

LA PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI SEGRETARIATO

Marzia Trugli

LEGGE 328/2000

- ART. 22 comma 4

“le leggi regionali, secondo i modelli organizzativi adottati, prevedono per ogni ambito territoriale ... l’erogazione delle seguenti prestazioni:

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

LEGGE 328/2000

- La legge inserisce l'informazione e la consulenza tra i **livelli essenziali delle prestazioni sociali**
- La legge valorizza la **funzione sociale dell'informazione** , del segretariato sociale e del servizio sociale professionale elevandoli a servizi in grado di garantire ad ogni cittadino una migliore qualità della vita

PIANO NAZIONALE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI 2001 - 2003

- CAP. 2 La programmazione partecipata

... sul piano organizzativo occorre istituire in ogni ambito territoriale una **porta unitaria d'accesso** al sistema dei servizi, tale da essere accogliente nei confronti della più ampia tipologia di esigenze ...

PIANO NAZIONALE 2001 - 2003

- Il cittadino rivolgendosi al segretariato sociale, oltre ad avere informazione e orientamento nel **sistema di offerta pubblica, solidaristica** e di **auto-aiuto** presente nel welfare locale, potrà avere informazioni anche sui **soggetti privati** che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati.

... ANCORA DAL PIANO NAZIONALE:

... “il segretariato è un **livello informativo** e di **orientamento** indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.”

PERCHÉ IL SEGRETARIATO SOCIALE È COSÌ IMPORTANTE?

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali è

un sistema complesso

Molti sono gli attori coinvolti, pubblici e privati, e molte le forme per fare “sistema”: dall’assistenza domiciliare integrata al lavoro di rete, al mutuo-auto-aiuto, al patronato, ecc.

RIFORMA DEL TITOLO V DELLA COSTITUZIONE

Con la legge costituzionale 3/2001 è responsabilità dello Stato definire i LIVEAS, alle **Regioni** compete la **potestà legislativa esclusiva** in materia sociale e assistenziale e ampia discrezionalità nell'applicazione dei livelli essenziali stessi.

ARTICOLAZIONE TERRITORIALE DEL WELFARE DI ACCESSO

DIPENDE DA PIU' VARIABILI:

- Risorse economiche disponibili e volontà di investimento nel servizio di Segretariato Sociale
- Tipologie di servizi erogati
- Caratteristiche del territorio e utenza potenziale
- Caratteristiche del welfare locale e della comunità

CHE COS'È IL SEGRETARIATO SOCIALE

▪

SEGRETERIATO SOCIALE

UNA DEFINIZIONE

Il Segretariato Sociale è un servizio che offre **informazioni**, **orienta** la domanda di servizi e prestazioni, **legge il bisogno** e lo **indirizza** verso la risposta ritenuta più pertinente.

[O. Okely]

SEGRETERIATO SOCIALE

LE FUNZIONI

- INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
- ATTIVAZIONE E GESTIONE DI
PROCEDURE AMMINISTRATIVE
SPECIFICHE
- FILTRO E INDIRIZZO
- TUTELA SOCIALE
- OSSERVATORIO

