



Progetto Accesso al Welfare

Segretariato Sociale e Segretariato Sociale Professionale

Premessa

Il Segretariato Sociale, o porta sociale, viene indicato, dalla legge 328/00 e dalla l. r. 3/2008 tra le prestazioni ritenute oggetto di un Livello Essenziale, perché fondamentale nel garantire l'accesso alla rete dei servizi sociosanitari.

Esiste un forte nesso tra le recenti evoluzioni normative connesse alla tutela del diritto all'informazione, l'orientamento ad un approccio integrato ai bisogni della persona, le questioni connesse alla tutela dei diritti di accesso all'informazione e il Servizio di Segretariato Sociale inteso come porta unitaria di accesso.

Gli obiettivi, in merito declinati dalla DGR 8551/08, configurano questo intervento come il primo contatto con il cittadino, i suoi bisogni e il possibile avvio della sua presa in carico da parte dei servizi.

Appare quindi importante contestualizzare il progetto dell'Accesso al Welfare nell'ambito delle linee innovative e sperimentali attive nell'area di Monza e Brianza volte a migliorare i processi di integrazione sociale e socio-sanitari.

Nel triennio 2006-2008 tra l'ASL di Monza e Brianza e i 5 Ambiti dai quali è composta sono stati progressivamente avviati alcuni processi interistituzionali volti a favorire e migliorare il raccordo tra le politiche sociali e gli interventi di carattere sanitario e socio sanitario. In particolare sono stati attivati alcuni organismi di coordinamento politico e tecnico, finalizzati a migliorare la programmazione condivisa e l'integrazione degli interventi.

Le indicazioni regionali che individuano le strategie per l'integrazione tra interventi sociali e interventi socio sanitari, quale paradigma fondamentale della programmazione triennale, sono state declinate a livello locale sia con azioni integrate realizzate in maniera congiunta tra i diversi Ambiti Territoriali, la ASL e le Aziende Ospedaliere, sia con percorsi specifici per l'Ambito di Monza.

In particolare, sono stati individuati tre principali assi di intervento:

- attività volte a costruire percorsi integrati di presa in carico e cura; per



migliorare i processi di assistenza alla persona e l'adeguatezza delle modalità di risposta, sono stati sviluppati alcuni progetti innovativi finalizzati a meglio connettere le diverse professionalità, competenze e risorse al fine di sistematizzare gli interventi. Sono attive infatti sperimentazioni per l'implementazione di unità di valutazione multidisciplinari rivolte sia ai minori (ETIM-NIS) sia, attraverso progetti approvati in attuazione alla DGR 8243/08, a persone non autosufficienti. Inoltre sempre in attuazione alla DGR 8243/08 è in corso il progetto per la costruzione di un "Punto Unico" di accesso: il percorso avviato nell'Ambito di Monza confluisce in tale progettazione contribuendo a implementare il sistema e integrare e omogeneizzare gli interventi in tutto il territorio ASL.

- progetti e interconnessioni volti a migliorare la continuità dell'intervento nei percorsi assistenziali e all'interno del sistema di offerta; in tal senso, oltre a garantire i progetti di intervento per la salute mentale, si sono sviluppati in tutti gli Ambiti dell'ASL di Monza e Brianza i progetti relativi alle Dimissioni Protette e alle Dimissioni Protette Oncologiche che hanno delineato percorsi di cura integrati tra Azienda Ospedaliera, ASL e Comuni al fine di garantire la continuità assistenziale delle persone dimissibili e il supporto alle loro famiglie. Inoltre con la DGR 8243/08 sono attivi progetti condivisi tra Comuni e ASL per il supporto agli anziani più fragili anche attraverso le prestazioni di assistenti familiari;
- progettazioni finalizzate a facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti e la conoscibilità dei servizi. L'acquisizione da parte dei Comuni di programmi informatici per la gestione degli interventi sociali ha aperto la necessità sia di avviare un percorso per uniformare modalità di raccolta dati sia di interfacciare percorsi con l'ambito socio-sanitario. In particolare per gli anziani l'Ambito di Monza ha approntato e sta avviando l'utilizzo di una cartella sociale informatizzata per gli anziani che è stata portata anche nel gruppo di lavoro Comuni-ASL per l'obiettivo di cui sopra.

Il Progetto

1. Finalità e obiettivi

Il Piano 2006-2008 si poneva come obiettivo di "sistematizzare e valorizzare il sistema di accesso al Welfare locale riconoscendo, attraverso un Patto territoriale pubblico – privato sociale, gli sportelli esistenti sul territorio in base alle funzioni di segretariato sociale, professionale e di servizio sociale professionale".

