



DELIBERAZIONE N° VIII / 09919 Seduta del 29 LUG 2009

Presidente **ROBERTO FORMIGONI**

Assessori regionali **GIOVANNI ROSSONI** Vice Presidente **ROMANO LA RUSSA**
DAVIDE BONI **STEFANO MAULLU**
GIULIO BOSCAGLI **FRANCO NICOLI CRISTIANI**
LUCIANO BRESCIANI **MASSIMO PONZONI**
MASSIMO BUSCEMI **PIER GIANNI PROSPERINI**
RAFFAELE CATTANEO **MARIO SCOTTI**
ROMANÒ COLOZZI **DOMENICO ZAMBETTI**
LUCA DANIEL FERRAZZI **MASSIMO ZANELLO**

Con l'assistenza del Segretario **Marco Pilloni**

Su proposta dell'Assessore Giulio Boscagli

Oggetto

DETERMINAZIONI IN ORDINE AL PROGETTO SPERIMENTALE
DENOMINATO "ACCESSO AL WELFARE" PROPOSTA DAL COMUNE DI
MONZA

COLLEGIO
D'UFFICIO

Il Dirigente Anna Roberti

Il Direttore Generale Umberto Fazzone

L'atto si compone di 16 pagine
di cui 10 pagine di allegati,
parte integrante



VISTA la l.r. 12 marzo 2008 n.3 *Governato della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario*, in particolare:

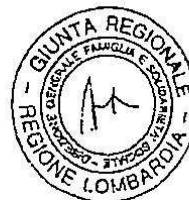
- l'art.6, comma 4, secondo cui i Comuni, in forma singola o associata, d'intesa con le ASL, anche in collaborazione con gli altri soggetti di cui all'art.3, c.1, organizzano un'attività di segretariato sociale finalizzata alla presa in carico della persona, con lo scopo di:

- a) garantire e facilitare l'unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie;
- b) orientare il cittadino all'interno della rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie e fornire adeguate informazioni sulle modalità di accesso e sui relativi costi;
- c) assicurare competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni, in particolar modo per le situazioni complesse e che necessitano di un pronto intervento sociale e di una continuità assistenziale;
- d) segnalare le situazioni complesse ai competenti uffici del Comune e dell'ASL ed alle unità di offerta, affinché sia assicurata la presa in carico della persona secondo criteri di integrazione e di continuità assistenziale.

- l'art.18, comma 1, che definisce il piano di zona lo strumento di programmazione in ambito locale della rete d'offerta sociale, nel quale sono individuate le modalità di accesso alla rete, indicati gli obiettivi e le priorità di intervento, previsti gli strumenti e le risorse necessarie alla loro realizzazione;

RICHIAMATI:

- il "Programma Regionale di Sviluppo" dell'VIII Legislatura (PRS) approvato con d.c.r. n.VIII/25 del 26.10.2005 ed in particolare il capitolo 5, paragrafo 5.2 "Welfare della sussidiarietà";
- il "Documento di Programmazione Economico Finanziaria Regionale 2009-2011" (DPEFR) approvato con d.g.r. n.VIII/7505 del 27.06.2008 e la risoluzione del Consiglio regionale di cui alla d.c.r. n.VIII/685 del 29.07.2008;
- il "Piano Socio Sanitario Regionale 2007-2009" (PSSR) approvato con d.c.r. n.VIII/257 del 26.10.2006;





VISTA inoltre la d.c.r. n.VIII/543 del 28.02.2008 con cui si invita la Giunta regionale a:

- definire, d'intesa con la rappresentanza degli enti locali le linee d'indirizzo per l'organizzazione del servizio di segretariato sociale da parte dei Comuni, in collaborazione con le ASL;
- riconoscere il ruolo strategico del servizio di segretariato sociale nella presa in carico della persona;
- assicurare che l'attività di segretariato sociale sia condotta dai Comuni singolarmente ed ove opportuno in ragione della loro dimensione e delle risorse disponibili, in forma associata; che tale attività, organizzata anche utilizzando modalità telematiche, sia disciplinata dai piani di zona;
- assicurare che l'attività di segretariato sociale sia condotta in collaborazione con tutti gli attori della rete;

VISTA la d.g.r. n.VIII/855 del 3.12.2008 *Determinazioni in ordine alle Linee di indirizzo per la programmazione dei piani di zona - 3° triennio (2009-2011)*, in particolare l'allegato A, al paragrafo 4, in cui si evidenzia tra i paradigmi della nuova programmazione il "governo" del sistema di accesso alle unità di offerta della rete attraverso la definizione di regole uniformi da parte dei Comuni dell'ambito distrettuale rispetto ai criteri di accesso, alle modalità di fruizione, alla partecipazione alla spesa da parte dei cittadini di uno stesso territorio, con particolare attenzione a:

- assicurare risposte adeguate ai bisogni, uniformando verso l'alto gli standard qualitativi;
- dare risposte uniformemente distribuite sul territorio;
- assicurare regole di accesso chiare ed omogenee per i Comuni del distretto, superando differenze tra i diversi Comuni;
- definire e conseguentemente adottare a livello zonale la carta d'ambito;

VISTO il progetto presentato in data 14.07.2009 dal Comune di Monza, in qualità di ente capofila dell'ambito territoriale di Monza, denominato "Accesso al welfare" che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - Allegato 1;





CONSIDERATO che anche il piano di zona dell'ambito territoriale di Monza, approvato dall'assemblea distrettuale dei Sindaci il 26.03.2009, prevede delle azioni significative ed innovative tese a favorire in modo integrato ed uniforme l'accesso da parte di tutti i cittadini dell'ambito alla rete delle unità d'offerta sociali esistenti sul territorio;

PRESO ATTO che con il suddetto progetto il Comune di Monza, in qualità di ente capofila dell'ambito territoriale di Monza, intende realizzare - da settembre 2009 a dicembre 2010 - i seguenti obiettivi:

- costituire una Porta Unitaria di Accesso con il coinvolgimento di realtà diverse, sia pubbliche sia del privato sociale, che si caratterizza come un sistema articolato in più punti di accesso in grado di fungere da snodo tra domanda ed offerta, attraverso la funzione del segretariato sociale;
- garantire ai cittadini un accesso professionalmente qualificato, integrato ed uniformemente distribuito sul territorio dei Comuni interessati;
- riorganizzare il servizio di segretariato sociale professionale affinché sia sempre più adeguata la capacità di risposta degli operatori alle richieste dei cittadini, anche attraverso nuove modalità organizzative ed informatiche;

CONSIDERATO che con il progetto presentato si avvierà un percorso di collaborazione con tutti i Comuni dell'ambito territoriale, l'ASL di Monza e Brianza e i soggetti del Terzo Settore in una dimensione di rete tesa a facilitare l'accesso dei cittadini alle unità d'offerta sociali e sociosanitarie, ai servizi sanitari, anche nell'ottica dell'integrazione delle politiche dell'istruzione, del lavoro e della casa;

CONSIDERATA inoltre l'importanza di monitorare le esperienze positive che, in sintonia con gli indirizzi della nuova programmazione zonale, si pongono l'obiettivo di superare le difformità e difficoltà esistenti in tema di accesso ai servizi da parte dei cittadini;

VALUTATA pertanto l'opportunità di aderire al progetto al fine di sperimentare un modello di





accesso ai servizi a livello distrettuale che possa essere di riferimento anche per altri ambiti territoriali della Lombardia;

DATO ATTO che sarà costituito un apposito gruppo di monitoraggio, i cui componenti saranno individuati da Regione Lombardia con successivo atto del Direttore della D.G. Famiglia e Solidarietà Sociale;

PRESO ATTO che il costo complessivo del progetto risulta essere pari a € 95.015,00 oneri fiscali inclusi;

RITENUTO pertanto di contribuire alla realizzazione del progetto "Accesso al welfare" presentato dal Comune di Monza, in qualità di ente capofila dell'ambito territoriale di Monza, con un contributo regionale di € 10.000,00- pari al 10,5% del costo complessivo del progetto;

CONSIDERATO che il contributo regionale - pari a €10.000,00 - verrà corrisposto con le seguenti modalità:

- € 5.000,00 - pari al 50% del contributo assegnato - previa presentazione della dichiarazione di inizio attività - a valere sull'U.P.B. 5.2.1.2.87 cap.5660 del bilancio regionale sull'esercizio 2009 che offra la sufficiente disponibilità di competenza e di cassa;
- € 5.000,00 - pari al 50% del contributo assegnato - a conclusione del progetto previa presentazione, entro il 31.10.2010, di una relazione finale e di una rendicontazione contabile comprovante la realizzazione delle attività e degli obiettivi previsti dal progetto e relativa spesa sostenuta. La somma si renderà disponibile sullo stesso capitolo n.5660 a seguito della reinscrizione di economie di stanziamento alla competenza 2010, ai sensi dell'art.50 della legge regionale di contabilità n.34/78;

VISTE la l.r. n.20/2008 e le dd.g.r. che dispongono l'assetto organizzativo della Giunta Regionale;





