

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.18
6. Linee di sviluppo e scelte operative per gli Sportelli sociali in Area accoglienza.....	pag.20
7. Fabbisogni formativi per Operatori di Sportello sociale in Area accoglienza..	pag.22
8. Bibliografia di approfondimento.....	pag.23



Versione al 26 febbraio 2018.

1. Gli sportelli sociali dal punto di vista normativo

Riportiamo in questa sezione i principali riferimenti legislativi nazionali e regionali, e gli atti amministrativi regionali, che sono attinenti al tema degli Sportelli sociali.

La legge 328/2000 introduce come livello essenziale dei servizi sociali, alla persona e alla comunità, la funzione di informazione e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi al fine di:

- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- conoscere le risorse disponibili nel territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Ogni dibattito in tema di sportelli sociali non può non fare riferimento a quanto sopra accennato, ma al tempo stesso deve tenere conto di dinamiche sociali più ampie, prima di tutto lo sviluppo della c.d "società dell'informazione" (non entriamo qui nel merito di questi aspetti) e il parallelo sviluppo delle tecnologie informatiche che trovano, proprio nel campo della comunicazione e dell'informazione, uno dei loro terreni di fortissimo impatto.

Il tutto per dire che gli Sportelli vivono, soprattutto per la loro valenza informativa (contatti a natura prettamente informativa a sportello, servizi on line) in un ecosistema informativo molto complesso, fatto di una miriade di strumenti e di soggetti di cui è necessario tenere conto...sia nelle luci che nelle ombre.

A solo titolo di parziale esempio ricordiamo i molti altri sportelli, pubblici e privati, a valenza sociale che operano a Bologna (nell'ambito di una dinamica nazionale che ha visto lo svilupparsi negli ultimi 15/20 anni di circa un centinaio di Informahandicap, una cinquantina di Informanziani, oltre 100 sportelli Immigrazione pubblici solo nella ns regione...) e le tante iniziative informative promosse all'interno della rete stessa dei servizi sociali del Comune e consultabili a questo indirizzo

<http://www.comune.bologna.it/sportellosociale/articoli/87322>

- Legge 328/2000 (Art. 22 comma 2)

Gli interventi di seguito indicati costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale, nei limiti delle risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali, tenuto conto delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale: (omissis)

i) informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto (omissis)

4. In relazione a quanto indicato al comma 2, le leggi reg.li, secondo i modelli organizzativi adottati, prevedono per ogni ambito territoriale di cui all'art. 8, comma 3, lettera a), tenendo conto anche delle diverse esigenze delle aree urbane e rurali, l'erogazione delle seguenti prestazioni:

a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari;

- Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 (D.P.R. 3 maggio 2001) - Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003

Sul piano organizzativo occorre quindi istituire in ogni ambito territoriale, definito ai sensi degli articoli 6 e 8, comma 3 lettera a) della legge n. 328/00, una "porta unitaria di accesso" al sistema dei servizi, tale da essere accogliente nei confronti della più ampia tipologia di esigenze e tecnicamente capace di assolvere le funzioni sopra indicate. Nel piano di zona vanno individuate le soluzioni più idonee per unificare non solo l'accesso ai servizi sociali ma, più in generale, l'accesso al sistema dei servizi sociosanitari presenti nell'ambito del distretto, tramite accordi operativi con l'azienda sanitaria, ai sensi dell'art. 3 quater del d.lgs n. 229/99. (...)

Per svolgere le funzioni di segretariato sociale è necessario disporre di professionalità idonee, dotate delle competenze necessarie per riconoscere le ricadute organizzative, gestionali nonché le implicazioni tecnico-

professionali di quanto viene proposto al cittadino. Le funzioni del servizio sociale professionale sono finalizzate alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione, in riferimento al dettato dell'articolo 22 della legge 328/2000.

- Legge Regionale 2 /2003 Art. 7

“Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

Art. 7 Istituzione degli sportelli sociali

1. L'accesso al sistema locale è garantito da sportelli sociali attivati dai Comuni, singoli o associati ai sensi dell'articolo 16, in raccordo con le Aziende unità sanitarie locali, anche avvalendosi dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Gli sportelli sociali forniscono informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione. I Comuni organizzano l'attività degli sportelli sociali con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolge direttamente.
2. Agli operatori degli sportelli sociali è garantita una uniforme ed adeguata formazione.
3. Per bisogni complessi, che richiedono l'intervento di diversi servizi o soggetti, i competenti servizi attivano gli strumenti tecnici per la valutazione multidimensionale e per la predisposizione del programma assistenziale individualizzato, compresi il progetto individuale per le persone disabili ed il progetto educativo individuale per i minori in difficoltà.
4. Al fine di garantire l'attuazione e l'efficacia degli interventi previsti dai programmi assistenziali individualizzati è indicato il responsabile del caso.
5. La Giunta regionale definisce con proprio atto l'organizzazione degli sportelli sociali, gli strumenti tecnici di valutazione e controllo dei programmi assistenziali e le modalità di individuazione del responsabile del caso.

- Piano Sociale e Sanitario Regionale Emilia-Romagna 2008-2010

Definisce il sistema unificato, di livello distrettuale, di accesso ai servizi ed agli interventi, che preveda criteri e modalità comuni. La realizzazione di questo obiettivo passa attraverso lo sviluppo di una rete di punti unitari di accesso, gli “sportelli sociali”, che svolgono il loro servizio in sedi ben visibili e che integrandosi e coordinandosi con tutte le realtà presenti su un territorio (sportelli unici distrettuali, sportelli tematici, privato sociale, ecc.) possano rendere diffusa la funzione di accesso, attraverso raccordi e forme di segnalazione

“Lo sportello sociale costituisce una funzione di integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali”. In quanto “funzione” esso risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di zona, ma si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza.

Attraverso la funzione di sportello sociale si realizzano azioni di informazione e orientamento in modo unitario e integrato sull'intero territorio della zona, in merito al sistema dei servizi e alle procedure di accesso, rendendo concreta la possibilità per i cittadini di utilizzare i servizi, con una particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente ai servizi .L'istituzione degli sportelli contribuisce inoltre a promuovere l'individuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, di percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico da parte dei servizi competenti all'interno della zona.

La funzione di sportello sociale è parte integrante del segretariato sociale di zona, servizio che deve garantire unitarietà di accesso, capacità di ascolto e primo filtro, orientamento, azioni di accompagnamento, attività di analisi della domanda, il collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati

Lo sportello sociale svolge – all'interno del segretariato sociale - una specifica azione di “front-office”, di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici. E' importante che alcuni elementi caratterizzino a livello di zona la funzione di sportello sociale e i luoghi fisici in cui essa si esercita: la connessione sistematica dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e

socio-sanitari del territorio, anche attraverso sistemi informativi condivisi, affinché ogni punto di accesso (sociale, socio-sanitario o sanitario) sia in grado di assolvere alla funzione di accoglienza ed orientamento; l'orario di apertura dei servizi di informazione (diretta o telefonica); l'assenza di barriere architettoniche nell'accesso diretto; la tempestività nei tempi di risposta; l'adeguata assistenza nella comprensione e nella gestione degli iter burocratici; l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto e all'eventuale invio ad un percorso consulenziale; l'eventuale accompagnamento nella rete dei servizi, nei casi più problematici".

- Deliberazione della Giunta regionale n. 432/08

Indirizza e sostiene la costruzione e il consolidamento di sportelli sociali di ambito distrettuale. Questi si connotano come punti unitari di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, nei quali il cittadino deve trovare risposta ai bisogni di informazione, ascolto-orientamento, registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi e possa essere avviato verso percorsi di valutazione e presa in carico, secondo il modello dell'integrazione gestionale e professionale

L'accesso attraverso lo sportello sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che il suo bisogno sia registrato correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno reale e alla successiva eventuale presa in carico. I dati di registrazione dell'accesso attraverso lo sportello sociale devono, attraverso adeguati sistemi informativi, collegarsi alle informazioni relative alla valutazione, alla presa in carico e ai servizi e interventi erogati e costituire progressivamente i contenuti di una "cartella integrata" dell'assistito, che segua tutto il percorso del cittadino nel sistema dei servizi.

La professionalità e la continuità di lavoro del personale impiegato negli sportelli diventa elemento fondamentale per la qualità e l'efficacia del servizio.

Se lo sportello sociale, come prevedono il PSSR 2008-2010 e la delibera di Giunta regionale citata, diventerà il punto privilegiato di informazione e accesso al sistema dei servizi è fondamentale che sia avviata un'azione di integrazione e coordinamento tra lo sportello sociale e gli altri punti informativi esistenti spesso connotati da una specializzazione tematica

- Linee guida per il Riordino del servizio sociale territoriale - Dgr 1012-2014

Garantire l'ascolto ai cittadini, l'informazione e l'orientamento

Il SST garantisce la presenza di luoghi e persone dedicate all'ascolto di tutti i cittadini, in particolare per chi esprime un problema o un disagio, svolgendo una funzione di informazione, orientamento, consulenza. Il SST opera secondo un approccio ,multiculturale e sviluppa al proprio interno le competenze necessarie ad offrire accoglienza e servizi ad una società plurale.

Sostenere l'accesso agli interventi sociali, socio-sanitari e socio-educativi.

Il SST offre percorsi di accesso appropriato al sistema dei servizi di welfare in stretto collegamento con gli altri attori, istituzionali e non, del territorio che intercettano i bisogni e le domande dei cittadini. Attraverso i processi valutativi (mono e multiprofessionali) il SST accompagna la persona o la famiglia nel tradurre la propria domanda, individuare i bisogni e le risorse disponibili, sviluppare una progettazione adeguata a far fronte alle sue esigenze mediante la condivisione degli obiettivi di intervento con la rete familiare e sociale e l'attivazione di interventi pubblici e privati disponibili nel territorio, sviluppati anche in collaborazione con l'Ausl del territorio.

