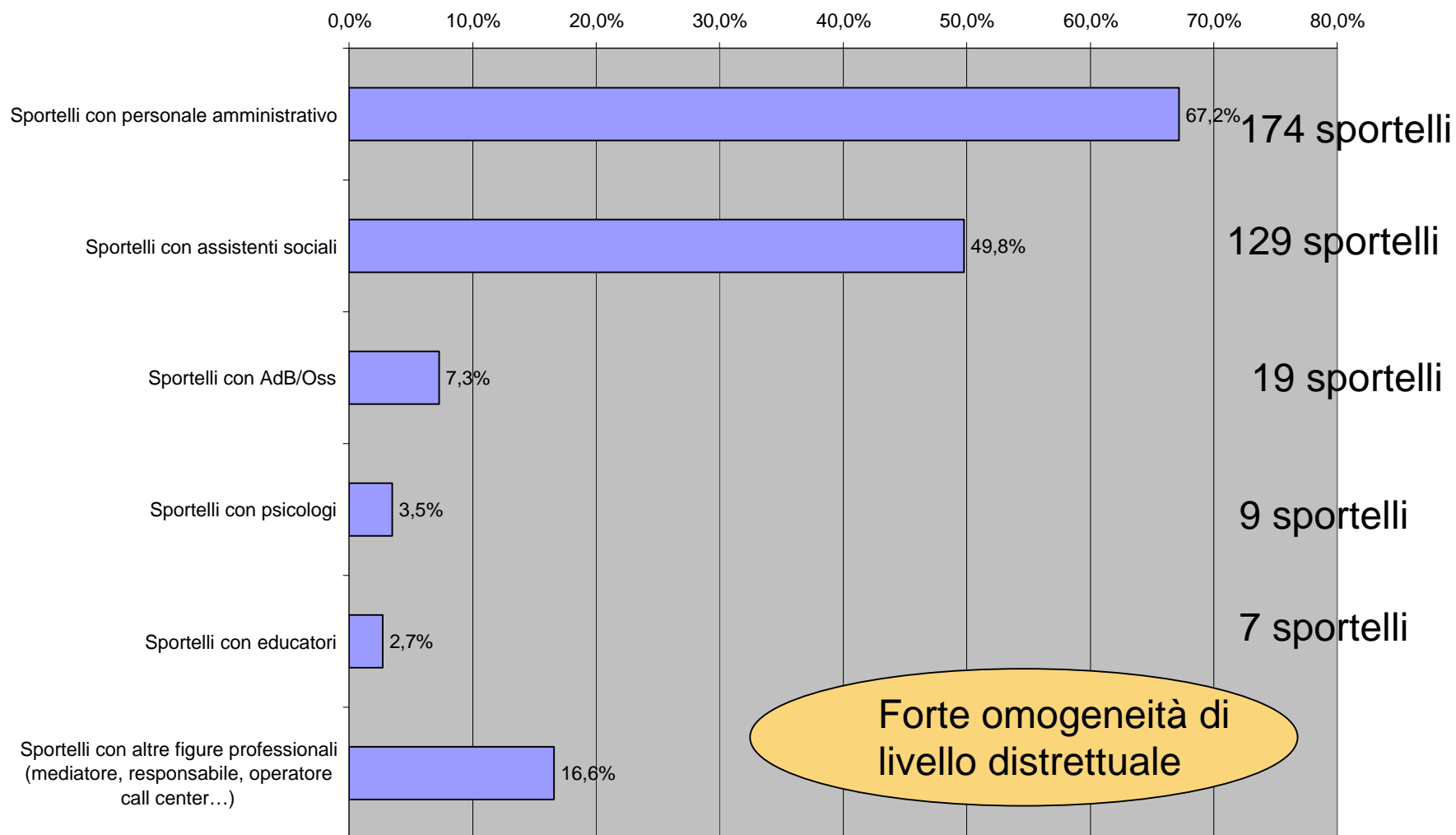
- ∅ Sportello gestito *solo da personale amministrativo*: es. ambiti distrettuali di Parma, Bologna, Mirandola e Vignola nel modenese, Centro Ovest e Sud est nel ferrarese, Rubicone Costa (FC);
- ∅ Sportello gestito da *assistenti sociali* (in molti casi supportate da personale amministrativo). Ne sono esempi gli sportelli degli ambiti distrettuali di Levante (PC), Parma Sud Est, Modena, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini e Riccione.
- ∅ Sportello gestito da *altri operatori sociali*, quali educatori, psicologi, operatori socio-sanitari o ex assistenti di base, mediatori culturali. Tale scelta è presente ad esempio negli ambiti distrettuali Piacenza, Guastalla (RE), Carpi (MO), Porretta (BO).
- ∅ Sportello gestito da *operatori di call center*. E' un caso più residuale rintracciabile con riferimento a sportelli telefonici quali lo sportello CUP telefonico di Ferrara.

