



PROVE DI INNOVAZIONE NEGLI SPORTELLI SOCIALI DEL COMUNE DI BOLOGNA

BOLOGNA – 28 NOVEMBRE 2019

Gina Simoni – Responsabile Servizi e Interventi Famiglie e
Minori - Sviluppo funzioni di Accoglienza – Comune di Bologna

GLI SPORTELLI SOCIALI DI BOLOGNA DA OTTOBRE 2008 AD OTTOBRE 2018

10 ANNI
DI
SOSTANZIALE...
...CONTINUITA'
ORGANIZZATIVA

- ❖ **costituiti fin da subito da personale amministrativo**
- ❖ **con i medesimi orari di apertura cittadini (martedì e giovedì 8.15 – 17.30)**
- ❖ **con canale pressoché esclusivo di accesso diretto del cittadino**
- ❖ **con competenza esclusiva sul Servizio Sociale Territoriale (no tematiche inerenti Servizi Educativo - Scolastici o Edilizia pubblica)**

GLI SPORTELLI SOCIALI DI BOLOGNA DA OTTOBRE 2008 AD OTTOBRE 2018

10 ANNI
DI
SOSTANZIALE...
...CONTINUITA'
ORGANIZZATIVA

- ❖ inseriti **nel Servizio Sociale Territoriale** come uno degli elementi costitutivi assieme al Servizio sociale professionale
- ❖ con un **punto di coordinamento cittadino** (denominato Equipe Sportelli Sociali - oggi cocordinata da Responsabile Sviluppo funzioni accoglienza e Referente Redazione)
- ❖ con **tappe formative metropolitane/regionali/comunali** sul piano tecnico e relazionale.

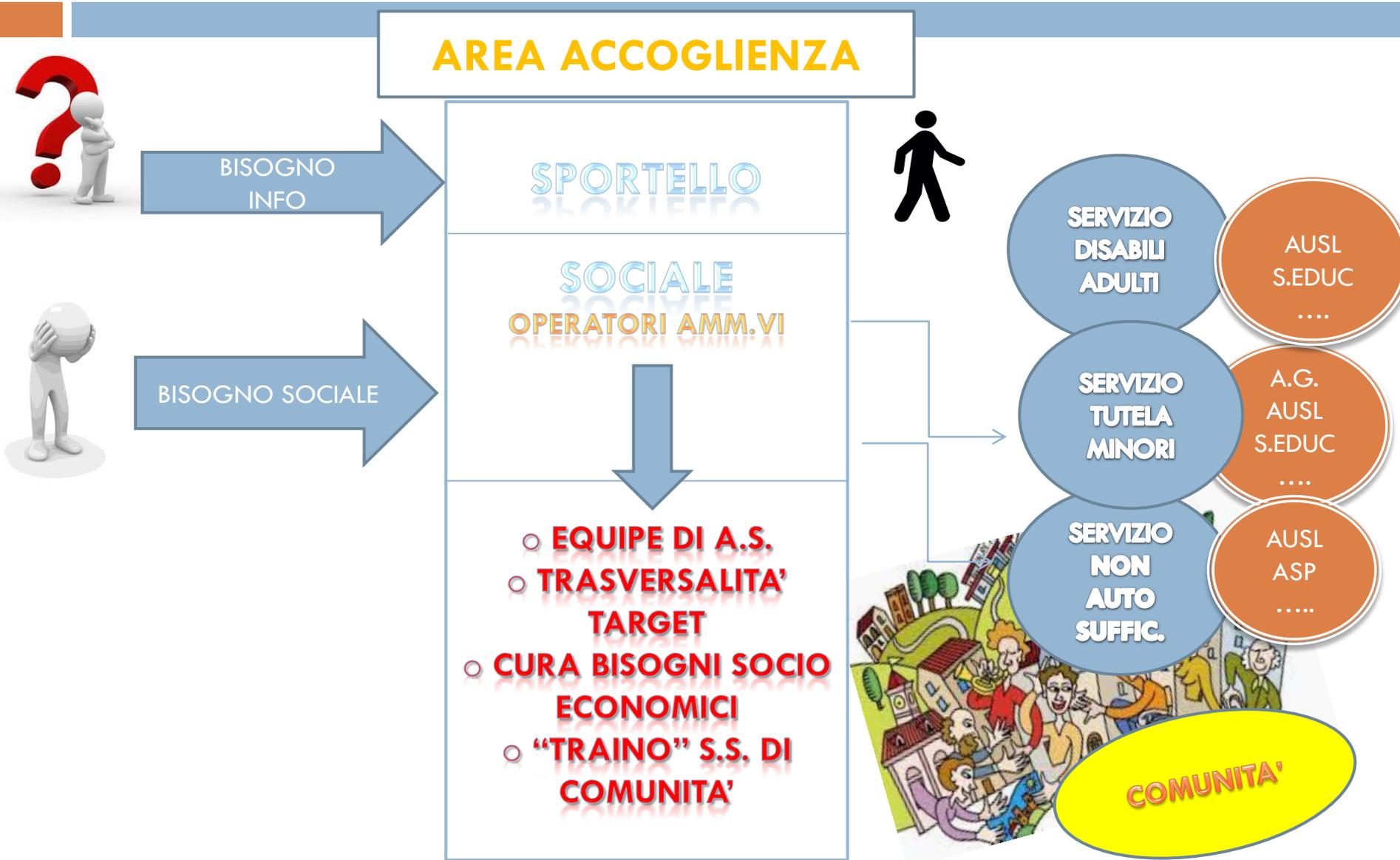
Sportelli sociali - Numero contatti per target utenza e tipologia accesso anno 2018 (dato di flusso al 31/12/2018)

