

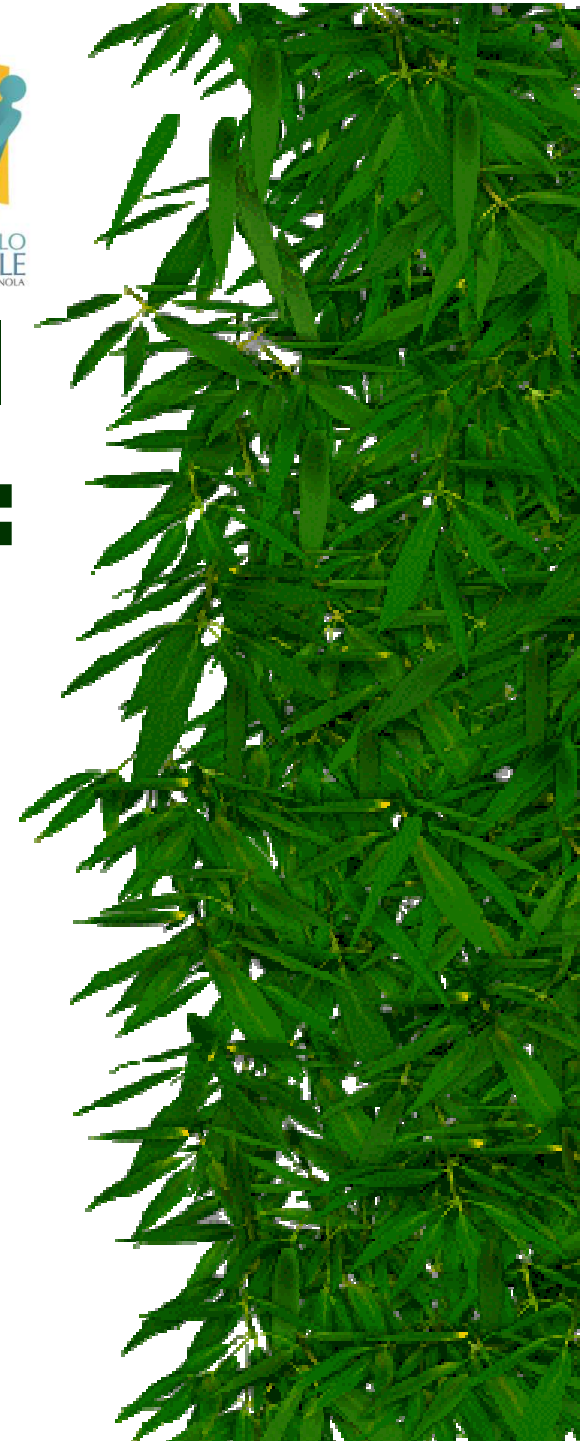


Sportelli Sociali nel distretto di Vignola: cittadini & servizi, territorio & unione

Monica Rubbianesi

Ufficio di Piano

Unione Terre di Castelli



Nasce Unione

- ★ *“Per migliorare il posizionamento delle comunità locali nella valorizzazione del territorio e delle proprie risorse”*
- ★ **Territori vicini geograficamente e per identità di valori e qualità della vita**
- ★ 2001: 5 comuni costituenti - Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Spilamberto e Vignola
- ★ 2010: entrano anche 3 comuni “ex-montani” Guiglia, Marano sul Panaro e Zocca
- ★ **Il welfare è una tra le prime funzioni trasferite e la sua rilevanza è centrale (nel 2012 rappresenta più del 50% del volume di bilancio dell’Unione - pari a ca. € 31.000.000 su € 57.000.000)**

Bologna, 5 aprile 2013



Perché gestire insieme i servizi alla persona ?

