

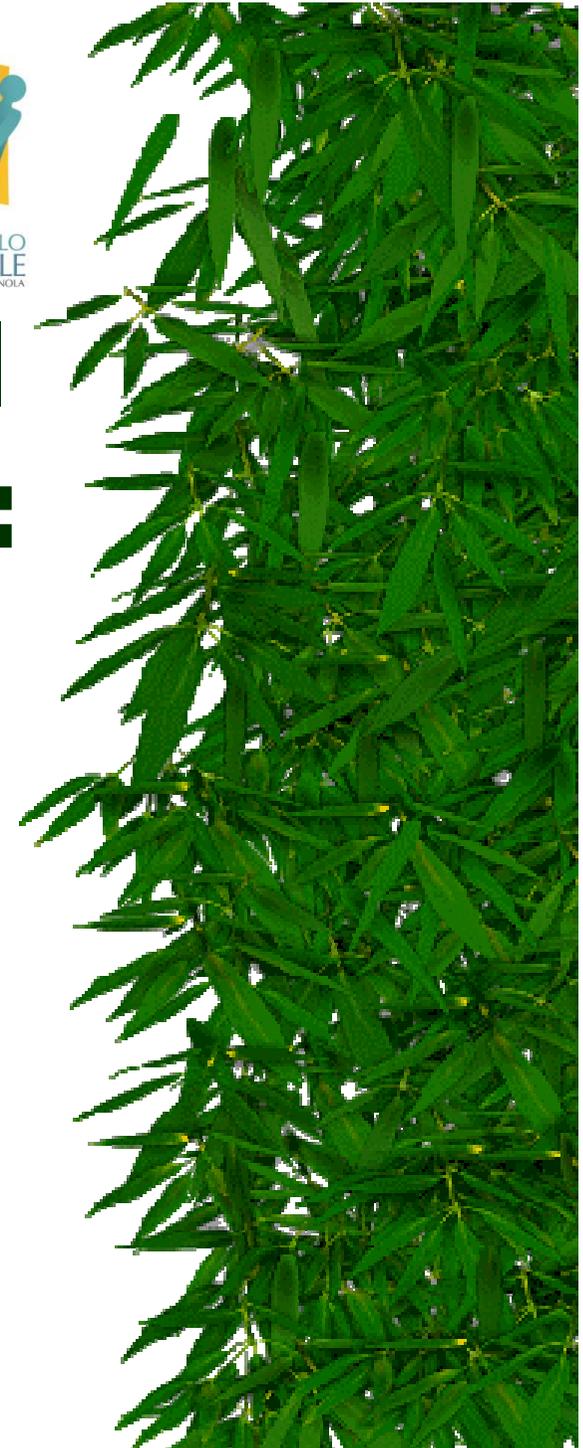


# **Sportelli Sociali nel distretto di Vignola: cittadini & servizi, territorio & unione**

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 ...)**

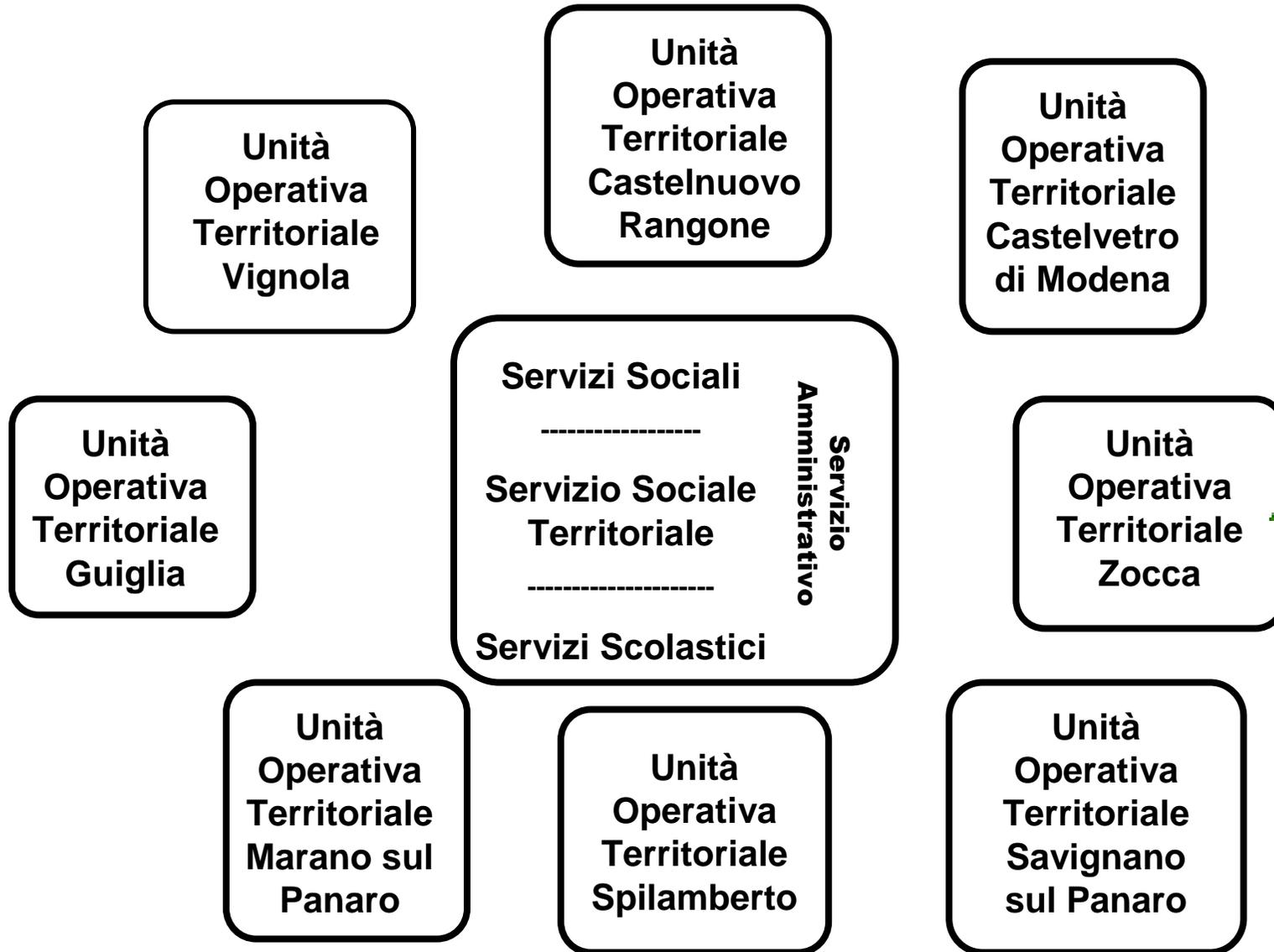


**Territorio ampio, servizi  
molteplici, bisogni  
differenziati ... ma la  
famiglia / persona è sempre  
una ...**

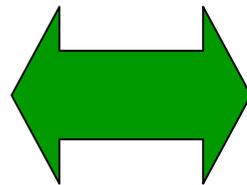
**Come tradurre l'idea  
in un modello  
organizzativo ?**