Tipologia accesso-contatto allo Sportello	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot
Personale allo Sportello	5.341	12.725	8.227	511	26.804	75,42
Telefonico	1.667	949	955	61	3.632	10,22
e-mail	2.007	1.111	236	92	3.446	9,70
fax	47	697	1	0	745	2,10
Altre modalità	265	416	214	16	911	2,56
Totale Sportelli sociali	9.327	15.898	9.633	680	35.538	100,00
Personale allo Sportello	80	4.316	18.155	77	22.628	92,9
Telefonico	11	345	503	0	859	3,5
e-mail	0	8	334	1	343	1,4
fax	0	0	0	0	0	0,0
Altre modalità	0	3	531	3	537	2,2
Totale Servizi ASP Città di Bologna	91	4.672	19.523	81	24.367	100,0
Personale allo Sportello	5.421	17.041	26.382	588	49.432	82,5
Telefonico	1.678	1.294	1.458	61	4.491	7,5
e-mail	2.007	1.119	570	93	3.789	6,3
fax	47	697	1	0	745	1,2
Altre modalità	265	419	745	19	1.448	2,4
TOTALE	9.418	20.570	29.156	761	59.905	100,0

Sportelli sociali e () - Numero contatti per target utenza anno 2018 (dato di flusso al 31/12/2018)

Sportello sede	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot per Ente
Borgo Panigale-Reno	2.069	3.252	1.313	105	6.739	19,0
Navile	1.293	3.589	1.746	94	6.722	18,9
Porto-Saragozza	2.036	1.992	2.080	110	6.218	17,5
San Donato-San Vitale	2.067	4.549	2.962	247	9.825	27,6
Santo Stefano	802	1.225	911	57	2.995	8,4
Savena	1.060	1.291	621	67	3.039	8,6
Totale Sportelli sociali	9.327	15.898	9.633	680	35.538	100,0

LA NUOVA ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BOLOGNA DAL MARZO 2017 NEI 6 QUARTIERI



Linee di riprogettazione degli Sportelli sociali nell'ambito dell'Area Accoglienza

Documento del Gruppo di lavoro sulla riorganizzazione degli Sportelli sociali del Comune di Bologna maggio 2017 - febbraio 2018

