

# Newsletter sportelli sociali

del Comune di Bologna

**Utenti, cittadini, persone**

**numero 4**

**5 luglio 2010**

Redazione sportelli sociali, Ufficio programmazione e controllo, Dipartimento servizi alle famiglie  
p.zza Liber Paradisus 6, torre C, 40129 Bologna, telefono 051/2193772

E-mail: [redazioneportellosociale@comune.bologna.it](mailto:redazioneportellosociale@comune.bologna.it)

Internet: <http://www.comune.bologna.it/sportellosociale>

**Questa newsletter è gratuita: richiedila via mail o iscrivendoti  
dalla home page del sito degli Sportelli sociali**

*Il n.4 della newsletter è diffuso a 1.092 persone.*

## IN EVIDENZA

### 69/10 - Sportelli & Sportelli....reali e virtuali

Nella dinamica di accesso ai servizi ed alle informazioni è necessario ricordare che a Bologna oltre ai 10 sportelli sociali sono attivi numerosi sportelli del Comune di tipo specialistico che si affiancano ed integrano con gli sportelli sociali e che nel 2009 hanno registrato i propri contatti e realizzato circa 2/3 dei contatti/accessi realizzati dagli sportelli sociali

( Per un elenco di sportelli specializzati utili in ambito sociale visita la pagina

[http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/pagine\\_indice/2622/#Altri\\_Sportelli\\_Informativi](http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/pagine_indice/2622/#Altri_Sportelli_Informativi) )

A questi possono essere aggiunti due sportelli di quartiere dedicati all'immigrazione (S.Donato e S.Vitale) e le richieste di informazione che vengono quotidianamente effettuate presso gli sportelli Urp centrale e di quartiere e presso il Call center telefonico Urp (che registra la domanda sociale)

Ricordiamo ancora gli sportelli attivati da soggetti privati, sindacali o del terzo settore, in particolare nell'area dell'immigrazione e il prezioso lavoro informativo che svolgono quotidianamente, pur non essendo strutturati come sportelli informativi, tanti servizi pubblici, associazioni e strutture ecclesiali come la Caritas. Se usciamo un attimo dalla modalità dell'accesso diretto allo sportello, sia di persona che telefonico, possiamo ricordare ancora i circa 25.000 accessi che ogni mese realizzano i vari siti internet di taglio sociale o sociosanitario promossi o compartecipati dal Comune (Sportelli sociali, Centro Zonarelli, Settore sociale, Centro Rubbi, Osservatorio famiglie...) e le migliaia di utenti iscritti ai servizi di newsletter (ad esempio quella dell'Osservatorio sulle Immigrazioni di Provincia e Comune ha oltre 3000 iscritti, quelle dello Sportello sociale 2500).

Un panorama quindi complesso e variegato, frutto di progetti locali, provinciali, regionali.



Sportello	Accessi 2009	%	% soc.li/altri	note
Sportelli sociali Comune	15814	59,10%	59,10%	Il dato ha valore indicativo in quanto: i vari sportelli attualmente non utilizzano eguali sistemi di registrazione della domanda; hanno giorni/ore di apertura molto diversificati; i diversi target di utenza accedono con caratteristiche diverse, ad esempio il CRH ha un afflusso limitato, ma un alto numero di accessi al sito e oltre 1500 iscritti al servizio di newsletter
Sportello Immigrazione Asp Poveri V.	3035	11,30%	40,9%	
CRH-CAAD Centro risorse handicap	602	2,30%		
URP Call center telefonico (dati riferiti alla sola domanda sociale)	1286	4,80%		
Centro per le famiglie	6034	22,50%		
<b>TOTALE</b>	<b>26771</b>	<b>100,00%</b>		

## SERVIZI: SEDI, ORARI, TELEFONI

### 70/10 - ESTATE 2010: ORARIO SPORTELLI SOCIALI, CRH, CENTRO PER LE FAMIGLIE

#### ORARIO ESTIVO SPORTELLI SOCIALI

Gli sportelli sociali di Quartiere osserveranno la regolare apertura anche nei mesi di luglio e agosto, salvo che nelle seguenti date in cui anticiperanno la chiusura alle ore 14,00

- Martedì 10 e martedì 17 agosto

- Giovedì 12 e giovedì 19 agosto

#### ORARIO ESTIVO CRH - CENTRO RISORSE HANDICAP

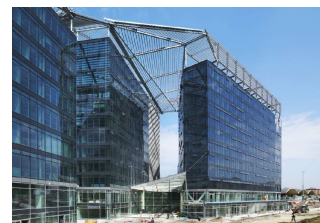
Lo sportello Informahandicap del Comune, che ricomprensce anche lo sportello del CAAD centro adattamento ambiente domestico, per quest'anno osserverà la chiusura estiva nei mesi di luglio ed agosto.

Per ogni informazione in tema di disabilità è possibile in tale periodo rivolgersi agli Sportelli sociali.

