

## Project Work

# Integrazione nel lavoro del Servizio Sociale Territoriale e del Servizio Sociale Minori nell'Unione Comuni Modenesi Area Nord nella presa in carico di minori e famiglie

Autore  
Luigina Camponero  
Servizio Sociale Minori dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord



Corso di Alta Formazione "Il Lavoro sociale nel settore dell'infanzia e della famiglia: verso  
nuovi saperi"  
A.A. 2008/2009  
Project Work

## **Indice**

<b>Introduzione</b>	<b>p. 3</b>
<b>Cap. 1 Contesto di riferimento</b>	<b>p. 6</b>
<b>1.1 Unione dei Comuni Modenesi Area Nord</b>	<b>p. 6</b>
<b>1.2 Ritiro delle deleghe: rischi e potenzialità</b>	<b>p. 8</b>
<b>1.3 Organizzazione e Mission del Servizio Sociale Territoriale</b>	<b>p.9</b>
<b>1.4 Organizzazione e Mission del Servizio Sociale Settore Minori</b>	<b>p. 11</b>
<b>1.5 I due Servizi a confronto: criticità e risorse</b>	<b>p. 12</b>
<b>Cap. 2 Progetto di miglioramento</b>	<b>p. 15</b>
<b>2.1 Risultati attesi</b>	<b>p. 15</b>
<b>2.2 Azioni di miglioramento</b>	<b>p. 15</b>
<b>2.3 Tempi di realizzazione</b>	<b>p. 17</b>
<b>2.4 Criteri di valutazione ed eventuale ridefinizione</b>	<b>p. 17</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>p. 18</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>p. 19</b>

## **Introduzione**

### *Cosa è un Project Work*

Nei contesti organizzativi, un Project Work è una forma di “consulenza” che un lavoratore, o un gruppo di lavoratori, fornisce alla sua azienda, su temi di cui ha la diretta conoscenza ed esperienza.

Il punto di partenza è una riflessione sull’esperienza: da essa scaturiscono un campo di possibile intervento e la scelta di un tema su cui vale la pena di intervenire.

Lo scopo è il miglioramento di una anche piccola parte di un processo di cui il gruppo è titolare. Lo scopo si estrinseca poi in un obiettivo specifico del progetto.

Il prodotto è una proposta per realizzare un piano di attività adatto a raggiungere lo scopo e l’obiettivo.

La proposta ha un destinatario, insieme al quale si deciderà circa il passaggio alle azioni per realizzarla. Avrà tanto più probabilità di venir realizzata quanto più sarà mirata allo scopo e articolata in un piano di azioni per raggiungere l’obiettivo.

### *Contestualizzazione della scelta*

Il presente lavoro si colloca in un contesto in cui si percepisce una diffusa esigenza di ripensare il significato culturale e politico del lavoro sociale. E' un'esigenza dettata da questioni pratiche (la scarsità di risorse, l'aumento e la diversità delle richieste ecc.), da delegittimazioni e competizioni, da mutamenti politici e legislativi, da cambiamenti culturali e sociali che pongono agli operatori ed ai servizi domande nuove e non sempre attese.

Queste dinamiche si traducono per l'operatore in disagio, in fatica: sono così incalzanti e pervasive che di solito ci si sente “assediati” dai cittadini, dai politici, dagli utenti, dalla pressione sociale alla delega, dalle richieste di aiuto, dalla diminuzione delle risorse.

Di fronte a questa sensazione, le reazioni si traducono facilmente in chiusure professionali, difese personali o corporative, ma anche in nostalgia per

l'organizzazione o il lavoro degli anni passati: reazioni che hanno in comune il fatto di essere bloccanti, di inibire l'apertura, il pensiero, la progettualità, focalizzandosi su quello che non c'è'.

### *Motivi della scelta dell'argomento*

Nella mia esperienza lavorativa ho avuto l'opportunità di lavorare sia nel Servizio Sociale del Comune di Mirandola sia nel Servizio Minori dell' U.C.M.A.N. ed ho percepito la difficoltà di trovare vie di comunicazione, di collaborazione, di integrazione e progettazione che mettessero a frutto le molte risorse dei due Servizi. Nel tempo ho riconosciuto questa mia stessa necessità in tanti miei colleghi e la proposta di questo project work mi è sembrata la giusta occasione per riflettere in modo più sistematico su tali temi.