SEGRETARIATO SOCIALE

I LIVELLI

I. FRONT-OFFICE

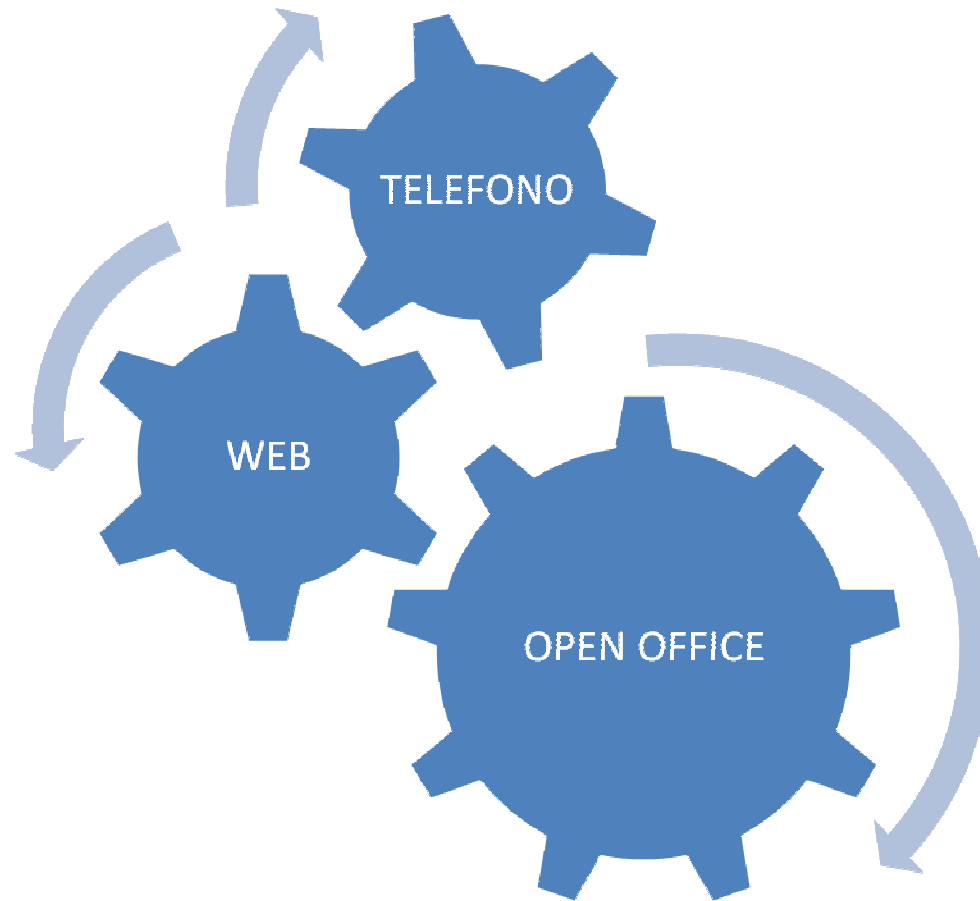
II. ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

**III. CONCLUSIONE DEL
SEGRETARIATO**

SEZIONE I

IL FRONT-OFFICE

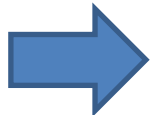
IL FRONT-OFFICE



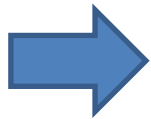
TELEFONO E WEB

- **IL TELEFONO**

- Ascolto empatico
- Decodifica della domanda



INFORMAZIONE



APPUNTAMENTO

- **IL WEB**

- Chiarezza e semplicità dei messaggi
- Progettazione vivace: uso delle immagini, dei colori, della grafica, ecc.
- Schermate interattive
- E-mail

ACCESSO DIRETTO


L'ambiente è una forma implicita ma concreta di **comunicazione**.

Indica l'attenzione rivolta alla persona e la capacità di “**prendersi cura**” da parte del servizio.

GLI ELEMENTI QUALITATIVI

- Raggiungibilità (collocazione, collegamenti, segnaletica)
- Orari di apertura
- Spazi dedicati all'attesa (sedie, chiacchierare senza disturbare, ecc.)
- Spazi dedicati all'incontro con l'operatore (rispetto della privacy, ecc.)
- Cura degli ambienti
- Luminosità e temperatura

L'ATTIVITÀ DI FRONT-OFFICE



FORNIRE INFORMAZIONI GENERALI E
RELATIVE A REQUISITI E MODALITÀ DI
ACCESSO AI SERVIZI MODULISTICA E
ATTIVAZIONE DI PROCEDURE
AMMINISTRATIVE SPECIFICHE



COGLIERE LA NECESSITÀ DI
DECODIFICARE IL BISOGNO



RICONOSCERE LE URGENZE

ROTAZIONE, FORMAZIONE E LAVORO D'ÉQUIPE

ROTAZIONE: Garantisce un collegamento culturale e metodologico fra operatori e fra i livelli di intervento. Assicura una più stretta condivisione dei contenuti informativi trasmessi.

FORMAZIONE: Per mantenere un buon livello di servizio è necessaria una formazione mirata e l'aggiornamento continuo .

LAVORO D'ÉQUIPE: È un confronto necessario per valutare il lavoro svolto, confrontarsi sulle accoglienze di servizio, sugli invii e sulle urgenze.