#### ORARIO ESTIVO CENTRO PER LE FAMIGLIE

Il Centro per le famiglie di via Orfeo 40 rimarrà chiuso dal 13 al 20 agosto, mentre dal 9 al 20 agosto rimane chiuso lo Sportello informafamiglia che opera presso il centro.

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)



### 71/10 - NUOVO ORARIO DELLO SPORTELLO SOCIALE DI SAN DONATO

Questo il nuovo orario dal mese di giugno dello sportello sociale del Quartiere San Donato di via Garavaglia 7 che ritorna a tempo pieno...o quasi: martedì e giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30.

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## ANZIANI

### 72/10 - - PREVENZIONE DELLE ONDATE DI CALORE

Il progetto "Prevenzione delle ondate di calore" definisce azioni per prevenire i rischi che le alte temperature estive possono provocare alle persone anziane per i quali la solitudine, il diradarsi delle reti familiari o sociali d'appoggio, possono rappresentare un fattore di rischio. Inoltre particolari patologie (diabete, problemi cardiovascolari e psichiatrici ad esempio), più di altre pongono gli anziani in situazione più vulnerabile.

Consulta la scheda informativa <http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/servizi/672/3429/>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)



### 73/10 - NUOVO REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE DI TERRENI DA ADIBIRE AD ORTI

Con la nuova delibera di aggiornamento del 2009 la concessione di aree da coltivare ad orto nei vari quartieri non è più solo riservata alle persone anziane, ma anche ad adulti purchè residenti nel quartiere in cui si fa domanda. Le persone anziane hanno la precedenza nella assegnazione delle aree disponibili.

Leggi la scheda nel sito degli sportelli sociali

<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/servizi/2627/2869>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## CASA

### 74/10 - BANDO EDILIZIA PUBBLICA RESIDENZIALE

E' stato pubblicato l'avviso pubblico per la formazione della graduatoria per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ERP6. La domanda può essere compilata solo con l'aiuto di un operatore presso un degli "Sportelli Casa" delle Organizzazioni sindacali degli inquilini indicate:

S.U.N.I.A. - Prenotazioni: 051/6087100



S.I.C.E.T - Prenotazioni: 051/256734  
U.N.I.A.T - Prenotazioni: 051/554076 - 051/522298  
AS.I.A. RdB - Prenotazioni: 051/385932 - 051/389524  
CONIA - Prenotazioni: 051/0414877

Le integrazioni alla domanda possono essere consegnate direttamente al Servizio casa del Comune in piazza Liber Paradisus n.10, torre A (bus 17, 30)

**Scadenza per le domande: ore 12 del 2 novembre 2010**

Scarica il bando <http://www.comune.bologna.it/getBinary.php?documentID=1511>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **DISABILI**

### **75/10 - REPORT DELLA PROVINCIA SUI SERVIZI PER LE PERSONE DISABILI, ANNO 2009**

Nel corso di un Consiglio provinciale straordinario allargato alle Associazioni è stato presentato il Rapporto sui servizi della Provincia di Bologna per le persone con disabilità - anno 2009.

Il Rapporto contiene una rilettura delle competenze e degli interventi della Provincia alla luce della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità.

La Convenzione, ai cui principi la Provincia di Bologna aderì in occasione della Giornata provinciale dei diritti delle persone con disabilità dell'anno 2007, è il riferimento per ognuna delle attività, dei progetti o dei servizi descritti nel Rapporto.

Inoltre per ogni ambito di intervento viene richiamato il Programma di mandato politico 2009-2014 "Capaci di futuro insieme"; si risponde così all'impegno indicato all'Articolo 4 della Convenzione Onu che prevede che si tenga conto della promozione dei diritti umani delle persone con disabilità in tutte le politiche e in tutti i programmi .

**Scarica il Report**

<http://www.provincia.bologna.it/disabili/Engine/RAServePG.php/P/292511120300/M/252111120303>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)



## **IMMIGRATI**

### **76/10 - UNA GUIDA ON LINE PER LE PERSONE IMMIGRATE**

E' disponibile on-line, sul sito internet dell'Associazione Xenia, una guida multilingue di orientamento legale al soggiorno in regola, alla casa, al lavoro e alla salute, rivolta a cittadini stranieri e operatori dell'immigrazione. Attraverso l'utilizzo di un linguaggio semplice e sintetico, la guida ha l'obiettivo di favorire la conoscenza dei servizi e dei principali aspetti normativi che ispirano la vita dei cittadini e di rafforzare, in questo modo, il senso di appartenenza e di cittadinanza, contribuendo ad una riduzione del senso di spaesamento ed esclusione.

Sono disponibili le versioni in italiano, inglese, arabo, rumeno, cinese.

