

Committente: **Celva**

Progettazione di dettaglio del servizio regionale sperimentale di segretariato sociale e pronto intervento sociale,
nel quadro delle attività previste dal Piano di Zona della Valle d'Aosta

Report delle attività al 31 ottobre 2011

**Linee guida e riferimenti operativi per la realizzazione
di un sistema unitario di accesso ai servizi di welfare**

Premessa /1

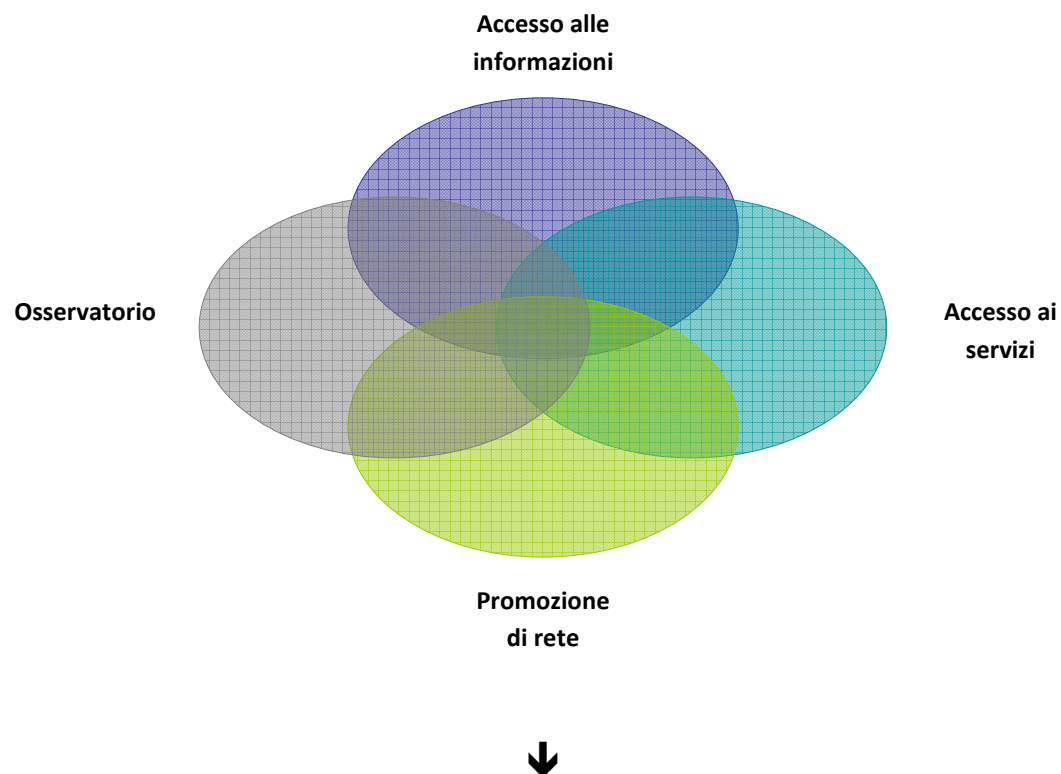
- Il presente documento ha lo scopo di presentare i **risultati raggiunti** nel percorso di progettazione del servizio sperimentale.
- Rispetto alla Proposta progettuale, l'elaborato si propone come una illustrazione dei passi in avanti compiuti nella **costruzione progressiva** delle condizioni di “messa in pratica” delle ipotesi di innovazione ivi contenute. Va tenuto presente, a tale proposito, che l'introduzione nel sistema di servizi di una nuova realtà d'intervento non si propone, nel caso in questione, come una “semplice” integrazione dell'offerta di servizio attuale, in un'ottica incrementale, ma porta con sé consistenti aspettative di **ridefinizione di alcune fasi cruciali del processo di erogazione**, quali sono certamente l'accesso alle opportunità di *welfare* e la lettura iniziale del bisogno/domanda espressi dal cittadino.
- Questo richiede il concreto avvio e l'alimentazione di un autentico “cantiere” di **progettazione sociale**, in cui una pluralità di attori (realtà istituzionali, soggetti del terzo settore, parti sociali) sono interessati dalla necessità di riadattare alcune logiche operative alla prospettiva della sperimentazione in questione, attraverso passaggi non scontati e lineari, e che difficilmente possono essere risolti in via autoritativa, richiedendo anzi complessi passaggi di negoziazione e calibratura. L'itinerario di costruzione – come tutte le azioni che contengono una componente esplorativa – è accompagnato anche dalla generazione di idee e soluzioni, che arricchiscono i presupposti di partenza e rispetto ai quali, nel presente elaborato, si avanzano alcune linee potenziali di sviluppo.