FRONT-OFFICE: QUALI OPERATORI?

- **L'ASSISTENTE SOCIALE**
 - Metodi e tecniche del SS
 - Capacità relazionali e lettura sociale del bisogno
 - Conoscenza del territorio sociale
 - Conoscenza delle normative
 - Uso del PC e conoscenza delle lingue
 - Esperienza o adeguata formazione
- **IL MEDIATORE CULTURALE**
 - Assicura uno scambio e una comunicazione corretti tra culture diverse

SEZIONE II

ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

- QUANDO IL BISOGNO DEVE ESSERE DECODIFICATO
- QUANDO IL BISOGNO È COMPLESSO
- NELLE SITUAZIONI DI RISCHIO

In questi casi l'**informazione** si coniuga con l'**accoglienza** e la **consulenza** e necessita di uno **spazio di orientamento professionale** e di una **risposta personalizzata**.

ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

QUALI STRUMENTI

- COLLOQUIO SOCIALE
 - ✓ breve e focale
 - ✓ finalizzato a sedare l'ansia, alla decodifica del bisogno e a formulare una prima ipotesi di percorso di risposta
- VISITA DOMICILIARE
- RISORSE DEL TERRITORIO SOCIALE

ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

- COLLOQUIO/INTERVISTA SUL CONTESTO SOCIALE E ORGANIZZATIVO IN CUI LA PERSONA VIVE E RACCOLTA DEI DATI
- SCENARIO IN CUI SI È DELINEATA LA DOMANDA D'AIUTO
- PRIMA IPOTESI DI LAVORO O INDICAZIONE PROFESSIONALE

2/3 INCONTRI CON DIVERSI POSSIBILI ESITI:

- ✓ CHIUSURA
- ✓ INDICAZIONI PROFESSIONALI E PERCORSO AUTONOMO
- ✓ INVIO

SEZIONE III

**CONCLUSIONE
DELL'INTERVENTO**

CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

- CHIUSURA

- ✓ La persona interrompe il rapporto con il servizio
- ✓ Il bisogno è stato decodificato e la persona orientata nel suo percorso di risposta

- INVIO E
ACCOMPAGNAMENTO

Dalla consulenza emerge la necessità di coinvolgere altre figure professionali per giungere ad una risposta appropriata

SEZIONE IV

**L'INFORMAZIONE: PRODOTTO
DINAMICO E INTERATTIVO**

DOCUMENTARE L'ATTIVITÀ

- Per avere a disposizione e mettere in rete le **informazioni relative all'utenza** nel rispetto della privacy
- Per **documentare i bisogni** del territorio
- Per **valutare la congruenza** dei servizi offerti
- Come momento di **riflessione individuale e collettiva sul lavoro svolto**
- Per dimostrare **che cosa “produce” il servizio**

BANCA DATI

- BANCA DATI
SULL'UTENZA

- ✓ L'operatore utilizza e aggiorna la banca dati
- ✓ La banca dati è in rete
- ✓ La banca dati permette di ricostruire la "storia" dell'utente

- LA MAPPA DEL
WELFARE LOCALE

Il servizio predispone, utilizza e aggiorna la mappa delle risorse del territorio, pubbliche e private, associate e singole, con il **contributo degli utenti e degli altri attori** del w.

SEZIONE V

ESERCITIAMOCI!

MILANO: QUARTIERE BOVISA

GARA D'APPALTO PER LA FORNITURA
DI UN SERVIZIO DI SEGRETARIATO
SOCIALE INDETTA DAL COMUNE.

SIAMO UNA COOPERATIVA
SOCIALE E VOGLIAMO PARTECIPARE

ANALISI DEL TERRITORIO

- NUMERO DI ABITANTI
- CLASSI DI ETÀ
- COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI
- CONDIZIONI SOCIO-ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI
- ALTRE CARATTERISTICHE

ANALISI DEL TERRITORIO

RISULTATO

- Quartiere eterogeneo dal punto di vista socio-economico
- Buona tenuta occupazionale
- Forte presenza di immigrati
- Recente polo universitario

ANALISI DEI BISOGNI

Aree prevalenti:

1. Anziani
2. Immigrati
3. Famiglie numerose
4. Violenza su donne e minori
5. Casa

QUALE FRONT- OFFICE¹?