La guida è stata realizzata nell'ambito del progetto "Corso Italia", finanziato dal Ministero dell'Interno, Fondo per l'Integrazione dei cittadini dei paesi terzi

**Scarica la guida**

[http://www.xeniabo.org/var/fckfiles/Italia\\_Istruzioni%20per%20il%27uso-ITALIANO.pdf](http://www.xeniabo.org/var/fckfiles/Italia_Istruzioni%20per%20il%27uso-ITALIANO.pdf)

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)



## **INTERVENTI DI AIUTO ECONOMICO**

### **77/10 - BONUS ENERGIA E GAS. ON LINE LA NUOVA MODULISTICA**

Comunicazione del gestore del sistema SGATE su modulistica

"A seguito della Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas,

ARG/com 74/10, sono state apportate delle modifiche e integrazioni alla modulistica per la richiesta del



Bonus, sia elettrico che gas.

Nello specifico e in coerenza con le disposizioni del D.Lgs n. 196/03, nella nuova modulistica, all'interno della sezione riguardante il trattamento dei dati personali, è stato disposto che il cittadino dichiara di essere a conoscenza che i suoi dati potranno essere comunicati per eventuali controlli, riguardo la veridicità delle informazioni, alla Guardia di Finanza ed all' Agenzia delle entrate.

Tutti i moduli sono stati resi omogenei per la richiesta bonus energia e bonus gas, mentre si rimanda ad un successivo provvedimento l'integrazione della modulistica per richiedere il bonus elettrico nel caso di disagio fisico. I nuovi moduli sono stati, altresì, integrati con i riferimenti relativi al ruolo svolto da Poste e dalla Cassa Conguaglio Settore Elettrico nella gestione ed erogazione del Bonus. Pertanto per le integrazioni e le modifiche apportate, tutte le future istanze devono essere compilate utilizzando i nuovi moduli.

Si ricorda inoltre che a Poste Italiane è affidato un servizio di comunicazione scritta al cittadino, mediante una missiva articolata e distinta sugli esiti della domanda di Bonus.

Il Servizio comprende, oltre ai casi di comunicazione dell'accettazione o meno della domanda presentata al Comune o presso gli sportelli dei CAF, anche quella per i rinnovi in scadenza"

(Fonte sistema Sgate)

### **78/10 - BONUS IDRICO: MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

Il "bonus idrico" (agevolazioni tariffarie al servizio idrico integrato), è un contributo sul consumo dell'acqua erogato a nuclei familiari in possesso di determinati livelli ISEE. E' in corso di aggiornamento da parte dell'Autorità d'Ambito (Consorzio ATO5) il regolamento che norma tale agevolazione e che vedrà probabilmente un innalzamento dei parametri ISEE per potervi accedere.

Dopo l'approvazione del nuovo regolamento, indicativamente quindi nel mese di luglio/agosto, sarà possibile presentare domanda relativa all'anno 2010. Ne daremo informazione.

Per le agevolazioni tariffarie sui servizi idrici puoi approfondire visitando il sito di HERA

[www.gruppohera.it/clienti/casa/casa\\_lista\\_servizi/casa\\_acqua/casa\\_acqua\\_agevolazioni/328.html](http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_lista_servizi/casa_acqua/casa_acqua_agevolazioni/328.html)

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

### **79/10 -RIDUZIONE TARIFFE ACQUA PER NUCLEI NUMEROSI (cosa diversa dal bonus idrico)**

Nel sito HERA alla pagina

[http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa\\_lista\\_servizi/casa\\_acqua/casa\\_acqua\\_agevolazioni/328.html](http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_lista_servizi/casa_acqua/casa_acqua_agevolazioni/328.html)

sono indicate "Riduzioni tariffarie per nuclei numerosi": a Bologna sono applicate in automatico, grazie ad un collegamento con l'Anagrafe, in quanto nella zona di Bologna vige il sistema della tariffazione pro-capite (fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **MINORI E FAMIGLIA**

### **80/10 - AFFIDO: I DATI A LIVELLO NAZIONALE E LOCALE**

In Italia ci sono 16.800 minori in affido. Sono soprattutto adolescenti italiani.

L'affidamento familiare è aumentato del 64% dal 1999 al 2007, è prevalente soprattutto al Nord-ovest e al Centro e il 57% degli affidi ha una durata superiore ai due anni

In generale sono 32.400 i minori che in Italia vivono fuori dalla famiglia. Di questi, 16.800 si trovano in affidamento familiare, mentre 15.600 sono ospiti dei

servizi residenziali (dati aggiornati al 31 dicembre 2007). "Negli ultimi anni l'affidamento è aumentato del 64% (nel 1999 si registravano 10.200 casi), mentre l'accoglienza nei servizi residenziali è sostanzialmente stabile", ha detto Enrico Moretti, statistico del Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza dell'Istituto degli Innocenti, oggi a Roma durante il convegno "Diritto ai sentimenti per i bambini in affidamento" organizzato dall'associazione La Gabbianella e gli altri animali.

I minori che vivono fuori dalla famiglia d'origine "sono soprattutto adolescenti tra i 15 e i 17 anni e i ragazzini italiani trovano più facilmente una famiglia disposta ad accoglierli in affido, sia rispetto i ragazzini figli di immigrati sia rispetto i minori stranieri non accompagnati (le percentuali sono rispettivamente del 55%, 37% e 6%). Inoltre l'affidamento familiare è prevalente soprattutto al Nord-ovest e al Centro e la maggioranza degli affidi (il 57%) ha una durata superiore ai due anni", ha precisato Moretti.





