

Sportelli Sociali Bassa Reggiana



PRIMO SEMESTRE
Gennaio – Giugno 2010

A cura di
Patrizia Benedetti, Chiara Minnucci, Silvia Ronchetti,
Ilaria Savini, Valentina Viva Viva, Daria Zanichelli

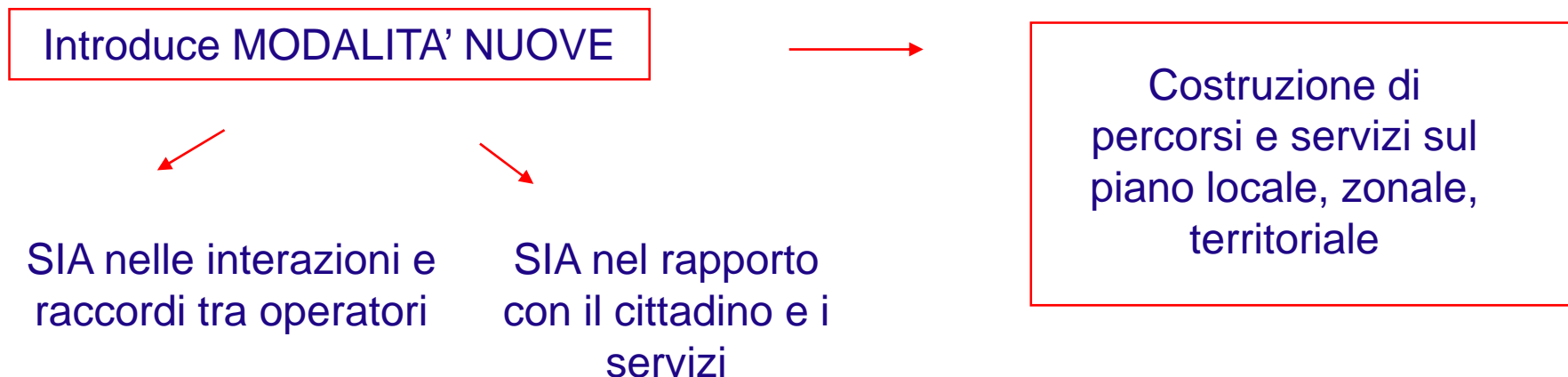
5 ottobre 2010



Il progetto degli Sportelli Sociali Bassa Reggiana si inserisce
in un CONTESTO STORICO-CULTURALE di grande cambiamento:

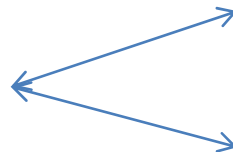
UNIONE DEI COMUNI BASSA REGGIANA - UBR - 18 dicembre 2008

SERVIZIO SOCIALE INTEGRATO ZONALE - SSIZ - 1 aprile 2009



...ma al contempo lo Sportello Sociale
si **inserisce**

MODALITA' PREGRESSE
che hanno una loro specificità,
storia e forme di riconoscimento



di rapporto tra
cittadino e servizi

di raccordo interno ai
servizi

COME CONIUGARE
PASSATO-PRESENTE-FUTURO?



PROSPETTIVA DINAMICA-EVOLUTIVA



referimenti comuni ...

VALORE DELLA PERSONA

CONCETTO DI COMUNITA'

TERRITORIO

ORGANIZZAZIONE
COME SCELTA CULTURALE

FORMAZIONE

COORDINAMENTO

riferimenti comuni ...

Welfare pubblico e partecipato (Ota De Leonardis)

Le questioni di giustizia sociale sono RES PUBBLICA

Concetto di giustizia sociale

E' necessario porre al centro dell'attenzione delle politiche sociali la **persona** come membro di una **comunità**, portatrice di diritti in quanto **parte attiva**, responsabile e partecipe della vita comunitaria. Ecco perché i progetti destinati ai cittadini in condizioni svantaggiate devono puntare sempre più alla **responsabilizzazione** delle persone che passa attraverso la **conoscenza** dei propri diritti oltre che dei propri doveri e attraverso **progetti personalizzati e comunitari** e non solo attraverso azioni di solidarietà fiscale.