*Vedi studi di caso ...*



# Figure professionali:

*“Il personale dello sportello sociale deve avere un’adeguata preparazione sul sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali e comprovate capacità relazionali e di comunicazione, di accoglienza, ascolto e orientamento ...”*



# Formazione:

*La formazione e l'adeguata preparazione degli operatori sono inoltre necessari per sviluppare e consolidare la capacità degli operatori di svolgere le funzioni ...*

Tre orientamenti:

***Forte attenzione alla formazione.*** Tutti gli sportelli del distretto hanno coinvolto il personale in percorsi formativi (67 sportelli, pari al 26%);

***Attenzione differenziata alla formazione.*** Solo una parte degli sportelli del distretto ha coinvolto il personale in percorsi formativi (135 sportelli, pari al 52%);

***Formazione sul campo.*** Nessuno sportello del distretto ha coinvolto il proprio personale in percorsi formativi (57 sportelli, pari al 22%).

*“Stare allo sportello è pesante. L'utenza è molto esigente e molto informata, vuole andare via con tutte le informazioni che cerca. La formazione è importantissima. Fu fatta all'inizio all'apertura del servizio, sulla capacità comunicativa, ma servirebbe una formazione costante sull'approccio con l'utenza.”*

*“La formazione è un problema...è carente. La formazione serve anche per motivare il lavoratore. È importante continuare a fare formazione.”*

## Modalità organizzative:

*“Lo sportello sociale deve avere caratteristiche di visibilità per il cittadino e di accessibilità tali da favorire il contatto con il maggior numero di cittadini ...”*

### Ore di apertura settimanali per sportello

Ore di apertura settimanale	V.a.	Val. %
Meno di 15 ore	79	30,5
Da 15 a 25 ore	106	40,9
Da 26 a 36 ore	61	23,6
Più di 36 ore	13	5,0
<b>Totale</b>	<b>259</b>	<b>100</b>

Orario è “biglietto da visita” dello sportello

Ø Ampiezza apertura non legata a dimensioni Comune

Ø In alcuni casi grande attenzione a esigenze utenza (apertura pausa pranzo, orario prolungato nel pomeriggio, ecc.)

*Vedi studi di caso ...*

## Le funzioni svolte:

Tipo di funzioni	N. sportelli che espletano le funzioni indicate (su un totale di 259)	Val. %
Prima accoglienza, ascolto e informazioni sul sistema integrato delle risorse socio-sanitarie	252	97,3
Orientamento e consulenza sui servizi (sociali, ricreativo, sportivo, sportelli tematici,...)	237	91,5
Espletamento pratiche per richiesta contributi economici (es. bonus gas, energia elettrica, contributo affitto, ...)	202	78,0
Fornire appuntamento con assistenti sociali	187	72,2
Rilascio moduli e materiale informativo sui servizi sanitari	177	68,3
Accompagnamento alla compilazione/preparazione di pratiche (es. documentazione per richiesta invalidità, ....)	159	61,4
Compilazione Isee	75	29,0
Richieste per trasporto scolastico, mensa, pre/post scuola	70	27,0
Iscrizioni a nidi, scuole dell'infanzia	67	25,9
Espletamento pratiche per rilascio permessi (es. contrassegni per invalidi)	30	11,6
Altro	85	32,8