- **OPEN OFFICE**

COLLOCAZIONE DEL SERVIZIO: visibile, ben collegato con i mezzi pubblici e dotato di uno spazio di parcheggio

APERTURA AL PUBBLICO: tutti i giorni, sabato compreso, alternando mattina e pomeriggio

CARATTERISTICHE DEI LOCALI: puliti, areati e accoglienti

DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI : stanza di aspetto, locale/i per il contatto individuale in front- office e locali per l'accoglienza di servizio segue →

QUALE FRONT- OFFICE?

OPERATORI: 2 Assistenti Sociali

1 Mediatore Culturale

appositamente formato per
svolgere in autonomia i compiti
di I livello

QUALE FRONT- OFFICE?

- TELEFONO

- ✓ numero verde
- ✓ gli operatori rispondono tutti i giorni 1 ora, prima dell'apertura del servizio
- ✓ segreteria tel. con informazioni per il contatto (tel.,web, uff.) in più lingue

- WEB (nel portale del Comune)

Mission del servizio

Requisiti e modalità di accesso

Modulistica e scadenze

Spazi guidati di contatto

LINGUE STRANIERE:

Inglese, Francese, Arabo, Spagnolo, Cinese

QUALE FRONT-OFFICE? ANCORA SUL WEB

- **FOCUS IMMIGRAZIONE**

Ricongiungimenti familiari: informazioni, moduli e scadenze

Integrazione: corsi di lingue e di formazione professionale, iniziative culturali

- **FOCUS ANZIANI**

Vademecum indennità di accompagnamento e assegno di cura

Spazio cerco/offro lavoro badanti

Informazioni e moduli AD e ADI

Servizi per l'agio

QUALE FRONT-OFFICE? ANCORA SUL WEB

- **FOCUS CASA**

Edilizia popolare: bandi, modulistica e scadenze
altre informazioni

- **FOCUS FAMIGLIE**

Informazione, modulistica, scadenze su: servizi per
l'infanzia, contributo affitti, agevolazioni tariffarie, ecc.

- **NUMERO VERDE VIOLENZA DONNE E
MINORI**

ACCOGLIENZA DI SERVIZIO

COLLOCAZIONE DEL SERVIZIO: come front-office

ACCESSO: tutti i giorni, sabato compreso, solo per appuntamento, salvo urgenze

DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI : come front-office

CARATTERISTICHE DEI LOCALI: puliti, areati e accoglienti, in posizione riservata e privi di telefono

OPERATORI: 4 Assistenti Sociali

1 Mediatore Culturale

INVIO

- PROCEDIMENTO CONDIVISO E FORMALIZZATO:
 - ✓ INCONTRO TRA SERVIZIO CHE INVIA E QUELLO CHE RICEVE
 - ✓ TRASMISSIONE DEI DATI E DI QUANTO ACQUISITO DURANTE I COLLOQUI
 - ✓ PRESENTAZIONE

BANCA DATI

COSTRUIRE L'INFORMAZIONE

- DATI SULL'UTENZA

Data base in rete con gli altri servizi

- MAPPATURA DEL TERRITORIO

- ✓ Assessorato famiglia scuola e politiche sociali
- ✓ “Mappa dei servizi sociali” pubblicazione del comune
- ✓ Consiglio di zona
- ✓ Parrocchia
- ✓ Biblioteca
- ✓ Internet
- ✓ Utenti

FAR CONOSCERE IL SERVIZIO

- Messaggi radiofonici
- Pubblicizzazione su giornali locali e di quartiere
- Pieghevoli disponibili presso Servizi Sociali, sedi di associazioni, medici di base, URP, patronati, ecc.

DALL'ANALISI DEI BISOGNI UNA PUBBLICITÀ MIRATA

ANZIANI: medici di base, sedi sindacali,
AUSER e altre associazioni

IMMIGRATI: internet point, phone center,
scuole di lingue, esercizi commerciali, sedi
di associazioni

FAMIGLIE: scuole, pediatri, biblioteche

SEGRETERIATO SOCIALE PARLIAMONE...

marziatrugli@alice.it