“Ma ci sono regioni come l’Abruzzo, la Calabria e la Sardegna che non hanno nessun sistema di raccolta dei dati dei minori che vivono fuori dalla famiglia, e solo sei o sette regioni fanno rilevazioni periodiche a carattere individuale. Le altre si accontentano dei dati aggregati. E se nel 1999 si sapeva che il 40-42% dei bambini dati in affidamento facevano ritorno nella loro famiglia d’origine, otto anni dopo solo cinque regioni italiane sono a conoscenza di questa percentuale”, ha sottolineato infine lo statistico del Centro nazionale di documentazione e analisi per l’infanzia e l’adolescenza dell’Istituto degli Innocenti.

**Circa la realtà bolognese** il tema dell'affido è affrontato tramite il lavoro del Centro per le famiglie del Comune. Nel 2009 il Centro ha supportato 72 famiglie in tema di affido attraverso oltre 250 colloqui e svolto progetti a sostegno dell'affidamento che hanno coinvolto oltre 150 persone. A Bologna (dati 2008) sono stati effettuati 74 affidi familiari.

E' operante tramite la Provincia anche un Coordinamento tecnico sull'affidamento familiare e sull'accoglienza in comunità dei minori che da tempo promuove attività, progetti, iniziative, momenti di confronto e di riflessione tra gli operatori, le associazioni di famiglie affidatarie e gli enti che gestiscono le comunità di accoglienza, al fine di qualificare il sistema dell'accoglienza.

#### **Approfondisci il tema Affidamento:**

sito della Provincia

<http://www.provincia.bologna.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/252911180605>

sito emiliaromagnasociale

<http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/infanzia/adozioni.htm>

sito Informafamiglie e bambini

<http://www.informafamiglie.it/>

centro nazionale documentazione e analisi infanzia e adolescenza

<http://www.minori.it/?q=affidamento-e-adozione>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **SERVIZI E POLITICHE SOCIALI**

### **81/10 - PIANI DI ZONA: A CHE PUNTO E' LA PROGRAMMAZIONE INTEGRATA?**

E' possibile consultare, dal sito regionale "Emilia-Romagna sociale", la pubblicazione "I Piani di zona distrettuali per la salute e il benessere sociale 2009-2011: una prima analisi dell'integrazione della programmazione nei documenti e nei processi". Il rapporto prosegue il lavoro di analisi degli strumenti di programmazione integrata previsti dal Piano sociale e sanitario regionale approvato nel 2008. Dall'analisi emerge l'impegno a mettere insieme soggetti e istituzioni "per pensare e attuare questa integrazione" e a proporre approcci e obiettivi integrati



**Leggi tutta la notizia nel sito saluter.it**

[http://www.saluter.it/wcm/saluter/news/notiziedallaRegione/2010\\_maggio\\_agosto/21\\_piani\\_di\\_zona.htm](http://www.saluter.it/wcm/saluter/news/notiziedallaRegione/2010_maggio_agosto/21_piani_di_zona.htm)

**Scarica il rapporto**

<http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/Pianosociale/VolumeconanalisiPianidistrettuali.htm>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **TRASPORTI**

### **82/10 - ESTATE, TEMPO DI VACANZE. COME VIAGGIARE IN TRENO, AEREO, NAVE SE AVETE PROBLEMI DI MOBILITA'**

Consulta le schede nel sito dello sportello sociale:

- Treno <http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/servizi/673/2618/>

- Aereo <http://informa.comune.bologna.it/iperbole/salute/servizi/673/2619/>

- Nave <http://www.turismo.it/articolo/disabili-gia-tutelati-sui-traghetti>

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)



## **INFORMARSI E DOCUMENTARSI**

### **83/10 – FAMIGLIE, CRISI ECONOMICA, TRA VECCHIE E NUOVE POVERTA': DOCUMENTARSI**

Uno dei temi che maggiormente interroga il mondo dei servizi è quello relativo alle famiglie che risentono della crisi economica pur non essendo ascrivibili ai classici target che fino ad ora hanno trovato risposte nell'ambito dei servizi sociali territoriali. Un fenomeno nuovo o relativamente tale dato che di nuove povertà si parla ormai da anni.



Alcune indicazioni per approfondire il tema e sfuggire, almeno in parte, al rischio dell'accavallarsi di misure tampone...e di una lista infinita di bonus e card.