Pur riconoscendo autonomia agli ambiti distrettuali nella definizione dell'assetto organizzativo del SST, al fine di garantire le funzioni previste, si ritiene opportuna a livello distrettuale la presenza di almeno le seguenti figure nel SST:

- Responsabile del SST;
- Assistenti sociali;
- Educatori;
- Operatori socio - sanitari;
- Impiegati amministrativi;
- Operatori dedicati all'attività di sportello, con specifiche competenze per l'esercizio delle attività di accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento ai cittadini.

Inoltre, in funzione dell'organizzazione territoriale e delle esigenze rilevate, potranno essere attivate altre professionalità da integrare all'interno dei nuclei di lavoro del SST, quali, a titolo non esaustivo: sociologo, psicologo, mediatore culturale, operatore di strada, esperto giuridico.

Lo Sportello sociale

è dislocato territorialmente al fine di garantire ai cittadini una adeguata prossimità ai servizi e di consentire agli operatori la possibilità di operare in stretto contatto con il micro-contesto di riferimento. In particolare, anche in base a quanto previsto dalla Dgr 432/2008, spetta allo sportello sociale il compito di:

- Informare i cittadini sul sistema di offerta dei servizi pubblici e/o del privato sociale operanti nel territorio, mantenendo aggiornate le relative informazioni;
- Orientare in modo personalizzato le persone rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse presenti nel territorio;
- Accompagnare il cittadino all'avvio del percorso valutativo (per esempio fissando concretamente gli appuntamenti con l'Assistente Sociale attraverso un servizio condiviso di 'agenda');
- Supportare il cittadino nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi e gestire l'ammissione al beneficio;
- Partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione/attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del SST e con il terzo settore, compatibilmente con le risorse disponibili.

A tal fine devono essere individuate modalità organizzative e/o processi operativi che favoriscono l'interazione diretta tra gli operatori dedicati alle attività di Sportello Sociale e le altre articolazioni organizzative del SST, al fine di rendere maggiormente flessibili, qualificati e tempestivi i processi di accoglienza ed orientamento dei cittadini, nonché l'attivazione delle risorse utili a rispondere alle loro necessità. In particolare, laddove nello Sportello Sociale non sia prevista la presenza di un Assistente Sociale, è necessario prevedere modalità logistiche o organizzative che garantiscano prossimità tra gli operatori, ad esempio mediante l'individuazione di un Assistente Sociale di riferimento per lo Sportello, attraverso la prossimità fisica degli operatori di Sportello e degli Assistenti Sociali oppure garantendo luoghi e spazi di coordinamento tra gli stessi (équipe, tavoli di coordinamento, ecc.).

- Piano Sociale e Sanitario Regionale Emilia-Romagna 2017 – 2019

Il Servizio sociale territoriale rappresenta lo snodo più vicino alle comunità locali. Il modello di recente delineato dalle linee guida regionali (D.G.R.1012/2014) è quello di un servizio che, dallo sportello sociale fino al servizio sociale professionale, costituisce un unicum non divisibile. Questa sua integrità e completezza consente di relazionarsi, collaborare e co-costruire con i cittadini, le istituzioni e la comunità di cui fa parte.

È chiaro che le attività rivolte ai cittadini dovranno rimanere saldamente ancorate ai contesti territoriali, anche attraverso gli sportelli sociali, per garantire la prossimità al territorio e la possibilità di integrazione del Servizio con il distretto ed i diversi attori e servizi locali (inclusi, per quanto riguarda l'accesso, gli altri punti/sportelli quali Centri per le famiglie, Sportelli immigrati, Punti unici d'accesso...).

In questa ottica è auspicabile che nelle Case della Salute di dimensioni medio-grandi sia collocato lo sportello sociale per assicurare la massima integrazione dei percorsi.

I mutamenti sociali e le emergenze più volte richiamati rinforzano invece l'idea che il sistema degli Enti locali e del Servizio sanitario regionale debbano sostenere e sviluppare l'area dell'accoglienza, dell'ascolto e della valutazione del bisogno attivando maggiori sinergie tra i punti di accesso alla rete dei servizi sociali e sanitari. La fragilità, le differenti età e appartenenze culturali delle persone e dei nuclei che oggi si rivolgono ai servizi sanitari e sociali richiede un'attenzione e una capacità di valutazione del bisogno e di accompagnamento verso i servizi che solo il soggetto pubblico può garantire in maniera capillare, inclusiva delle differenze, omogenea e non filtrata da interessi di appartenenza. Questa funzione deve quindi rimanere in capo al soggetto pubblico e presidiata da operatori esperti e adeguatamente formati, che abbiano uno sguardo sul sistema generale dei servizi e sull'offerta territoriale. È importante che l'approccio nell'accoglienza sia integrato in maniera che da qualsiasi punto avvenga non dia luogo a reinvi e rimandi tra servizi, che inutilmente appesantiscono i percorsi dei cittadini nell'assistenza.

2. Gli sportelli sociali a Bologna dal 2008 ad oggi

Gli Sportelli Sociali di Bologna, dalla loro apertura nell'autunno del 2008 ad oggi, hanno avuto, potremmo dire, una **sostanziale continuità di organizzazione**:

- costituiti fin da subito da personale amministrativo;
- con i medesimi orari di apertura cittadini (martedì e giovedì 8.15 – 17.30);
- con il canale pressoché esclusivo di accesso diretto del cittadino (scarso tel. ed e.mail);
- con competenza esclusiva sul Servizio Sociale (no tematiche Casa, Servizi Educativo-scolastici come, invece, in altri territori);
- inseriti nel Servizio Sociale Territoriale come uno dei due elementi costitutivi assieme al Servizio sociale professionale;
- con un punto di coordinamento cittadino denominato Equipe Sportello Sociale coordinata dal 2010 al 2011 da un Direttore di Quartiere e dal 2012 ad oggi dal Referente della Redazione (negli anni 2008 e 2009 erano stati costituiti con apposite determinazioni un Comitato di indirizzo (CI) e un Comitato di redazione (CdR), entrambi interistituzionali (anche Ausl e Provincia) e intersettoriali che però con la partenza degli sportelli sono poi stati progressivamente abbandonati: il CI ha dismesso la natura interistituzionale e si è ricondotto alla Equipe sportelli perdendo nel tempo il contributo di presenza dei settori tecnologie e comunicazione, prima, e del rappresentante dei Direttori di q.re poi. La funzione redazionale è stata delegata in toto alla redazione);
- con tappe formative provinciali/regionali sul piano tecnico e relazionale (vedi riferimenti 1f, 1h, 1l nella sezione dei riferimenti bibliografici)

Un punto di “ripensamento” importante è stato certamente la **Conferenza di Organizzazione dei Servizi del Comune di Bologna con ambito dedicato agli Sportelli Sociali nel 2012/2013** (vedi riferimenti 4a e 4b nella sezione dei riferimenti bibliografici).

Alcune considerazioni di sintesi della COS circa gli Sportelli sociali

Il gruppo impegnato nell'analisi dello Sportello sociale si focalizzò su tre temi in particolare:

- 1. Revisione delle modalità di funzionamento dello sportello e identificazione delle principali aree di miglioramento** (ruolo operatore di sportello e ruolo assistente sociale);
- 2. Revisione delle modalità di raccolta, trattamento ed elaborazione dati di accesso** (natura del dato, modalità di trattamento da parte degli operatori, limiti di Garsia)
- 3. Identificazione dei nuovi bisogni emergenti**

Il gruppo lavorò tenendo presente alcuni aspetti:

- esisteva un problema di organici che condizionava fortemente l'efficacia degli interventi (in particolare con l'emergere di nuovi bisogni)
- il mandato non prevedeva una modifica radicale del modello di servizio (tema della governance) per cui tutti gli sforzi sono stati orientati al miglioramento di quello attuale

La mappatura dei servizi erogati da ognuno degli allora 9 sportelli sociali (uno per Quartiere) poteva essere riassunta su tre linee che corrispondono a tre diverse intensità di erogazione:

Informazione e orientamento (tali attività vengono svolte utilizzando i database ed il sito a disposizione dei Servizi sociali);

Raccolte domande ed erogazione contributi e bonus (mobilità, vacanze disabili, esenzione ticket sanitario, utenze) e raccolta domande servizi integrativi per anziani. (viene utilizzata modulistica cartacea e altri sistemi gestionali).

Gestione colloqui preliminari di risposta al bisogno informativo e invio (gestione agende AS) al Servizio sociale professionale.

Il gruppo di lavoro a valle dell'attenta analisi effettuata ha individuato delle proposte di soluzione che possono essere così raggruppate:

- 1. Miglioramento delle attività di coordinamento orizzontale e verticale**
- 2. Revisione attività dei ruoli all'interno dello sportello**
- 3. Identificazione nuovi bisogni**

Relativamente alle Proposte di miglioramento inerenti il **punto n.1**, essendo allora gli Sportelli sociali "articolazioni" dei Servizi gestiti dal Quartiere, le riflessioni della Cos appaiono ad oggi scarsamente utilizzabili nell'assetto attuale dell'Area Accoglienza nell'ambito del SST di Comunità.

Relativamente alle Proposte di miglioramento inerenti il **punto n.2**, la riflessione riguardò prevalentemente il tema della presenza dell'Assistente Sociale a supporto dello Sportello Sociale, delineando sostanzialmente due "modelli":

Modello Alfa - Assistente Sociale affianca l'operatore di sportello

Modello Beta - Assistente Sociale sostituisce l'operatore di sportello

di fatto soffermandosi unicamente sul primo. Se da una parte la COS ha posto l'accento sulla appropriatezza degli invii tra Sportello Sociale e Servizio sociale professionale, dall'altra parte ha di fatto polarizzato il dibattito, mai risolto, circa quali competenze siano necessarie per gestire lo Sportello, giungendo a prevedere la figura dell'assistente sociale in affiancamento agli operatori di Sportello. In esito alla Cos, nei fatti, ciascun SST ha posto in essere diverse **sperimentazioni** del raccordo Sportello Sociale/Servizio Sociale Professionale (che verranno riprese a seguire), portando ad oggi ad una significativa disomogeneità nell'operatività dei 7 Sportelli Sociali (Borgo- Reno mantiene due Sportelli Sociali con connessioni crescenti).