*Nota: trattandosi di domanda a risposta multipla la somma dei valori riportati è superiore a 100 (per i valori percentuali) e superiore ai 259 sportelli presenti con riferimento ai valori assoluti.*



# La connessione con il servizio sociale

Tipo di funzioni	N. sportelli che espletano le funzioni indicate (su un totale di 259)	Val. %
Abituale passaggio di informazioni tra sportello e servizi	227	87,6
Riunioni periodiche tra operatori allo sportello e assistenti sociali	177	68,3
Gli operatori dello sportello fissano gli appuntamenti con le assistenti sociali	174	67,6
Altro	29	11,2

*Nota: trattandosi di domanda a risposta multipla la somma dei valori riportati è superiore a 100 (per i valori percentuali) e superiore ai 259 sportelli presenti con riferimento ai valori assoluti.*

*Vedi studi di caso ...*

## Il raccordo con altri sportelli del territorio

Gli sportelli tematici pubblici ... svolgere la funzione di sportello sociale qualora il cittadino si rivolga direttamente a loro e per la parte di servizi da essi erogati ... si impegnano a fornirne segnalazione allo Sportello sociale per l'avvio degli adeguati percorsi di accesso.

Grande sforzo per mettere in rete gli sportelli sociali con altre realtà di informazione presenti sul territorio.

Oltre il 70% dichiara di avere svolto azioni di

ØMessa in rete/scambio di dati

ØTavoli di lavoro congiunto tra referenti di diversi sportelli/servizi

ØCondivisione di un set minimo di informazioni comuni agli sportelli

In misura minore:

ØProgetti di formazione integrata fra operatori di diversi sportelli

*principalmente con sportelli immigrazione, sportelli handicap, Informafamiglie, anziani, ma anche con sportelli lavoro, giovani, ecc.*

**Criticità:** difficoltà a far dialogare sistemi informativi, troppe sedi già note a target di pop., resistenza operatori, ecc.

*Vedi studi di caso ...*

## Il raccordo con le “antenne”

*Il sistema di accesso, attraverso lo sportello sociale, può essere alimentato ... anche da segnalazioni provenienti da altri sportelli tematici o da soggetti terzi ... contribuendo alla funzione di “antenna”*

60% Azioni relative alla segnalazione dei casi e all’aggiornamento delle informazioni sui servizi.

Inoltre:

ØScambio dati

ØCollegamenti sistemi informativi

Interlocutori principali: *organizzazioni del Terzo settore, ma anche parrocchie, patronati, polisportive ...*

**Accordi operativi non sempre formalizzati  
ma divenuti *prassi***

# Il raccordo con lo sportello unico distrettuale

*avviare un percorso graduale e progressivo di integrazione funzionale tra gli sportelli sociali e gli sportelli unici distrettuali .... garantire che gli utenti, in entrambe le sedi, siano correttamente indirizzati rispetto al bisogno assistenziale manifestato.*

Rispondono affermativamente 16 ambiti distrettuali su 35 (chi lo fa già e chi lo farà..)