- Un questionario dell'Università di Padova per sondare il tema

<http://perception02.cineca.it/q4/session.dll?CALL=cirf.pip>

- Una ricerca su crisi economica e impatto sulle famiglie straniere, Università di Torino

<http://www.ilnostroplaneta.it/area-citta/seminario-crisi-economica-e-famiglie-straniere/>

- Crisi e sicurezza: un intreccio <http://www.demos.it/a00466.php>

- L'agenda delle famiglie italiane nell'anno della crisi, a cura G.F.Zucca di Iref

[http://www.caritasitaliana.it/materiali/convegni/34\\_convnaz/presentazione\\_crisi.pdf](http://www.caritasitaliana.it/materiali/convegni/34_convnaz/presentazione_crisi.pdf)

- Una indagine della Caritas di Milano <http://www.caritas.it/Documents/0/4042.pdf>

- Famiglie e crisi economica, sintesi del rapporto Istat 2009

<http://www.trentinofamiglia.it/index.php/Attualita/Archivio-2010/Giugno/Gli-effetti-della-crisi-su-individui-e-famiglie>

- Commissione ministeriale esclusione sociale (ex indagine fenomeno povertà) tutti i report biennali prodotti

<http://www.commissione-poverta-cies.eu/Archivio/Archivio.htm>

- Crisi, povertà, esclusione, un convegno cisl

[http://www.cisl.it/SitoCISL-Temi.nsf/Documents/7B60467304BEC094C125755B005C30AF/\\$File/documento%20.pdf](http://www.cisl.it/SitoCISL-Temi.nsf/Documents/7B60467304BEC094C125755B005C30AF/$File/documento%20.pdf)

- Iniziative dei Comuni: sportelli crisi e famiglia

<http://www.tuttoggi.info/articolo-23280.php>

[http://www.provincia.rovigo.it/portal/page/portal/PG\\_PROVINCIA/PROVINCIA\\_DI\\_ROVIGO/STRUTTURA\\_ORGANIZZATIVA/PERSONA/POLITICHE\\_SOCIALI/SPORTELLO\\_FAMIGLIA](http://www.provincia.rovigo.it/portal/page/portal/PG_PROVINCIA/PROVINCIA_DI_ROVIGO/STRUTTURA_ORGANIZZATIVA/PERSONA/POLITICHE_SOCIALI/SPORTELLO_FAMIGLIA)

<http://www.notiziediprato.it/2009/12/nasce-lo-sportello-sos-famiglia-e-lavoro-un-punto-di-ascolto-per-chi-e-in-difficolta-per-la-crisi/>

<http://www.provinciacontrolacrisi.it/>

[http://www.comune.desio.mb.it/servizi/notizie/notizie\\_fase02.aspx?ID=9251](http://www.comune.desio.mb.it/servizi/notizie/notizie_fase02.aspx?ID=9251)

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

### **84/10 - NASCE GLI ASINI, RIVISTA DI EDUCAZIONE SOCIALE BIMESTRALE DI INCHIESTA E RICERCA PEDAGOGICA**

Luogo di incrocio, spazio di riflessione tra esperienze e analisi, pratiche e teorie di chi in Italia, in Europa e nel mondo si occupa di educazione e intervento sociale.

L'educazione, la scuola, l'infanzia e l'adolescenza, le culture "altre" e il loro incontro, l'immigrazione e lotta al razzismo, i media, il diritto all'istruzione, la pace e la cooperazione allo sviluppo, i movimenti sociali, il terzo settore e la sua crisi, le politiche pubbliche e sociali: questi i temi della rivista.

Particolare attenzione è dedicata ai problemi e alle esperienze dei giovani contro le mistificazioni che ne vengono fatte. Il taglio con cui la rivista si occuperà di questi temi riguarderà le analisi, i pamphlet, le inchieste, i documenti, le esperienze, i metodi, la critica, le buone pratiche che vengono dalle minoranze sociali e culturali più responsabili. Visita il sito <http://www.gliasini.it/>

(fonte DIRE - Notiziario Minori)

### **85/10 - DUE UTILI RASSEGNE DELLA STAMPA QUOTIDIANA**

Tra le varie risorse on line vi segnaliamo due utilissime rassegne stampa dedicate a temi anche di taglio sociale curate nell'ambito di due newsletter:

- Newsletter Lega autonomie, iscriversi alla pagina <http://www.legautonomie.it/newsletter/subscribe>

- Newsletter del sito [diseguaglianzesociali.it](http://diseguaglianzesociali.it) curato dalla Fondazione Gorrieri, iscrizioni alla pagina

[http://www.disuguaglianzesociali.it/jsps/294/Menu\\_DX/296/Newsletter.jsp](http://www.disuguaglianzesociali.it/jsps/294/Menu_DX/296/Newsletter.jsp)

(fonte redazione sportelli sociali Comune Bologna)

### **86/10 - A RISCHIO CHIUSURA IL BLOG ASFALTO DEI SENZA FISSA DIMORA**

Le voci sui futuri tagli ai servizi sociali locali a causa della "crisi" e dei tagli consistenti previsti dalla manovra economica governativa ai trasferimenti agli enti locali mettono forse a repentaglio anche l'esperienza del blog Asfalto, un blog su internet che in questi anni ha dato voce alla realtà di vita e di esperienze di tante persone senza fissa dimora che frequentano il centro diurno di via del Porto. Consulta il sito del blog e le iniziative in atto <http://www.viadelporto.splinder.com/>  
(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