- ★ allargare visioni e scelte oltre i confini dei comuni ma anche dei singoli servizi
- ★ regole più semplici e uguali per tutti
- ★ migliorare e ampliare la programmazione e l'erogazione dei servizi
- ★ razionalizzare risorse economiche, strumentali e umane



Quali servizi sono stati trasferiti?
**Tutti i servizi che accompagnano la
famiglia / persona lungo la vita**

*1 ENTE X tanti momenti della famiglia e della persona ...
(momenti, fasi biografiche)*

Essere genitori, scoprirsi genitori



**(Centro Famiglie,
Servizi Prima Infanzia...)**



*I figli crescono ... (Servizi scolastici,
Mensa e Trasporto, Pre-post scuola,
Centri Estivi, Centri Aggregazione,
Servizio Civile, ...)*



(CONTINUA) Quali servizi sono stati trasferiti?

I momenti di vulnerabilità ...

- ★ *Migrazione* (**Centri Stranieri**)
- ★ *Disagio sociale e Tutela minori* (**Serv. Sociale Professionale**)
- ★ *Ricerca della casa* (**ERP e sostegno reperimento alloggio**)
- ★ *Mancaanza di risorse* (**assistenza economica**)
- ★ *Separazione* (**Mediazione Familiare**)

Cura e assistenza a persone fragili

- *Anziani e Disabili* - (**Accesso alle strutture socio – sanitarie, Supporto alla domiciliarità ...**)