- Il documento “esecutivo” qui presentato riprende diversi punti in cui si è articolata la Proposta progettuale, alla luce dei passaggi di ulteriore approfondimento compiuti, anche sotto il profilo della formulazione di problemi. Le acquisizioni raggiunte sono l’esito, da un lato, dell’avvio di diversi tavoli di lavoro con i principali attori interessati dal progetto¹, dall’altro dell’analisi dei possibili modelli operativi praticabili.
- Il presente documento è articolato in **quattro parti**. La *prima* riprende brevemente – a titolo di inquadramento – alcune implicazioni del *modello teorico-operativo* adottato sino a questo momento, che ne sottolineano in buona sostanza il livello di *complessità organizzativa*. La seconda, riguarda l’articolazione delle *funzioni* che il segretariato sociale intende esercitare, dove - per ogni funzione - si illustrano le caratteristiche di base, le attività, le condizioni organizzative e i fattori critici di successo. Questa parte, che ha particolarmente usufruito degli apporti derivati dagli incontri con gli attori coinvolti, ha l’obiettivo di delineare l’operatività di massima del servizio, precisandone le logiche e soprattutto identificando, in stretta relazione con gli elementi emersi in questa fase di lavoro, quali possono essere gli aspetti sui quali in prospettiva occorre concentrare gli sforzi, ossia sulle condizioni e sui fattori che potranno costituire le *leve essenziali* su cui giocare per la piena espressione delle potenzialità del processo di cambiamento prefigurato.
- La terza parte è dedicata alle *risorse*, ossia alla identificazione di alcuni input chiave (il patrimonio) di cui occorre dotare i punti unitari (sedi, operatori, risorse di processo). La *quarta parte*, in maniera complementare, si concentra sulla *gestione* delle risorse stesse, con riferimento a processi tipici di controllo dei processi di erogazione dei servizi (coordinamento, monitoraggio & valutazione, formazione). In ultimo, infine, si procede ad identificare alcuni brevi cenni di *sintesi*, quale orientamento del lavoro futuro.

¹ Nel periodo agosto-ottobre 2011, sono stati effettuati incontri di lavoro con le seguente entità: Comune di Aosta, Centro di Servizio per il Volontariato, Osservatorio regionale per le politiche sociali, Servizio sperimentale Assistant de Hameau, Servizio Sociale Professionale regionale, Caritas, Patronati, Azienda USL, Comunità Montane

PARTE PRIMA - MODELLO TEORICO-OPERATIVO DI RIFERIMENTO

Le funzioni chiave del punto unitario d'accesso/1



Il **modello polifunzionale** di segretariato sociale, adottato nel documento progettuale del 27/6/2011, attribuisce al servizio un ruolo “sistemico”, la cui effettiva espressione operativa comporta la regolazione di una pluralità di variabili (istituzionali, organizzative, metodologiche, professionali)

Le funzioni chiave del punto unitario d'accesso/2

- Intervenire sui processi di coordinamento e diffusione dell'informazione al cittadino costituisce una sfida consistente; ipotizzare che a tale funzione (*accesso all'informazione*), si aggiunga anche una funzione di primo ascolto e di decodifica del bisogno (*accesso ai servizi*), che medi dunque tra il cittadino portatore di domande/bisogni ed una presa in carico a carattere continuativo e specialistico, pone complessità aggiuntive. Se a questa seconda funzione si ancora la risposta dei servizi alle “emergenze sociali”, il quadro si arricchisce di ulteriori variabili.
- Implicazioni di rilievo derivano anche dalla valorizzazione dei “punti unitari” quali *promotori di reti* e di *osservatori*, capaci di cogliere dimensioni non sempre evidenti dell'interazione tra bisogni, domande ed offerta di servizi, e quindi di giocare un ruolo conoscitivo utile in chiave di programmazione.
 - La funzione di “promozione di reti” propone i punti unitari in una veste “attiva”, dall'operatività non routinaria, foriera quindi di iniziative integrate attraverso le quali costruire “prossimità” al cittadino non solo aprendo “sportelli” fisicamente diffusi e visibili nel territorio, ma anche attraverso “spostamenti” mirati del servizio verso la popolazione, con una pluralità di potenziali iniziative, non ultime quelle tese a valorizzare anche in forme creative i diversi altri “punti-rete” di un ideale sistema di “segretariato diffuso”.
 - La funzione di “osservatorio”, dal canto suo, se effettivamente approfondita nei suoi significati, propone – di nuovo in termini potenziali – raccordi metodologici ed operativi con una pluralità di soggetti istituzionali di riferimento.