# 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



SPORTELLO  
SOCIALE  
DISTRETTO DI VIGNOLA



# Attivazione in modo semplice e diretto



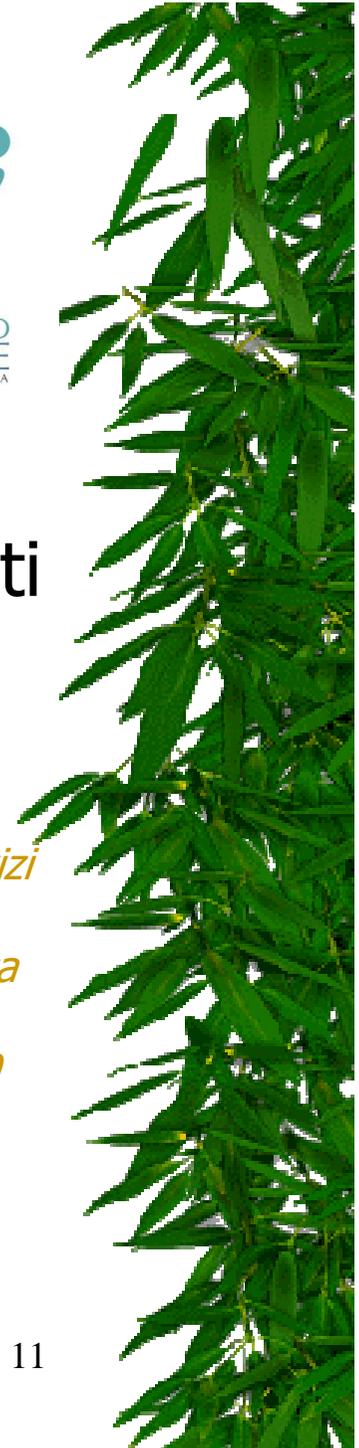
- ★ In grado di raccogliere richiesta ed attivare contemporaneamente prestazioni / interventi standardizzati e non complessi

## *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



SPORTELLLO  
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](mailto:monica.rubbianesi@terredicastelli.mo.it) tel. 059777714