1. **Gli Sportelli sociali dal punto di vista normativo.....pag. 2**
2. **Gli Sportelli sociali bolognesi dal 2008 ad oggi.....pag. 6**
3. **Il personale degli Sportelli sociali di Bologna dall'apertura ad oggi.....pag. 9**
4. **I dati di attività dell'anno 2016/17.....pag.14**
5. **Le modalità di accesso attuali tra Sportello sociale e Servizio sociale professionale.....pag.17**
6. **Linee di sviluppo e scelte operative per gli Sportelli sociali in Area accoglienza.....pag.19**
7. **Fabbisogni formativi per Operatori di Sportello sociale in Area accoglienza pag.20**
8. **Bibliografia di approfondimento..... pag.21**

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- Sviluppo complessivo della funzione di **informazione ed orientamento** prevedendo ampliamento delle opportunità di **auto informazione**, contatto e richiesta da parte dei cittadini che sovente non conoscono l'esistenza e la funzione degli Sportelli Sociali e l'ambito di attività di cui hanno competenza.

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- **sostegno e sviluppo dell'area dell'Accoglienza, dell'ascolto e della prima valutazione del bisogno**
- **maggiore omogeneità tra i 6 Quartieri circa le modalità ed i tempi di accesso**
- **maggiore connessione tra Operatori di Sportello Sociale e Servizio Sociale professionale trattandosi di “un unicum non divisibile” (D.G.R.1012/2014).**
 - **Opportunità di formazione congiunta sull'innovazione nei Servizi Sociali**
 - **Opportunità di formazione congiunta su temi “delicati” dei Servizi Sociali**
 - **Stabilità e qualità dei Coordinamenti**

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- cura della **sicurezza degli Operatori di Sportello** a seguito di diversi “episodi critici” in Sala d’attesa o a Sportello
- maggiore connessione tra **Sportelli Sociali e altri Sportelli** informativi a **valenza sociale della città di Bologna**
 - Per coerenza di stile e contenuti
 - Per aggiornamento reciproco
 - Per inevitabili connessioni

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- **Sviluppo attività Sportelli Sociali nell'ottica del Servizio sociale di Comunità in collaborazione con Uffici Reti di Quartiere** (“partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione ed attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del SST e con il terzo settore”
D.G.R.1012/2014)
- **Ruolo maggiormente attivo Operatori di Sportello nei tavoli di progettazione partecipata per conoscere direttamente le risorse cui si inviano i cittadini da Sportello**
- **Collaborazione al mantenimento mappatura sulle Organizzazioni del territorio tra Sportello Sociale e Servizio Sociale**
- **Domande “spia” in accesso (“Ha già condiviso con altri del territorio il bisogno che porta qui - parrocchia, associazione, scuola - ?)**

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- **sviluppo competenza circa l'intreccio tra sociale e sanitario nella presa in carico del SST**
- **Importante e non scontato per il cittadino avere dagli Sportelli prime info su di un “seguito del percorso” che potrebbe essere socio-sanitario**
- **Conoscenza e info sul funzionamento di Accesso di base ai Servizi Sanitari (v. tutela salute persone in marginalità o con tematiche dipendenza patologica, v. consultorio per conflitti coppia...)**

Obiettivi di innovazione

Sportelli Sociali

- **Rafforzamento competenza informativa circa servizi socio-sanitari “extra pubblici”**
 - Grande variabilità degli Sportelli su questa tipologia di informazione
 - Area da sviluppare salvaguardando “neutralità”
- **Rafforzamento funzione di Osservatorio dei bisogni sociali dello Sportello Sociale**
 - Raccolta dati (accessi, target di accesso, fasce d'età, bisogni...)
 - Lettura attenta dei dati ed analisi degli stessi... poco frequente
 - Restituzione a Responsabili, Dirigenti, Amministratori dei dati Sportello e SS per **ORIENTAMENTO PROGRAMMAZIONE**
 - Rilevazione carenze di risposta informativa o di servizi

Principali linee di sviluppo e scelte operative di innovazione

- 1. Rafforzamento organici Sportelli dopo anni di graduale calo del personale**
- 2. Formazione congiunta As Accoglienza e Operatori Sportello (v. Fondazione Zancan - Padova – Welfare Generativo + Sperimentazione su casi)**
- 3. Implementazione informativa a vari livelli**
- 4. Miglioramento accoglienza attraverso Operatori di Postazione Open presso sale d'attesa di ciascuno dei 6 Sportelli negli orari di apertura al pubblico**
- 5. Creazione di un Punto Unico cittadino informativo telefonico ed e-mail degli Sportelli sociali**