Significativa, nel nostro attuale contesto di Area Accoglienza, una riflessione emersa sul **punto 3 delle proposte di miglioramento della Cos** inerente i "nuovi bisogni":

Alla domanda **che cosa fare?** Si evidenziava che l'unica strada possibile, a risorse date, fosse quella di **utilizzare al meglio ciò che esiste già, provando a mettere in rete tutte quelle realtà pubbliche e private presenti sia in Città che nei Quartieri.**

Alla domanda **come fare?** Si proponeva la creazione di un "**pool centrale**" al quale assegnare personale motivato col compito di **costruire e implementare la rete**, valorizzando le opportunità a livello cittadino e cercando l'integrazione con le reti locali specifiche dei singoli territori. All'interno del pool si proponeva avvenisse l'integrazione delle banche dati, generando un report semplificato con le informazioni più utili e selezionate al fine di inviarlo a tutti coloro che, per diverse ragioni, potessero necessitare di tali informazioni, volte migliorare e facilitare l'attività dei servizi in senso ampio.

Tale pool, sempre secondo le proposte di miglioramento della Cos, avrebbe potuto essere poi integrato con riunioni, anche mensili, ripristinando il "**coordinamento cittadino**" composto dai responsabili degli sportelli sociali che avrebbero portato allo stesso tavolo i nuovi bisogni rilevati e le opportunità locali dei singoli territori. Questo pool veniva reputato necessario quale punto di riferimento di tutti i soggetti che operano sui temi sociali in modo che potessero essere inseriti in questa rete pubblico-privata cittadina e territoriale volta a rendere maggiormente fruibili le grandi risorse già presenti nel territorio bolognese. Tale pool avrebbe potuto contestualmente occuparsi di diffondere capillarmente le informazioni e i contatti con i vari strumenti a disposizione dell'Amministrazione agli allora nove sportelli sociali.

Questi contenuti, attualissimi, riguardanti il raccordo con ciò che comunemente viene definito "**il territorio/comunità e le sue risorse**", trovano ad oggi **un'opportunità di sviluppo** nella riflessione e nei cambiamenti organizzativi connessi all'implementazione del Lavoro di Comunità nel Servizio sociale dal 2016 ad oggi.

>>>>>>>tuttavia..

...un tuttavia esiste e nella prima fase di vita degli Sportelli ed anche in questa fase di riorganizzazione **alcune questioni hanno sempre aleggiato nell'aria**, in parte perché mai esplicitate del tutto, in parte perché non risolte, in parte perché costituiscono forse il cuore del ragionamento sulla forma "sportello sociale". Mantenere aperto il dibattito su queste è assieme pregio e limite, forza e debolezza dovendo forse non trovare mai una soluzione definitiva, ma dovendo sempre ricercare e spostare in avanti un nuovo equilibrio.

La più visibile e ricorrente è l'interrogativo **se a Sportello debbano stare assistenti sociali o personale amministrativo**. La mediazione trovata è descritta sopra, ma l'interrogativo rimane sottotraccia e ciclicamente riemerge anche in funzione di un difetto di analisi. Se si apre uno Sportello sociale e lo si colloca al confine tra servizio sociale e cittadini, individuando un territorio che gli appartiene, occorre rinegoziare parole come valutazione, colloquio, accoglienza, informare, orientare e come siano messi i "confini" all'interno di ognuna di queste parole nel crocevia tra assistenti sociali, operatori di sportello, cittadini. Occorre ragionare su cosa sia uno Sportello come struttura/servizio e se e come questo si confronti con il segretariato sociale e con le dinamiche informative e tecnologiche (non esiste in Italia dibattito sulla sportellistica sociale...salvo qualche raro contributo sulla disabilità e sugli sportelli immigrazione, come se uno sportello fosse qualcosa di dato, assodato, che scaturisce quasi per magia "riunendo in un posto tutte le informazioni").

La seconda è riferita alle **diverse modalità di accesso allo sportello** e ci parla di un sistema che fa fatica a metterle tutte assieme, come modalità diverse ma concorrenti alle finalità di uno sportello nell'articolarsi delle sue funzioni. Gli accessi di persona, telefonici, via mail, per finire con quelli virtuali sul sito, sulle newsletter o su Facebook, sono ancor oggi non un universo sfaccettato, ma mondi diversi e diversamente considerati e conteggiati. Non a caso un operatore di sportello disse ad un corso "...vorremmo riunioni dove si parla del servizio e non solo della somma dei casi".

La terza questione è un po' parente delle prime due e ripropone un tema dalle caratteristiche annose come la prima: **servono sportelli generalisti (come quelli sociali) o sportelli specializzati?** Lo sportello sociale è la "porta unitaria di accesso alle informazione ed alla eventuale presa in carico da parte dei servizi sociali" recita la 328. Ma nello stesso momento in cui gli sportelli specializzati sono stati messi fuori dalla porta sono poi rientrati dalla finestra con caratteristiche estremamente diversificate a seconda dei diversi target di utenza. Ovviamente poi il tema della sportellistica si intreccia con quello dei servizi ad accesso diretto che svolgono tutti una grande parte di lavoro prettamente di tipo informativo e orientativo come gli sportelli. Serve un lavoro di network.

3. Il personale degli sportelli sociali di Bologna dall'apertura (ottobre 2008) a novembre 2017: “...vorremmo partecipare a riunioni dove si parla del servizio e non solo della somma dei casi”

“Bologna: 60 operatori al lavoro per garantire l'accesso al welfare” titolava la rivista Qualità sociale dell'Ass.to politiche sociali della Regione nel marzo 2010.

Da allora di acqua ne è passata sotto i ponti e, stando almeno al titolo, con l'acqua.... sono scivolati via anche 33 operatori dato che il numero di quelli full time a sportello si è ridotto a meno della metà e quelli comunque presenti sono calati complessivamente di un terzo”

a) Indagine del dicembre 2016

1. Quanti sono gli operatori impegnati negli sportelli sociali?

..in totale 40

(1 in più rispetto al 2015 e 19 in meno rispetto all'avvio sportelli nell'ottobre 2008)

2. Di cosa si occupano nello sportello sociale?

nessuno solo front office (nel 2015 c'erano 10 persone)

3 solo back office (7,5%)

37 back + front office (92,5%)

3. Questi operatori fanno anche altro per il SST?

15 no, lavorano solo per lo sportello sociale (37,5%)

25 svolgono anche altre mansioni per il SST (62,5%) (calato del 14% rispetto al 2015)

4. Gli operatori in che % di tempo lavorano per lo sportello?

100% sono in 16 (raddoppiati)

95% sono in 5

90% sono in 2

80% sono in 6

70% sono in 2

50% sono in 1

30% sono in 5

20% sono in 3

in totale i 40 operatori lavorano a sportello sociale (front + back office) il 77,5% del tempo (+10%) e il rimanente 22,5% fanno altre attività per SST (..come se 31 lavorassero solo per lo sportello e 9 solo per altro del SST)

5. Che tipo di orario fanno in 40 operatori?

31 sono a TP (77,5%)

9 sono PT (22,5%) di cui 3 al 50%, 5 al 75%, 1 all'83%

i PT determinano 3 unità di personale al 100% in meno e incidono per 2/3 sulle attività di sportello.

6. Ci sono altri motivi di non presenza al lavoro dei 40 operatori?

6 usufruiscono delle agevolazioni lg.104/92

1 di maternità

1 infortunio di 1 mese

1 aspettativa di 2 mesi.

Queste ulteriori situazioni determinano la diminuzione di circa 2 unità di personale al 100% riferite alle sole attività di sportello. Il dato è costante rispetto al 2015.

7. Considerando tutti i fattori di assenza/riduzione di orario (altre mansioni per SST, PT/TP, 104, malattie, maternità) quante sono le unità di personale 100% operanti solo su sportello?

Sono 27 su 40 (il 67,5%...+10% sul 2015) mentre per l'intero SST le riduzioni di orario determinano che gli operatori al 100% siano in totale 35. Su ognuno dei 7 sportelli (Borgo, Reno, S.Donato/S.Vitale, Porto/Saragozza, Navile, S.Stefano, Savena) ci sono a disposizione in media per front e back office 3,85 operatori a TP il che spiega le difficoltà di gestione (n.postazioni inadeguato all'afflusso; giornate di chiusura o riduzione orario in estate o nel periodo natalizio)

8. Da dove provengono gli operatori?

15 fuori scuola (37,5%) (di cui 14 definitivi e 1 provvisorio)
13 dal settore sociale (32,5%) (da SST + 2 ass.sociali inidonee)
2 da Urp (5%)
2 da Vigili Urbani (5%)
2 da centralino (5%)
2 non specificato (5%)
1 ex cuoco (2,5%)
1 da affari generale (2,5%)
1 da edilizia (2,5%)
1 da biblioteca (2,5%)

Ragionando con una grossolana semplificazione, ai fini dello Sportello sociale (“sociale” + “informazione”) la provenienza da settori apparentemente pertinenti è del 37,5% (poco più di un terzo). Il dato è costante rispetto al 2015.

9. Quanti anni di esperienza a sportello hanno complessivamente gli operatori

18 hanno esperienza di 8 anni
5 “ “ 6 “
2 “ “ 5 “
1 “ “ 4 “
5 “ “ 3 “
3 “ “ 2 “
6 “ “ 1 anno

L'esperienza media è di 5 anni e mezzo

10. Quante sono le postazioni di sportello attive presso ogni Quartiere mattina + pomeriggio?

Borgo Panigale 2
Reno 2
Navile 2
Porto/Saragozza 4
S.Donato/S.Vitale 2
S.Stefano 2
Savena 2

per un totale di 17 postazioni (...evitiamo la media, sarebbe necessario ragionare su popolazione residente e caratteristiche socio economiche del quartiere)

b) Ulteriori dati sul personale del novembre 2017

Operatori e ore lavoro dedicate a sportello sociale o ad altro del SST

Totale operatori impegnati formalmente su sportello sociale 40 (=)

- A tempo pieno 29 (70,7%) (-2)
- Party time 11 (28,3%) (+1) (2 a 83%, 5 a 75%; 4 a 50%)
- Lg.104 4 (-2)
- Lavorano solo sportello 4 (erano 15 = -11)
- Ore complessive di lavoro sett.li dei 40 operatori (tenendo conto PT e 104) = 1328 (1) (media 32,4/sett)

Suddivisione ore lavoro

Front Sportello	346	26,65%	47,60%	Era 77,5%	- 30%
Back Sportello	272	20,95%			
Altro SST	680	52,40%	52,40%	Era 22,5%	+ 30%
Totale	1298 (1)	100%			
Note	Fatto salvo il tema di cosa è back sportello e cosa è back SST, su cui si sta lavorando, e fatto salvo che i "numeri" relativi agli operatori e a cosa fanno sono variati nel tempo, permane a ns avviso l'impressione di una profonda differenza di percezione/conteggio tra Apo-Ipr-Operatori su quanto è dedicato a sportello e quanto ad altro SST .				