"Principi, cultura e pratiche di giustizia sociale"
Ota De Leonardis in Animazione Sociale n. 12/2002



riferimenti comuni ...

Approccio ecologico alla persona (Bronfenbrenner)

Ogni essere umano si sviluppa e vive in un ecosistema molto complesso

Principio di salute e i determinanti OMS

“condizione di completo benessere
- fisico, sociale e mentale -
e non solo l'assenza di malattia”

a tale condizione concorrono , insieme ai fattori genetici anche
aspetti economici, sociali e ambientali (O.M.S.)



APPROCCIO ECOLOGICO
BRONFENBRENNER



DETERMINANTI DELLA SALUTE
OMS

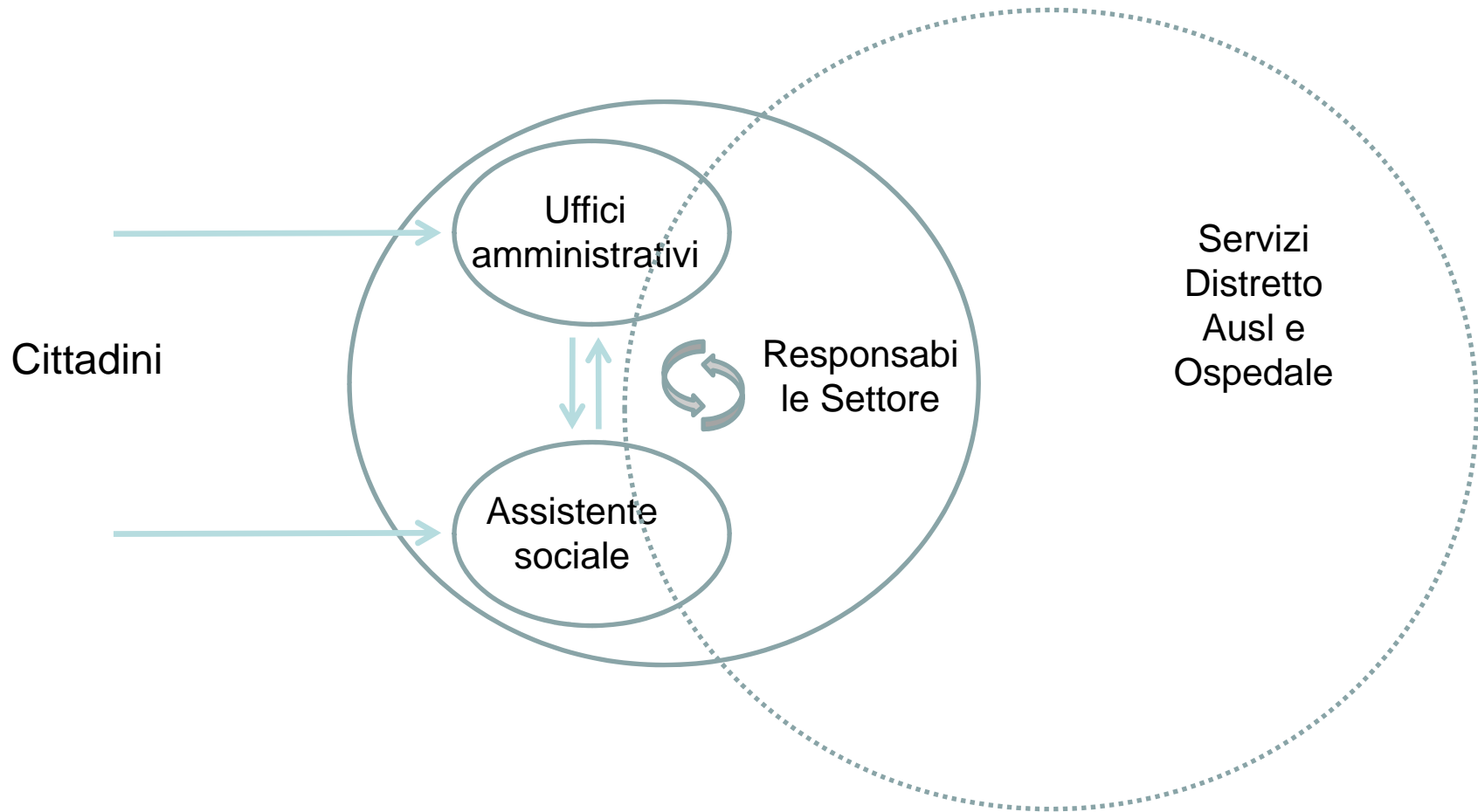
In base a questi riferimenti teorici possiamo assumere che