IL NUOVO SERVIZIO SOSTEGNO

ACCOGLIENZA (Cidas coop, Antoniano e Arci)

Costituito da 5 Aree di attività:

- 1) **Operatore di Postazione Open nelle 6 Sale d'attesa**
- 2) **Punto Unico telefonico ed e-mail**
- 3) **Consulenza legale per utenti ed operatori**
- 4) **Servizio Accompagnamento Integrazione**
- 5) **Mediazione linguistica “complessa”**

Operatore di Postazione Open

dal 3 ottobre 2018

- **PRIMA ACCOGLIENZA INDIVIDUALE DEL CITTADINO IN SALA D'ATTESA PRIMA DELL'ACCESSO A SPORTELLO**
- **VERIFICA PERTINENZA DELLA DOMANDA RISPETTO ALLE FUNZIONI DELLO SPORTELLO SOCIALE**
- **VERIFICA DOCUMENTAZIONE/REQUISITI TRAMITE CECK LIST PER PRESTAZIONI EROGABILI DIRETTAMENTE A SPORTELLO (BONUS, VACANZE DISABILI, L.13 E L.29, ecc...)**

Operatore di Postazione Open

- **CURA RELAZIONALE CLIMA SALA D'ATTESA**
(TENSIONI, CONFLITTI, BISOGNI SPECIALI DI MINORI O PERSONE CON LIMITATE AUTONOMIE...)
- **CURA BACHECA/MATERIALE INFORMATIVO**
- **CURA AUTONOMIA INFORMATIVA DEI CITTADINI**
CON ACCESSO ACCOMPAGNATO AL SITO
COMUNALE DURANTE L'ATTESA
- **PARTECIPAZIONE AI COORDINAMENTI TERRITORIALI**
DA PARTE DEGLI OPERATORI DI POSTAZIONE OPEN
- **PARTECIPAZIONE AL COORDINAMENTO CITTADINO**
DELLA COORDINATRICE SERVIZIO SOSTEGNO
ACCOGLIENZA

SCHEDA GIORNALIERA INDIVIDUALE E DI ESITO INTERVENTO OPEN (SENZA DATI PERSONALI)

**CITTADINO
INDIRIZZATO NELLE
POSTAZIONI DI
SPORTELLO SOCIALE
(ATTESA)**

**CITTADINO INVITATO
A TORNARE PRESSO
SPORTELLO SOCIALE
CON
DOCUMENTAZIONE
COMPLETA**

**CITTADINO
INDIRIZZATO AD
ALTRO PUNTO DELLA
RETE SERVIZI**

**CITTADINO
INFORMATO
(CHIUSURA)**

Punto e-mail e telefonico unico

COBO dal 4.3.19 – 051 2197878

Sportelli sociali: punto unico telefonico ed e-mail

Sono attivi il **nuovo numero unico 051 219 7878** e la **email unica** sportellosocialebologna@comune.bologna.it (*)

per contattare gli Sportelli sociali del Comune di Bologna e avere informazioni sui servizi rivolti a persone disabili, anziani, famiglie con minori, adulti in difficoltà.

Il nuovo numero telefonico risponde da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 - lunedì e venerdì anche dalle 13.30 alle 16 - martedì e giovedì anche dalle 13.30 alle 17.30.

Per chi è già seguito dai servizi sociali, e vuole avere informazioni sul percorso di presa in carico, prendere o disdire appuntamenti, consegnare documenti, sono ancora attivi i numeri telefonici e le mail dei Servizi sociali nei Quartieri cittadini consultabili [sul nostro sito](#).