- Queste precisazioni, ancorché scontate, hanno l’obiettivo di marcare il *significato* delle scelte operate, al fine di alimentare consapevolezza delle poste in gioco. Al tempo stesso, intendono anche sottolineare (nel senso di “far apprezzare”) gli elementi di “innovatività” e quindi la rilevante potenzialità generativa delle opzioni adottate.
- Gli esiti degli incontri avviati con gli attori interessati costituiscono un’efficace “controprova” delle implicazioni suggerite. In tutti i casi, non si è trattato di passaggi istituzionali in qualche modo già pre-definiti nelle loro ricadute operative successive. Alcuni aspetti emersi sono ripresi di seguito nei paragrafi dove sono collocati opportunamente in relazione al loro contenuto; qui va rilevato trasversalmente che:
 - è necessaria l’alimentazione di una pluralità di **tavoli di lavoro**, rivolti a precisare in dettaglio logiche e modalità di interazione, nella misura in cui l’istituzione del nuovo servizio genera naturali elementi di “tensione” rispetto a procedure, strumenti, culture organizzative, abitudini di lavoro consolidatisi nel tempo; occorre promuovere il coinvolgimento operativo degli attori interessati per procedere al coordinamento dei flussi informativi e alla valorizzazione del “punto unitario” quale elemento di coagulo e di regia;
 - è prevedibile che in questo percorso emergano sia istanze proattive di apertura e collaborazione, sia forme di resistenza conservativa; entrambe richiedono un’elevata attenzione ai **processi di costruzione**, affinché i *punti unitari* siano percepiti come risorsa “superottimale”, in cui - per essere chiari - “tutti ci guadagnano”, evitando quindi i rischi di attivare i meccanismi di difesa del pre-costituito che caratterizzano spesso gli itinerari di innovazione istituzionale

PARTE SECONDA - ARTICOLAZIONE DELLE FUNZIONI/1

Accesso all'informazione: Funzione generalista del *welfare*, che universalizza i processi di prima accoglienza, in quanto rivolto alla *totalità* dei cittadini, per la *generalità* delle problematiche

Focus: La funzione informativa (la base delle attività di segretariato) risponde all'esigenza dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, nonché alle risorse disponibili nel territorio per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita; favorisce anche i rapporti di trasparenza e fiducia tra cittadini e servizi.

Caratteristiche di base:	<p>Lo sportello informativo è il punto di accesso unico per la domanda sociale e ha il ruolo cruciale di rilevarne le caratteristiche e di fare da “filtro”, nel senso di:</p> <ul style="list-style-type: none">• dare risposte immediate nel caso di quesiti ben definiti ovvero quando il cittadino richiede espressamente informazioni o lo svolgimento di attività amministrative (pre-individuate);• indirizzare il cittadino al segretariato sociale (assistente sociale interna), quando la domanda appare <i>indistinta</i> o qualora venga richiesto/si ravvisi la necessità di un accesso ad interventi/servizi che richiedono una valutazione professionale del bisogno/domanda
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Ascolto delle richieste• Comunicazione dell'informazione in merito ai diritti, alle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi• Orientamento (con eventuale accompagnamento) nella lettura dell'informazione fornita e sostegno al suo utilizzo• Orientamento verso il canale più adeguato per ottenere informazioni relative ad altri servizi• Erogazione di prestazioni di base e disbrigo pratiche (attivazione di procedure amministrative relative ad aree specifiche)• Indirizzo interno al colloquio con l'assistente sociale (qualora ne sia fatta richiesta o l'operatore ne ravvisi la necessità)• Recepimento di reclami da parte degli utenti delle prestazioni sociali• Acquisizione e registrazione dati sull'utenza ai fini del monitoraggio della qualità del servizio
Condizioni organizzative:	<ul style="list-style-type: none">• Dotazione di un “patrimonio” informativo informatizzato (data-base/mappa del welfare locale);• Protocolli di rete che regolano l'interazione con altre agenzie informative e/o di servizio (aggiornamento)