Nella discussione con la mia Responsabile rispetto ai temi ipotizzati per il project work non nascondo che quello dell'integrazione del lavoro tra il Servizio Sociale Territoriale e il Servizio Sociale Minori ci è parso da subito come quello più complesso ed ambizioso ma anche come quello più stimolante e ricco di spazi di sviluppo.

Inoltre quest'anno gli operatori hanno avuto la possibilità di confrontarsi sulla necessità di trovare strategie operative che favoriscano l'integrazione e la collaborazione tra i due servizi in occasione di un percorso congiunto di formazione con la supervisione della dottoressa Francesca Merlini; tale contesto ci è servito di certo per riflettere sulle tante mancanze, difficoltà e criticità del nostro lavoro ma ci ha anche aiutato a mettere a fuoco risorse e notevoli spazi di collaborazione, una collaborazione che passa necessariamente dalla reciproca conoscenza.

Questo il motivo principale per cui ho deciso in questo mio lavoro di partire dall'analisi di quello che è l'esistente, dalla "mission" che identifica i due servizi e dalla mappa delle risorse e delle criticità elaborata dagli operatori stessi in occasione della formazione congiunta.

*Obiettivi a cui il progetto intende contribuire*

Obiettivo principale rimane l'approfondimento di un tema, quello dell'identità e delle competenze, che interpella quotidianamente gli operatori dei due servizi e attraverso cui passa necessariamente ogni proposta di integrazione.

Il project work diventerà lo strumento di proposta ai dirigenti dei due servizi perchè si possa trovare lo spazio e il tempo per conoscersi e collaborare pur nella definizione di ruoli e percorsi ben distinti.

## Cap. 1 Contesto di riferimento

### 1. Unione dei Comuni Modenesi Area Nord

L'Unione Comuni Modenesi Area Nord si è costituita il 21 novembre 2003 con la sottoscrizione dell'Atto Costitutivo da parte dei Sindaci dei nove Comuni aderenti all'Unione.

La popolazione complessiva dell'Unione, al 1 gennaio 2009, è di 86.121 abitanti così distribuita:

COMUNE	POPOLAZIONE	SUPERFICIE
<b>Camposanto</b>	3.210	23 Kmq
<b>Cavezzo</b>	7.231	27 Kmq
<b>Concordia</b>	8.992	41 Kmq
<b>Finale Emilia</b>	15.861	104 Kmq
<b>Medolla</b>	6.248	27 Kmq
<b>Mirandola</b>	24.163	137 Kmq
<b>San Felice sul Panaro</b>	10.923	51 Kmq
<b>San Possidonio</b>	3.841	17 Kmq
<b>San Prospero</b>	5.652	34 Kmq
<b>TOTALE</b>	<b>86.121</b>	<b>462 Kmq</b>

L'Unione dei Comuni è un Ente Locale con autonomia statutaria nell'ambito dei principi fissati dalla Costituzione, dalle norme comunitarie, statali e regionali.

Il suo ambito territoriale coincide con quello dei Comuni che la costituiscono.

Lo Statuto determina le norme fondamentali dell'organizzazione e dell'attività dell'Unione che svolge una pluralità di funzioni e servizi dei Comuni aderenti.

Suo compito è quello di promuovere l'integrazione dell'azione amministrativa tra i Comuni e garantire un coordinamento delle politiche di programma e sviluppo del territorio, migliorando la qualità dei servizi erogati ai cittadini, e sviluppando nello stesso tempo economie di scala.

L'Unione è costituita a tempo indeterminato.

Presidente dell'Unione è Carlo Marchini, Sindaco di Concordia. Rimarrà in carica fino al 20 novembre 2009.