Il percorso di riflessione intorno al modello di accesso diffuso è stato svolto con gli organismi della programmazione partecipata in un'ottica di sussidiarietà.



Il modello che si intende realizzare nell’Ambito di Monza si concretizza con la costituzione di una **Porta Unitaria di Accesso, ovvero di un Sistema, costituito da realtà diverse, sia pubbliche che appartenenti al privato sociale, articolato in diversi punti (Porte)** in grado di fungere da snodo tra la domanda e l’offerta, attraverso la funzione del segretariato sociale.

Per semplificare il quadro e tenere in considerazione la necessità per il Comune di poter controllare la spesa sociale attraverso la regolamentazione delle prese in carico, è prevista una precisa distinzione tra le attività di erogazione delle informazioni e le attività di risposta al bisogno.

Nel modello innovativo di accesso ogni soggetto non profit erogatore di informazioni e servizi viene considerato sia come erogatore di informazione, sportello riconosciuto per questa funzione, sia come soggetto eventualmente in grado di erogare prestazioni direttamente o su commessa dell’ente locale.

Il sistema di welfare in via di implementazione è dunque basato sulla coesistenza di risposte al bisogno di matrice pubblica e privata, e l’utente potrà percorrere tragitti di presa in carico diversamente strutturati a seconda della propria situazione di bisogno, del tipo di servizio richiesto e della capacità di sostenere autonomamente le spese del servizio.

Nel modello di accesso che si intende implementare nel Distretto di Monza nel prossimo triennio, il cittadino oltre ad avere informazioni e orientamento nel sistema di offerta sociale e sociosanitaria, dovrebbe anche avere accesso alla rete sanitaria e, in prospettiva alla rete della istruzione, del lavoro, della casa. Questo sia per quanto riguarda il pubblico, sia per quanto riguarda la rete solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, sia, infine, anche per quanto riguarda i soggetti privati che erogano servizi a pagamento.

Questo significa sviluppare, nel tempo, un modello di accesso che possa contare su informazioni corrette e tempestive relativamente ad una molteplicità di aspetti, quali i tempi, le tariffe praticate, le procedure e le caratteristiche dei servizi erogati da tutti i soggetti a diverso titolo presenti nella rete sociale.

Ragionare in termini di rete estesa per l’accesso apre due problematiche di fondo:

- la distinzione dei ruoli : il primo livello, il segretariato sociale diffuso, prevede come principale necessità il possesso di informazioni esaustive ed aggiornate sulla rete, pubblica e privata, sociale, sanitaria e relativa ad altri servizi, oltre ad una adeguata capacità relazionale, essenziale per trattare con cittadini in situazione di bisogno. Al servizio sociale professionale, invece, viene chiesto di operare una scelta relativamente ai criteri di presa in carico del bisogno portato dal cittadino, assumendo una decisione discrezionale relativamente all’impiego delle risorse disponibili; questa funzione non può evidentemente che essere assunta dall’ente tenuto a finanziare ed organizzare l’intervento.
- la definizione delle regole. Il secondo elemento chiave da considerare, in un



modello di accesso che assuma la logica a rete di cui alla legge regionale 3/2008, è la definizione di regole in grado di orientare le logiche di comportamento degli operatori che svolgono funzione di segretariato sociale relativamente all'invio degli utenti alla rete pubblica o privata di offerta. E' essenziale, al riguardo, definire con grande chiarezza soprattutto le regole per l'invio della persona in situazione di bisogno a soggetti non pubblici, al fine di assicurare la massima imparzialità e trasparenza. Come previsto dal Piano di Zona 2009-2011, si è proceduto a costruire, in modo partecipato, un codice deontologico di chi svolge attività di segretariato sociale a qualsiasi livello, cui tutti i soggetti della rete di accesso, pubblici e privati, saranno chiamati ad attenersi.

Accesso al Welfare	
Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Attuare un modello di accesso al welfare unitario. • Costruire una rete d' incontro tra domanda/bisogno con ingaggio dell' intero sistema per un'adeguata risposta e secondo la logica /modello ad un rinvio per il punto corretto.
Obiettivi	Sistematizzare e valorizzare il sistema di accesso al Welfare locale riconoscendo, attraverso un Patto territoriale pubblico – privato sociale, gli sportelli esistenti sul territorio in base alle funzioni di segretariato sociale, professionale e di servizio sociale professionale.

