



L'Unione dell'Appennino bolognese riorganizza i servizi sociali: vicinanza al cittadino e ottimizzazione le parole chiave

Comincia a dare i suoi frutti un percorso iniziato negli anni passati con la nascita dell'Istituzione: gli operatori dei servizi sociali passeranno gradualmente alle dipendenze dell'Unione che investirà nella loro formazione e specializzazione e opereranno in sinergia con l'assistente sociale

19 febbraio 2016

C'era una volta l'operatore dello sportello comunale che rilasciava una carta di identità, protocollava una pratica edilizia e riceveva le richieste di contributo sociale da parte di una famiglia in difficoltà. Condizione ancora molto diffusa in tanti piccoli comuni che però la nascita di servizi condivisi in Unione porterà a ottimizzare, anche per rispondere alle linee guida regionali che prevedono il riordino del servizio sociale territoriale con la presenza di sportelli sociali (previsti già dalla delibera di giunta regionale n. 428 del 2008) gestiti da operatori dedicati a tale attività, con specifiche competenze per l'esercizio delle attività di accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento ai cittadini, specie quelli che vivono momenti di fragilità o di non autosufficienza.

Dal mese di febbraio lo sportello sociale di Vergato è gestito direttamente dall'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese e si è anche fisicamente trasferito dal municipio alla Casa della Salute. Contestualmente sono già adesso operatori dell'Unione a gestire questa funzione a Castiglione dei Pepoli, San Benedetto Val di Sambro e Monzuno, mentre per gli altri comuni il percorso si concluderà nel corso del 2017. Quando possibile l'AUSL metterà a disposizione i suoi locali sul territorio proprio per favorire questo processo di specializzazione del servizio.

Questo passaggio non incide direttamente sul cittadino, perché gli sportelli rimangono presenti sul territorio di riferimento, ma ha rilevanza per l'organizzazione perché **gli operatori dell'Unione avranno un coordinatore unico, che lavorerà con l'obiettivo di garantire standard equivalenti tra i vari comuni dell'Unione**, e potranno essere specificatamente formati per il ruolo che andranno a ricoprire. Si cercherà in questo modo di perseguire quelle economie di scala con conseguente ottimizzazione delle risorse che il piccolo ente da solo farebbe fatica a realizzare.

Non dimentichiamo che le attività che la legge attribuisce agli sportelli sociali sono numerose e variegate: informare i cittadini sul sistema di offerta dei servizi pubblici e o del privato sociale operanti nel territorio, orientare in modo personalizzato le persone rispetto alle opportunità attivabili, promuovere il confronto con le altre realtà locali, accompagnare il cittadino all'avvio del percorso valutativo con l'assistente sociale, supportare il cittadino nell'iter di richiesta di interventi e gestire l'ammissione al beneficio solo per citarne alcuni.

La nuova organizzazione permetterà anche un maggiore interscambio tra l'operatore di sportello e l'assistente sociale, che ha il compito di valutare caso per caso e in determinate circostanze favorire l'accesso ai servizi socio-sanitari forniti dalle AUSL.

Tutto ciò sarà facilitato dal fatto che con la nuova organizzazione anche l'assistente sociale è un dipendente al servizio dell'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese.

Per capire la portata di questi interventi occorre però fare un passo indietro: **i comuni dell'Unione dell'Appennino bolognese hanno infatti conferito all'Unione a partire dal 2014 la gestione dei servizi sociali, con una profonda riorganizzazione degli stessi.**

I servizi sociali sono una delle attività più delicate, complesse e difficili da gestire da parte di un ente pubblico, perché toccano da vicino le vite dei cittadini che affrontano momenti di fragilità o di non autosufficienza. Trasferire pertanto un servizio così nevralgico per le amministrazioni non è stato certo banale, specie su un territorio come quello montano in cui gli spostamenti non sono sempre agevoli.

Per questi e per altri motivi, prima di procedere alla delega di funzione e ai relativi interventi organizzativi, l'Unione ha voluto procedere con uno studio approfondito guidato dai responsabili dei servizi nelle diverse realtà comunali. Si è infatti ritenuto opportuno valorizzare le risorse interne e partire da chi conosce davvero le esigenze del territorio non tanto per risparmiare ma perché si è considerato che nessun consulente avrebbe potuto realizzare altrettanto.

Dopo la fase di studio, sono arrivati i primi risultati. **Per cominciare è nata l'Istituzione dei Servizi sociali, culturali ed educativi.** L'Istituzione nasce, in primo luogo, con la finalità di riportare ad unità gestionale i processi che caratterizzano i servizi sociali. La scelta di creare l'Istituzione risponde esclusivamente ad una maggiore flessibilità operativa. In capo all'Unione rimangono infatti la definizione degli indirizzi e delle finalità, l'approvazione degli atti fondamentali, la vigilanza.

A presiederla è stato chiamato Maurizio Fabbri, sindaco di Castiglione dei Pepoli.

Contestualmente al conferimento dei servizi sociali in Unione è stata presa la decisione di ritirare le deleghe alla AUSL per ciò che concerne gli assistenti sociali.

In altre parole i comuni, tramite l'Unione, sono tornati a gestire direttamente un servizio altamente delicato ed essenziale come quello dell'assistenza sociale professionale, anziché affidarsi a professionisti esterni forniti dalla Azienda Sanitaria.

Una volta creata la struttura, si è passati all'assetto della nuova organizzazione, basata più sui processi di gestione che sulle prestazioni erogabili, orientata ad interagire in modo flessibile con le richieste dei cittadini.

I servizi sociali sono stati strutturati in 5 aree, a seconda del tipo di bisogno cui si propongono di rispondere: area cittadini non autosufficienti, area edilizia popolare, area famiglia e minori, area educativa e scolastica, area servizi sociali professionali.

L'obiettivo che ci si è posti è stato insomma quello di avere aree omogenee in grado di offrire lo stesso servizio su tutto il territorio e guidate da un responsabile che potrà e dovrà specializzarsi in un profilo predefinito. Ogni responsabile si troverà in altre parole ad affrontare un bacino molto più ampio di utenti ma per un numero di servizi limitati, rispetto alla tipica situazione dei piccoli comuni del "responsabile tutto fare". Sono invece rimasti vicini ai cittadini, sui territori comunali, quando possibile come già detto presso le strutture della AUSL, tutti gli sportelli sociali, con un coordinamento unico.

Le aree che sono già partite a pieno regime sono quelle dei servizi per i cittadini non autosufficienti mentre le altre stanno procedendo speditamente verso un'integrazione che oltre che un'opportunità diventa sempre più una necessità.

Carmine Caputo
Ufficio Stampa Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese
carmine.caputo@unioneappennino.bo.it