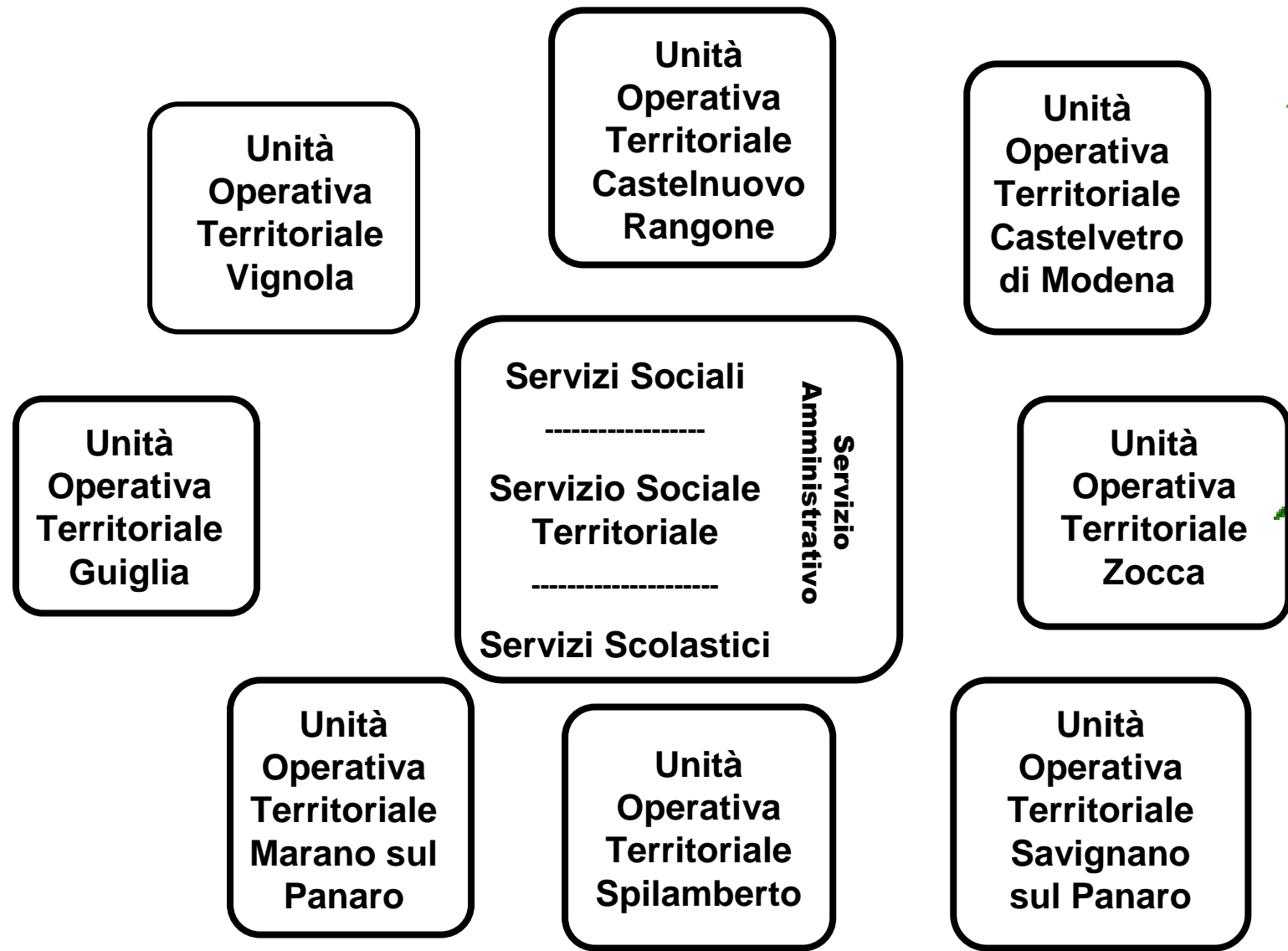


**Territorio ampio, servizi
molteplici, bisogni
differenziati ... ma la
famiglia / persona è sempre
una ...**

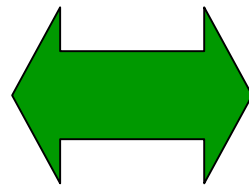
**Come tradurre l'idea
in un modello
organizzativo ?**



Il modello organizzativo



Unità Operative Territoriali



Sportelli Sociali



SPORTELLO
SOCIALE
DISTRETTO DI VIGNOLA

- ★ Forte attenzione alla **dimensione territoriale** quale luogo di integrazione con la comunità, di legami e relazioni.
- ★ Sul territorio avvengono:
 - accoglienza e contatto con i cittadini
 - erogazione e gestione di servizi e prestazioni



Contatto unico nei diversi momenti



- ★ Il **luogo di contatto** è sempre lo **stesso** nei diversi momenti, ma può **attivare servizi differenziati**
- ★ **Ascolto** delle richieste e dei bisogni.
- ★ **Informazione** in merito ai diritti, alle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi
- ★ **Orientamento / accompagnamento** nella lettura dell'informazione fornita e verso il canale più adeguato per ottenere una informazione relativa ad altri servizi.
- ★ **Accesso ai Servizi**



Prossimità = collocazione sul territorio

un punto di riferimento locale
per il percorso nella rete dei
servizi



SPORTELLLO
SOCIALE
DISTRETTO DI VIGNOLA



Attivazione in modo semplice e diretto



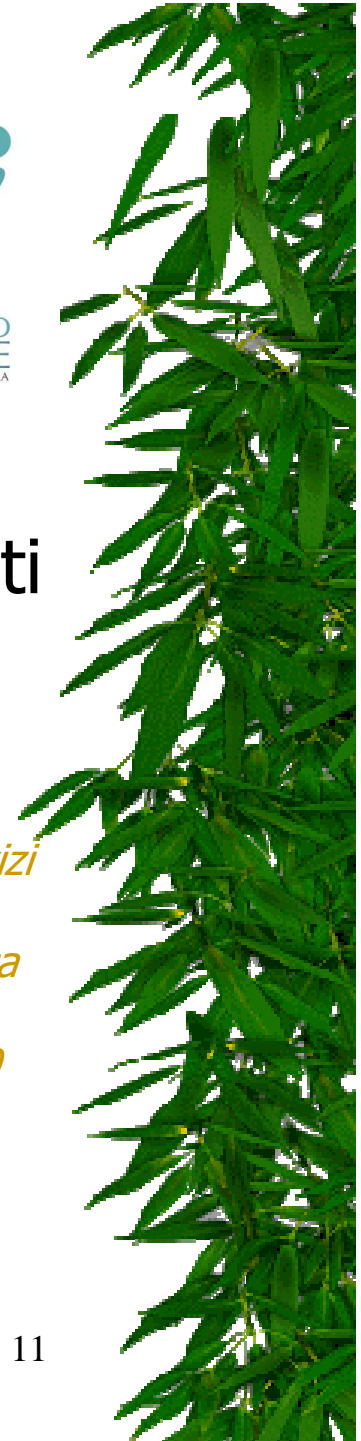
- ★ In grado di raccogliere richiesta ed attivare contemporaneamente prestazioni / interventi standardizzati e non complessi