(1) il dato totale, anche se di pochissimo (30), differisce nelle rilevazioni fatte dagli sportelli

In che percentuale gli operatori lavorano a sportello:

al 100% sono 4 (erano 16 = meno 300%)

Divisione per q.re ore sportello e ore altro SST

	Tot ore operatori	% sportello front+back	% altro SST	% su tot ore dei 7 sportelli	Numero operatori	n.operatori considerati al 100% orario lavoro
Borgo Reno	271	48,7	51,3	20,9	8	7,25
Navile	315	22,8	77,2	24,3	10	8,75
S.Don S.Vit	144	100	0	11,1	4	3,75
Por Sarag	287	38	62	22,1	9	8,00
Savena	155	58	42	12,0	6	5,60
S.Stefano	126	37,3	62,7	9,7	4	3,50
	1298				41	36,85 (2) (= al 2015)

Si ricorda che gli sportelli alla nascita (2008) avevano assegnati formalmente 60 operatori.

Con la rilevazione a fine 2015 (considerando le unità al 100% su solo sportello back+front) erano scesi a 27.

Con questa ulteriore rilevazione di novembre 2017 il dato (sempre considerando unità al 100%) scende a 18

Riassunto andamento numero operatori sportello a disposizione al 100% su sportello sociale (front e/o back)

2008	n.59
2015	n.27
2017	n.18

La diminuzione dal 2008 = - 69,5% di cui sarebbe utile capire quanti sono andati in pensione, quanti spostati ad altro incarico per scelte interni dei vari SST, , quanto ha inciso eventuali avvii di part time e quanto sono "fuggiti" in toto o in parte dagli sportelli e in particolare dal lavoro di front

Nota ai dati: il confronto con la rilevazione degli operatori degli SST svolta nel 2014 e la discussione nel gruppo Progettazione sportelli sociali in Area accoglienza, evidenzia, tra responsabili dei Servizi, coordinatori di sportello ed operatori di sportello, una diversa percezione quantitativa circa i “monte ore” dedicati alle diverse aree di attività amministrativa (front office Sportello, back office Sportello, back office attività amministrative di supporto agli SST). I dati sopra citati, relativi all'anno 2016, hanno come fonte i Coordinatori di sportello sociale.

“...Vorremmo partecipare a riunioni dove si parla del servizio e non della somma dei casi”

da una delle slide del documento riassuntivo del corso di formazione per operatori degli sportelli sociali della provincia di Bologna (Provincia di Bologna, IRESS, 2013).

Forse in questa frase riportata da un operatore di sportello una delle ragioni principali del progressivo venire meno nel tempo della riflessione e dell'investimento sugli sportelli sociali, sui loro operatori, sulla “terra di mezzo”, necessaria e possibile al tempo stesso, tra sportello e servizio sociale professionale. Frase, tra l'altro, che si presta molto ad evocare il c.d. “lavoro di comunità”, ovvero una idea di servizio sociale territoriale, di cui lo sportello è una articolazione, non più schiacciato solo sul prestazionale, ma su una idea di comunità, di relazioni, di circolazione delle informazioni che le sostengono e le alimentano e che un servizio, articolato in forma di sportello, evoca certamente. **In questo senso la riflessione deve essere, usando un gioco di parole, non tanto sullo “sportello sociale” ma sul “sociale sportello”, su un sociale che nell'accogliere sa farsi anche sportello, là dove occorra.**

c) Ipotesi di ulteriore approfondimento sui dati raccolti e sugli interessi ed orientamenti operativi degli amministrativi del SST attraverso Questionario

(proposta in attesa degli esiti del “Gruppo procedure” che sta rivedendo tutte le procedure amministrative dei SST in modo da definire con maggior precisione ed omogeneità gli ambiti di attività amministrativa)

I dati raccolti ed i confronti in Gruppo di lavoro ci dicono di operatori amministrativi che organizzano il loro lavoro su **3 prevalenti funzioni:**

- **front office di Sportello:** le attività di contatto personale e diretto con il cittadino presso lo Sportello sociale...per intenderci, le ore per le quali viene corrisposta la relativa l'indennità;

- **back office di Sportello:** le attività connesse all'informazione/orientamento/accesso dei cittadini a Sportello quali: inserimento dati circa i contatti da sportello nel sistema informativo post orario di ricevimento, compilazione/affinamento schede di filtro, attività di rendicontazione e gestione di criticità inerenti Bonus/Bandi, presidio della casella sportellosociale@ di quartiere contatto telefonico o via e-mail con i cittadini circa informazioni, appuntamenti o convocazione a gruppi, approfondimenti informativi o raccordi con i responsabili e/o coordinatori circa dubbi di orientamento dei cittadini, contatti con la Redazione o altri Sportelli circa questioni poste dai cittadini, riunioni di servizio interne ed esterne, partecipazione a corsi di formazione, ecc...

- **back office di altre attività amministrative del SST:** protocollazione e gestione di documenti in entrata ed in uscita, archiviazione cartelle (sia in garsia che cartacea), gestione file di controllo di spesa, presidio della casella serviziosociale@ di quartiere, rendicontazione spesa/interventi verso altri interlocutori (Asp, Ausl, ecc...), inserimento dati e documenti nel sistema informativo Garsia, cura percorsi autorizzativi/revisioni a Garsia, predisposizione dei diversi contributi economici e dei tirocini formativi nella loro complessità (inserimento e gestione dei dati nel Portale della Regione, stesura delle relative determinazioni di approvazione in Lotus e successivo monitoraggio del tirocinio in appoggio al Servizio sociale), raccordi con Ufficio dell'Area Personale e Organizzazione che si occupa di Tirocini universitari di Servizio sociale, attività di segreteria in senso ampio (es. consegna diretta documenti, commissioni per gli utenti...) e circa eventuali progetti od iniziative dei SST, reportistica di varia natura (es: file scadenze T.M., file rifiuto obbligo vaccinale, ecc.), cura degli aspetti di gestione dei campi sosta nei quartieri dove sono presenti (conteggi utenze e sosta, manutenzione), riunioni di servizio interne ed esterne, partecipazione a corsi di formazione, ecc...

Tali 3 prevalenti funzioni, certamente affinabili ed implementabili nei contenuti, vedono ad oggi una operatività di svolgimento, intreccio con altri uffici e distribuzione sul personale in servizio molto eterogenea nei 6 Quartieri. I dati raccolti a dicembre 2016, inoltre, nulla ci dicono su quanto queste attività siano avvertite come una scelta o come un obbligo, né se gli operatori si sentano motivati, preparati per il lavoro che svolgono ed abbiano tempo sufficiente per svolgerlo al meglio.

Inoltre, le ipotesi riorganizzative ed innovative di cui al capitolo 7 e la natura stessa delle nuove linee di sviluppo del SST in ottica comunitaria e di accoglienza, ci spingono ad ipotizzare l'esigenza di una maggiore specializzazione delle aree di attività amministrativa, ovviamente con la necessaria gradualità ed evitando forzature che compromettano la motivazione delle persone.

Abbiamo così ipotizzato di sottoporre a tutto il personale amministrativo dei Servizi sociali territoriali un **QUESTIONARIO** volto a comprendere, oltre al quadro attuale, la percorribilità di alcune piste di cambiamento. Ciò successivamente alla conclusione dell'attività del Gruppo Procedure, in fase di avvio. Si potrebbe ipotizzare che le competenze degli operatori amministrativi del SST possano essere orientate indicativamente intorno a **2 principali nuclei di funzioni/aree di attività**, seppure con gli ovvi intrecci tra nuclei, le sovrapposizioni, le specializzazioni anche interne a ciascun nucleo:

1. un primo nucleo di funzioni più orientato alle **logiche di accoglienza** diretta dei cittadini, più specializzato sulla **dimensione informativa di segretariato sociale**, informato ed aggiornato circa le connessioni con le **reti territoriali del lavoro di comunità in ambito sociale**, circa **l'intreccio tra sociale e sanitario** e circa quanto offerto dal **privato sociale in termini di servizi**, parte attiva con gli assistenti sociali negli eventuali **gruppi di utenti** sui temi informativi, gestore, per una parte dell'orario lavorativo, degli ipotizzati **punti unici informativi telefonico ed e-mail degli Sportelli sociali (anche se in questa fase verrà gestito in forma esternalizzata, così come la postazione Open di sportello), nella eventuale sportellistica di quartiere dedicata ai bonus;**
2. un secondo nucleo di funzioni più orientato alle attività di **back office del SST complessivamente inteso**, di gestione della eventuale **sportellistica specializzata di raccolta dei bonus**, di collaborazione con la Redazione all'implementazione degli **strumenti on line del Sistema dei Servizi Sociali** in senso ampio (in particolare pensiamo alle schede del sito ma non possiamo escludere eventuali altre utili collaborazioni, sulla base di esperienze e competenze personali, sia per la newsletter che per la pagina facebook).

4. I dati di attività dell'anno 2016 e aggiornamento 2017

Accesso agli Sportelli, attività on line

Nelle tabelle sottostanti, riferite a GARSIA, oltre ai dati degli Sportelli sociali di quartiere sono indicati anche i dati di accesso a PRIS, Servizio sociale bassa soglia e Sportello informafamiglie del Centro per le famiglie di ASP che sono servizi ad accesso diretto (anno 2016).