Lo Sportello Sociale opera
a livello di **ESOSISTEMA**

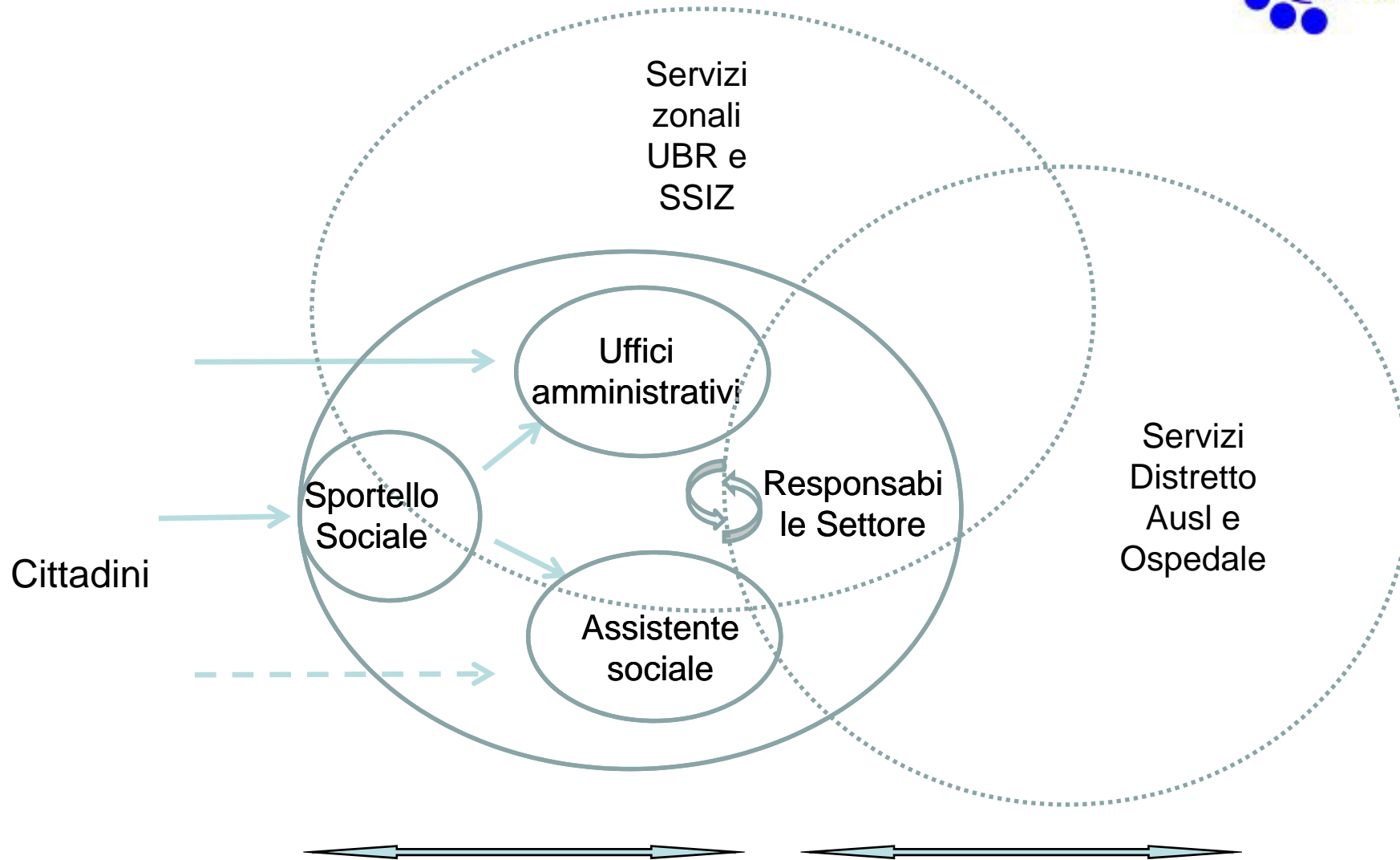
svolgendo:

- funzione di facilitazione della **comprensione e consapevolezza dei cittadini** rispetto alle politiche attive nella comunità in cui vivono
- funzione di **osservatorio dei bisogni emergenti** e di **progettazione partecipata sul territorio**

Prima



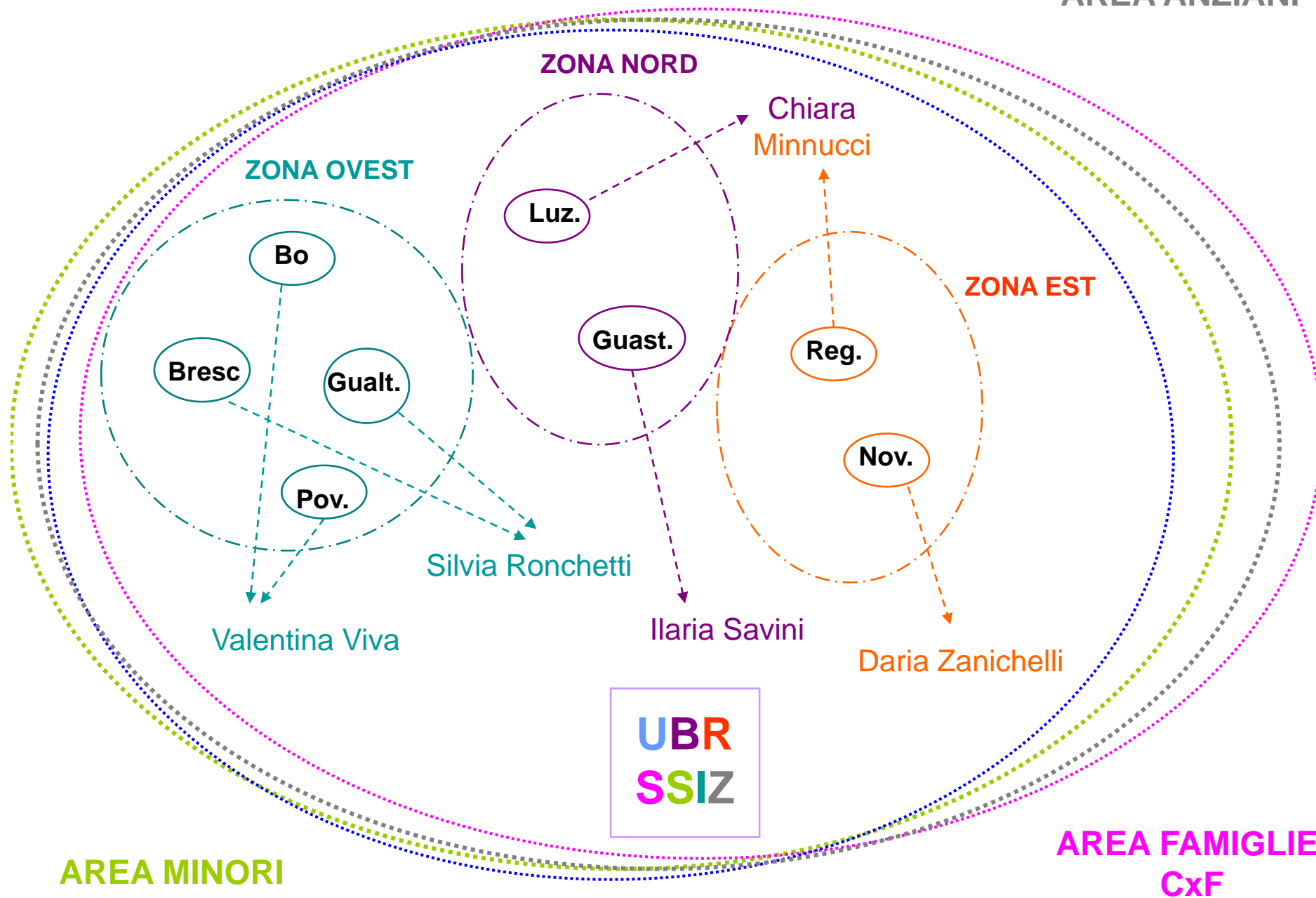
Oggi



Quali flussi comunicativi?
Come oggi è possibile lavorare in modo integrato?

AREA DISABILI

AREA ANZIANI





LO SPORTELLLO SOCIALE è ... una serie di bisogni non esplicitati dall'utente, un lavoro sommerso da far emergere o contrariamente una serie di richieste espresse a cui talvolta si possono offrire solo "due grandi orecchie" che ascoltano. E' un lavoro relazionale da svolgere con la consapevolezza di voler restituire all'utente non tanto delle soluzioni al problema ma delle riflessioni, lasciando al cittadino stesso la libertà di trasformarle in azioni. E' una relazione in cui si offre all'utente "un paio di occhiali" nuovi e differenti al fine di far emergere risorse, interne ed esterne alla persona, sconosciute o seppellite da tempo.



COS'E'?



Lo Sportello Sociale definito come
PORTA UNICA DI ACCESSO
al sistema dei Servizi Sociali Comunali e Zonali.