Esempi

Lo Sportello sociale raccoglie le domande di iscrizione agli asili nido e ai servizi integrativi, le iscrizioni a mensa e trasporto scolastico, le richieste di riduzione/esenzione mensa, trasporto, le richieste di contribuzione economica per le famiglie numerose, le richieste di contribuzione economica per il mantenimento in struttura, le richieste per i benefici previsti dagli artt.9 e 10 L.R.29/97 ecc..... e ne cura i procedimenti conseguenti

Compila l'Isee

.....



Gestione ed erogazione dei servizi sul territorio

- ★ Accoglie il bisogno e gestisce i servizi
- ★ Gestisce i servizi per rispondere ai bisogni che ha accolto

Esempi

Gestione servizi per prima infanzia

Gestione domande e assegnazioni alloggi ERP

Gestione servizio trasporto scolastico

Gestione servizio di refezione scolastica

Gestione orti per anziani

.....
Bologna, 5 aprile 2013



SPORTELLO
SOCIALE
DISTRETTO DI VIGNOLA



Quello che abbiamo cercato di costruire ..

- ★ Un nuovo sguardo con cui ci si rapporta alla famiglia / persona: non più “utente” di un servizio, ma ... “la famiglia / persona nei servizi”
- ★ Promuovere capacità di ascolto e di lettura del bisogno
- ★ Sguardo complessivo, non segmentato...

**ricomporre la famiglia,
la persona nei servizi**



Per un nuovo sguardo ... ricomporre attraverso

1. STRUMENTI di integrazione organizzativa, gestionale e professionale per favorire:

- il rafforzamento *delle relazioni orizzontali sul territorio*
- il confronto periodico e costante fra *“territorio” e “centro”* → *comprendere le specificità dei bisogni delle famiglie/personone* → *ricondurle ai livelli decisionali*
- *la presa in carico integrata*



... che sono

Equipe territoriali fra operatori degli sportelli sociali e del Servizio Sociale Territoriale

Raccordo operativo territoriale fra operatori degli sportelli sociali e operatori delle politiche giovanili

Pratiche di integrazione tra operatori degli Sportelli Sociali, del Centro famiglie, dei Centri Stranieri e del Servizio Sociale Territoriale

Gruppi di lavoro strutturati e periodici tra referenti degli sportelli sociali, tutti i responsabili delle aree e la dirigenza



**...per un nuovo sguardo ...
ricomporre attraverso**

2. STRATEGIE INFORMATICHE

*adozione di un sistema
informatico unitario*

a supporto di:

....servizi differenziati

.... territorio ampio

.... centro e periferie

“1 sistema X tutti i servizi”



II SISTEMA INFORMATICO UNITARIO rileva:

Tutti i MOMENTI DI CONTATTO con la famiglia /
persona

Tutte le PRESTAZIONI e i SERVIZI EROGATI

<u>QUALI SERVIZI ?</u>	<u>QUALI PROFESSIONI ?</u>
Sportelli Sociali Servizio Sociale Professionale Dimissioni Protette Servizi Fragilità e Non Autosufficienza Servizio Assistenza Domiciliare Centri Stranieri Centro Famiglie Centri Giovani	Referenti Territoriali Assistenti Sociali ed Educatori Assistenti Sociali e Istr. Amministrativi Istr. Amministrativi ed Educatori Responsabile Attività Assistenziali e Operatori Socio Sanitari (OSS) Operatori Centri Stranieri Operatore Centro Famiglie Operatori giovanili



...rileva quando...

- ★ la famiglia / persona cerca / riceve informazioni sulla organizzazione, gestione dei servizi

segnalazioni (contatti) di ciascun punto informativo del territorio

Ovvero..