Fattori critici di successo:

- Consistenza e “pratica” effettiva degli **accordi** (protocolli) con i diversi “nodi” della rete informativa (condivisione di un set minimo di informazioni e loro aggiornamento, adattamento delle modalità di lavoro, *feed-back* in merito alla circolazione diffusa del patrimonio informativo)
- Regolazione del **campo di “copertura”** delle risorse informative possedute (grado di estensività dei contenuti: sociale, socio-educativo, socio-sanitario, sanitario ...)
- **Qualità dell’informazione** (criteri): *completezza* (nello stesso punto si trovano le informazioni necessarie rispetto ad aree omogenee di bisogno); *dinamicità* (è un’informazione che si rende “visibile”, che si autopromuove e comunica al cittadino la sua esistenza/disponibilità, attraverso iniziative diversificate); *accessibilità* (è facile fruirne, perché è chiara, disponibile attraverso mezzi/canali differenziati, supportata da personale dedicato, strategicamente localizzata); *aggiornamento* (si raccolgono e diffondono rapidamente gli elementi di novità emergenti), *focalizzazione* (sensibilità alle diverse condizioni/tipologie di utenza ed integrazione, ossia riduzione al minimo di ulteriori passaggi)
- **Attivazione di procedure amministrative relative ad aree specifiche** (assistenza alla compilazione della modulistica e all’attivazione della procedura con il *back office* amministrativo degli uffici/entità competenti/interessati, tramite opportuni accordi), con conseguente sgravio del cittadino dal ruolo di “connettore” di rete
- Presenza integrativa nel “punto unitario” di **operatori di altri “nodi” informativi** specifici, anche in relazione alla definizione di opportuni accordi (vedi sopra primo punto)
- Raccordo strutturale (istituzionale) con i **servizi di prossimità**, in particolare in ambito sociale (vedi *assistenti di quartiere/assistant de hameau*): accessibilità decentrata, diffusione mirata (per tema/per target), ecc.

ARTICOLAZIONE DELLE FUNZIONI/2

Accesso ai servizi: Funzione più avanzata rispetto alla precedente, indirizza attivamente e accompagna l'utente verso le strutture erogatrici di servizi (servizio sociale professionale, altro), svolgendo anche interventi di base, di durata circoscritta

Focus: La funzione di orientamento/accompagnamento si propone quale primo ascolto professionale, rivolto ad una valutazione del bisogno e ad un orientamento/accompagnamento alla presa in carico; comprende anche la presa in carico di bisogni semplici e l'attivazione di una prima rete di risposta alle situazioni di urgenza sociale

Caratteristiche di base:	<ul style="list-style-type: none">• La valutazione professionale del bisogno costituisce un elemento regolatore essenziale dell'accesso ai servizi. Tale funzione si attiva in presenza di richieste/casi che richiedono un approfondimento delle esigenze presentate dal cittadino, con l'eventuale successivo accesso diretto ad alcuni servizi di base, l'invio a servizi di secondo livello, l'attivazione di équipe professionali. La valutazione sociale, a questo livello, garantisce l'appropriatezza delle potenziali risposte rispetto al bisogno e il rispetto delle priorità, con tempi e modi che considerino i livelli di complessità ed anche di <i>urgenza</i> delle situazioni
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Colloqui di ascolto professionale e di prima analisi del caso (lettura del bisogno, definizione del problema), per fornire indicazioni appropriate sul servizio richiesto e/o sui possibili percorsi da affrontare per la risoluzione del problema;• Aiuto alla soluzione di problemi che non necessitano di presa in carico da parte di servizi specifici• Affiancamento nella fase di accesso a specifici servizi/prestazioni (compilazione domanda, contatto con personale del servizio);• Erogazione di prestazioni assistenziali proprie del servizio sociale di base.• Collegamento tra stati di bisogno individuali (e familiari) e risorse territoriali (sostegno all'attivazione di reti di fronteggiamento)• Facilitazione per la messa in contatto dell'utente con il servizio sociale professionale o con altri servizi di secondo livello, nell'eventualità in cui il caso sia di natura complessa;• Attivazione immediata di soluzioni operative alle esigenze di pronto intervento sociale (in base alle prassi pre-definite per le diverse tipologie di urgenza)• Costruzione di sinergie operative per l'elaborazione del progetto personalizzato (presa in carico strutturata)• Acquisizione e registrazione dati sull'utenza ai fini del monitoraggio della qualità del servizio