All'interno di questo sistema operano *differenti figure professionali* :

- ✓ Responsabile di servizio
- ✓ Assistente sociale
- ✓ Operatore amministrativo
- ✓ Operatore di Sportello Sociale

Lo Sportello Sociale afferisce sia al Comune di appartenenza che al SSIZ
all'Operatore di Sportello viene richiesta una doppia identità professionale:
comunale e territoriale.



Le FUNZIONI dello SPORTELLO



ACCOGLIENZA E' costituita dall'ascolto, dalla relazione con la persona, dell'accoglimento della richiesta e della de-costruzione della domanda. Permette una prima interpretazione della complessità della situazione.

INFORMAZIONE E' un'azione che non implica un'indagine approfondita della situazione ma che si limita a fornire chiarimenti e/o indicazioni.

ORIENTAMENTO dell'utente verso la rete dei Servizi Sociali, Sanitari, Socio-Assistenziali e Socio-Educativi, sia pubblici che privati, presenti sul territorio.

ACCOMPAGNAMENTO L'operatore compie una prima analisi della situazione che l'utente porta. Facilita l'accesso ai servizi accompagnando il cittadino nello svolgimento di alcune pratiche (ad es: fissare appuntamenti, raccogliere la documentazione, aiutare nella compilazione di moduli, ecc.)



