

Lo Sportello sociale di Asc Insieme

Distretto di Casalecchio di Reno

Dal 10 maggio 2010

Apertura dello Sportello sociale distrettuale

- 9 Sportelli sociali, uno per sede comunale;
- Operatori di Sportello: Assistenti sociali;
- Gestione servizio: affidamento a Cooperativa;

Scelta della professionalità

- Assistenti sociali: capacità d'ascolto, conoscenza della rete dei Servizi e modalità di accesso agli stessi, interscambiabilità sul territorio, professionalità già acquisita;
- Garantire la stessa professionalità sia allo Sportello che sul territorio;
- Non commistione di chi effettua la valutazione e di chi prende in carico;
- Facilità/immediatezza dei rapporti Sportello-RC;

L'architettura

Calcolo ore di Sportello:

- Front: 1 ora ogni 1.000 abitanti + 1 ora ogni 5.000;
- Back: 1 ora ogni 5 ore di front.

Ore complessive settimanali: 153 (front+back)
(organizzate per 8 operatori complessivi)

Ore aggiuntive mensili:

16 ore di coordinamento cooperativa

2 ore per ogni operatore di aggiornamento/verifica

Dal cittadino

- **Uno sportello per ciascun Comune** del Distretto per mantenere il legame con il Comune e con gli altri Servizi;
- Con il **libero accesso** diventa un punto di riferimento più forte;
- **Operatori in prevalente attività sullo stesso Sportello** per non perdere l'importanza della familiarità e favorire la relazione;
- Scelta degli operatori: **Assistenti sociali** per la professionalità e le capacità relazionali;
- Possibilità di avere **contatto telefonico negli orari di apertura** al pubblico (solo info);
- Possibilità **di contattare tutti gli sportelli distrettuali** per info;
- Aperture **dal lunedì al sabato**.

Organizzazione interna

- Allo sportello **colloquio di primo accesso** per raccogliere tutte le info preliminari per la presa in carico (se l'operatore ne valuta la necessità);
- Procedimenti **evasi direttamente allo sportello**: Protocollo sfratti; bonus utenze; trasporti (...);
- Comunicazione **Sportello-RC tramite mail** per appuntamento cittadino;
- Gestione telefonate durante l'apertura al pubblico solo per dare info o riferire all'RC il bisogno dell'utente di essere contattato;
- **Coordinamento di Cooperativa** per: la gestione delle sostituzioni, la raccolta dei dati informatici sugli accessi, verifica sull'efficienza e sull'omogeneizzazione dei procedimenti, supporto tecnico;
- **Coordinamento interno** per: incontri mensili collettivi di formazione e aggiornamento dei procedimenti, omogeneizzazione e redazione condivisa delle schede di rilevazione, gestione degli accessi formali/informali di cittadini e amministratori, aggiornamento di iniziative da pubblicizzare, supporto informatico (protocollo), raccordo con le Aree professionali di Asc.

Attività annuale

Attività annuale dei 9 Comuni
media del triennio maggio 2010-maggio 2013

Accessi: 13.326

Personalì: 10.739 (80,58)

Telefonici: 2.587 (19,42)

Pratiche evase allo Sportello: 12.055 (90,46%)

Pratiche inviate a RC: 1.271 (9,54%)

Attività settimanale

Attività settimanale dei 9 Comuni

49 settimane all'anno su 52

media del triennio maggio 2010-maggio 2013

Accessi: 272

Pratiche evase allo Sportello: 246 (90,4%)

Pratiche inviate a RC: 26 (9,6%)

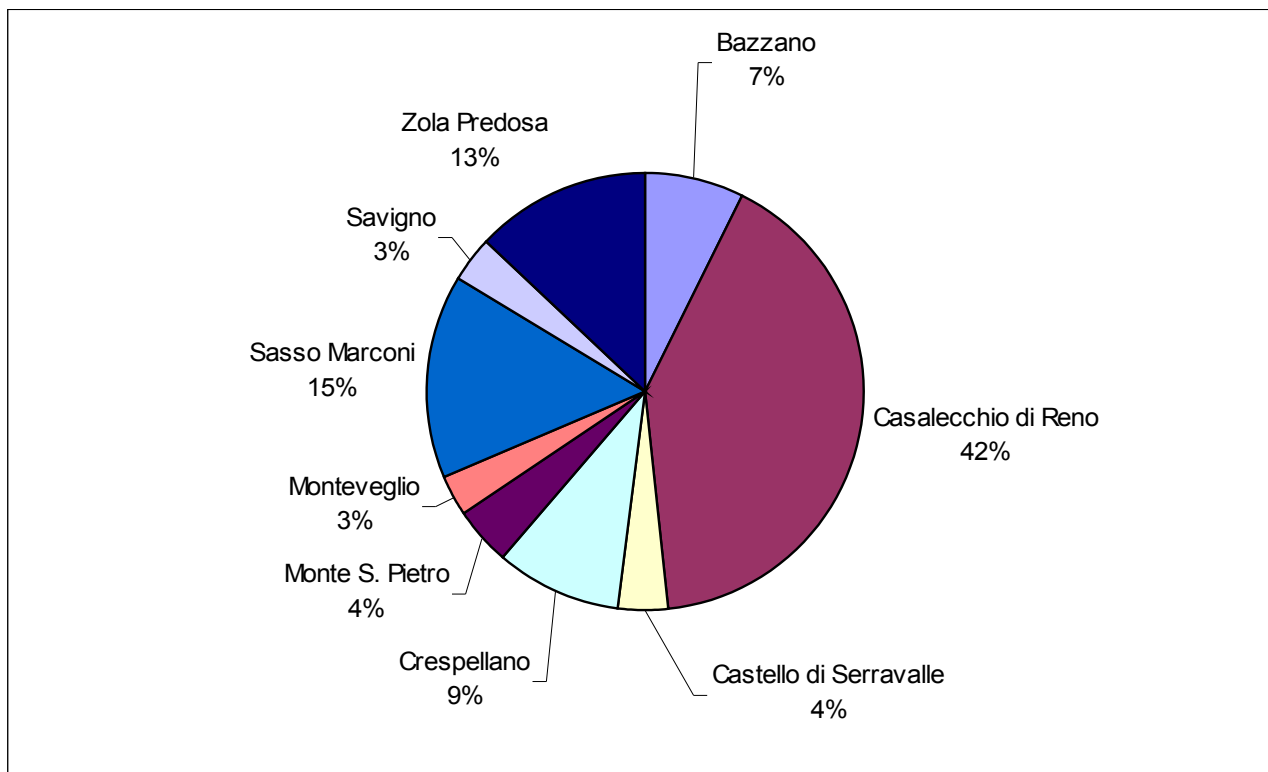
Accessi di Casalecchio: 107

Accessi di Savigno: 7

Sportelli a confronto

Distribuzione degli accessi nei 9 Comuni

Media del triennio maggio 2010 – 2013



Considerazioni conclusive

- Velocità di comunicazione tra i due Servizi perché riconducibili entrambi ad Asc
- Triangolazione tra Sportello-RC-Direzione
- Condivisione dei valori e della mission;