Le principali azioni:

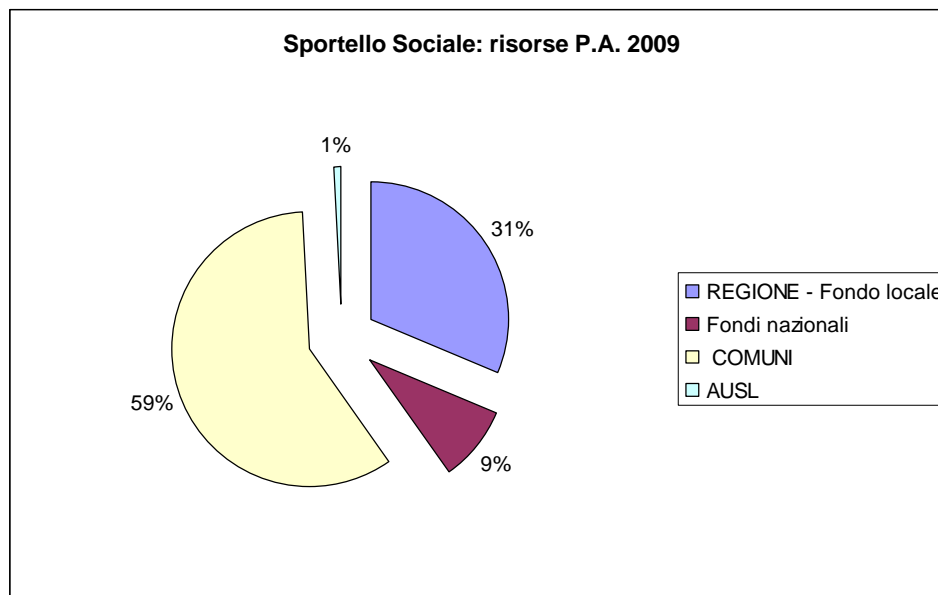
- Ø Tavoli di lavoro congiunto tra referenti comunali e A.Usl
- Ø Disponibilità allo sportello sociale di modulistica sanitaria
- Ø Condivisione di un set minimo di informazioni comuni allo sportello del Comune e dell'A.Usl per il cittadino
- Ø Possibilità di avviare procedure integrate tra il Comune e l'A.Usl (es. per prenotazione trasporto a visite mediche, ecc.)



