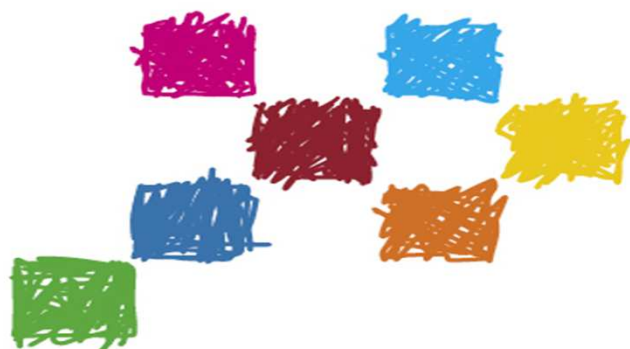


La formazione- laboratoriale: 'prove di miglioramento...'

Marisa Anconelli – Iress Bologna



**SPORTELLLO
SOCIALE**

PROVINCIA DI BOLOGNA



**SPORTELLLO SOCIALE E
WELFARE
DELL'ACCESSO:
STRADE DA
PERCORRERE**

Bologna, 21 novembre 2013
09.30-12.30

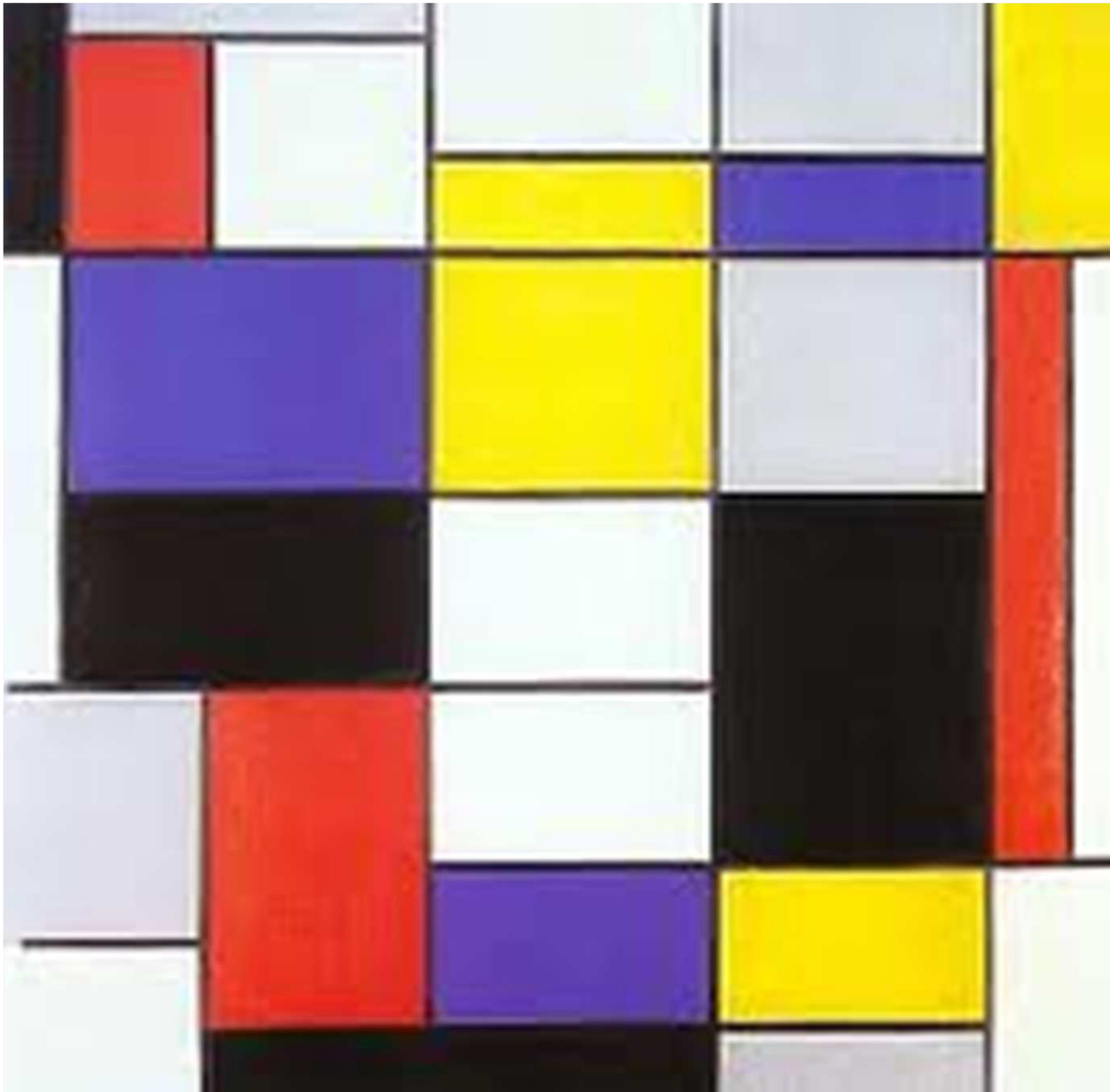
Sala del Consiglio
Via Zamboni 13 - Bologna