Condizioni organizzative:	<ul style="list-style-type: none">• Predisposizione di strumentazione comune e di supporti informatizzati protetti (documentazione di servizio)• Protocolli di relazione con enti diversi per la realizzazione/gestione di pratiche/prestazioni di base• Definizione di prassi di collaborazione e azioni finalizzate alla costituzione di un sistema in grado di far fronte alle situazioni urgenti in modo tempestivo ed efficace
Fattori critici di successo:	<ul style="list-style-type: none">• Costruzione di modalità di gestione delle “emergenze” centrate sull’assegnazione di un ruolo di regia/coordinamento da parte del polo di Aosta e sull’attivazione “decentrata” e sinergica delle risorse istituzionali e non presenti nei diversi contesti territoriali• Attivazione <i>strutturale</i> di incontri di coordinamento periodico con il servizio sociale professionale, ai fini di prendere in esame la casistica emergente dei bisogni e delle domande afferenti al punto unitario e regolare i reciproci interventi nonché le interazioni professionali• Raccordo istituzionale e strutturale con i servizi di prossimità delle assistenti di quartiere/assistant de hameau: mappatura dei bisogni, mappatura risorse territoriali, gestione emergenze

ARTICOLAZIONE DELLE FUNZIONI/3

Promozione di rete: Un servizio di accesso svolge una funzione di promozione nel momento in cui esplica una modalità proattiva e di animazione territoriale centrata sui temi dell'informazione e dell'accesso al sistema dei servizi

Focus: Il punto unitario si propone quale organizzatore di risorse della comunità locale, con riferimento all'articolazione territoriale del sistema informativo sociale e dei processi di accesso ai servizi

Caratteristiche di base:	<ul style="list-style-type: none">• Prevede la promozione all'esterno del servizio e la sua visibilità sul territorio (logica di auto-promozione), l'attenzione all'utilizzo ampio e appropriato dei servizi sociali, lo sviluppo di forme di collaborazione tra le diverse risorse presenti e/o attivabili (istituzionali, del terzo settore, della comunità territoriale)
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Azioni di informazione e orientamento (sull'istituzione e/o funzionamento di specifici servizi, rispetto a opportunità di accesso ai servizi in relazione ad aree di bisogno, sulle risorse disponibili sul territorio, ecc.)• Promozione di iniziative coordinate di comunicazione sociale (sistema di servizi, procedure d'accesso, leggi e disposizioni relative ai diritti della persona, ecc.)• Attività formative ed informative su problematiche sociali d'interesse collettivo• Promuovere, in raccordo con i servizi territoriali, di percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico da parte dei servizi competenti• Sostegno/promozione di forme di autorganizzazione delle risorse della comunità (mutuo aiuto, vicinato, reciprocità ...).

Condizioni organizzative:	<ul style="list-style-type: none">• Protocolli di relazione che legittimino il ruolo dei “punti unitari” e condividano logiche e pratiche comuni di sistema• Piano di comunicazione sociale
Fattori critici di successo:	<ul style="list-style-type: none">• E’ importante che gli interventi promozionali siano accompagnati da una vera e propria logica di marketing sociale, che da un lato identifichi in modo appropriato “bisogni” informativi, target, strumenti di comunicazione e, dall’altro, utilizzi modalità comunicative/strumenti promozionali qualitativamente consistenti (qualità della promozione)• Le attività di funzione possono essere opportunamente realizzate in relazione al grado di collaborazione tra le diverse agenzie formative e con altri attori comunque interessati• Raccordo istituzionale e strutturale con i servizi di prossimità delle assistenti di quartiere/assistant de hameau e/o con strutture di coordinamento del terzo settore, per l’attivazione/promozione di risorse territoriali

ARTICOLAZIONE DELLE FUNZIONI/4

Osservatorio: La funzione qualifica il servizio come centro di lettura e sensore delle dinamiche del territorio