### **87/10 - DISABILI E WEB 2.0**

"HP-Accaparlante", la rivista del Centro Documentazione Handicap, edita da Erickson, torna a parlare di internet. Già in passato Nicola Rabbi, curatore del numero, si era occupato di come il web possa agevolare la vita di una persona disabile, soprattutto a livello pratico. Ma sul piano emotivo e relazionale invece? Con la continua evoluzione delle nuove tecnologie, il web è cambiato molto velocemente, per questo se ne parla ancora e ancora se ne parlerà. Le soluzioni del web 2.0 hanno aperto internet a tutti, nel senso che non solo tutti possono esserne fruitori, ma tutti possono parteciparvi attivamente. "Alla fine di questa inchiesta – scrive Rabbi – rimane un'impressione, di come sia importante, al di là di ogni tecnologia, la presenza dell'uomo, al di là di un filo o di un'onda elettromagnetica; una presenza umana che significa anche preoccuparsi dell'altro, delle sue esigenze, che significa avere la percezione che quasi tutto ci riguarda". Per informazioni <http://www.erickson.it/erickson/product.do?id=727>  
(fonte bandieragialla.it)

### **88/10 – L'EDITORIA IN CAMPO SOCIALE**

Una interessante lettura sullo sviluppo in Italia della editoria in campo sociale. Il contributo di Umberto Brancia, che cita tra l'altro l'esperienza del CRH del Comune di Bologna, nell'ultimo numero della rivista del Ministero Beni culturali "Libri e riviste d'Italia"  
<http://www.cepell.it/WebDoc/DownloadRisorsa?id=1259586782749>  
(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **DALLA REDAZIONE**

### **89/10 - GLI SPORTELLI SOCIALI IN EMILIA ROMAGNA: UN REPORT REGIONALE SUI 263 SPORTELLI PRESENTI**

Sono 263, diffusi lungo tutta la via Emilia, e dal crinale al Po. Sono gli Sportelli sociali: le porte di accesso al sistema dei servizi. Un'innovazione che affronta in un sol colpo tre sfide fondamentali: spingere il coordinamento tra settori diversi, far avanzare l'integrazione tra sociale e sanitario e fare tutto ciò per riuscire ad accompagnare il cittadino che deve trovare una risposta alle proprie necessità. E a fare il punto su questa sfida sono arrivati ora gli esiti del primo monitoraggio sugli Sportelli sociali, realizzato dalla Regione Emilia-Romagna a fine 2009 e presentato in un recente seminario a Bologna

Il rapporto presenta gli esiti del primo monitoraggio sulla rete degli sportelli sociali in Emilia Romagna. L'indagine ricostruisce al 2009 la presenza e le principali caratteristiche degli sportelli sociali. Approfondisce le scelte organizzative e le modalità di funzionamento del servizio in rapporto all'utenza e nel raccordo con i servizi sociali e con altri soggetti attivi nel territorio nell'ambito delle politiche di welfare.

Ne emerge un quadro in forte cambiamento ed evoluzione in cui gli sportelli sociali assumono volti molto diversificati. Volti che sono il risultato di fattori strutturali, di scelte contingenti di gestione organizzativa dei servizi sociali, ma anche di definizione diversa dei compiti di questo servizio.

Dall'introduzione del volume:

"Offrire al cittadino la garanzia di avere un luogo vicino dove reperire informazioni, dove vi sia la presenza di un operatore che con attenzione e motivazione lo "accompagni" alla conoscenza dei servizi cui può accedere, in relazione al bisogno espresso, costituisce una vera "porta" di accesso alla fruizione di questi servizi ed anche una garanzia di equità. Nell'attività di informazione e orientamento si giocano i diritti dei



cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità nonché la capacità e il dovere delle Amministrazioni di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e la domanda espressa dai cittadini". "Questa garanzia è tanto più reale e solida quanto più lo sportello sociale si rende accessibile e diffuso, attraverso sedi visibili, dislocate in luoghi prossimi alla comunità e quanto GLI operatori diventano riconoscibili e sono preparati per svolgere con continuità un ruolo fondamentale di accoglienza, anche studiando modi nuovi e originali di contatto con il cittadino. Questo significa mettersi in sintonia anche con quelle fasce di popolazione che utilizzano nuovi mezzi di comunicazione e di contatto con le pubbliche amministrazioni, senza trascurare che esiste però una fascia di popolazione, tipicamente quella più anziana, che necessita invece di un contatto vis à vis e di potere trovare negli operatori dei punti di riferimento".