Ad unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per quanto in premessa descritto

1. di aderire al progetto denominato "Accesso al welfare" presentato dal Comune di Monza, in qualità di ente capofila dell'ambito territoriale di Monza, contenuto nell'Allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di assegnare al Comune di Monza, in qualità di ente capofila dell'ambito-territoriale di Monza, per la realizzazione del progetto dal costo di € 95.015,00, un contributo regionale di € 10.000,00 - pari al 10,5% del costo complessivo del progetto;
3. di corrispondere il contributo regionale con le seguenti modalità:
 - € 5.000,00 – pari al 50% del contributo assegnato – previa presentazione della dichiarazione di inizio attività – a valere sull'U.P.B. 5.2.1.2.87 cap.5660 del bilancio regionale sull'esercizio 2009 che offre la sufficiente disponibilità di competenza e di cassa;
 - € 5.000,00 – pari al 50% del contributo assegnato – a conclusione del progetto previa presentazione, entro il 31.10.2010, di una relazione finale e di una rendicontazione contabile comprovante la realizzazione delle attività e degli obiettivi previsti dal progetto e relativa spesa sostenuta. La somma si renderà disponibile sullo stesso capitolo n.5660 a seguito della reiscrizione di economie di stanziamento alla competenza 2010, ai sensi dell'art.50 della legge regionale di contabilità n.34/78;
4. di demandare ad apposito provvedimento del Direttore della D.G. Famiglia e Solidarietà Sociale la costituzione del gruppo di monitoraggio.



IL SEGRETARIO

Marco Pilloni





AMBITO TERRITORIALE DI MONZA

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 sociosanitaria.

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 sociosanitario. 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.

Accesso al Welfare

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.

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:

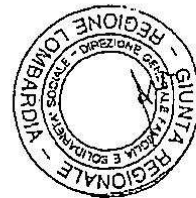
- una chiara definizione delle relazioni tra attori, soprattutto tra centro e periferia del sistema;
- un modello di scheda unica di accesso;
- linee di indirizzo per la costruzione di un data base operativo;
- linee di indirizzo per la messa in rete delle informazioni.

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.



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.

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 assolenza 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.



7

Accesso al Welfare	
Finalità	- 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.

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 4 Maggio	
Realizzata	Firma dichiarazione di intenti e collaborazione		3 Aprile			
In atto	Tavolo di accesso al welfare			Costituito fine anno		
In atto	Elaborazione dei requisiti e Codice deontologico				Gen-mag	
Da realizzare	Atto/ Patto formale Territoriale				Sett-Dic	
Da realizzare	Sortoscrizione Atto/ Patto formale				Sett-Dic	
Da realizzare	Avvio progetto sperimentale				Sett-Dic	
Da realizzare	Monitoraggio Progetto Sperimentale					
Da realizzare	Applicazione operativa del modello				Sett-Dic	Gen-Dic
Da realizzare	Individuazione degli indicatori di qualità				Sett-Dic	Gen-Dic
Da realizzare	Conclusione fase sperimentale del progetto					Fine anno



8

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 "segretariato sociale professionale" 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.

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				
Realizzata	Acquisto programma informatico sul sito di Ambito					
Realizzata	Avvio utilizzo scheda nel sito					
Realizzata	Apertura sede centralizzata c/o Punto Comune					
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					
In atto	Costituzione di nuove modalità organizzative e informatiche					
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					



COSTI DEL PROGETTO

Operatori dedicati	Monte ore	Costo lordo annuo omnicomprensivo
Assistente sociale responsabile del processo	36/h sett	€ 47.037,00
Segretaria	12/h sett.	€ 9.115,00
Informatico attività sociali	4/h sett.	€ 5.721,00
Addetto alla comunicazione	30/h	€ 742,00
Totale		€ 62.615,00

	Costo
Acquisto software	€ 3.120,00
Scheda segretariato sociale	€ 5.330,00
Licenza, progetto attivazione e formazione	€ 8.450,00
subtotale	€ 950,00
Canone annuo (hosting, manutenz....)	€ 0,00
Risorsario (finanziato ex Foudi DGR 8243)	€ 9.400,00
Totale	€ 9.400,00

Formazione operatori Sportelli (Provincia di Milano)	Costo
Spesa finanziata dalla Provincia	€ 0,00

Contributi Associazioni per acquisizione requisiti minimi	15.000,00
Monitoraggio progetto	5.000,00
Pubblicizzazione	3.000,00
Totale	€ 23.000,00

Costo complessivo progetto	€ 95.015,00
---------------------------------------	--------------------