Focus: Attraverso un'attività di raccolta dati sulla domanda, sull'utenza e tramite la valutazione della qualità del servizio offerto, contribuisce a definire le problematiche sociali sulle quali programmare gli interventi e i servizi

Caratteristiche di base:	<ul style="list-style-type: none"> • La raccolta di informazioni e la documentazione relativa alle attività di servizio consentono il monitoraggio della domanda, dei bisogni e delle risorse del territorio • Contestualmente, l'analisi dei flussi di utenza, in maniera comparata nelle diverse sedi di servizio, permettono la regolazione dell'accesso, l'approntamento di scelte più ponderate in merito all'allocazione delle risorse, alla determinazione delle priorità e alla gestione integrata tra servizi ed enti vari
Attività:	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di dati sulla domanda, tramite attività di <i>front-office</i>, e sul rapporto tra domanda/bisogno/risposta, tramite le attività di segretariato sociale di secondo livello • Analisi ed interpretazione dei dati sull'utenza e sulla capacità di risposta • Redazione di relazioni/rapporti • Rilevazione della <i>customer satisfaction</i> • Realizzazione di ricerche su specifiche dimensioni d'interesse
Condizioni organizzative:	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un sistema di monitoraggio & valutazione (dispositivo, risorse dedicate)
Fattori critici di successo:	<ul style="list-style-type: none"> • L'integrazione con gli altri enti (istituzionali e non) che svolgono in ambito regionale una funzione di osservatorio è imprescindibile e strettamente connessa alla condivisione di modalità e di strumenti di rilevazione dei dati e della messa in rete delle banche dati esistenti, nonché all'effettivo supporto alla programmazione dei servizi • Il legame "circolare" tra segretariato sociale e programmazione è rilevante non solo rispetto ad altri "osservatori" (in particolare quelli istituzionali come l'OREPS o il SISTRAR), ma anche con il Piano di Zona, nelle sue diverse articolazioni, alcune delle quali (<i>gruppi tecnici di zona</i>) possono essere efficacemente ancorate al nuovo servizio: le risultanze dell'attività dei punti unitari costituiscono input ideale dei processi di analisi dei bisogni, mentre gli indirizzi programmatori possono prevedere specifici input alle diverse funzioni esercitate

PARTE TERZA – LE RISORSE

Le sedi/1

Uno dei criteri principali in base ai quali si stanno approntando le soluzioni di servizio in questione è la capillare diffusione e l'accessibilità degli “sportelli” (**prossimità al cittadino**), in termini di dislocazione territoriale, assenza di barriere architettoniche e culturali, raggiungibilità (collocazione, collegamenti, segnaletica) e visibilità

Numero e localizzazione

- Il segretariato sociali, in relazione agli orientamenti politico-programmatici maturati nel corso del percorso di progettazione in atto, è un **servizio di sub-ambito**, che prevede **un punto unitario per ogni comunità montana** esclusa la Walser e uno per il Comune di Aosta, con eventuali “antenne” o “sportelli itineranti”, che fungono da sue succursali, decentrate in uno o più comuni, qualora ritenuto necessario
- E' collocato preferibilmente in **luoghi conosciuti** dal cittadino e identificati come **sedi di servizi importanti e “trasversali”**, comunque non percepibili potenzialmente come “stigmatizzanti” (identificanti un’utenza specifica e rimandanti un’immagine negativa o svalutata o di sé) L’ipotesi prevede di inserire logicamente i punti unitari all’interno degli enti locali (Comunità Montane).

Spazi e allestimenti

- I locali previsti, quale **standard minimo**, prevedono: spazio “open office”, spazio dedicato all’attesa, locale per colloqui di secondo livello, spazio di lavoro in back, saletta riunioni,
- Tendenzialmente lo scambio informativo avviene da seduti (da evitare lo stile da “bancone” informativo) e quindi occorre organizzare ed allestire il *front-line* in modo conseguente.
- Lay-out uniforme (se possibile comune ai diversi punti), disposizione della sala d’attesa, scelta e disposizione degli arredi, tipo di illuminazione, manifesti e bacheche alle pareti comunicano modalità organizzative e orientano le aspettative del cittadino, sostenendo sensazioni di apertura, evitando viceversa il richiamo di immagini stereotipate di chiusura istituzionale o di lungaggini burocratiche

