

Il Servizio sociale territoriale

**come livello essenziale del sistema
integrato di interventi e servizi sociali**

Un progetto di ricerca



Provincia di Bologna

- Servizio Politiche sociali e per la salute
- Istituzione G. Minguzzi



Agenzia sanitaria e sociale regionale

Area Innovazione sociale



La Legge n. 328/00 indica, tra i Livelli essenziali delle prestazioni, il servizio sociale professionale e il segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari.

La Legge regionale n. 2/03 conferma questa indicazione.



LEGGE REGIONALE N.2/03 art 7

1. L'accesso al sistema locale è garantito da sportelli sociali attivati dai Comuni, singoli o associati ai sensi dell'articolo 16, in raccordo con le Aziende unità sanitarie locali, anche avvalendosi dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Gli sportelli sociali forniscono informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione. I Comuni organizzano l'attività degli sportelli sociali con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolge direttamente.
2. Agli operatori degli sportelli sociali è garantita una uniforme ed adeguata formazione.
3. Per bisogni complessi, che richiedono l'intervento di diversi servizi o soggetti, i competenti servizi attivano gli strumenti tecnici per la valutazione multidimensionale e per la predisposizione del programma assistenziale individualizzato, compresi il progetto individuale per le persone disabili ed il progetto educativo individuale per i minori in difficoltà.
4. Al fine di garantire l'attuazione e l'efficacia degli interventi previsti dai programmi assistenziali individualizzati è indicato il responsabile del caso.
5. La Giunta regionale definisce con proprio atto l'organizzazione degli sportelli sociali, gli strumenti tecnici di valutazione e controllo dei programmi assistenziali e le modalità di individuazione del responsabile del caso.



Scopo della Ricerca è la promozione dello sviluppo dei Servizi sociali territoriali, nella Regione Emilia Romagna, come livello essenziale del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Oggetto della Ricerca sono i Servizi sociali territoriali dei Comuni, nell'ambito distrettuale, comunque siano oggi articolati e gestiti.



Azioni del Progetto

Il progetto si articola lungo due direttrici:

- ✓ su base **regionale**, attraverso un Comitato scientifico che coordina complessivamente il Progetto e realizza le seguenti azioni:
 - **Rilevazione sull'organizzazione e sulle forme di gestione** dei Servizi sociali territoriali della Regione (loro articolazione, forme di gestione, requisiti, ecc.),
 - individuazione di **buone prassi**, nell'ambito della organizzazione basata sulla qualità,
 - redazione di **linee guida** per lo sviluppo di un Servizio sociale territoriale di qualità, contenente i criteri per l'autovalutazione.

- ✓ su base **locale**, con un lavoro in profondità nell'ambito della Provincia di Bologna, attraverso la realizzazione delle seguenti azioni:
 - seminario sullo stato delle **innovazioni organizzative**,
 - **analisi** e definizione dei **processi del servizio sociale territoriale** (*identità e qualità del SST; collocazione del SST nel sistema locale dei servizi; collocazione dello sportello sociale rispetto ai servizi sociali e sociosanitari e rispetto agli altri sportelli; accoglienza e accesso; modalità e organizzazione processi ascolto, info, orientamento; modalità e organizzazione valutazione del bisogno; modalità e organizzazione presa in carico*)
 - gruppi di lavoro con operatori sociali per l'omogeneizzazione e la **strutturazione comune e condivisa degli strumenti di programmazione degli interventi** (schede di valutazione, classificazione del bisogno, PAI, PEI, PIVC....),





Il Servizio sociale territoriale si caratterizza per:

- ✓ Avere un territorio di riferimento ben definito,
- ✓ Avere compiti e target di popolazione, derivanti dalla legislazione nazionale e regionale e dalle scelte del Comune (è necessario ricostruire la mappa dei compiti),
- ✓ Avere funzioni e prassi operative consolidate nella normativa regionale, in particolare:
 - funzione di sportello sociale,
 - funzione di segretariato sociale,
 - funzione di accesso ai servizi,
 - lavoro professionale degli operatori,
 - programmazione assistenziale individualizzata,
 - valutazione multidimensionale per casi complessi,
 - responsabilità del caso.

Nella Regione Emilia-Romagna il Servizio sociale territoriale è assicurato in forme molto differenziate:

- ✓ A livello comunale o distrettuale,
- ✓ Con una gestione diretta del Comune, o con delega all'AUSL o con conferimento ad ASP o Azienda consortile,
- ✓ Con una organizzazione unitaria o come articolazione di servizi sociali specializzati per target di popolazione.





La Ricerca intende individuare i **requisiti di qualità** che è opportuno abbiano i Servizi sociali territoriali, indipendentemente dalle scelte organizzative e gestionali che fanno i Comuni nell'ambito distrettuale.

Le modalità con cui sviluppare i SST della Regione potranno essere:

- ✓ Definizione di linee guida per lo sviluppo dei servizi,
- ✓ Formazione dei responsabili dei servizi sull'organizzazione e la qualità,
- ✓ Diffusione delle buone prassi,
- ✓ Definizione di una griglia di autovalutazione, per aiutare la scelta delle azioni di miglioramento,
- ✓ Supporto specialistico della ASSR, a richiesta dei Comuni, per l'analisi organizzativa e la progettazione dello sviluppo,
- ✓ ecc



La Ricerca, per l'individuazione dei requisiti di qualità, utilizzerà vari strumenti di lettura, tra i quali la stessa griglia che è servita per la definizione dei requisiti di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Questo non perché sia previsto l'accREDITamento dei servizi sociali territoriali, ma perché è opportuno che i servizi che garantiscono l'accesso e i servizi che erogano le prestazioni parlino lo stesso linguaggio e si confrontino su caratteristiche organizzative analoghe.