Sportelli sociali - Numero contatti per						
Sportello sede	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot
Borgo Panigale-Reno	1.981	3.228	1.098	108	6.415	14,6
Navile	1.613	2.517	1.188	86	5.404	12,3
Porto-Saragozza	2.008	1.656	1.186	80	4.930	11,3
San Donato-San Vitale	1.769	3.228	1.587	152	6.736	15,4
Santo Stefano	679	704	465	43	1.891	4,3
Savena	710	795	298	17	1.820	4,2
PRIS	6	1.808	733	4	2.551	5,8
Servizio Bassa Soglia	0	2	8.490	3	8.495	19,4
ASP Città di Bologna	0	3.998	1.553	9	5.560	12,7
TOTALE	8.766	17.936	16.598	502	43.802	100,0
% per Target	20,0	40,9	37,9	1,1	100,0	

Categoria intervento-servizio richiesto	Borgo Panigale-Reno	Navile	Porto-Saragozza	San Donato-San Vitale	Santo Stefano	Savena	Altri Sportelli (1)	TOT
Contributi economici	3.247	2.935	2.141	2.914	711	943	3.816	16.707
Interventi educativo-assistenziali e supporto all'inserimento lavorativo	44	33	39	18	12	17	78	241
Integrazione sociale	62	30	22	28	7	6	418	573
Interventi domiciliari e per la domiciliarità	566	366	237	485	93	284	3	2.034
Prevenzione	10	16	9	88	10	7	765	905
Pronto intervento sociale	21	20	19	34	2	2	310	408
Segretariato sociale	1.650	144	179	695	340	10	4.638	7.656
Servizi integrativi di supporto	46	7	9	20	7	0	95	184
Servizi residenziali	395	581	264	433	160	171	5.220	7.224
Servizi semiresidenziali	161	103	71	77	26	49	105	592
Supporto a persona e famiglia	213	1.169	1.940	1.943	523	331	1.159	7.278
TOTALE	6.415	5.404	4.930	6.735	1.891	1.820	16.607	43.802
% per Target	14,6	12,3	11,3	15,4	4,3	4,2	37,9	100,0

(1) Prìs, Servizio Bassa Soglia, ASP Città di Bologna

Categoria intervento-servizio richiesto	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot
Contributi economici	1.512	11.500	3.287	408	16.707	38,1
Interventi educativo-assistenziali e supporto all'inserimento lavorativo	6	75	158	2	241	0,6
Integrazione sociale	103	7	461	2	573	1,3
Interventi domiciliari e per la domiciliarità	1.982	8	38	6	2.034	4,6
Prevenzione	26	47	829	3	905	2,1
Pronto intervento sociale	16	252	135	5	408	0,9
Segretariato sociale	852	1.611	5.146	47	7.656	17,5
Servizi integrativi di supporto	48	3	132	1	184	0,4
Servizi residenziali	1.312	842	5.068	2	7.224	16,5
Servizi semiresidenziali	447	6	138	1	592	1,4
Supporto a persona e famiglia	2.462	3.585	1.206	25	7.278	16,6
TOTALE	8.766	17.936	16.598	502	43.802	100,0
% per Target	20,0	40,9	37,9	1,1	100,0	

Tipologia accesso-contatto allo Sportello	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot
Personale allo Sportello	5.410	14.988	14.475	422	35.295	80,6
Telefonico	1.909	1.144	1.024	28	4.105	9,4
e-mail	993	642	835	50	2.520	5,8
fax	247	708	9	0	964	2,2
Altre modalità	207	454	255	2	918	2,1
TOTALE	8.766	17.936	16.598	502	43.802	100,0

Sportello sede	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale (1)	% su tot
Borgo Panigale-Reno	1.213	1.352	554	78	3.039	19,6
Navile	1.055	1.517	830	66	3.323	21,4
Porto-Saragozza	1.181	903	611	62	2.602	16,7
San Donato-San Vitale	1.102	1.625	965	133	3.580	23,0
Santo Stefano	553	473	305	32	1.312	8,4
Savena	603	536	236	16	1.369	8,8
PRIS	4	1.376	426	4	1.802	11,6
Servizio Bassa Soglia	0	2	2.558	3	2.561	16,5
ASP Città di Bologna	0	2.299	938	7	3.226	20,8
TOTALE (1)	5.661	8.869	6.648	398	20.631	
%	26,2	41,1	30,8	1,8	100,0	

Il totale degli utenti per target non è eguale alla somma degli utenti per Sportello e alla somma degli utenti per target in quanto il medesimo utente può rivolgersi a Sportelli diversi e essere classificato nell'anno su target diversi

Nella tabella sottostante i principali **dati di accesso ai soli Sportelli Sociali di Bologna**

Per un sintetico commento dei dati puoi consultare la pagina

<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/notizie/2731/90480>

Anno 2016

Sportello/Target	Anziani	Minori e fam.	Adulti	Disabili	Totale	%
Borgo-Reno	1981	3228	1034	108	6351	24,10%
Navile	1613	3517	891	86	5107	19,30%
Porto-Saragozza	2008	1656	1096	80	4940	18,40%
S.Donato-S.Vitale	1769	3228	1329	152	6478	24,60%
S.Stefano	679	704	371	43	1797	6,80%
Savena	710	795	257	17	1779	6,80%
Totale	8760	12128	4978	486	26352	100,00%
%	33,20%	46,00%	18,90%	1,90%	100,00%	

Aggiornamento dati anno 2017

Sportelli sociali e Sportelli servizi ASP Città di Bologna - Numero contatti per target utenza anno 2017 (dato di flusso al 31/12/2017)						
Sportello sede	Anziani	Famiglie e minori	Disagio adulto	Disabili	Totale	% su tot
Borgo Panigale-Reno	2.105	3.494	1.283	84	6.966	22,0
Navile	1.399	2.937	1.366	118	5.820	18,3
Porto-Saragozza	1.998	1.863	1.624	84	5.569	17,6
San Donato-San Vitale	1.975	4.466	2.153	219	8.813	27,8
Santo Stefano	870	893	703	44	2.510	7,9
Savena	722	875	407	46	2.050	6,5
Totale Sportelli sociali	9.069	14.528	7.536	595	31.728	100,0
Pronto Intervento Sociale	0	1.808	754	0	2.562	8,7
Servizio Protezioni internazionali	0	1.214	2.398	0	3.612	12,2
Servizio Bassa Soglia	0	18	1.415	0	1.433	4,8
Servizi di prossimità e servizi di accoglie grave ermarginazione adulta	0	0	17.601	0	17.601	59,5
Centro per le famiglie	0	4.397	0	0	4.397	14,9
Totale Servizi ASP Città di Bologna	0	7.437	22.168	0	29.605	100,0
Totale	9.069	21.965	29.704	595	61.333	
% per Target	14,8	35,8	48,4	1,0	100,0	

- **Attività on line**

Iscritti ai tre servizi di newsletter anno 2016				
Servizio	Iscritti	Numeri inviati	Notizie 2016	Totale notizie
Newsletter sport.sociali	2664 (+ 21,7,%)	9	441	1934
Newsletter disabilità	2746 (+11,5%)	7	247	6292
Newsletter InfoDoc	593 (+ 83,1%)	5	235	869
Totale	6003 (+ 20,7%)	21	923	9095

(fonte redazione sportello sociale, dati sito google analytics, dati accessi sportelli sistema Garsia)

Accessi al sito, serie storica - http://www.comune.bologna.it/sportellosociale					
Anno	Pagine visitate	Incremento su anno precedente	Media mensile pagine visitate	Utenti diversi	Accessi
2009	104518 (*)		17419	nr	nr
2010	265996	27,2	22166	nr	nr
2011	343694	32,9	29474	nr	nr
2012	445004	29,5	37083	nr	nr
2013	450708	1,3	37500	nr	nr
2014	428366	- 4,6	35700	122.000	218000
2015	461535	7,20%	38461	177.000	232000
2016	465871	0,90%	38822	197000	272000
Totale	2.965.692				

(*) dal 25 maggio, data di messa on line, al 31 dicembre

Aggiornamento attività on line 2017 – Sito, Newsletter, Facebook

Sito Servizi e sportelli sociali (avviato giu 2009)

Totale pagine visitate 500.112 (+ 5,2%)

Visitatori unici 220.236 (+11,8%)

Totale pagine visitate da avvio sito 3.465.9804

Il 70,6% dei visitatori raggiunge il sito attraverso motori di ricerca. Il 14,7% lo raggiunge attraverso link e segnalazioni postate su altri siti web e piattaforme. Il 13,8 lo raggiunge in modo diretto, inserendo cioè direttamente il link al portale. Mentre lo 0,8% attraverso i social network (dato che, nei 4 mesi in cui è stata attivata la Pagina Facebook Servizi e Sportelli sociali, sale all'1,4%).

Ricordiamo che il sito contiene le schede informative anche sui servizi di Asp, Ussi disabili adulti Az.Usl.

