

AMBITO TRASVERSALE:

SISTEMA INFORMATIVO E FLUSSI INFORMATIVI

1. Gestione del sistema informativo comune

Si istituiscono (con nomina formale da parte di tutte le organizzazioni interessate e con individuazione del coordinatore di ogni gruppo) rispetto alla gestione del sistema informativo e dei flussi informativi necessari al corretto svolgimento delle attività previste dal presente contratto quattro gruppi di lavoro interorganizzativi (con la partecipazione di tutti i firmatari il presente contratto) – gli ambiti individuati sono: Anziani, Disabili, Minori, Officina Educativa. I vari gruppi potranno e dovranno inglobare elementi significativi al lavoro dei gruppi stessi (es: AUSL per anziani e disabili, Unioni del Distretto per l'ambito disabili).

I componenti dei Gruppi di lavoro andranno individuati da parte di Comune/Fcr/Asp ed Ausl entro il 31/01/2017 ed avranno immediatamente piena operatività.

I gruppi di lavoro individuati avranno come obiettivi di lavoro e assumeranno la responsabilità degli esiti previsti:

implementazione del gestionale GARSIA, visibile, consultabile e implementato da tutte le organizzazioni interessate con dati sia di attività, sia di tipo economico. Il sistema al momento ha attivato funzionalità solo su alcuni degli ambiti individuati e solo per alcuni pezzi degli stessi, ma è in via di progressiva implementazione;

l'implementazione di un sistema on line (si ipotizza Alfresco) visibile da tutte le organizzazioni interessate, contenente i dati utili a soddisfare le richieste dati periodiche e stabilizzate provenienti da varie fonti. Si considera Alfresco come una evoluzione rispetto ai vari strumenti molto spezzettati al momento utilizzati (principalmente fogli excel) e come un primo step di deposito di informazioni utili e rielaborazioni;

definizione di un set di indicatori di minima e di report economico finanziari e di attività che devono essere sempre disponibili sul sito e aggiornati con cadenza condivisa da definirsi entro il 28/02/2017;

fornitura di dati utili a rispondere a richieste occasionali provenienti da varie fonti;

validazione di dati che tutti gli attori del sistema si impegnano a utilizzare ai propri fini;

aggiornamento continuo dell'organizzazione dei flussi informativi (chi fa che cosa) con l'obiettivo di eliminare molteplici canali informativi, contenenti le medesime informazioni, coprire eventuali vuoti informativi, ma soprattutto mantenere la responsabilità di trattamento e caricamento del dato il più possibile vicino a chi ne conosce e gestisce il significato, in modo da implementare la qualità dei dati trattati.

Si istituisce inoltre un gruppo interistituzionale di direzione composto dai dirigenti di riferimento delle organizzazioni interessate con l'obiettivo specifico di valutare questioni emerse nei gruppi di lavoro principalmente in ordine a tematiche che implicino impegno di risorse sia umane che strumentali che finanziarie.

Si individua per i gruppi di lavoro, inoltre, un primo set di obiettivi più specifici:

- **Anziani:** il gruppo, mantenendo un'ottica distrettuale, definisce le modalità di implementazione di GARSIA, progressivamente ricomponendo i vari strumenti

(fogli excel, piattaforme o altri sistemi) attualmente in uso. Il gruppo, inoltre monitora l'inserimento dei dati da parte di gestori che non siano solo i firmatari dell'accordo e procede ad una puntuale ricognizione dei processi (attività e spesa) e degli strumenti utilizzati con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e aumentarne l'efficacia analitica condivisa.

- **Disabili:** il gruppo, mantenendo un'ottica distrettuale analizza e implementa lo strumento di lavoro GARSIA e gli altri strumenti attualmente in uso, monitora l'inserimento dei dati da parte di gestori che non siano solo i firmatari dell'accordo e procede ad una puntuale ricognizione dei processi (attività e spesa) e strumenti con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e aumentarne l'efficacia analitica condivisa.
- **Minori:** primo obiettivo è definire modalità, tempistica e reportistica per la condivisione del monitoraggio della spesa e dei dati di attività utilizzando ed eventualmente implementando il sistema già messo a punto da FCR. A seguire, occorre approfondire e analizzare l'utilizzo di GARSIA nelle possibili implementazioni future.
- **Officina Educativa:** obiettivo specifico del gruppo di lavoro è la definizione dei ruoli e modalità rispetto a monitoraggio, controllo, liquidazione, rendicontazione e reportistica che dovrà essere maggiormente coerente con le prassi definite per l'ambito sociale tra FCR e Comune. Contestualmente si lavorerà alla costruzione di un sistema informativo che sia congruente con le modalità organizzative scelte.

▪ Tempi

I gruppi si riuniranno con cadenza mensile o al bisogno, all'inizio auspicabilmente con maggiore intensità, e renderanno il loro lavoro al gruppo interistituzionale che si riunirà ogni quattro mesi circa. Tali tempistiche potranno essere di volta in volta modificate sulla base delle esigenze che emergeranno dal lavoro dei gruppi.