Le FUNZIONI dello SPORTELLO



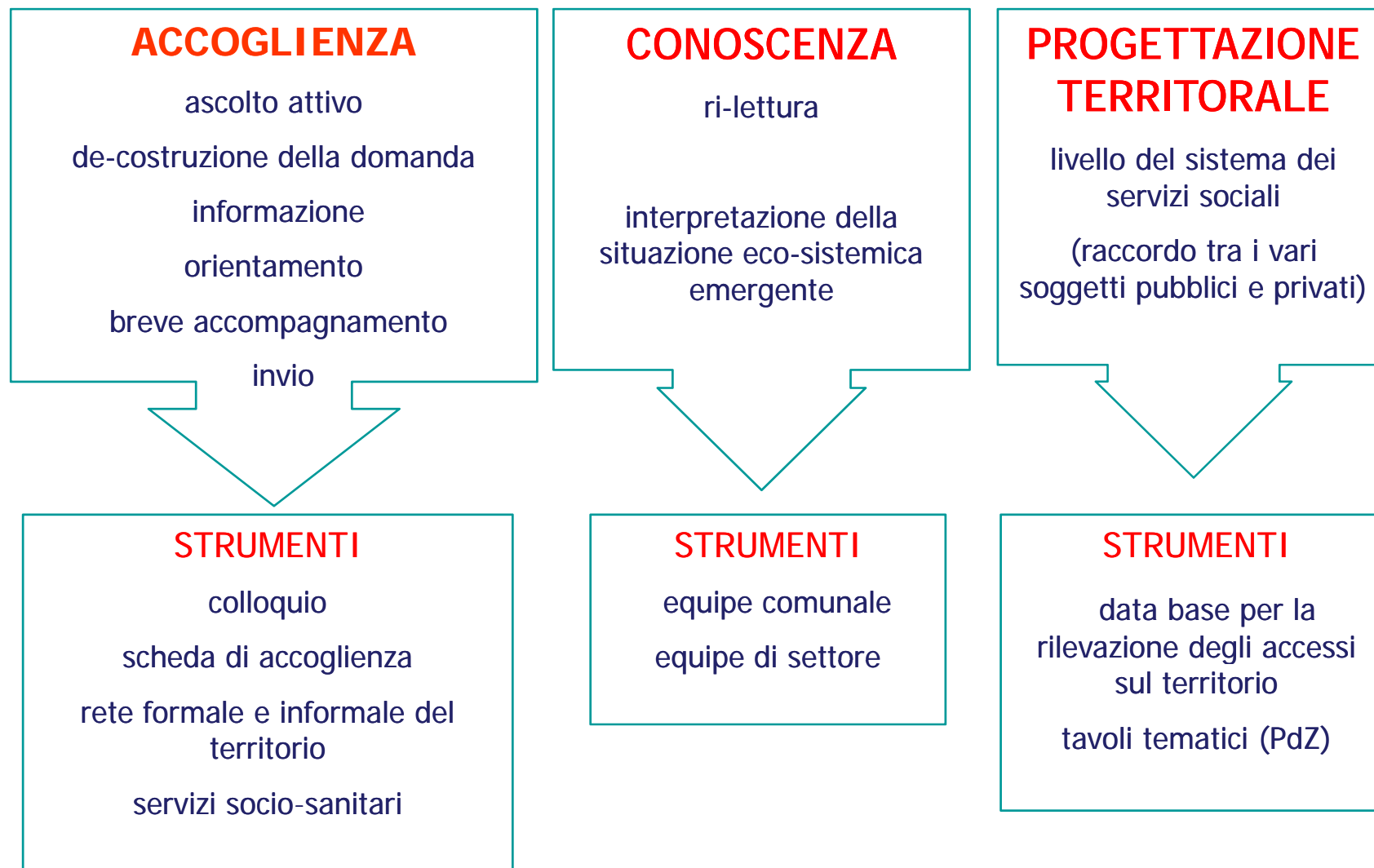
INVIO si effettua dopo aver acquisito una maggiore consapevolezza della richiesta portata dall'utente per cui si rende necessaria la valutazione più approfondita di operatori professionisti preposti.

OSSERVATORIO raccolta e prima analisi dei dati, comunali e distrettuali, per giungere ad una conoscenza delle caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti, delle richieste che sono pervenute ai Servizi e dei percorsi attivati.