Contenuti

- 1. Le immagini 'ricorrenti': una proposta....**
- 2. Cosa abbiamo fatto: una super-sintesi**
- 3. Le funzioni dello sportello sociale nella percezione dei suoi protagonisti**
- 4. Le prassi locali: dalla analisi... alle criticità, alle piste di lavoro**





P. Mondrian

**In un medesimo 'quadro':
differenze**





A. Warhol

Differenze: stesse scatole,
contenuti diversi

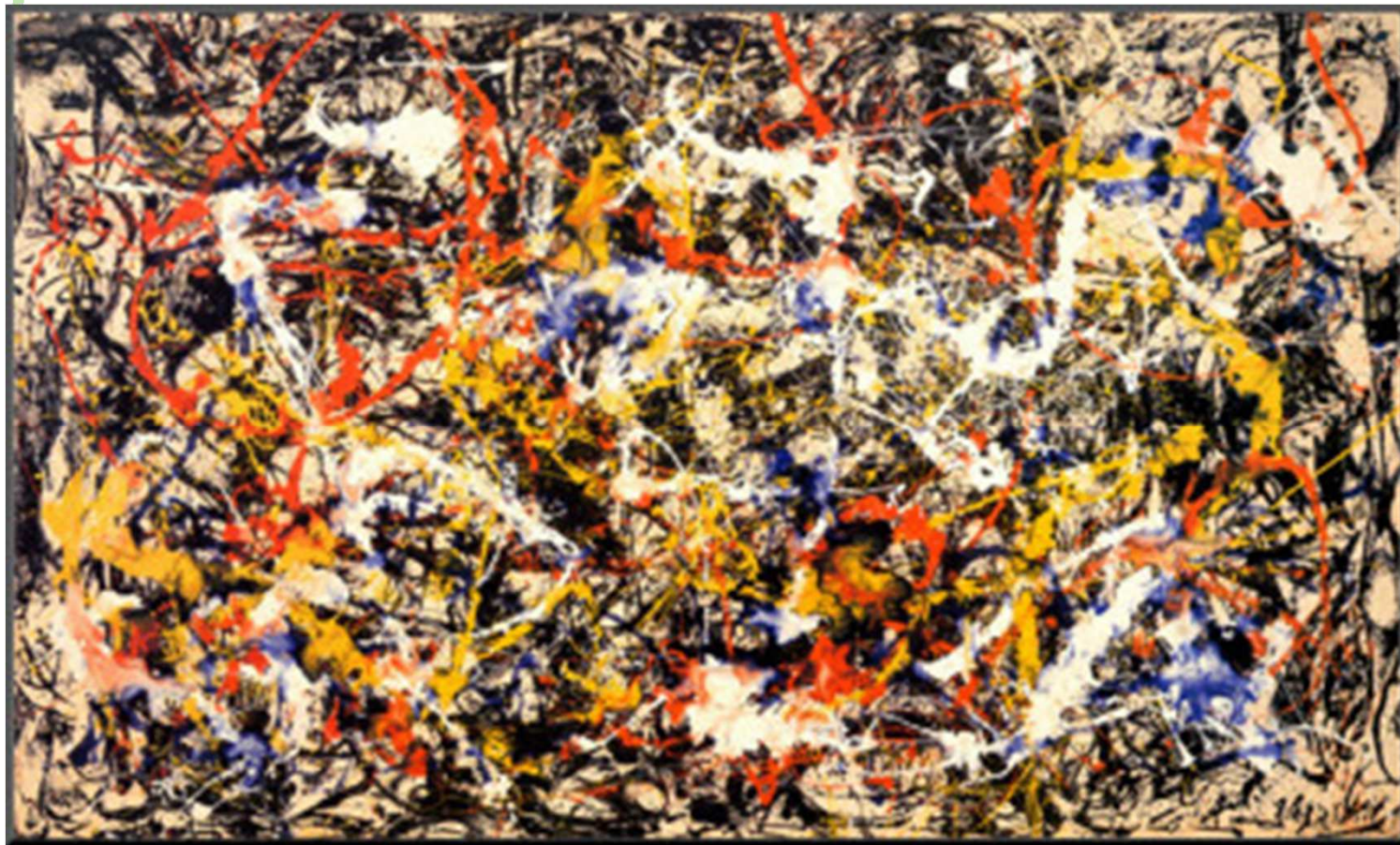




S. Dalí

**La quotidianità:
spesso, una lotta**





J. Pollock

**Pur nella fatica:
alla ricerca di convergenze**



Cosa abbiamo fatto...

24 ore a testa... fra febbraio e maggio

MODULO	CONTENUTI
<i>Primo modulo</i> (4 ore)	Patto formativo Lo sportello sociale nel sistema di welfare locale
<i>Secondo modulo</i> (5 ore)	Le prassi locali di 'raccolta e analisi del bisogno' dei cittadini
<i>Terzo modulo</i> (4 ore)	Dove 'vanno a finire i dati' raccolti dallo Sportello sociale? L'osservatorio provinciale del bisogno e l'utilizzo dei dati
<i>Quarto modulo</i> (5 ore)	Cosa facilita e cosa ostacola l'utilizzo di Garsia Come si armonizzano i vari strumenti di raccolta e analisi del dato nelle prassi degli sportelli distrettuali
<i>Quinto modulo</i> (5 ore)	Come migliorare gli strumenti in essere per la rilevazione del bisogno.



Le funzioni dello sportello sociale nella percezione dei suoi protagonisti

1. Dobbiamo accogliere... e ascoltare le esigenze dei cittadini
2. Dobbiamo accogliere...e dare una risposta
3. Dobbiamo fare una valutazione di 'appropriatezza' della domanda (altro modo per parlare di 'filtro'...)





**Abbiamo ri-percorso il
'cammino' della persona che
si rivolge allo sportello**





Kandinsky
Con e contro

**Abbiamo analizzato gli
'strumenti' di rilevazione
della domanda**