La Giunta dell'Unione è composta dai nove Sindaci dell'Area Nord ai quali sono state attribuite le seguenti materie

<b>Rudi Accorsi</b>	Sindaco di S. Possidonio	Servizi Sociali alla Persona e alla Comunità
<b>Alberto Silvestri</b>	Sindaco di S. Felice	Grandi Infrastrutture
<b>Maino Benatti</b>	Sindaco di Mirandola	Sanità e Politiche sociali
<b>Mario Ferrari</b>	Sindaco di S. Prospero	Agricoltura e Ambiente
<b>Carlo Marchini</b>	Sindaco di Concordia	Sicurezza, Polizia Municipale, Attività Produttive e Sviluppo Economico
<b>Antonella Baldini</b>	Sindaco di Camposanto	Istruzione e Formazione Professionale
<b>Stefano Draghetti</b>	Sindaco di Cavezzo	Affari Generali, Risorse Finanziarie ed Umane, Tributi
<b>Raimondo Soragni</b>	Sindaco di Finale Emilia	Reti Telematiche e Informatiche, Assetto e Utilizzo del Territorio
<b>Filippo Molinari</b>	Sindaco di Medolla	Cultura, Scuola di Musica, Politiche Giovanili, Comunicazione, Promozione del Territorio

Il Consiglio dell'Unione e' composto dal Presidente dell'Unione e da 30 membri eletti tra i propri componenti dai Consigli Comunali dei nove Comuni del territorio.

Presidente del Consiglio è Barbara Bulgarelli.

La sede dell'Unione è a Medolla in Piazza Garibaldi, 1

## **1.2 Ritiro delle deleghe: rischi e potenzialità**

La maggior parte dei servizi di tutela dei minori e, in particolare i servizi che si occupano di minori vittime di maltrattamenti, si è sviluppata tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90 nell'ambito dei servizi socio sanitari gestiti dalle Asl, sulla base di indicazioni regionali e/o intese e accordi con i Comuni, talvolta in interazione con il privato sociale.

Successivamente, dopo il 1997, la Legge 285 ha consentito di potenziare e rafforzare la parte più “sociale ed educativa” degli interventi prevalentemente gestita dai comuni, riaffermando sia la necessità di un'ottica di prevenzione e sia il bisogno di maggiore centralità al territorio.

E' in questo scenario che si verifica il così detto fenomeno del “ritiro delle deleghe”, parallelamente ad una sempre più forte riduzione e contrazione delle risorse in ambito socio sanitario e ad una più o meno chiara indicazione di esternalizzazione dei servizi e di trasformazione delle ASL da gestori a programmatori, “acquirenti” e controllori di servizi.

I nove comuni del distretto Area Nord della provincia di Modena, costituitisi in Unione dei Comuni Modenesi Area Nord, hanno ritirato le deleghe sulla gestione dei servizi Minori e Disabili, prima delegata all'ASL di Modena, in data 1 agosto 2008.

I Servizi Sociali di base dei nove Comuni mantengono funzioni di filtro sui bisogni e assistenza a famiglie/minori/anziani/disabili. Le assistenti sociali in ogni singolo comune mantengono funzioni di sportello sociale e invio ai servizi “specialistici” centralizzati di secondo livello.

I Servizi Sociali dell'U.C.M.A.N. hanno funzioni di presa in carico di casi inviati dai servizi sociali di base o altri servizi; attività psico-sociali-educative specifiche, gestione di inserimenti nelle strutture residenziali e semiresidenziali.

Hanno inoltre funzioni di coordinamento e partecipazione alla programmazione zonale delle politiche dei servizi.

I rischi dell'assunzione delle deleghe sono così riassumibili:

- frammentazione degli interventi;
- maggiore difficoltà nel costruire la coerenza tra i diversi sistemi;



- l'instabilità del servizio e difficoltà a trovare accordi tra realtà molto diverse;
- dimensionamento adeguato;
- eterogeneità dei livelli di tutela dei minori.

Potenzialità dei servizi tutela gestiti dai Comuni:

- maggiore conoscenza e vicinanza del territorio e realizzazione di interventi ad ampio raggio e di tipo preventivo;
- minore stigmatizzazione della famiglia problematica;
- l'assunzione collettiva di responsabilità da parte della comunità locale;
- ampia conoscenza delle risorse attivabili.