PROMOZIONE conoscenza, visibilità e accessibilità dei servizi a tutti i cittadini. Promuovere l'integrazione tra soggetti-attori e risorse di natura diversa.

PROGETTAZIONE TERRITORIALE DI COMUNITA' dall'analisi dei bisogni sociali all'ideazione di azioni di territorio mirate mettendo in rete le risorse. Significa pensare, creare e co-costruire, insieme al cittadino, opportunità, luoghi e servizi volti a stimolare l'auto-promozione sociale, individuale e collettiva al fine di costruire una cittadinanza solidale e attiva sul territorio.

COSA FA LO SPORTELLO SOCIALE



PER UNA LETTURA QUALITATIVA DEI DATI...



*“Questa è una piccola parte di una piccola vita...
E non soltanto mia, ci sono migliaia e migliaia di queste
piccole storie, silenziose e invisibili”*

Tratto da: “Un anno di attività allo Sportello Migranti” Bologna, Reggio Emilia, Rimini



UTENTE: donna 44enne italiana

TIPOLOGIA DI UTENZA: nucleo familiare

RICHIESTA: casa popolare, lavoro

PROBLEMA: forte criticità nella relazione di coppia dovuta a difficoltà economiche di cui la sig.ra non era a conoscenza, forte difficoltà psicologica personale accompagnata da una sensazione di fallimento, grande preoccupazione per il figlio (maggiorenne), situazione lavorativa pregressa (mobilità), rilevate risorse personali su cui lavorare

PERCORSO: breve accompagnamento (un paio di settimane), equipe comunale, invio al Centro per le Famiglie, mantenuto contatto tra operatori rispetto ai passaggi successivi



UTENTE: uomo 68enne italiano

TIPOLOGIA DI UTENZA: nucleo familiare (lui e la moglie)

RICHIESTA: contributo economico (per utenze), casa

PROBLEMA: moglie psichiatrica non seguita dal CSM, scarsa capacità di gestione economica e impossibilità della moglie di venire allo sportello, solitudine-isolamento della coppia.

PERCORSO: approfondimento della situazione, equipe comunale, visita domiciliare, invio area anziani



UTENTE: uomo 30enne italiano

TIPOLOGIA DI UTENZA: nucleo familiare (lui, la moglie e il figlio minore)

RICHIESTA: aiuto economico, lavoro

PROBLEMA: Famiglia con carenze educative e difficoltà economiche legate ad un contesto di vita culturalmente deprivante. Figlio in carico alla NPI, poco seguito dalla fam., difficoltà nel socializzare, appassionato di musica; desidera frequentare un corso ma i genitori non riescono a pagarlo.

Madre incinta di 4 mesi. Padre disabile al 33%, disoccupato da oltre 2 anni; difficoltà nel trovare un impiego a causa della bassa scolarizzazione

PERCORSO: equipe comunale, concessione contributo economico con finalità educativa, accompagnamento al lavoro (ricerca annunci,CV), ricerca info e orientamento ad un corso serale per ottenere la licenza media, accompagnamento nelle pratiche per contributi ordinari (affitto, ass.mat).



UTENTE: donna 50enne italiana

TIPOLOGIA DI UTENZA: caregiver

RICHIESTA: CD per la madre, badante per sè

PROBLEMA: la sig.ra ha un deficit cognitivo ed è la sola caregiver della madre anziana. Non hanno alcuna rete parentale/amicale di supporto. La figlia richiede il CD per difficoltà di gestione dell'anziana pur mostrando il timore di rimanere sola. L'anziana reprime il suo desiderio di andare tutti i giorni al CD per non lasciare sola la figlia; essa infatti rischia la solitudine e l'isolamento e per questo è disposta a pagare una badante che le faccia semplicemente compagnia.

PERCORSO: accompagnamento sia rispetto alle modalità di inserimento in CD dell'anziana sia rispetto alla possibilità di un attività di volontariato del caregiver presso la casa protetta. Invio per la richiesta di CD all'Assistente Sociale Area Anziani.