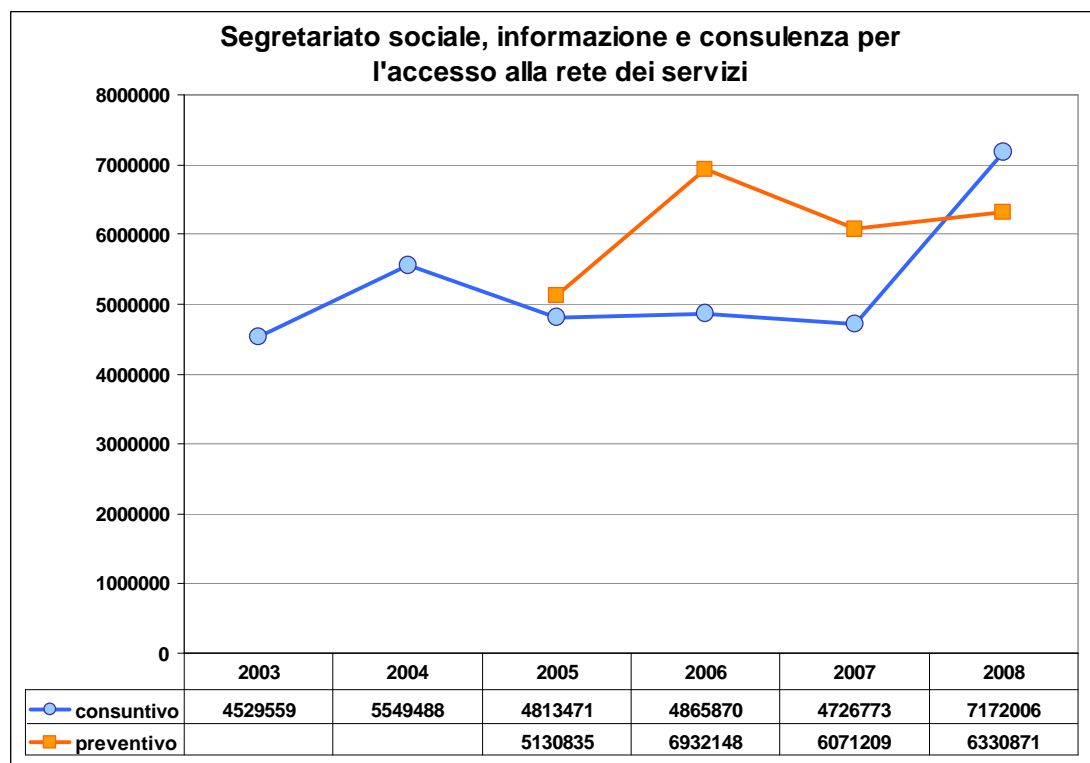
# La spesa per gli sportelli sociali

TAB. B - Fondo Sociale Locale - Previsione di spesa 2009  
Regione Emilia-Romagna (escluso comune di Bologna)

AREA/TARGET	REGIONE - Fondo locale	Fondi nazionali	COMUNI	AUSL	ALTRI SOGGETTI	TOTALE
Sportello Sociale	1.242.228,31	355.956,26	2.339.672,67	36.000,00		<b>3.973.857,24</b>



# La spesa per gli sportelli sociali



Fonti:

Indagine ISTAT spesa sociale dei Comuni

Preventivi di spesa Programmi Attuativi Annuali - PdZ

Dal 2009 nella Rilevazione ISTAT è prevista voce specifica:

## **Segretariato sociale / Porta unitaria per l'accesso ai servizi**

Servizio di informazione rivolto a tutti i cittadini, fornisce notizie sulle risorse locali e sulle prassi per accedervi, in modo da offrire un aiuto per la corretta utilizzazione dei servizi sociali.



# Oltre il dato....

## Diffusione

Ø **Ampia diffusione**, ma da completare (superare particolarismi locali)

## Organizzazione

Ø Ancora grande **eterogeneità organizzativa**, però è stata colta l'opportunità di ripensare il sistema complessivo dell'accesso

*L'avvio dello sportello ha cambiato le procedure e le connessioni tra servizi, tra uffici, tra professionalità: ha stimolato un lavoro di ripensamento organizzativo dei percorsi di accesso dei cittadini, teso ad un maggiore coordinamento. La nostra innovazione è anche sul fronte informativo: stiamo caricando le informazioni sugli utenti storici, lo faremo anche per i nuovi. In corso di svolgimento l'attivazione di collegamenti in rete per la cartella sociale.*

Ø E' stato fatto investimento sul **personale** (pubblico/privato?)

Ø Occorre investire sulla **formazione**

## Funzioni

Ø C'è informazione, accompagnamento

Ø Da sviluppare le funzioni di **promozione** e di **osservatorio**



***Guardando al futuro ...***



# Arrivare meglio al cittadino / arrivare a tutti i cittadini:

## •Conoscere/riconoscere meglio il bisogno

Ø maggiore raccordo con i servizi che fanno la valutazione e la presa in carico: scambio informazioni, coordinamento nell'attività, riconoscimento reciproco

Ø sistemi informativi che leggono la domanda espressa/cartelle sociali/Profili di comunità/indagini ad hoc

Ø sviluppare la rete delle alleanze territoriali per conoscere meglio la comunità nel suo complesso - le risorse che offre - e potere meglio indirizzare i cittadini

Ø sviluppare raccordi con le altre sedi di accesso e contatto con il cittadino (altri sportelli, nuclei cure primarie, scuola, ospedali, ecc.)

**Superare le diseguaglianze nell'accesso, anche guardandosi attorno (scambio di buone pratiche, esperienze estere, ecc.), investendo su:**

Ø Comunicazione

Ø Spazi adeguati per l'accoglienza

Ø Figure di raccordo tra servizi e comunità

Ø Migliorare capacità di ascolto/linguaggio ....

Ø Offrire al cittadino la possibilità di fornire suggerimenti, di esprimere gradimento, ecc.