▪ Gli strumenti individuati

I sistemi individuati sono **GARSIA** e **Alfresco** (con relativi strumenti di reportistica), da utilizzare al massimo delle proprie potenzialità. La strumentazione excel dovrà essere progressivamente ricondotta, ove possibile, al sistema GARSIA che appare più idoneo alla reportistica e interconnessione sistemica dei dati. In base alle esigenze che emergeranno di volta in volta, i gruppi di lavoro potranno valutare l'utilizzo di sistemi informatici differenti.

AMBITO TRASVERSALE: SPORTELLLO SOCIALE del Comune di Reggio Emilia

2. Inquadramento

Come dispositivo di ambito trasversale, si è deciso di evidenziare con approfondimento lo Sportello Sociale del Comune di Reggio Emilia che si colloca idealmente e, laddove possibile anche praticamente, in seno all'Area Accoglienza del Servizio Sociale Territoriale, spazio di interfaccia tra territorio e servizio, luogo organizzativo in cui sono attivate:

- l'accoglienza e l'ascolto dei cittadini e delle disfunzioni che questi portano al servizio come traduzione di un proprio bisogno in domanda di prestazione o aiuto – funzione dello Sportello Sociale
- la costruzione dei problemi, perciò l'articolazione dei dati raccolti in ordine logico causale per comprendere cosa ha generato le disfunzioni e come queste si articolano, quali dimensioni hanno e come sono concatenate – funzione intermedia che viene agita in prima battuta dallo Sportello Sociale, anche durante il colloquio col cittadino, poi ulteriormente articolata nel Sottogruppo Accoglienza;
- l'individuazione di ipotesi di problema, perciò delle elaborazioni cognitive articolate dei dati da testare e negoziare (nel senso anche di co-costruire) con l'utente e il suo nucleo – funzione che deve essere espletata dal Sottogruppo Accoglienza e poi da questo trasmessa agli operatori della presa in carico per la definizione di piste di lavoro da intraprendere con l'utente.

3. Funzioni

A LIVELLO STRATEGICO, la funzione principale in capo allo Sportello Sociale è l'accoglienza e l'ascolto dei cittadini, spazio con una dignità a sé, tempo e luogo dedicato al cittadino, che trova già nella possibilità certa di essere ascoltato e accolto, una prima risposta ai suoi bisogni e al suo smarrimento. La cura di questo primo incontro tra cittadino e servizio getta le basi delle possibilità di relazione futura e avvia il percorso di accompagnamento del singolo/nucleo sia verso la presa in carico o altri dispositivi del servizio sociale, così come verso il territorio e i presidi di altri attori, partner esterni del servizio. L'ascolto, che viene attuato in un setting d'ufficio, è volto inoltre alla raccolta informatizzata d'informazioni tramite colloqui approfonditi e personalizzati che hanno come obiettivo l'articolazione della situazione del singolo/nucleo per consentire allo Sportello di pre-allestire la costruzione del problema da trattare successivamente con i colleghi del sottogruppo accoglienza.

Lo Sportello Sociale ha sempre più ampliato la funzione di segretariato sociale, espletando attività amministrativo-documentali derivanti anche da specifici dispositivi dedicati a particolari tipologie di utenza (Home Care Premium, SIA, pasto al domicilio, ...), diventando altresì connettore in procedure che richiedono coinvolgimento di soggetti altri, con cui è necessario tenere le fila, fare raccordi, allestire documentazione, ... (CPS, tutoring, ...). Inoltre, data la presenza costante in sede di Polo, lo Sportello viene utilizzato dai cittadini e dalle organizzazioni pubbliche e private del territorio come filtro/mediazione nei contatti col servizio sociale, poiché è noto quando e come è reperibile.

Parallelamente, data anche la collocazione nell'equipe di Polo, lo Sportello Sociale attua un'attività di supporto al Polo, che si esprime in un sostegno al coordinatore o ai colleghi nell'accompagnare particolari momenti in cui il Polo è in sofferenza di organico sul

versante della presa in carico, ovvero nel supportare dal punto di vista informatico i processi di lavoro, a presidio della qualità e completezza dei dati immessi in Garsia nella parte inerente l'accoglienza.