### **1.3 Organizzazione e Mission del Servizio Sociale Territoriale**

I Servizi Sociali dei 9 Comuni dell'U.C.M.A.N. sono costituiti nella quasi totalità da un assistente sociale, fanno eccezione il comune di Mirandola con quattro assistenti sociali e il comune di Finale Emilia con tre assistenti sociali. I 9 comuni hanno orari e giorni di apertura differenti.

Gli operatori del Servizio Sociale Territoriale hanno così riassunto la natura, l'identità e lo scopo del loro servizio:

- solidaristica, pubblica;
- sostenere singoli, famiglie e collettività nell'affrontare problematiche;
- prevenire situazioni di disagio ed emarginazione;
- sensibilizzare la collettività sulle problematiche sociali;
- tutelare soggetti deboli;
- ascolto degli altri;
- aiuto nella risoluzione dei problemi;
- aiuto per il cambiamento;
- tutela dei soggetti più deboli;
- prevenzione del disagio.

Le attività svolte sono:

- segretariato sociale: invio o presa in carico;
- elaborare progetti individualizzati (contributo economico, ascolto, accesso servizi, verifica risultati);
- coordinamento nella rete dei servizi;

- ricerca e documentazione;
- partecipazione nell'organizzazione e progettazione dei servizi;
- monitoraggio dei bisogni del territorio per orientare e programmare il cambiamento;
- colloqui e raccolta delle informazioni e delle problematiche orientate al cambiamento sia rispetto al singolo che alla comunità;
- attivazione delle risorse della rete;
- rimozione degli ostacoli e degli impedimenti per il raggiungimento dell'autonomia della persona.

I valori a cui il servizio si ispira sono:

- unicità della persona;
- rispetto della persona;
- autodeterminazione;
- universalità;
- tendenza al raggiungimento del benessere possibile nel rispetto dei valori della persona;
- valorizzazione delle potenzialità della persona.

I principi guida sono così descritti:

- empatia/accoglienza
- personalizzazione dei progetti;
- sospensione del giudizio;
- egualitarismo delle prestazioni;
- progettualità dell'intervento;
- collaborazione con altre discipline;
- territorialità;
- segreto professionale/riservatezza;
- autodeterminazione della persona;
- personalizzazione dell'intervento;
- integrazione ed inserimento sociale.

## **1.4 Organizzazione e Mission del Servizio Sociale Settore Minori**

Il Servizio Sociale Minori ha sede a Mirandola in Via Lino Smerieri n° 3, è costituito da un responsabile di servizio, 5 assistenti sociali, 3 educatrici professionali, 3 psicologhe a part-time. Ogni assistente sociale è referente per uno o più comuni dell'Unione.

Dopo diversi anni in cui gli operatori sono stati assunti con contratto a termine, quest'anno l'Unione ha proceduto ad un concorso per la copertura a tempo indeterminato dei 5 posti di assistente sociale. Il servizio lavora su 5 giorni settimanali e riceve su appuntamento.

Scopo del Servizio è garantire il benessere e la tutela dei diritti dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie attraverso azioni ed interventi di prevenzione, sostegno e cura in situazioni di disagio socio-psico familiari.

Il Servizio svolge le seguenti attività:

- realizzare il processo d'aiuto;
- raccolta delle informazioni e degli indicatori;
- valutazione situazione;
- presa in carico e gestione emergenze;
- proposta e progetto di intervento;
- attuazione del progetto;
- verifiche e conclusioni;
- promozione dell'affido/adozione;
- sostegno alla genitorialità;
- rapporti con la magistratura;
- attività di consulenza e/o collaborazione con enti pubblici o privati;
- reperimento risorse familiari ed educative in alternativa alla famiglia;
- vigilanza sui processi.

I valori in cui il servizio si riconosce sono:

- rispetto della persona;
- valorizzazione delle potenzialità ed autonomia delle persone e delle famiglie;
- rispetto della diversità.