- **Chi** (compreso il nucleo)
- **Quale punto informativo** (territorio) e quando (data contatto)
- **Che cosa** ha chiesto
- **Rapporto tra segnalante e soggetto** del bisogno (lui stesso ? Un familiare ? Altro servizio ?)
- **Che cosa ha fatto** l'operatore / professionista del servizio (dato informazioni, inviato ad altri servizi, avviato a una presa in carico, ...)



...rileva quando...

- ★ la famiglia / persona esprime un bisogno anche in termini di disagio sociale che richiede approfondimento o consulenza o presa in carico
invio informatizzato al SST per la presa in carico

Ovvero: Scadenziario e agenda appuntamenti assistente sociale, registrazione contatti con utente

- ★ la famiglia / persona è “in carico”
presa in carico di ciascun servizio

Ovvero ad es. per SST: problematiche del nucleo, documenti, relazioni, provvedimenti AAGG

- ★ la persona viene valutata rispetto al livello di autosufficienza

Ovvero ad es Bina, Adl, Iadl, verbali delle commissioni



...rileva quando...

- * la famiglia / persona riceve interventi
economici,
di inserimento in struttura,
di assistenza,
di carattere promozionale...

Ovvero ad es. presenza / iscrizione di un figlio al centro giovani,
Partecipazione al percorso di mediazione familiare o ad un percorso
di sostegno alla genitorialità
Assegnazione alloggio ERP
Minimo garantito
Inserimento in centro diurno
Assegno di cura
Orti per anziani
Piano settimanale Assistenza Domiciliare ed effettive erogazioni



Ricomporre la famiglia / persona attraverso il Sistema Informatico unitario significa quindi ...

- ★ Comprendere tutti i componenti della famiglia
- ★ Seguirne i momenti della vita attraverso i momenti nei servizi = dall'accesso, alla valutazione ed alla presa in carico ...
- ★ Comprendere sia interventi assistenziali che interventi di promozione del benessere



...e ancora

- ★ Conoscerla tutti di più, ovvero condividere le informazioni e i dati
- ★ Accompagnarla ovvero garantire in modo semplice e immediato il trasferimento delle informazioni da un nodo all'altro della rete dei servizi
- ★ Collocarla nella comunità e nel territorio, creando un sistema di osservazione locale dei cambiamenti sociali



Complessità e fasi di implementazione ...

- * Informatizzazione funzioni di gestione e inserimento dati per fasi successive → **cantiere sempre aperto**
- * Da un sistema cartaceo ad un sistema solo informatizzato → **fiducia e impegno**
- * Visione di sistema → **superamento auto-referenzialità dei servizi**
- * Ore dedicate di personale → **cura** del sistema informatico, **data entry**, **aggiornamento** (continuo adattamento ai mutamenti organizzativi o ricezione nuovi interventi), **rilevazione ed elaborazione dati** (osservatorio), **formazione**



... e ancora

- ★ Analisi e ridefinizione interventi e processi a livello informatico → ridefinizione percorsi e procedimenti organizzativi e gestionali, coinvolgimento servizi e professionalità diverse, linguaggi differenti a confronto



Come vedevo prima la persona nei servizi



Bologna, 5 aprile 2013

Come la vedo adesso



Bologna, 5 aprile 2013

26



La strada è ancora lunga ...

- ★ Il modello a cui tendiamo:
*prevede uno sviluppo forte
dell'integrazione a livello territoriale fra
sportello sociale, servizi dell'area
Welfare dell'Unione e altri
servizi/realità della comunità*



... lunga



- ★ Cosa resta da fare:
 - utilizzare strumenti per valorizzare la capacità di lettura del territorio
 - migliorare la capacità di lettura integrata del bisogno locale
 - formazione comune anche con altri servizi/realità della comunità

.....

Grazie.

Ufficio di Piano
Struttura Welfare – Unione Terre di Castelli
Dott.ssa Monica Rubbianesi

monica.rubbianesi@terredicastelli.mo.it tel. 059777714