De Chirico

**Abbiamo analizzato gli esiti
del Colloquio**



IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERSE

1. Non univoca rappresentazione da parte del cittadino delle funzioni e delle competenze dello sportello sociale (il cittadino va anche dal Sindaco e bypassa lo sportello...ad esempio)
2. Necessità di dare maggiore visibilità fisica agli sportelli sociali e anche delle funzioni degli sportelli

**Questioni di mission, di senso,
culturali**

IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERGONO

3. Funzioni, senso, appropriatezza dello sportello sociale in tempo di crisi economica (questione del 'caso sociale' che oggi non ha più le caratteristiche di una volta...)
4. Diversi input che provengono dai dirigenti e dagli amministratori sul 'senso' e sull'importanza dello sportello CONDIVISIONE MANDATO (CHE INCLUDE LE FUNZIONI E IL SENSO DELLO SPORTELLLO)

[segue] Questioni di mission, di senso, culturali

IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERGENTI

5. Disomogeneità a livello di 'raccolta' della domanda in termini di utilizzo di Garsia all'interno di uno stesso distretto
6. Disomogeneità a livello organizzativo all'interno di uno stesso distretto (o quartieri nel caso di Bologna): orari di apertura, logistica

Questioni organizzative e gestionali

IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERSE

7. Disomogeneità delle modalità di raccordo fra assistenti sociali del servizio sociale territoriale e operatori di sportello all'interno di uno stesso distretto (necessità di una identificazione più 'univoca' di cosa sia e quando vi sia emergenza per raccordo con ass.sociali)
8. Disomogeneità/Mancanza di modulistica accessoria alla comunicazione fra SST e Sportello in un distretto