Modalità di accesso

- Sarà necessario, in relazione ai risultati delle diverse fasi del processo decisionale in corso – ed in relazione alla prefigurazioni originarie contenute nella Proposta progettuale – regolamentare i **tempi di apertura del front-office** (quali giorni della settimana, con quali orari, quali collegamenti con i servizi di pronta emergenza sociale durante la chiusura degli uffici, nei fine settimana o nella notte)
- Rispetto alla **tipologia di contatti con il pubblico**, si prevede: contatti di “sportello”, colloqui di approfondimento, contatti telefonici, contatti epistolari (posta ordinaria ed elettronica), contatti tramite *web* (progettazione graficamente vivace, schermate interattive, ecc.)
- Il servizio prevede ordinariamente una **modalità di accesso** diretta senza appuntamento, con modalità *open office* di evasione progressiva delle richieste secondo ordine di presentazione (possibile anche prendere appuntamento su richiesta telefonica, di persona, tramite richiesta scritta, per e-mail); da verificare la possibilità che il punto unitario possa prendere appuntamenti con operatori di altri servizi per l'utente
- Lo sportello è raggiungibile telefonicamente tramite un **Numero Verde** unico per tutto il territorio regionale che automaticamente trasferisce la chiamata allo sportello di competenza. Negli orari di chiusura dello sportello e nei giorni festivi, invece, il Numero Verde viene collegato ad una centrale operativa (per esempio Tesan, 118, centrale unica...) che, in caso di urgenza, garantisce, tramite la mediazione di un operatore telefonico, la messa in atto delle prassi predefinite
- Sono da precisare i **requisiti d'accesso**, per quanto riguarda la residenza/il domicilio nell'area territoriale su cui insiste ogni singolo punto unitario, anche in relazione ai cittadini stranieri e senza fissa dimora

LE RISORSE

Gli operatori/1

L'adeguatezza complessiva del personale impiegato, in termini di *ore/uomo*, livelli professionali d'ingresso e di "attitudini" motivazionali all'impiego proposto, costituisce una **variabile chiave** di riuscita dell'operazione in corso, che dovrà essere gestita tramite le leve organizzative a disposizione per la gestione delle risorse umane, con riferimento in particolare alla fase di identificazione/selezione e a quelle successive di inserimento in organigramma

Numero e caratteristiche

- Le figure professionali impiegate (1 responsabile/coordinatore UDP, 1 coordinatore, 1 addetto alla segreteria, 9 operatori di sportello, 6 assistenti sociali²), i loro ruoli e funzioni (diversificati in relazione alle quattro funzioni del segretariato sociale sopra delineate), le principali aree di competenza e i corrispondenti titoli di studio, nonché la posizione contrattuale, i tempi di lavoro e le modalità di reperimento sono già **identificate in dettaglio nella proposta progettuale** (vedi *pagg. 38-39 e pagg. 50-54*)
- Le fasi che precederanno l'apertura dei punti unitari informativi e di accesso ai servizi saranno dedicate alla **costituzione dei nuclei operativi** impiegati all'interno di ogni sub-ambito

LE RISORSE

² **Sub-ambito 1:** due operatori di sportello (uno per comunità montana) e un'assistente sociale; **sub-ambito 2:** due operatori di sportello (uno per comunità montana) e un'assistente sociale; **sub-ambito 3:** un operatore di sportello e un'assistente sociale; **sub-ambito 4:** due operatori di sportello (uno per comunità montana esclusa la Walser) e un'assistente sociale, **sub-ambito 5:** due operatori di sportello e due assistenti sociali, una regionale e una comunale

Le risorse di “processo” /1

Oltre che di sedi appropriate (i “luoghi”) e di operatori qualificati (le “persone”), i punti unitari devono essere dotati di “risorse” base per il loro funzionamento, tali da orientare sul piano organizzativo le attività e le interazioni di servizio; sono quindi qui ripresi tre aspetti: le **procedure e i protocolli**, il **sistema informativo**, la **comunicazione sociale**