I tre servizi di Newsletter

Totale iscritti 7.058 (+ 17,6%), nel dettaglio:

- Newsletter sportelli sociali 3.055 (+ 14,7%) (avviata 2010)

- Newsletter disabilità 3.111 (+ 13,3%) (avviata 2002)

- Newsletter InfoDoc 892 (+ 50,4%) (avviata 2014)

Numeri inviati nell'anno 20

Numeri inviati in totale 229

Notizie inviate nell'anno 892

Notizie inviate in totale 9.931

Pagina facebook Servizi e sportelli sociali (avviato settembre 2017)

la pagina pubblica anche contenuti relativi al settore salute

Followers 702

Post pubblicati 130

6. Le modalità di accesso tra Sportello sociale e Servizio sociale professionale

Potremmo individuare, ad oggi, nei 6 Quartieri cittadini, le seguenti **modalità di accesso prevalenti**, emerse nell'ambito del Gruppo di lavoro dedicato allo Sportello sociale e di altre riunioni di coordinamento:

- presenza di un'**Assistente sociale presso la sede dello Sportello Sociale** durante gli orari di apertura, per **primo colloquio di filtro di situazioni critiche o dubbie su richiesta degli operatori di Sportello**; alle restanti situazioni, oltre alle risposte di tipo prettamente informativo/orientativo, viene fissato primo colloquio con l'Assistente sociale;
- raccolta di **Schede di accesso** per ciascun utente e per tutti i target **con successiva discussione in gruppo di lavoro per valutare il seguito del percorso** (contatto telefonico circa la possibilità o meno di presa in carico, eventuale riorientamento, avvio presa in carico professionale con comunicazione data colloquio);
- modalità **mista tra le due precedenti** (per alcuni target scheda e confronto di équipe, per altri filtro Assistente sociale presso lo Sportello o immediata fissazione colloquio);
- modalità **autonoma degli Operatori di Sportello circa l'attribuzione dei casi agli Assistenti Sociali** (gli Assistenti sociali Coordinatori di Sportello, o loro sostituto, sono in sede durante gli orari di Sportello, reperibili per dubbi o criticità);
- in uno dei Quartieri cittadini, relativamente al target **Anziani/non autosufficienza**, si è sperimentata una modalità di accoglienza dei familiari in **gruppi**, coordinati dal Responsabile del Servizio Sociale di Comunità e dagli Assistenti sociali Area Anziani presenti a rotazione, nell'ambito dei quali viene presentato in modo approfondito il complesso sistema dei servizi ed interventi rivolti alla popolazione anziana con possibilità di scambio, confronto e supporto reciproco tra i presenti. Nel medesimo territorio, anche relativamente a coloro i quali si rivolgono allo Sportello sociale per **problematiche di disagio abitativo** (non in fase emergenziale), l'accoglienza avviene in un gruppo coordinato da assistenti sociali dell'Area Accoglienza con la rete degli interlocutori, pubblici e non, coinvolti sul tema dell'abitare (Asp Città di Bologna, Sindacati Inquilini e Proprietari, Settore Casa) al fine di garantire ai cittadini un quadro informativo completo circa le risorse ed i percorsi inerenti la tematica Casa.
- In uno dei Quartieri cittadini si è sperimentato il modello con **Postazione Open**: operatore che interagisce in prima battuta con i cittadini che arrivano presso lo Sportello Sociale, fornendo le prime indicazioni circa gli eventuali quesiti posti, orientando presso altri sportelli, se necessario, verificando la completezza di eventuali documentazioni da presentare, indicando di attendere la chiamata dell'operatore di Sportello sociale per richieste pertinenti il Servizio sociale territoriale e maggiormente complesse. Tale funzione di filtro evita ai cittadini attese inutili e consente un'immediata accoglienza di primo orientamento ed un'adeguata gestione della sala d'attesa e relativi tempi.

Relativamente all'utilizzo di **Schede** che l'operatore di Sportello utilizza nel colloquio con i cittadini, peraltro piuttosto simili nei contenuti tra i diversi territori, la discussione interna al Gruppo ha evidenziato unanimemente l'utilità di mantenerne l'utilizzo ma di poterle integrare all'interno del **Sistema informativo Garsia**. Nella parte riguardante ad oggi la Valutazione, sono infatti contenuti gran parte degli items delle Schede stesse e ci si è prefissati un approfondimento di confronto finalizzato a pervenire ad una parte della Valutazione dedicata alla compilazione da parte degli operatori di Sportello Sociale, oltre a quelle già previste nell'Area Sportello sociale.

L'obiettivo del Gruppo di lavoro voleva essere anche quello di operare una riflessione **verso un modello di accesso maggiormente omogeneo**, oltre che **innovativo**, pur nella consapevolezza delle specificità dell'attività dei 6 Sportelli. Tali differenze paiono essere state determinate in funzione delle diverse caratteristiche socio-demografiche dei 6 Quartieri (v. dati) e sovente in funzione delle dotazioni di organico degli Sportelli o del Servizio sociale territoriale, con necessità di maggiore o minore filtro nel primo contatto con il cittadino.

Circa tale riflessione inerente l'Accesso, si ipotizza che un miglioramento dell'omogeneità e della qualità

dell'interlocuzione con i cittadini possa sortire:

- in parte come “distillato”/”sottoprodotto” della riorganizzazione complessiva dei Servizi dal 2016 quanto a visione complessiva del tema;
- in parte come “distillato”/”sottoprodotto” degli avviati cambiamenti organizzativi con innovazioni tradotte in Postazione Open aggiuntiva per ogni Sportello e punti mail e telefonici unici;
- in parte come “distillato”/”sottoprodotto” del previsto rafforzamento degli organici degli Sportelli attraverso l'assunzione di personale dedicato (under 32 – Contratti formazione lavoro);
- in parte anche da un lavoro formativo di rivisitazione delle modalità di accesso e orientamento effettuato su temi generali e/o sulle singole misure e/o problematiche relative a vari target di utenza (Es. l'accesso e il tema della “accessibilità” delle persone non autosufficienti... barriere... tecnologie...ausili...adattamento domestico ; servizi di prossimità per adulti ; servizi domiciliari per anziani ; misure di contrasto alla povertà).

6. Linee di sviluppo e scelte operative per gli sportelli sociali in area accoglienza

Finalità di fondo di questa nuova fase organizzativa relativamente agli Sportelli Sociali:

- pervenire ad omogeneità ed ampliamento delle **opportunità di informazione/orientamento** dei cittadini circa i Servizi Sociali e Socio-sanitari bolognesi, in ottica proattiva, investendo sulla figura degli Operatori di Sportello Sociale circa la loro funzione di “segretariato sociale” in relazione alle diverse aree di competenza dei Servizi;
 - **ampliare le opportunità di contatto/riciesta di informazione** dei cittadini ai Servizi investendo, previa analisi costi/benefici, su:
 - a) attivazione di un **punto unico informativo telefonico degli Sportelli sociali** che risolva al telefono parte delle richieste informative e rimandi agli Sportelli là dove necessario (attualmente **solo l'8%** circa degli accessi avviene telefonicamente). La modalità organizzativa resta da valutare (si potrebbe trattare di un Numero Verde con punto di risposta gestito a rotazione tra gli Sportelli dei 6 Quartieri o di altra modalità ritenuta confacente all'obiettivo di ampliamento di tale importante canale);
 - b) attivazione di un **unico indirizzo e-mail** degli sportelli (attualmente **solo il 4%** circa degli accessi avviene via mail);
 - c) sviluppo del modello con **Postazione Open preso ciascuno Sportello negli orari di apertura al pubblico**: operatore che interagisce in prima battuta con i cittadini che arrivano presso lo Sportello Sociale, fornendo le prime indicazioni circa gli eventuali quesiti posti, orientando presso altri sportelli, se necessario, verificando la completezza di eventuali documentazioni da presentare, indicando di attendere la chiamata dell'operatore di Sportello sociale per richieste pertinenti il Servizio sociale territoriale e maggiormente complesse. Tale funzione di filtro, già sperimentata in uno dei Quartieri, evita ai cittadini attese inutili e consente un'immediata accoglienza di primo orientamento.
 - d) attivazione e cura di **profili sui social network come quello “neonato” su Facebook** ;
 - e) presidio dei percorsi volti all'attivazione di **procedure on line per accedere a bandi/bonus** (come stanno attualmente studiano l'Autorità per l'energia ed Anci relativamente ai bonus gas e luce) ;
 - f) prassi di **implementazione ed aggiornamento**, come fin qui fatto, **del sito web**, sperimentando, là dove possibile, costruzione di informazione a “percorso” soprattutto nell'area della non autosufficienza (percorso dimissioni protette, percorso ictus, ecc...);
 - g) sviluppo e diffusione di **materiale informativo** da affiggere nelle sedi o da distribuire ai cittadini circa servizi, risorse territoriali, fonti informative on line, ecc...
- pervenire ad omogeneità tra i 6 Quartieri circa le **modalità ed i tempi di accesso** dei cittadini alla valutazione del Servizio Sociale Professionale dei Quartieri;
 - pervenire ad una risposta ai cittadini più tempestiva ed appropriata, **promuovendo l'empowerment dei cittadini anche attraverso la capacità di attivare una propria rete informativa** e di “riferimenti” che sostenga nel tempo i loro percorsi e contribuisca ad aggiornarli. Questo potrebbe essere fatto anche con specifici interventi all'interno degli incontri di gruppo delle Aree accoglienza. Promozione sistematica da parte degli Operatori dello Sportello e degli altri operatori della rete dei nostri servizi di Newsletter (attualmente 6.500 iscritti), Sito, Facebook;■
 - pervenire a **maggiore tempestività di informazione agli Operatori di Sportello circa cambiamenti procedurali, implementazioni di attività**, ecc...riguardanti l'attività quotidiana per consentire un tempo adeguato per riorganizzare il lavoro ed offrire conseguentemente ai cittadini un servizio maggiormente qualificato;
 - pervenire ad una **maggiore connessione tra Operatori di Sportello Sociale e Servizio Sociale professionale**, condividendo pensieri non solo sulla casistica individuale che entra in contatto con gli Sportelli, ma anche sugli orientamenti generali dei Servizi Socio-sanitari (attraverso il lavoro d'équipe ed attraverso percorsi formativi condivisi);
 - **pervenire ad una maggiore connessione tra Sportelli Sociali e gli altri Sportelli informativi a valenza sociale** presenti nei territori (come ad esempio lo Sportello Informa Famiglie e lo sportello del CAAD). Questo anche tramite una riflessione congiunta sul tema della sportellistica (modelli, prassi...) e tramite una analisi integrata dei dati di accesso, come ad esempio fatto negli anni 2011/12/13 nel report annuale della redazione sportelli sociali. Vedi:
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2012.pdf
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2013.doc
 - favorire lo **sviluppo dell'attività degli Sportelli Sociali nell'ottica del lavoro di comunità dei Servizi Sociali ed in particolare dell'Area Accoglienza**, sin dal primo contatto del cittadino,

sviluppando la conoscenza delle molteplici Organizzazioni del Territorio in ambito sociale e delle loro attività;