A LIVELLO GESTIONALE, l'attività di Sportello Sociale si traduce in

- una presenza costante presso i 4 Poli Territoriali, con una scansione definita di spazi di accesso libero e accoglienza dei cittadini, accesso su appuntamento e telefonico, momenti di riunione con il sottogruppo accoglienza, attività di back office;
- un presidio dedicato alle famiglie con procedimento di sfratto in corso presso il Tribunale di Reggio Emilia, che vede la presenza di un'operatrice ogni giovedì mattina in concomitanza con la trattazione delle udienze di convalida. L'operatrice accoglie e ascolta i cittadini che si rivolgono spontaneamente o su invio dell'Autorità Giudiziaria. Qualora si tratti di persone già conosciute e in carico ai Servizi Sociali, la funzione principale dello Sportello, oltre a quella informativa, si sostanzia nella connessione e il raccordo con l'assistente sociale di riferimento, che può così disporre di notizie certe e tempestive, utili ai fini della valutazione e dell'aggiornamento del progetto assistenziale in corso. Qualora, invece, si presentino persone non conosciute dal Servizio Sociale, lo Sportello si connota maggiormente come punto di accoglienza diffuso sul territorio, in grado di favorire l'accesso ai servizi da parte di cittadini che non si riconoscono od immaginano come potenziali utenti. In questo caso, oltre alla funzione informativa ed orientativa, lo Sportello si caratterizza come porta di accesso al Servizio, svolgendo una funzione di accompagnamento e supporto ai cittadini verso il servizio competente a valutare e sostenere situazioni di bisogno;
- un presidio presso la recente UOC di Primo Intervento Sociale con referenza su situazioni di persone non residenti e minori stranieri non accompagnati. Le funzioni di Sportello sono in via di definizione, ad oggi si profilano per certi versi simili a quelle degli Sportelli presenti nei 4 Poli territoriali, per altri versi invece assumono declinazioni specifiche rispetto alla tipologia di utenza che tratta la UOC e all'organizzazione che si è data;
- la raccolta, cura, manutenzione e analisi dei dati di accesso, funzione che viene utilizzata in alcune fasi di sviluppo del ruolo di Sportello, ovvero con riferimento a problematiche specifiche (ambito crisi-lavoro, nuovi accessi rispetto alla riorganizzazioni sui 4 Poli, ...), ma che potrebbe essere maggiormente sviluppata come accompagnamento costante al lavoro dei sottogruppi.

A FCR viene affidata sia la funzione di committenza che la funzione di gestione dello Sportello Sociale, in funzionale integrazione con gli obiettivi strategici e gestionali del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Reggio Emilia.

4. Questioni aperte

A distanza di sette anni dall'avvio dell'esperienza degli Sportelli Sociali e dei sottogruppi accoglienza, che hanno sviluppato nel tempo modalità e interpretazioni specifiche delle funzioni citate, con sfumature e anche modalità diverse in ciascun Polo, è forse utile oggi riattraversare queste organizzazioni che si sono dati i singoli sottogruppi, anche per poter comprendere come hanno riarticolato il proprio lavoro di equipe e quali strategie pratico-organizzative hanno sperimentato, per valutare come sostenerne l'operatività con un'articolazione e una differenziazione organizzativa da estendere in modo trasversale a tutti i sottogruppi a sostegno di un miglioramento funzionale.

Inoltre, se l'evoluzione organizzativa dell'area accoglienza, tramite sperimentazioni specifiche e l'accompagnamento del gruppo interpoli, si è concentrata in questi ultimi due

anni sulla diffusione dell'approccio territoriale nella progettualità anche dei percorsi individuali, vedendo di conseguenza molto coinvolti gli operatori del sottogruppo afferenti al Polo, lo Sportello Sociale non pare essere stato sufficientemente coinvolto; si ravvisa perciò oggi la necessità di riavviare un processo di supporto strategico al ruolo dello Sportello Sociale, che non necessita forse di essere rivisto nella definizione di competenze e funzioni, quanto nell'agito quotidiano di ruolo e come parte del quadro complessivo delle funzioni esercitate dal polo di riferimento. La definizione di ruolo sviluppata negli anni sembra essere ancora oggi attuale, ma è necessario riattraversare l'interpretazione di ruolo, poiché questa, con sfumature diverse nelle singole situazioni di Polo, si sta focalizzando solo su alcune funzioni, rischiando di perdere il senso complessivo e la completezza d'insieme. Accanto a questo, sembra essere necessario per lo Sportello Sociale anche riallinearsi alle colleghe dei sottogruppi rispetto all'approccio territoriale, non tanto ovviamente per una funzione progettuale, quanto per comprendere come e con chi approfondire con maggior cura i contesti in cui si collocano le singole situazioni di nucleo, ovvero per partecipare a letture trasversali di fenomeni che sono poi più facilmente individuabili sui singoli casi, se già noti come fenomeno o tendenza sociale. Lo Sportello Sociale, accoglie i singoli e i nuclei ma non vive ancora compiutamente il territorio, non lo conosce a sufficienza ed è da coinvolgere maggiormente anche nelle progettualità e negli indirizzi degli Ambiti specifici del sistema di welfare locale, anche di quelli di pertinenza di FCR stessa (Anziani, Disabili, Minori e famiglie, educativi, ...). al fine di consentire all'equipe degli Sportelli di comprendere e approfondire questioni specifiche, contestualizzare problematiche emergenti che portano i nuclei in accesso e che sono difficili da delineare se trattate solo con riferimento alle singole situazioni. In tale direzione è da pensare l'ingaggio di una settima risorsa, con competenza specifica nella trattazione di temi di rilevanza strategica per i cittadini e il sistema del welfare poiché hanno un impatto dirimente sulle condizioni di vita dei singoli e dei nuclei (ad esempio: il lavoro, l'abitare, ..), e che sono oggi difficilmente approcciabili in termini generici, poiché richiedono cognizioni normative e conoscenza dei dispositivi espressi dalle politiche di settore.