2. Fasi di lavoro attuate

- Al fine di attuare concretamente le linee di indirizzo sopra esposte, nella primavera del **2006** è stato realizzato un **primo percorso formativo** rivolto ai responsabili ed operatori delle organizzazioni dotati di sportelli di segretariato sociale a target generico attivi ed in fieri (sia professionale che non) a favore della popolazione e che hanno espresso interesse a far parte del sistema unitario di accesso al Welfare. Durante questo primo percorso formativo si è lavorato principalmente sulla **costruzione di una fiducia reciproca tra i rappresentanti delle diverse organizzazioni e sulla condivisione del modello di accesso.**

Dal primo percorso formativo si è spontaneamente costituito il **“gruppo pilota accesso al welfare”** composto da responsabili ed operatori dei servizi dei 3 Comuni, ASL, Caritas, Sindacati, etc... che si è incontrato periodicamente dal settembre 2006 al fine di individuare gli strumenti per la costruzione della rete.

- In continuità rispetto alla fase sperimentale precedente è stato realizzato il percorso **formativo 2007:** sono stati realizzati quattro percorsi formativi che sono stati finanziati dalla Provincia di Milano rivolti:

- ai responsabili e sportellisti di diverse organizzazioni sociali finalizzati a



costruire positive relazioni e buone prassi tra enti diversi.

- responsabili del pubblico e del no profit, che avevano fatto la formazione nel 2006 al fine di definire e preparare le procedure e gli strumenti da adottare presso gli sportelli di segretariato sociale del territorio.

• La valutazione positiva espressa da tutti i partecipanti ha portato all'organizzazione della giornata pubblica del 3 aprile 2007 che si è conclusa con la firma della Dichiarazione di intenti e collaborazione.

• Il gruppo pilota “*accesso al Welfare*” ha usufruito di una formazione di secondo livello (2007/2008) per declinare in modo puntuale e compiuto il modello per la realizzazione del sistema:

– una chiara definizione delle relazioni tra attori, soprattutto tra centro e periferia del sistema;

– un modello di scheda unica di accesso;

– linee di indirizzo per la costruzione di un data base operativo;

– linee di indirizzo per la messa in rete delle informazioni.

Il Gruppo Pilota ha ampliato (2008/2009) la partecipazione alle altre realtà del Privato sociale costituendo il **Tavolo Accesso al Welfare**, che ha definito i requisiti di partecipazione alla rete (“Indicazioni e criteri di riconoscimento”) ed ha elaborato il “Codice Deontologico” - insieme di regole e di procedure condivise.

3. Fasi di lavoro da attuare

• **Settembre - dicembre 2009** approvazione delle modalità di riconoscimento degli sportelli (Sono stati già approvati dall'Assemblea dei Sindaci: i Requisiti per il riconoscimento e il Codice Deontologico. All'interno degli organismi della programmazione partecipata è in corso la discussione delle bozze del Regolamento di funzionamento della Rete e del Patto di collaborazione tra l'Ambito Territoriale e i soggetti aderenti alla rete). Valutazione di un eventuale contributo economico per i costi sostenuti dai soggetti aderenti per l'adeguamento ai requisiti minimi per la partecipazione. Avvio riconoscimento sportelli e applicazione operativa del progetto sperimentale.

• **Gennaio 2010 – Dicembre 2010** applicazione operativa del progetto, anche attraverso gli strumenti del Risorsario (progetto DGR 8243/08) e della Scheda di segretariato sociale e individuazione di **indicatori di qualità e monitoraggio** del percorso. A dicembre 2010 valutazione del progetto.



Fasi di lavoro	Tipologia	2006	2007	2008	2009	2010
Realizzata	Percorsi formativi					
Realizzata	Gruppo pilota Accesso al Welfare	settembre				
Realizzata	Percorso formativo 2° livello Gruppo accesso al Welfare		Attivato		Concluso il 4 maggio	
Realizzata	Firma dichiarazione di intenti e collaborazione		3 aprile			
In atto	Tavolo Accesso al Welfare			Costituito fine anno		
In atto	Elaborazione requisiti e Codice Deontologico				Gennaio – maggio	
Da realizzare	Atto/ Patto formale Territoriale				Settembre-dicembre	
Da realizzare	Sottoscrizione Atto/ Patto formale				Settembre-dicembre	
Da realizzare	Avvio progetto sperimentale				Settembre-dicembre	
Da realizzare	Monitoraggio Progetto Sperimentale					
Da realizzare	Applicazione operativa del modello				Settembre-dicembre	Gennaio – dicembre
Da realizzare	Individuazione degli indicatori di qualità				Settembre-dicembre	Gennaio - dicembre
Da realizzare	Conclusione fase sperimentale del progetto					Fine anno

Il Segretariato Sociale Professionale

1. Finalità

- Riqualificazione del processo di segretariato sociale professionale.