I principi guida del servizio sono così riassumibili:

- diritto del minore a crescere nella propria famiglia;
- diritto della famiglia ad essere sostenuta ed aiutata;

- benessere del bambino direttamente legato al benessere della famiglia;
- riservatezza ed atteggiamento non giudicante.

### **1.5 I due Servizi a confronto: criticità e risorse**

Nel lavoro di formazione congiunta dei due servizi si è cercato di elaborare una mappa che mettesse a fuoco i problemi più rilevanti che gli operatori incontrano nel lavoro con famiglie con minori, gli ostacoli e le risorse del contesto, gli elementi di criticità e i punti di forza del ruolo professionale. Di seguito si riportano gli elementi identificati dai due servizi.

#### *Problemi più rilevanti che si riscontrano nel lavorare con le famiglie con minori*

- Servizio Sociale Territoriale:
  - coinvolgimento emotivo
  - come garantire condizioni migliori alle famiglie in difficoltà
  - difficoltà a fare una valutazione delle situazioni che possono portare ad una segnalazione
  - condividere con la famiglia problemi, obiettivi comuni di cambiamento
  - difficoltà di progettualità comune tra Servizio Sociale Territoriale e Servizio Sociale Minori (mancanza lavoro di prevenzione, confronto, comunicazione)
  - valutazione del bisogno, della capacità genitoriale e dei segnali che possono essere indicatori di pregiudizio
  - la decisione di segnalare al Servizio Sociale Minori e come affrontare ciò con la famiglia.
- Servizio Sociale Minori:
  - valutazione condivisa della lettura del pregiudizio
  - quali le fasi di lavoro integrate con il Servizio Sociale Territoriale
  - il contesto di aiuto tra accesso spontaneo e coatto

#### *Ostacoli del contesto*

- Servizio Sociale Territoriale:
  - problemi di risorse (bilancio, case, comunità, operatori, educatori)
  - interferenze politiche
  - grosso carico di lavoro e poco spazio di ascolto

- mancanza di percorsi di integrazione tra Servizi Sociali e altri Servizi se non in presenza di una segnalazione all’Autorità Giudiziaria
- tempi di risposta alla famiglia lunghi e non definiti da parte dei Servizi (turn over di operatori, emergenze, carico di lavoro)
- realtà del territorio carenti e diverse
- Servizio Sociale Minori:
  - turn over di operatori
  - organizzazioni diverse tra servizi
  - carico di lavoro e scarsità del tempo per riflettere
  - tempi della magistratura da rispettare

#### *Risorse del contesto*

- Servizio Sociale Territoriale:
  - autonomia rispetto alla progettualità
  - vicinanza fisica di diversi servizi
  - voglia di cambiamento nei vari servizi
  - volontà di superare la “distanza” fra i servizi
  - presenza del volontariato
  - garanzia di poter collaborare con più persone/figure professionali
- Servizio Sociale Minori:
  - equipe di lavoro multiprofessionale
  - esperienza professionale
  - disponibilità alla collaborazione tra operatori

#### *Elementi di criticità del ruolo professionale*

- Servizio Sociale Territoriale:
  - grosso carico di lavoro
  - scarse e distorte informazioni sul ruolo
  - continua turnazione di operatori con inevitabile ricaduta sui progetti
  - mancanza di chiarezza dei rispettivi ruoli nei confronti di altri servizi
  - sensazione di solitudine, necessità di collaborazione, confronto e formazione congiunta
- Servizio Sociale Minori:
  - Condivisione delle responsabilità professionali e condivisione del progetto con altri attori(servizi, famiglie)

- Mancanza di supervisione professionale e sul caso
- Pregiudizio sul ruolo professionale

*Punti di forza del ruolo professionale*

- Servizio Sociale Territoriale:
  - buona conoscenza della realtà territoriale
  - ricerca continua di costruzione di reti di collaborazioni
  - disponibilità di ascolto e condivisione per rimettersi continuamente in gioco
- Servizio Sociale Minori:
  - metodologia consolidata
  - appartenenza al servizio
  - competenza/esperienza
  - visione allargata, globale dei bisogni e della situazione di crisi della famiglia

## **Cap. 2 Progetto di miglioramento**

### **2.1 Risultati attesi**

Col presente lavoro si intende contribuire principalmente a dare una maggiore e più precisa definizione a quelli che sono i mandati istituzionali del servizio sociale di base e del secondo livello. Ricercare ed acquisire modalità operative omogenee e condivise.