[segue] Questioni organizzative e gestionali

IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERSE

9. Scarsa/non fluida collegamento fra sistemi informatici (anagrafe/garsia, ad esempio)
10. Compresenza farraginoso fra interfaccia di sistemi informatici
11. Supervisione agli operatori di sportello, incontri a livello cittadino e formazione

**Questioni di manutenzione delle
risorse (umane e tecniche)**

IN SINTESI, LE CRITICITA' EMERSE

12. Sicurezza fisica degli operatori

13. La raccolta (e l'aggiornamento) delle informazioni sulla rete territoriale delle opportunità per il cittadino (mappatura delle risorse territoriali)

[segue] Questioni di manutenzione delle risorse
(umane e tecniche)

La scelta si è orientata sulle seguenti problematiche:

- ➔ **come migliorare** la **conoscenza** e la **visibilità** dello Sportello sociale (delle sue funzioni, delle sue specificità rispetto ad altri punti di accesso ai servizi) sia da parte dei cittadini che degli stessi amministratori;
- ➔ **come migliorare** il **raccordo** (organizzativo ed operativo) con le assistenti sociali del servizio sociale territoriale (e relativi strumenti/modulistica);
- ➔ **come poter disporre** di una **mappatura delle risorse** locali (aggiornata e pertinente), in quanto opportunità da proporre ai cittadini;
- ➔ **come sostenere gli operatori**: i **fabbisogni formativi**.



AREA DI MIGLIORAMENTO: Conoscenza e visibilità

Con azione che
coinvolgano
amministratori
e dirigenti
(formazione
congiunta)

Con azioni
che
coinvolgano i
cittadini e
gli utenti



AREA DI MIGLIORAMENTO: Conoscenza e visibilità

Orari
chiari

• competenza
professionalità
• funzioni
propri
• utenti:
volti di chi accede allo
sportello, elemento che
ha ricaduta sul lavoro
del personale ma anche
sugli strumenti di
risposta effettivamente
disponibili agli utenti
ed
accessibili

Luoghi
accessibili

- Aggiornamento di sito, bacheca, newsletter,
- Produzione di sintesi semplici sui servizi offerti Molte di queste attività già vengono fatte, ma non tutte e non con continuità.

AREA DI MIGLIORAMENTO: raccordo fra OS e AS quale filtro?

Abbiamo visualizzato i processi di
raccordo, a seconda dell'oggetto di
comunicazione: il caso, il servizio,
l'emergenza



La comunicazione fra OS-AS: ogni quando

SINGOLO (UTENTE)	SERVIZIO	EMERGENZA
<ul style="list-style-type: none">• almeno settiman.	<ul style="list-style-type: none">• almeno mensile	<ul style="list-style-type: none">• comunicazione tempestiva:• contatto diretto ed immediato.• Se AS non è reperibile o rintracciabile si attiva il PRIS• Soprattutto per i piccoli comuni, si attivano tutte le risorse (sindaco, vigili, ecc.)• Se disponibile in Comune si attiva anche la mediatrice culturale

a comunicazione fra OS-AS: gli strumenti

SINGOLO (UTENTE)	SERVIZIO	EMERGENZA
<p>lo strumento minimo e comune deve essere Garsia (con gestione agenda delle AS e di scrivere note sull'utente. Quando la situazione è molto complicata, si invia una mail con note informative a cura dell'operatore di sportello</p>	<p>verbale degli incontri. Si propone di effettuare incontri tra referenti dei due servizi</p>	<p>contatto diretto dell'AS o telefonico. In caso di assenza, contatto del Responsabile del servizio si apre un fascicolo in cui si raccolgono gli atti e si stampano anche le mail mandate per contattare as o altri soggetti</p>

La comunicazione fra OS-AS: i contenuti

SINGOLO (UTENTE)	SERVIZIO	EMERGENZA
<ul style="list-style-type: none"> cfr contenuti Garsia – campi tutti compilati 	<ul style="list-style-type: none"> bisogni a cui è difficile dare risposta; impostazione nuove procedure; aggiornamento e novità-amministrative e non - 	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta raccolta e tipologia di emergenza