2. Obiettivi del Segretariato Sociale Professionale

- Garantire al cittadino un accesso professionalmente qualificato, integrato ed organicamente distribuito sul territorio;
- Effettuare la necessaria funzione di monitoraggio e reportistica anche relativamente ai percorsi del cittadino nella domanda di aiuto e di ingaggio del servizio;
- Disporre di informazioni quantitative e qualitative sul processo di accesso ai servizi;
- Rinforzare la strutturazione del “segretariato sociale professionale” dei tre Comuni di Ambito per rinforzare la capacità di risposta degli operatori sociali alla richiesta del cittadino, anche attraverso nuove modalità organizzative e informatiche.



Segretariato Sociale Professionale	
Finalità	Riqualificazione del processo di segretariato sociale professionale
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire al cittadino un accesso professionalmente qualificato, integrato ed organicamente distribuito sul territorio; • Effettuare la necessaria funzione di monitoraggio e reportistica anche relativamente ai percorsi del cittadino nella domanda di aiuto e di ingaggio del servizio; • Disporre di informazioni quantitative e qualitative sul processo di accesso ai servizi; • Rinforzare la strutturazione del "<u>segretariato sociale professionale</u>" dei tre Comuni di Ambito; ciò ha prodotto una effettiva e nuova attenzione degli operatori sociali alla richiesta del cittadino, anche attraverso nuove modalità organizzative e informatiche.

3. Fasi di lavoro attuate

- Elaborazione di una **scheda di segretariato sociale professionale** e informatizzazione della medesima ;
- Per quanto riguarda il Comune di Monza organizzativamente il Segretariato Sociale Professionale si è configurato sia attraverso aperture quotidiane in sede centrale, situata dal **Febbraio 2009** presso il Municipio in prossimità ai servizi di sportello al cittadino, sia con aperture decentrate a garanzia di una vicinanza al cittadino.
- I Comuni dell'Ambito hanno uniformato il servizio di segretariato sociale professionale ed hanno avviato dal **dicembre 2008 la gestione della cartella sociale informatizzata nel sito dell'Ambito.**

4. Fasi da attuare

- **Rilevare** in modo preciso e sistematico la domanda che la popolazione porta al servizio, leggere l'andamento della frequenza, verificare il livello di assolverza per perseguire la riduzione dell'insolvenza attraverso l'individuazione di nuove strategie di intervento coerenti alle risorse disponibili.
 - n° accessi / n° famiglie o utenti;
 - n° casi presi in carico / n° totale utenti;
 - n° invii a servizi esterni / n° totale utenti;
 - % di incidenza delle principali tipologie di domande sul totale e % di domande assolte.
- E' necessario **mantenere ed implementare la funzione di monitoraggio e reportistica** anche relativamente ai percorsi del cittadino nella domanda di aiuto e



di ingaggio del servizio per potere disporre di informazioni quantitative e qualitative sul processo di accesso ai servizi.

- **Sperimentare il Risorsario** per il Punto Unico di accesso anche ad uso del segretario sociale professionale del Comune di Monza in intranet.
- Individuare indicatori di qualità e definire/somministrare questionario di soddisfazione dell'utente.

Fasi di lavoro	Tipologia	2006	2007	2008	2009	2010
Realizzata	Elaborazione scheda di segretariato sociale professionale	Maggio				
Realizzata	Utilizzo della scheda di segretariato attraverso intranet	Da giugno	Gennaio		Fino a novembre	
Realizzata	Acquisto programma informatico sul sito di Ambito			Settembre – dicembre		
Realizzata	Avvio utilizzo scheda nel sito			Dicembre		
Realizzata	Apertura sede centralizzata c/o Punto Comune				Febbraio	
In atto	Attività reportistica e monitoraggio	Da 2° semestre				
In atto	Riflessioni in merito e comparazioni sul set di dati	Da 2° semestre				
In atto	Uniformità del servizio di segretariato sociale dei Comuni di Ambito			Da dicembre		
In atto	Costituzione di nuove modalità organizzative e informatiche			Da dicembre		
Da realizzare	Mantenere ed implementare la funzione di monitoraggio e reportistica					
Da realizzare	Verificare utilizzo scheda nei tre Comuni di Ambito					
Da realizzare	Situare un Risorsario ad uso del segretario sociale professionale del comune di Monza in intranet					
Da realizzare	Monitoraggio: individuare gli indicatori di qualità; es: somministrazione di questionario di soddisfazione dell'utente					
Da realizzare	Potenziamento dell'aiuto di altre figure professionali che possono facilitare l'incontro					