Prevedendo necessariamente dei momenti di confronto tra gli operatori coinvolti, ci si attende che tale lavoro di confronto possa sostenere buone pratiche nella gestione dei casi, fiducia e collaborazione tra le differenti figure coinvolte nel processo di presa in carico delle situazioni di famiglie con minori.

### **2.2 Azioni di miglioramento**

Al fine di integrare e migliorare il lavoro dei due servizi appare imprescindibile una conoscenza reciproca delle competenze, delle attività e dell'utenza trattata. E' cruciale che i sistemi si dotino di meccanismi adatti ad apprendere dall'esperienza mentre la stanno conducendo, per poterla riaggiustare progressivamente, riconoscendo gli errori e i punti di forza. E' sufficientemente riconosciuta, almeno a livello teorico, che per avere dei sistemi in grado di apprendere da se stessi non basta raccogliere dati sulle caratteristiche dell'utenza e sulle attività svolte ma sono necessari luoghi in cui si confrontano ipotesi interpretative e si attribuiscono significati e valori condivisi ai dati raccolti.

Si propongono pertanto incontri di formazione/supervisione congiunti tra gli operatori dei due servizi, da tenersi con cadenza bimestrale.

In una prima fase, più di carattere formativo, si costruirà il gruppo di lavoro e si definirà un linguaggio comune al fine di condividere i principali riferimenti teorici e metodologici, relativi alla Tutela Minori, che sono alla base degli interventi degli operatori.

In una seconda fase si propone la costruzione condivisa di suggerimenti metodologici sugli interventi dei servizi dedicati alla tutela dei minori e delle loro

famiglie, che possano essere usati come utile riferimento nell'operatività quotidiana. Sarà posta particolare attenzione agli elementi operativi e alle fasi del processo di presa in carico delle situazioni: l'accesso, la valutazione, la progettazione, il trattamento e le dimissioni.

In una terza fase il gruppo assumerà le caratteristiche del laboratorio di lavoro, in cui a ciascuno sarà chiesta una partecipazione attiva e propositiva, i professionisti saranno chiamati a scambiarsi esperienze, a confrontarsi sulle prassi di intervento. Lo scopo di questa terza fase sarà l'elaborazione di un protocollo che individui linee-guida metodologiche e professionali e strumenti di lavoro condivisi utili a trovare prassi operative uniformi. Un protocollo che sarà l'espressione della volontà e disponibilità dei soggetti ad attuare gli interventi e i miglioramenti messi a fuoco nel gruppo di lavoro. In particolare andranno definite le titolarità nelle varie fasi dell'intervento di presa in carico e descritte le prassi operative che rendano fattibile l'integrazione del lavoro dei due servizi.

Gli incontri vedranno la presenza di un supervisore esterno che avrà il compito di favorire lo scambio e costruire linguaggi e punti di vista comuni, che costruisca l'integrazione e sostenga una cultura della valutazione partecipata.

Si identificherà inoltre un sottogruppo, costituito da due operatori del Servizio Sociale Minori e tre del Servizio Sociale Territoriale che elaborerà una scheda in cui saranno raccolti i dati e la storia della presa in carico di ogni caso relativo a minore e/o famiglia. Tale scheda sarà predisposta dal sottogruppo e sottoposta al gruppo che una volta approvata la renderà operativa. Le schede saranno compilate dagli operatori del Servizio Minori o del Servizio Comunale in maniera disgiunta e ognuno per la fase di cui sarà titolare.