Rispetto all'emergenza: si propone come prassi
FONDAMENTALE

1. incontri di supervisione (sui casi)
2. incontri collettivi intracomunali (cioè operatori presenti nel servizio comunale, soprattutto per realtà molto piccole in cui l'assistente sociale è delegata e quasi mai fisicamente presente).
3. équipe fra operatori di sportello e assistenti sociali





PROVINCIA DI
BOLOGNA

AREA DI MIGLIORAMENTO

Mappatura risorse



Dal confronto in aula emergono diverse modalità di raccolta informazioni su risorse e opportunità:

- ➔ tramite internet;
- ➔ tramite accesso on line apposito e locale;
- ➔ con data base in xls creati a livello di operatori di singolo comune: con il supporto delle assistenti sociali e altri colleghi comunali vengono creati file a salvati in cartelle comuni.





PROVINCIA DI
BOLOGNA

AREA DI MIGLIORAMENTO

Mappatura risorse



Il 'modello' promosso nel Distretto di Bologna risulta quello ottimale: ù

- con accesso tramite internet, curato a livello locale, ma a partire da una base/censimento a monte e 'centrale' (redazione sportelli sociali).
- Al sito accedono anche alcuni operatori che lavorano in comuni limitrofi alla città di Bologna;
- inoltre il sito è accessibile anche dalla cittadinanza (tramite Iperbole).





PROVINCIA DI
BOLOGNA

AREA DI MIGLIORAMENTO

Mappatura risorse



Un giudizio positivo è stato dato anche alle schede di sintesi, ad esempio sui bonus o contributi economici, sempre predisposti dalla redazione degli sportelli sociali del comune di Bologna.

Altre modalità di raccolta delle informazioni sono:

- ➔ i contatti diretti da parte di referenti del territorio;
- ➔ la presenza di progetti nel territorio che hanno riscontrato molto gradimento; le attività di centri sociali per anziani
- ➔ collaborazioni tra servizio sociale/sportello e realtà del territorio su specifiche iniziative o progetti

In generale, si concorda che è di estrema importanza costruire collaborazioni tra il servizio e le risorse del territorio e questo è possibile se cambia la cultura dei servizi, tendenzialmente autocentrata.





PROVINCIA DI
BOLOGNA

AREA DI MIGLIORAMENTO

Fabbisogni formativi



- ➔ bisogno di **confronto** e **scambio** tra lavoro amministrativo e lavoro legato alla relazione con il cittadino/utente.
- ➔ Si tratta di *valorizzare il lavoro amministrativo* (conoscenza determine, modulistica, procedure) creando al contempo coesione con 'il tecnico' (l'assistente sociale), per una migliore circolazione delle informazioni e uno scambio tra conoscenze e competenze diverse.
- ➔ Lo sviluppo di tale conoscenze può avvenire in incontri ad hoc (formazione congiunta)





PROVINCIA DI
BOLOGNA

AREA DI MIGLIORAMENTO

Fabbisogni formativi



- ➔ bisogno di approfondire i **temi connessi alle dinamiche di gruppo di lavoro** nei processi organizzativi a livello distrettuale/comunale
 - ➔ lavorare per obiettivi e non per prestazioni,
 - ➔ sapere lavorare in gruppo
 - ➔ organizzare in modo condiviso miglioramenti nel servizio, ecc.
- ➔ Lo sviluppo di tale conoscenze può avvenire in incontri ad hoc (formazione congiunta; supervisione, lezioni con aspetti teorici e simulate o lavori di gruppo)



AREA DI MIGLIORAMENTO

Fabbisogni formativi

- bisogno di avere maggiori strumenti per **l'accoglienza, l'ascolto** del cittadino e la gestione di situazioni conflittuali
- supporto **di tipo psicologico** e alla gestione della relazione di aiuto



AREA DI MIGLIORAMENTO

Fabbisogni formativi

- ➔ formazione **sul tipo di domanda**, sulla sua evoluzione; sull'evoluzione delle risposte (normativa, ad esempio), sulle caratteristiche culturali degli utenti.
- ➔ **aggiornamento** sulle opportunità del territorio (vedi mappatura)
- ➔ supporto metodologico alla estrazione, **lettura, interpretazione** dei dati che si possono estrarre da Garsia (sulla domanda, sulle risposte come servizio) per poterci riflettere come gruppo di lavoro.



Grazie a tutti per l'attenzione e...



Kandinsky,

*La grande
piazza uno
Kiew*