#### **Le relazioni al seminario di presentazione del report**

<http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/Pianosociale/Cassetta/sportellisociali14giugno2010.htm>

#### **Scarica il report**

[http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/Pianosociale/sprtelli\\_sociali/Report\\_sportelli\\_sociali.pdf](http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/Pianosociale/sprtelli_sociali/Report_sportelli_sociali.pdf)

Per approfondire la realtà degli **Sportelli sociali del Comune di Bologna** consulta l'articolo su Autonomie locali e servizi sociali

[http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportellosociale\\_alss\\_109.doc](http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportellosociale_alss_109.doc)

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

### **90/10 - IL SITO DEGLI SPORTELLI SOCIALI COMPIE UN ANNO**

- mese di Marzo: accessi 7898, pagine visitate 26616

- mese di Aprile: accessi 7053, pagine visitate 23275

Totale dal 15/6/09: accessi 59.758, pagine visitate 202.354

Sono infine oltre 600 le persone che hanno contattato la redazione via mail per chiedere informazioni o iscriversi alla newsletter

(fonte redazione sportello sociale Comune Bologna)

## **.....STORIE**

### **Utenti, cittadini, persone.**

L'incontro con la realtà dei servizi sociali e sanitari intreccia ripetutamente queste tre dimensioni di ogni persona.

Le altre notizie della newsletter riguardano di più la dimensione degli utenti e dei cittadini, le esigenze di aiuto e servizi e la tutela dei diritti.

La newsletter vuole chiudersi con una storia. Storie di chi ha incontrato la realtà dei servizi. Spesso sulla stampa appaiono più che altro le ombre, e a volte ce ne sono ovviamente.

Qui cerchiamo di dare spazio anche, ma non solo, alle luci, e tante, più delle ombre, ce ne sono. Chi ha storie da raccontare, anche come operatore, ce le invii ([redazioneportellosociale@comune.bologna.it](mailto:redazioneportellosociale@comune.bologna.it))



### **Storie: lo Sportello Sociale e una storia di solidarietà al femminile**

*Un giorno d'autunno, una delle tante persone che approdano allo sportello sociale: " ho perso il lavoro, sono separata con una bambina di 8 anni, il mio ex marito mi paga l'affitto, ma io non so come andare avanti la mia famiglia è lontana e non mi può aiutare...."*

*Ricordo di aver già visto la Sig.ra M.E., una donna cubana quarantenne, a casa di un'anziana di 94 anni che seguiamo da tempo con il servizio di assistenza domiciliare.*

*Mentalmente ricollego, la Sig.ra M. è la zia dell'ex marito di M.E. Andai a fare una visita domiciliare a casa di M. alcuni mesi prima (estate 2009) quando l'anziana, reduce da un ricovero ospedaliero, aveva bisogno di trovare una nuova badante perché quella che aveva, era andata via all'improvviso.... La cognata (vedova del fratello) e il nipote, che sono la sua famiglia, preoccupati mi contattarono per capire insieme il da farsi. In quell'occasione conobbi M.E. che avendo tempo libero suo malgrado (aveva perso il lavoro di operaia a gennaio 2009 in quanto assunta con un contratto a tempo determinato), si rese disponibile a dare una mano all'anziana in attesa di trovare un'altra soluzione.*

*M. nel giro di un mese si era ripresa, ma aveva comunque bisogno di aiuto per la gestione del quotidiano. Lì conobbi anche la piccola MS una bambina graziosa e vivace che voleva coinvolgere l'anziana in un ballo!*

*Tornando allo sportello, di fronte alla richiesta di M.E per un aiuto economico, spiego che purtroppo i*



servizi non possono prendere in carico tutta la moltitudine di persone in difficoltà economica che arriva in quartiere e che riusciamo a sostenere solo le situazioni più complesse e più gravi della sua anche se per lei, oltre al problema affettivo, si era aggiunto quello della perdita del lavoro.

E' risaputo che chi si separa diventa il più delle volte più povero, ma in questo caso, l'ex marito di M.E. per fortuna avendo il lavoro, oltre a provvedere a sé, si impegna a versare anche gli alimenti per lei e la piccola MS.

Durante il colloquio di segretariato sociale, dovendo fare i conti con la realtà e i limiti dei servizi, M.E. esprime ad altra voce un pensiero che ha in mente da un po' di tempo: "...se la zia M. accettasse, si potrebbe cercare insieme a lei una casa più grande e visto che non può più rimanere da sola ed ha bisogno di aiuto durante il giorno, potremmo vivere insieme noi tre, lei la bambina ed io, in questo modo ci potremmo aiutare a vicenda".

Colgo che l'idea di M.E. è buona e le propongo di far cenno alla famiglia e di rivederci a casa della signora M. per parlarne tutti insieme.

Alla visita domiciliare concordata sono presenti la giovane donna, l'anziana, sua cognata e suo nipote mentre la bambina è a scuola. Nell'occasione, l'entusiasmo e il senso pratico M.E. (che nel frattempo aveva già individuato un appartamento) contagia un po' tutti; persino M. che da sempre appare burbera e amante della solitudine, annuisce con uno sguardo birichino. E' solo un po' preoccupata che per il trasloco non potrebbe portare con sé tutti i suoi mobili antichi.... Sa infatti che di due case da sgomberare, ne dovrebbero mettere insieme una.