Un'ultima azione sarà la calendarizzazione di incontri bimestrali tra gli assistenti sociali del Servizio Territoriale con i rispettivi colleghi del Servizio Minori referenti per quel territorio. In tali momenti ci si potrà confrontare sull'andamento dei progetti già avviati, sulla presa in carico di situazioni nuove o sull'andamento delle varie fasi dell'intervento su situazioni già conosciute.



### **2.3 Tempi di realizzazione**

Per la realizzazione del presente Proget Work si ipotizza:

- un periodo di 12/18 mesi per la fase che porterà all'elaborazione di un protocollo operativo tra i due servizi (minimo 6/massimo 9 incontri) con l'impiego di un supervisore esterno e relativa spesa.
- tre incontri di tre ore circa per l'elaborazione della scheda/cartella utente da ricavare all'interno dell'orario lavorativo degli operatori
- un incontro di tre ore ogni due mesi tra gli operatori dei due Servizi referenti di ogni territorio da ricavare all'interno dell'orario lavorativo degli operatori.

### **2.4 Criteri di valutazione ed eventuale ridefinizione**

La fase di verifica è una fase che strumentalmente si colloca al termine del percorso, ma di fatto attraversa ogni tappa, in cui gli operatori sono chiamati a valutare se gli interventi e le scelte sono appropriati e, di conseguenza, a ridefinire il percorso.

La fase conclusiva è però quella in cui si deve valutare l'efficacia dell'intervento e l'effettiva ricaduta, in termini concreti, del progetto sulla realtà che si voleva modificare.

Dal momento che il lavoro in gruppo è esteso nel tempo, è importante darsi scadenze fisse per effettuare verifiche intermedie e finali.

In particolare andranno monitorati:

- grado di soddisfazione/motivazione degli operatori
- livello di interazione tra gli operatori e tra questi ed i responsabili (verticale ed orizzontale)
- miglioramento del livello di collaborazione dei due Servizi
- numero di schede/cartelle utente utilizzate

Sarà di fondamentale importanza, inoltre, tenere una registrazione scritta di tutto il lavoro svolto in sede congiunta

## **Conclusioni**

Lavorare a questo progetto mi ha aiutato a conoscere meglio entrambi i Servizi di cui ho parlato ma soprattutto mi ha dato l'idea di quante siano ancora tante le possibilità di sviluppo e miglioramento del nostro lavoro.

Chiuderei questa mia proposta con l'auspicio che essa possa rappresentare un punto di partenza per l'incontro tra le varie componenti che costituiscono la rete dei servizi sociali e socio-sanitari dell'Unione ma anche con una forte assunzione di responsabilità per quelle che possono essere le ricadute di un nostro mancato o insufficiente lavoro di integrazione sull'utenza da noi seguita.

Concludo con le parole di Teresa Bertotti: "il tema della messa in rete dei diversi Servizi che intervengono per la tutela dei bambini maltrattati e' particolarmente importante se si pensa che una parte rilevante delle possibilità di cura sono connesse alla capacità di attuare interventi coerenti e coordinati, con un senso ed una finalità comuni. Le prognosi di recuperabilità di una famiglia sono spesso maggiormente legate a questa capacità più che alla specifica gravità della situazione familiare. L'incoerenza degli interventi o la contraddittorietà sono fonti di cronicizzazione e patologia e quindi di vittimizzazione secondaria."

## **Bibliografia**

Legge Nazionale 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e di servizi sociali”.

Legge Regionale 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

L.R. 28 luglio 2008, n. 14 “Norme in materia di politiche per le giovani generazioni”

Dina Galli. “Il servizio sociale per minori. Manuale pratico per assistenti sociali”, edizione FrancoAngeli

Teresa Bertotti “La tutela minori: mutamenti, rischi e potenzialità” in Prospettive sociali e sanitarie, n. 5-6, 2004

Francesco Montecchi (a cura di) “I maltrattamenti e gli abusi sui bambini”, Franco Angeli 1998

Materiale del Corso di Alta Formazione “Il Lavoro sociale nel settore dell’infanzia e della famiglia: verso nuovi saperi”

Materiale del percorso di formazione e accompagnamento agli operatori del Servizio Sociale Territoriale e del Servizio Sociale Settore Minori