■ rafforzare la funzione di **Osservatorio dei bisogni sociali** dello Sportello Sociale, in collaborazione, anche in fase di analisi, con gli interlocutori della Comunità e dei vari soggetti che la compongono (Terzo settore, parrocchie, sindacati, ecc...), finalizzata alla programmazione di azioni ed interventi in grado di affrontare più adeguatamente le istanze dei cittadini. A fronte della tendenza dei cittadini, approfondita anche in letteratura, di pervenire a **chiedere “ciò che già c'è”** quanto a risposte ai bisogni, dettata anche dalla tendenza delle istituzioni ad “incanalare” le richieste nei percorsi/interventi/servizi già esistenti, appare molto interessante sottolineare la necessità di porsi in ascolto “aperto” dei bisogni realmente espressi o risultanti dal dialogo con i cittadini, al fine di **“registrare” anche l'area di “bisogni che non trovano risposta”**, fondamentale per un Osservatorio dei bisogni sociali che voglia realmente orientare la programmazione alle istanze in mutamento della cittadinanza;

■ realizzare e rafforzare le sinergie e le collaborazioni con gli istituendi **Uffici Reti e Lavoro di Comunità dei Quartieri**, ed altre eventuali articolazioni comunali che si muovano nella prospettiva comunitaria;

■ Valutare pro e contro della **specializzazione, in postazioni di Quartiere dedicate, della raccolta dei bonus gas, elettrico ed acqua** che costituiscono circa il **30% degli accessi** a sportello (come ricordato sopra, anche **presidiando i percorsi avviato per la possibilità di una possibile presentazione on line**, anche avvalendosi, in prospettiva, dei Punti di Supporto informatico attivi presso diversi Quartieri);

- **Valutare se incaricare il CAAD (Centro adattamento ambiente domestico) per la raccolta delle domande circa la legge 29/97 (ausili, attrezzature, auto) e la legge 13/89 (barriere)**, che sono circa 200 all'anno. Questo per la complessa necessità di integrazione tra informazioni amministrative, fiscali, tecniche e di intreccio con altre filiere di fornitura/finanziamento (Nomenclatore ausili e protesi, DGR 1206/07) e la necessità di pervenire ad interventi che tengano conto delle evolutività delle patologie, là dove presenti, e che siano più orientati, là dove possibile, alla modalità dell'intervento strutturale nel condominio che non a quello personalizzato per il singolo cittadino.

7. Fabbisogni formativi per Operatori di sportello sociale in area accoglienza

In coerenza con le Linee di sviluppo sopra esposte, emergono, indicativamente, i seguenti **fabbisogni formativi** degli Operatori di Sportello Sociale:

- Conoscenza del quadro nazionale inerente gli Sportelli sociali nei diversi contesti;
- Conoscenza dei processi di cambiamento, innovazione e relativi linguaggi in corso nei sistemi di welfare nazionale;
- Conoscenza delle linee di **Sviluppo di Comunità dei nuovi Quartieri** che si intrecciano con il Lavoro di Comunità specifico del Servizio Sociale;
- Conoscenza delle linee principali del **Lavoro di Comunità dei Servizi Sociali**;
- Approfondimento della conoscenza delle **risorse del Terzo settore** e delle forti trasformazioni in esso in atto, con particolare attenzione alla situazione cittadina;
- Conoscenza degli **snodi operativi e dei raccordi** costruiti tra Servizi Sociali e Terzo Settore nello specifico cittadino e/o di Quartiere;
- Approfondimento informativo circa le nuove norme ed operatività inerenti il **lavoro/tirocini formativi, le misure di inclusione attiva (Res, Rei, ecc...), l'abitare, ecc...**, cuore dell'attività dell'Area Accoglienza;
- Approfondimento graduale dell'**offerta di prestazioni sociali del privato e privato sociale** (prevalentemente ambito anziani) per fornire informazioni ai cittadini anche su ciò che esula dall'intervento pubblico (già avviata sul target anziani);
- Formazione connessa agli aspetti della Comunicazione, Informazione e Documentazione sociale e relative risorse a cui attingere;
- Rafforzamento della formazione relazionale per Operatori che ne ravvisino l'esigenza.
- Opportunità di approfondimento della conoscenza di lingue straniere (corsi comunali) e di aspetti connessi alle dinamiche interculturali (l'utenza degli sportelli sociali proveniente da altri paesi corrisponde a circa un terzo del totale)

Relativamente ad **azioni** finalizzate ad una maggiore conoscenza dei Servizi Sociali comunali e non e degli Sportelli presenti nel territorio bolognese, cui sovente si indirizzano i cittadini o che indirizzano i cittadini ai nostri Sportelli Sociali, quali Centro per le Famiglie, Servizio Bassa Soglia, ecc..., si sono ipotizzate due distinte attività da avviare con l'apporto della Redazione e dei Responsabili o Referenti dei diversi interlocutori:

- **le “gite” fuori sportello** (per gruppi interquartierili di Operatori di Sportello) per visitare e conoscere alcuni dei Servizi/Sportelli cittadini più significativi per l'attività di Sportello Sociale...in prospettiva anche di sedi di risorse del Terzo settore;
- **le visite della redazione** presso gli Sportelli Sociali per aggiornare e far conoscere al meglio le fonti cui attingere le informazioni inerenti i diversi ambiti di intervento e lo sfondo complessivo della comunicazione in ambito sociale.

8. Materiali bibliografici utili da leggere per una condivisione e un allineamento delle conoscenze. "Verso un documento sugli sportelli sociali, dentro le Aree accoglienza, nel tempo del lavoro di Comunità"

NB: Tutto il materiale segnalato, per facilitarne la lettura, è disponibile on line, o nei siti specifici di riferimento o caricato nell'area riservata del sito Servizi e sportelli sociali.

- **1. Materiale sugli sportelli sociali: di Comune, Regione, Città metropolitana - Contributi di L.Anfossi in tema di segretariato sociale e sportellistica - Il nomenclatore dei servizi sociali**

1a. Il sistema informativo: il tema del nomenclatore

Il Nomenclatore nazionale dei servizi e degli interventi sociali, a cura di CISIS, rivista Autonomie locali e servizi sociali, 2, 2008

Il sistema informativo delle politiche sociali insegue da tempo una definizione esaustiva, articolata e condivisa sull'intero territorio nazionale dei servizi e degli interventi sociali. Recentemente un gruppo di lavoro congiunto tra Regioni e Province autonome (Cisis) ha prodotto un Nomenclatore che, partendo dal Glossario utilizzato dall'Istat per l'Indagine sugli interventi e servizi sociali dei Comuni singoli e associati fissa una classificazione che potrà consentire mappature/analisi comuni.

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/nomenclatore_nazionale_alss.pdf

1b. L'esperienza degli sportelli sociali a Bologna. Tra struttura e funzione, informazione e presa in carico.

Giusy Annicchiarico, Giuseppina Civitella, Andrea Pancaldi, Massimo Zucchini, in Autonomie locali e servizi sociali, Il Mulino, Bologna, n.3/2009

la fase di avvio degli sportelli sociali: gli orientamenti alla luce dei quali si è progettato, le discrasie tra progetto e concreta realizzazione, il lavoro redazionale e avvio del sito, il lavoro del settore tecnologie

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportellosociale_alss_109.doc

1c. "L'accesso sociale: il nuovo sportello sociale". La sperimentazione della Regione Emilia-Romagna e l'esperienza della Provincia di Bologna"

Forni M., Paltrinieri F., Ragazzini F., in Salute e Società, n.1/2009

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/accessosocialedef_1.pdf

1d. "Report 2009 di monitoraggio sugli Sportelli sociali in E.Romagna"

Regione E.Romagna, Programma finalizzato promozione e sviluppo sportelli sociali, a cura Regione E.Romagna in collaborazione con Iress Bologna, 2010

Ciò che appare fondamentale oggi è quindi che tutti i soggetti presenti su un territorio si connettano tra loro, si conoscano e si riconoscano reciprocamente, per assolvere a questa funzione di informazione diffusa, evitando la proliferazione, senza un disegno preciso, di sedi informative ed evitando che il cittadino si confonda nella ricerca delle informazioni/percorsi dentro i servizi.

http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/ricerche-e-statistiche/gli-sportelli-sociali-in-emilia-romagna-esiti-del-primo-monitoraggio-marzo-2010/at_download/file/Gli%20sportelli%20sociali%20in%20Emilia-Romagna.%20Marzo%202010.pdf

1e. Perché scrivere ancora di segretariato sociale? L.Anfossi, rivista Studi Zancan, 3, 2013

Tra i temi affrontati anche quello degli operatori degli sportelli sociali "Non si può a questo punto non considerare che a mano a mano che si approfondisce il ruolo di questo operatore si evince che la base formativa non può differenziarsi molto da quella richiesta ad un'assistente sociale, anche se i due ruoli rimangono nei fatti differenti. Il problema di oggi è perciò quello di capire se sia opportuno dare vita ex novo ad una professione specifica, riqualificando operatori di diversa provenienza formativa, come è nella attuazione in corso di esperienze anche di notevole rilievo, o se impegnare assistenti sociali già operativi in altri settori. Queste sono le decisioni più diffuse anche perché più compatibili con l'attuale momento di difficoltà. Tuttavia si può ipotizzare una scelta diversa, magari proiettata nel futuro, pensando ad un risultato che derivi da diverse specializzazioni che possano far seguito alla qualifica dell'assistente sociale.