Durante l'incontro disegno una tabella e in base a quanto espresso da ciascuno, indico i pro e i contro di questa scelta e l'elenco dei pro è il più convincente:

è stata individuata una casa più grande con tre camere, cucina e due bagni, meno costosa di quella di M. (stesso affitto ma meno spese condominiali)

è più vicina alla casa della cognata

risulterebbe una soluzione favorevole per tutte e tre perché M. non avrebbe spese assistenziali ma offrendo l'alloggio gratuito a M.E e bambina riceverebbe assistenza e compagnia, ed M.E. pur garantendo le giuste cure a M. potrebbe cercare un lavoro part-time.

Come assistente sociale ho ritenuto importante dare valore e sostegno a questa ipotesi, incoraggiando i presenti a realizzare presto questa nuova convivenza intrisa di solidarietà intergenerazionale.

In termini tecnici si può parlare di "capitale sociale", in termini comuni si possono usare parole come solidarietà, creatività, spirito di adattamento, senso pratico, utilità comune.

Da una recente verifica è emerso che questa originale convivenza è stata realizzata a fine anno e sta funzionando! Le tre protagoniste (con anche i due gatti di M.) si aiutano, discutono, ridono e vivono insieme il quotidiano.

Un elogio va a ciascuna delle protagoniste: innanzitutto a M. che a 94 anni ha accettato coraggiosamente una nuova condizione ed un trasloco, inoltre ha saputo rinunciare ad una parte dei suoi mobili e ricordi; a M.E. che con la sua energia latino americana e il suo senso pratico ha saputo trascinare M. in quest'avventura; a MS che con l'affetto, la vivacità e giocosità di bambina porta colori e allegria anche nella vita di M.

Mi piace concludere la storia facendo un parallelo con il libro di Mario Calabresi: "La fortuna non esiste" "Non importa quante volte cadi. Quello che conta è la velocità con cui ti rimetti in piedi." Come si esce da una crisi, come si supera una perdita, un insuccesso, un fallimento? C'è chi ha avuto la forza di rimettersi in piedi dopo che l'azienda in cui lavorava ha chiuso, chi ha rifiutato di arrendersi dopo che la recessione lo aveva costretto a vendere la casa in cui viveva e a partire per chissà dove, chi ha ritrovato la forza di andare avanti dopo che un lutto sembrava avergli tolto una ragione per vivere. Due anni in viaggio attraverso l'America, trentasei Stati, l'elezione presidenziale più emozionante che si ricordi e tante vite di gente comune. Ma al centro di tutto questo per l'autore c'è una sola domanda: che cosa accade nel cuore di chi cade e trova la forza di rialzarsi? Magari con fatica, con dolore, ma con tenacia incrollabile e soprattutto senza aspettare la fortuna? Qual è il segreto di una nazione e della sua gente, capace da sempre - ma oggi più che mai - di reinventarsi da zero, di darsi una seconda chance, di eleggere un presidente nero contro ogni previsione, di rimettersi in cammino anche dopo che la più grave recessione del dopoguerra ha travolto la vita di milioni di persone?"

Avrei già smesso di fare l'assistente sociale se non credessi nelle risorse e nelle capacità umane di cercare e trovare soluzioni ai problemi.

**Carmela Castaldo (Referente dello Sportello Sociale Quartiere Reno)**

## **SPORTELLI SOCIALI : DOVE E QUANDO**



### **QUARTIERE BORGO PANIGALE**

Via Marco Emilio Lepido, 25/3 - tel. 051/6418242 - 051/6418211

E-mail :serviziosocialeborgopanigale@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE NAVILE**

Zona Bolognina: via Saliceto, 5 - tel. 051/4151313-56 - centralino: tel. 051/4151311

Zona Lama: via Marco Polo, 53 - tel. 051/6353612-37 - centralino: tel. 051/6353611

E-mail:serviziosocialenavile@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE PORTO**

via Pier de' Crescenzi, 14 - tel. 051/525822-9 - centralino: tel. 051/525811

E-mail:serviziosocialeporto@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE RENO**

via Battindarno, 123 - tel. 051/6177831-47-48 - centralino: tel. 051/6177811

E-mail:serviziosocialereno@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE SAN DONATO**

via Garavaglia, 7 - tel. 051/6337549 - centralino: tel. 051/6337511

E-mail:serviziosocialesandonato@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30

### **QUARTIERE SAN VITALE**

via Rimesse, 1/13 - centralino: tel. 051/340868

E-mail:serviziosocialesanvitale@comune.bologna.it

orari apertura sportello: mar. e gio. dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE SANTO STEFANO**

via Santo Stefano, 119 - tel. 051/301232 - centralino: 051/301211

E-mail:serviziosocialesantostefano@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 14

### **QUARTIERE SARAGOZZA**

via della Grada 2/2 - tel. 051/6498421-431 - centralino: tel. 051/6494411-461

E-mail:serviziosocialesaragozza@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

### **QUARTIERE SAVENA**

via Faenza, 4 - tel. 051/6279381 - centralino: tel. 051/6279311

E-mail:serviziosocialesavena@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30