(*) non abilitata alle PEC, utilizzare: protocollogenerale@pec.comune.bologna.it

2 OPERATORI
FORMATI
33 ORE APERTURA

Punto e-mail e telefonico unico

COBO dal 4.3.19 – 051 2197878

OBIETTIVI PREVALENTI:

- DECONGESTIONARE PRESSIONE E-MAIL E TELEFONO SUGLI OPERATORI DI SPORTELLO
- DEVIARE LA RICHIESTA INFORMATIVA GENERALE AD UN PUNTO UNICO CITTADINO
- MANTENERE SUI 6 SST DEI QUARTIERI IL CONTATTO DIRETTO PER I CITTADINI GIA' IN CARICO
- PERVENIRE AD UNA MAGGIORE REPERIBILITA' E QUALITA' DI INFORMAZIONE GENERALE
- PERVENIRE AD UNA OMOGENEITA' DI INFORMAZIONE
- ENTRARE IN CONTATTO CON UN NUMERO MAGGIORE DI CITTADINI

Consulenza legale ai cittadini

- ❖ **Avviata a gennaio 2019**
- ❖ **Invio Scheda richiesta motivata da parte Assistente Sociale dell'Area Accoglienza**
- ❖ **Fissazione appuntamento diretto tra utente e Consulente legale in giornate prefissate a rotazione tra i 6 Sportelli**
- ❖ **Restituzione al Servizio dell'intervento svolto**

NON SONO PREVISTI
ACCOMPAGNAMENTI
DIRETTI DEL LEGALE
PRESSO QUESTURA O
ALTRI ENTI

Servizio accompagnamento all'integrazione

- ❖ **Avviato a marzo 2019**
- ❖ **Invio Scheda richiesta motivata da parte Assistente Sociale dell'Area Accoglienza**
(svolgimento congiunto con utenti di telefonate o pratiche complesse)
- ❖ **Fissazione appuntamento diretto tra utente ed Operatrice Accompagnamento integrazione in giornate prefissate a rotazione tra i 6 Sportelli**
- ❖ **Restituzione al Servizio dell'intervento svolto**

NON SONO PREVISTI
ACCOMPAGNAMENTI
DIRETTI

Mediazioni linguistiche culturali complesse

- ❖ **Avviato a gennaio 2019**
- ❖ **Ad integrazione dell'ordinario Servizio di Mediazione Linguistico Culturale** (contratto Asp Città di Bologna) **per situazioni ritenute complesse e necessitanti di preparazione dell'incontro e continuità del mediatore per diversi colloqui**
- ❖ **Invio Scheda richiesta motivata da parte Assistente Sociale dell'Area Accoglienza**
- ❖ **Fissazione colloquio congiunto tra utente, Mediatore e Assistente Sociale**

Un sistema articolato di informazione, orientamento ed accesso

Gli Sportelli sociali da circa 10 anni, raccogliendo anche una precedente esperienza svolta dal 2002 al 2009 con lo sportello Informahandicap, informano i cittadini, gli operatori, gli amministratori, le realtà del terzo settore attraverso numerosi

SERVIZI ON LINE



che realizzano alcune centinaia di migliaia di contatti annui.

Un sistema articolato di informazione, orientamento ed accesso



- 1 sito web visitato annualmente da circa 200 mila persone che scaricano oltre mezzo milione di pagine;
- 3 diversi servizi di Newsletter che producono venti numeri all'anno distribuiti ad oltre 8.000 iscritti;
- 1 rassegna stampa sociale quotidiana riservata agli operatori dei Servizi;
- 1 pagina Facebook seguita da oltre 2.200 persone che pubblica circa 200 post all'anno.

Un sistema articolato di informazione, orientamento ed accesso



Modalità diverse, pubblici differenti
per offrire uno spaccato della
realtà dei servizi sociali e del disagio
a livello locale e nazionale,
cercando di fare sintesi del **"mare informativo"**
che ci circonda
e provando a non cadere nella
semplificazione di realtà che sono sempre
complesse o
di ridurre tutto solo a un titolo.

Un sistema articolato di informazione, orientamento ed accesso

Acculturazione di tanti/tutti **ai temi del sociale e del disagio sociale**, sempre più consapevoli che i problemi sociali non sono solo dei Servizi Sociali e che è sterile pensare di fronteggiarli ad oggi in questa visione ristretta ... “ogni occasione è buona”

per ... **“DIRE/RACCONTARE IL SOCIALE”**

informando, fornendo dati, competentizzando”, facendo crescere “sensibilità” e sviluppando così **autonomie** nella promozione di cultura ed iniziative. (F.O. Manoukian)