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/perch_parlare_ancora_di_segretariato_sociale_studi_zancan_2013.pdf

1f. Sportelli sociali in provincia di Bologna: prassi di accoglienza e dinamiche organizzative. Esiti e proposte di un percorso formativo laboratoriale (feb-mag 2013)

a cura CTSS e IRESS (edito 2013)

In stretto raccordo con la committenza – Provincia di Bologna – il percorso formativo è stato costruito attorno alla necessità di migliorare i processi intraorganizzativi degli sportelli sociali relativi all'accoglimento della domanda espressa, all'accesso e alla presa in carico; tutto ciò a circa dieci anni dalle prime sperimentazioni di sportello sociale nel territorio provinciale e a circa cinque anni dall'implementazione diffusa di tale servizio. Per fare questo si è condivisa la necessità di partire dal miglioramento della fase di raccolta e analisi della domanda espressa degli sportelli sociali presenti nel territorio provinciale. Si sono quindi definite tre principali finalità così riassumibili:

- migliorare il ruolo dello sportello sociale come 'fondamentale nodo' per costruire l'Osservatorio del bisogno di livello provinciale;
- migliorare la connessione e il raccordo fra Sportello sociale e Servizio sociale territoriale;
- migliorare l'implementazione del sistema Garsia, individuando elementi minimi comuni irrinunciabili funzionali alla sua applicabilità ad ampio

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_in_provincia_di_bologna_prassi_di_accoglienza_e_dinamiche_organizzative.pdf

1g. La rete dell'aiuto e dell'ascolto: gli sportelli sociali in E-R

video sugli sportelli sociali dell'E.Romagna, a cura Regione E.Romagna, 2013

Una fotografia completa sul lavoro degli sportelli sociali in Emilia-Romagna, la porta d'accesso ai servizi sociali per le migliaia di cittadini che si rivolgono per diversi bisogni. Non solo assistenza, dagli operatori anche la capacità di valorizzare le competenze delle persone che si trovano in stato di bisogno, per superare le difficoltà. Il video è stato realizzato in occasione di un seminario della Regione E.Romagna dedicato agli sportelli sociali e alla capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini.

https://www.youtube.com/watch?v=c_ZScmGfIQg&list=PLAH-uxdCzLBJIWLkIeTme8_1yFv7tpxJs

1h. L'arte di comunicare nel colloquio breve a sportello

Esiti del corso di formazione regionale per operatori degli sportelli sociali e dei centri per le famiglie, a cura di Edelstein, Gobetti, Ragazzini, Karadole in GIFT, Centro famiglie Ferrara, dicembre 2013 (pp. 73-94)

http://servizi.comune.fe.it/attach/cpf/docs/gift_19.pdf

1i. Gli sportelli sociali nella provincia di Bologna

Bertoni, Anconelli, Lambertini, Piccinini, Farini, Welfare oggi, 3, 2014

Gli sportelli sociali ubicati nella Provincia di Bologna utilizzano il medesimo sistema informativo, Garsia. È pertanto possibile registrare le informazioni relative agli utenti che accedono allo sportello sociale e ai bisogni da essi espressi agli operatori. Per migliorare l'utilizzo del sistema informativo, la Provincia di Bologna nel 2013 ha deciso di investire risorse per realizzare una formazione a carattere laboratoriale rivolta a tutti gli operatori di sportello sociale del territorio. Come si vedrà di seguito, la formazione ha fatto emergere un quadro estremamente variegato, con forti criticità, differenziate tra i vari territori.

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/gli_sportelli_soci8ali_nella_provincia_di_bologna_welfare_oggi_3_2014.pdf

1l. Gli sportelli sociali tra funzioni di accesso e cambiamenti istituzionali. Esiti dei percorsi laboratoriali con gli operatori dei servizi sociali territoriali nella provincia di Bologna (2013/2014) a cura CTSS e IRESS (edito 2015)

Nel corso degli ultimi anni l'attività della Provincia si è rivolta con continuità verso la qualificazione dell'accesso ai servizi e in particolare verso gli operatori di sportello sociale, attraverso iniziative all'interno del programma provinciale a sostegno delle politiche sociali. Nel 2012 infatti si è stabilita la realizzazione di un accompagnamento al buon utilizzo del sistema informativo in uso agli sportelli sociali, rivolto ad operatori di sportello sociale e assistenti sociali del territorio provinciale al fine di qualificare l'utilizzo dello strumento e perfezionare la raccolta del dato. L'inserimento dei dati all'interno del sistema informativo Garsia infatti, durante i primi anni di utilizzo, si verificava in modo disomogeneo e, sovente, incompleto, nei diversi territori.

Nel corso del 2013 è stato quindi concretamente realizzato il primo laboratorio dedicato agli operatori di sportello sociale, per sensibilizzarli in merito all'utilizzo del sistema informativo e creare modalità e procedure di inserimento dei dati omogenee. La prima edizione del laboratorio si è svolta nei primi mesi del

2013 attraverso cinque giornate realizzate a livello centrale e ha visto il coinvolgimento di 110 operatori
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_tra_funzioni_di_accesso_e_cambiamenti_stituzionali_citt_metropolitana_bo_2015.pdf

1m. Anfossi L. (a cura di), Informazione e diritti sociali. Il contributo del segretariato sociale come Lea, Fondazione Zancan, 2011.

segnaliamo in particolare l'introduzione di L.Anfossi e il primo capitolo di M.Diomede Canevini che ripercorrono dal dopoguerra ad oggi il dibattito sul segretariato sociale e all'interno di questo la funzione di informazione ai cittadini sulle risorse locali giungendo più volte, pur nella pluralità delle voci in campo, a soffermarsi sulla considerazione che *"...pur nascendo il dibattito sul segretariato sociale dagli assistenti sociali e sempre gli stessi lo hanno sperimentato e definito, ...si può affermare senza ombra di dubbio che l'operatore della informazione e l'assistente sociale rappresentano due professioni differenti, con compiti diversi, che usano strumenti diversi, pur partendo da una piattaforma di conoscenze comune (ma comune anche ad altre professioni)"*.

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/anfossi_informazione_e_diritti_sociali_zancan_introduzione_e_capitolo_primo.pdf

1n. Rilevazione di dati sugli sportelli sociali e relativi operatori dicembre 2016

a cura Equipe sportelli sociali Comune Bologna (dicembre 2016)

quanti sono gli operatori, quanto lavorano per lo sportello, da che esperienze provengono, part o full time...

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/report_sportelli_ed_operatori_dicembre_2016.doc

- **2. Materiali prodotti dalla redazione degli sportelli sociali (dati di accesso, accessi a sito e newsletter, informazione e diversi target di utenza, le fonti delle notizie pubblicate nel sito e nelle newsletter, come il Comune di Bologna comunica il sociale, perchè il sociale "non passa" sui media, la stampa locale e gli sportelli...)**

2a. Slide Presentazione del lavoro redazionale 2008

(anche il tema sportelli come gestione delle apparenti antinomie tra informazione/presa in carico; generalismo/specializzazione, struttura/funzione...)

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/present_redaz_portale_com_redazione_giugno08.pdf

2b. La rappresentazione degli sportelli sociali del Comune di Bologna nella stampa locale (2011)

Una analisi di cosa hanno pubblicato quotidiani di Bologna dal 2008 al 2011

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/stampa_e_sportelli_lug2011_1.pdf

2c. Redazione sportello sociale, rapporto annuale 2012

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2012.pdf

2d. Rapporto redazione sportelli sociali, rapporto annuale 2013

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2013.doc

2e. Rapporto redazione sportelli sociali, rapporto annuale 2016 (bozza da completare)

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/report_redazione_sociale_2016_bozza_da_completare_20febbraio2017.doc

- **3. Dati di accesso agli sportelli sociali**

3a. I flussi IASS (sportelli di tutta la regione) sono visibili qui

<http://salute.regione.emilia-romagna.it/siseps/politiche-sociali-integrazione-socio-sanitaria/iass/analisi-statistica>

3b. Dati di accesso agli sportelli sociali del Comune di Bologna nel 2016

<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/notizie/2731/90480>

NB: per chi è interessato sono disponibili fino al 2013, i file con i dati prodotti dall'Osservatorio prov.le di

Bologna con i dati degli sportelli dei vari distretti ed i file prodotti solo per Bologna dal Comune dal 2012.

• **4. Documenti del gruppo di lavoro sugli sportelli sociali della COS 2012**

4a. Documento preparatorio a cura della equipe sportelli (mai discusso in COS)

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/documento_sportelli_quinta_bozza_3maggio2012.doc

4b. Slide sugli esiti del gruppo di lavoro sportelli sociali della COS

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/slide_esiti_cos.pdf

Hanno partecipato ai lavori del Gruppo

<i>Vitalba Barbera</i>	Operatore Sportello sociale S.Stefano
<i>Alessandra Buldini</i>	Operatore Sportello sociale Savena
<i>Vincenza Callegari</i>	Operatore Sportello sociale Porto Saragozza
<i>Manuela Calzoni</i>	Coordinatore Sportello sociale Borgo Reno
<i>Alberto Carmona</i>	Coordinatore Sportello sociale S.Donato S.Vitale
<i>Luciana Caruso</i>	Operatore Sportello sociale S.Stefano
<i>Claudia Chioffi</i>	Operatore Sportello sociale S.Donato S.Vitale
<i>Barbara Cuoghi</i>	Operatore Sportello sociale S.Donato S.Vitale
<i>Paola Drusani</i>	Operatore Sportello sociale Borgo Reno
<i>Barbara Fracca</i>	Coordinatore Sportello sociale Porto Saragozza
<i>Sara Giacomuzzi</i>	Coordinatore Sportello sociale S.Stefano
<i>Marina Giuliani</i>	Operatore Sportello sociale Borgo Reno
<i>Elisabetta Levanti</i>	Operatore Sportello sociale Savena
<i>Katia Meli</i>	Operatore Sportello sociale Navile
<i>Andrea Pancaldi</i>	Responsabile redazione sociale Area Benessere
<i>Daniela Pasquini</i>	Operatore Sportello sociale Porto Saragozza
<i>Giacomo Scaccianoce</i>	Coordinatore Sportello sociale Navile
<i>Gina Simoni</i>	Resp.Uff. Sviluppo funzioni accoglienza e interv.famiglie e minori
<i>Chiara Todeschini</i>	Coordinatore Sportello sociale Savena

La sintesi dei lavori e la stesura del documento è a cura di

Gina Simoni	Resp.Uff.Sviluppo funzioni accoglienza e interv.famiglie e minori
Andrea Pancaldi	Responsabile redazione sociale Area Benessere

*..gestire uno sportello sociale è un po' come andare a vela.
E' necessario procedere a zig zag ed è quasi impossibile
andare sempre dritti.
Navigare tra.....
struttura e funzione,
generalismo e specializzazione,
informazione e presa in carico,
servizio e somma dei casi,
accesso e accessi,
sportello e sportelli,
reale e virtuale,
servizio e comunità
.....mentre parrebbe che la navigazione tra assistente
sociale e amministrativo andasse finalmente a sintesi*