

Un progetto sperimentale per i Servizi Sociali del Quartiere

Un'opportunità di cambiamento per i Quartieri San Vitale e San Donato e per i Servizi Sociali

Nell'ambito del processo di unificazione organizzativa in corso dal 2012 per i Quartieri San Vitale e San Donato, i Servizi Sociali rivolti a famiglie con minori, adulti ed anziani e gli Sportelli Sociali si sono trovati di fronte ad una nuova complessità ma anche ad un'importante opportunità di cambiamento. Da anni i Servizi attraversavano una fase di fortissimo incremento della domanda dei cittadini (sia proveniente dagli Sportelli Sociali che dai vari interlocutori esterni quali Autorità Giudiziarie Minorile ed Ordinaria, scuole, ospedali, associazionismo impegnato nel sociale, ecc...), con crescente difficoltà per gli operatori ad offrire "risposte" significative, a risorse economiche pressoché invariate ma con personale dei Quartieri in riduzione, a bisogni in aumento e fortemente mutati per il mutare rapidissimo della situazione socio-economica dei nostri due complessi territori quartierili, della città di Bologna nel suo complesso e del nostro Paese più in generale. Ciò determinava tempi di attesa molto lunghi per i cittadini con insoddisfazione verso i Servizi anche nella fase di avvio della presa in carico, per la scarsa rispondenza tra bisogni e interventi sociali, forte demotivazione per gli operatori sociali con perdita di senso del proprio agire professionale... complessivamente e marcatamente la percezione che occorresse urgentemente ricercare strategie nuove e diverse, operando cambiamenti strutturali dei Servizi Sociali. Sostenuti dal Direttore dei due Quartieri (dottor Romano Mignani), dai Presidenti di Quartiere (Milena Naldi per San Vitale e Simone Borsari per San Donato) e condividendo le principali

tappe con gli amministratori cittadini, abbiamo intrapreso una Sperimentazione biennale, sostenuta da "dati e pensieri", che ci ha condotti, attraverso un percorso partecipato da tutto il personale, nel febbraio 2014, ad avviare un cambiamento più strutturale, ancorché sperimentale, dell'assetto organizzativo del Servizio.

Attualmente nella sede di Via Rimessa 1/13 si trova lo Sportello Sociale unificato per i due Quartieri con 5 amministrativi che garantiscono l'apertura nelle 2 giornate di martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30; nella medesima sede abbiamo istituito una nuova Area, denominata Area Accoglienza, costituita da 5 assistenti sociali e 2 educatori (specializzati rispettivamente sui temi dell'immigrazione e del lavoro/tirocini formativi) che hanno il compito di "filtrare" con competenza professionale la domanda, offrendo orientamento o presa in carico in tempi brevi, in particolare dei bisogni socio-assistenziali dei cittadini, fungendo da prevalente punto di lettura del Bisogno Sociale ed operando in stretta connessione con tutte le risorse presenti nel territorio in un'ottica di conoscenza, contatto e sviluppo della Comunità.

Restano operative, con accesso per i cittadini sempre tramite Sportello Sociale, 3 Aree Specialistiche sul territorio: Area Minori e Famiglie (presso i Poliambulatori Pilastrò per San Donato e Zanolini per San Vitale), Area Adulti in condizione di grave disagio sociale ed Area non Autosufficienza (presso la sede del Quartiere San Donato in Piazza Spadolini). Le Aree Specialistiche si fanno carico di bisogni più complessi ed articolati che richiedono, per la valutazione, la presa in carico e la progettualità, la connessione/integrazione con Servizi specialistici dell'Azienda UsI (quali il Consultorio Familiare, la Neuropsichiatria Infantile, il Centro Salute Mentale, il Servizio Tossicodipendenze, il Servizio Disabili Adulti, il Dipartimen-

Sportello sociale

e Area Accoglienza per i Quartieri San Donato e San Vitale

to Cure Primarie), con le diverse Autorità Giudiziarie, con i Servizi Educativi di Quartiere, ecc.... Per far sì però che il Lavoro di Comunità divenisse sempre più "Stile della Casa" di tutta l'organizzazione e non solo dell'Area Accoglienza, abbiamo istituito un Pool Lavoro di Comunità, composto da tutti i colleghi dell'Area Accoglienza, dai Coordinatori intermedi dei Servizi Specialistici e da un Assistente sociale per ciascuno di essi, da due colleghi Educatori dei Servizi Educativi-scolastici e dai Responsabili di Servizio. Il Pool, che sta svolgendo, così come tutti i Servizi Sociali cittadini, un percorso "formativo sul campo", denominato "Il lavoro di Comunità si fa strada a Bologna", con l'Istituto Regionale Emiliano Romagnolo per i Servizi Sociali e Sanitari di Bologna (RESS), ha il compito di implementare e mantenere un coordinamento su tutta l'attività con la Comunità, garantire a tutti i punti del Servizio l'aggiornamento sui contatti e progetti avviati e di mantenere il Servizio con lo sguardo alto verso questo importante obiettivo, arricchente per la Comunità nel suo complesso, per i Servizi nella loro operatività ma soprattutto per i cittadini in condizione di bisogno sociale, visti sempre più come parte attiva nell'affrontare, in modo integrato con i loro contesti di vita, le fasi di

criticità che si trovano a vivere.

A circa 8 mesi dall'avvio della riorganizzazione, dei 45 dipendenti comunali coinvolti (25 assistenti sociali, 2 educatori, 5 amministrativi dello Sportello Sociale e 11 amministrativi di supporto alle Aree Specialistiche, 1 Responsabile dei Servizi per minori e Famiglie, Area Accoglienza e Sportello Sociale ed 1 Responsabile dei Servizi per Adulti ed Anziani), nessuno svolge più "lo stesso lavoro di prima" avendo cambiato mansioni, a volte sede di lavoro ma, soprattutto, stile operativo. Se a questo si aggiungono le difficoltà legate alla mancata sostituzione di personale (assente per maternità, motivi di salute o pensionamento), è facile comprendere che il Servizio Sociale Territoriale dei due Quartieri attraversi in una fase di grande "tensione organizzativa" con le criticità e le fatiche insite in un simile cambiamento.

I primi riscontri interni ed esterni sono però positivi ed incoraggiano a proseguire con determinazione in questa direzione, ormai necessaria, certo, ma al tempo stesso innovativa e stimolante.

Gina Simoni
Responsabile Servizi Minori
e Sportello Sociale

Quartieri San Donato e San Vitale