Procedure e protocolli

- Il punto unitario basa il suo intervento su di un quadro generale di presa in carico della domanda, qual è rappresentato nella Proposta progettuale (*pagg. 42 e 43*) e che riproduciamo qui per comodità (*vedi pag. 20*); il flusso di gestione della “domanda” implica la definizione, in prima istanza, di un **“insieme” stabile di connessioni inter-organizzative (protocolli di relazione)**, che da questo punto di vista costituiscono, come già indicato nella parte iniziale di questo documento, relativo alla articolazione delle funzioni del segretariato sociale, delle vere e proprie *pre-condizioni operative*.
- In relazione, alla definizione e alla stabilizzazione delle relazioni e delle modalità di interazione con le diverse agenzie informative e di servizio, è opportuno addivenire alla stesura di un **set minimo di procedure interne**, tali da regolare il *processo di erogazione del servizio*, fornendo agli operatori una *guida tecnico-operativa*, secondo gli orientamenti dei processi di qualità nei servizi alla persona; la definizione di procedure relative al processo di erogazione è utile anche a creare un riferimento unitario per i diversi punti di servizio, fornendo l'opportunità anche di avviare “meccanismi” di *miglioramento continuo* che coinvolgano nelle fasi di analisi ed elaborazione gli operatori dei diversi nuclei di servizio

Sistema informativo

- La **mappa del welfare** (archivio informatizzato/banca dati complessiva): si tratta di una dotazione fondamentale, rappresentato dal “capitale” di informazioni disponibili per utenti ed operatori. Con riferimento al *campo di copertura* del servizio (*vedi riquadro relativo alla funzione di “accesso all’informazione”*), le informazioni riguardano i *punti di servizio e/o le strutture esistenti* sul territorio (elementi identificativi base, attività, caratteristiche qualitative, organizzazione), le *prestazioni/servizi* forniti, le *condizioni di erogazione* dei servizi (tariffe, modalità di accesso, tempi di erogazione, tempi di attesa,

processi di intervento, regolamenti procedure), le realtà del *terzo settore*, le *reti/connessioni* esistenti tra soggetti diverse (protocolli d'intesa, accordi di programma, altre connessioni tra istituzioni, associazioni ed enti vari), le *reti/risorse di natura informale*.

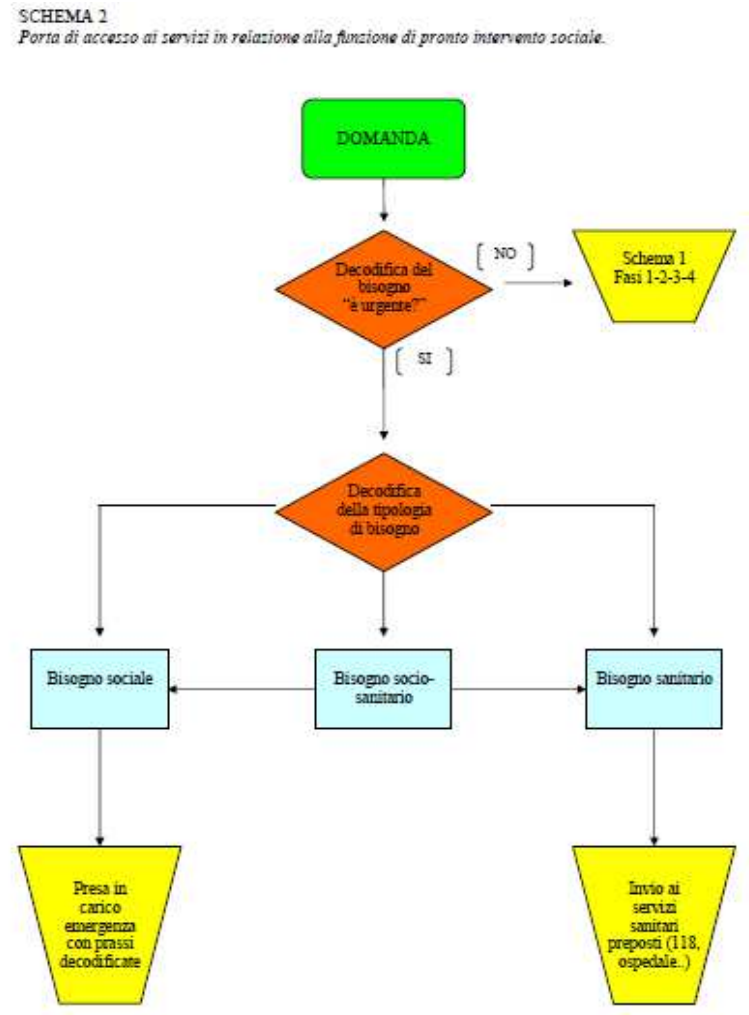
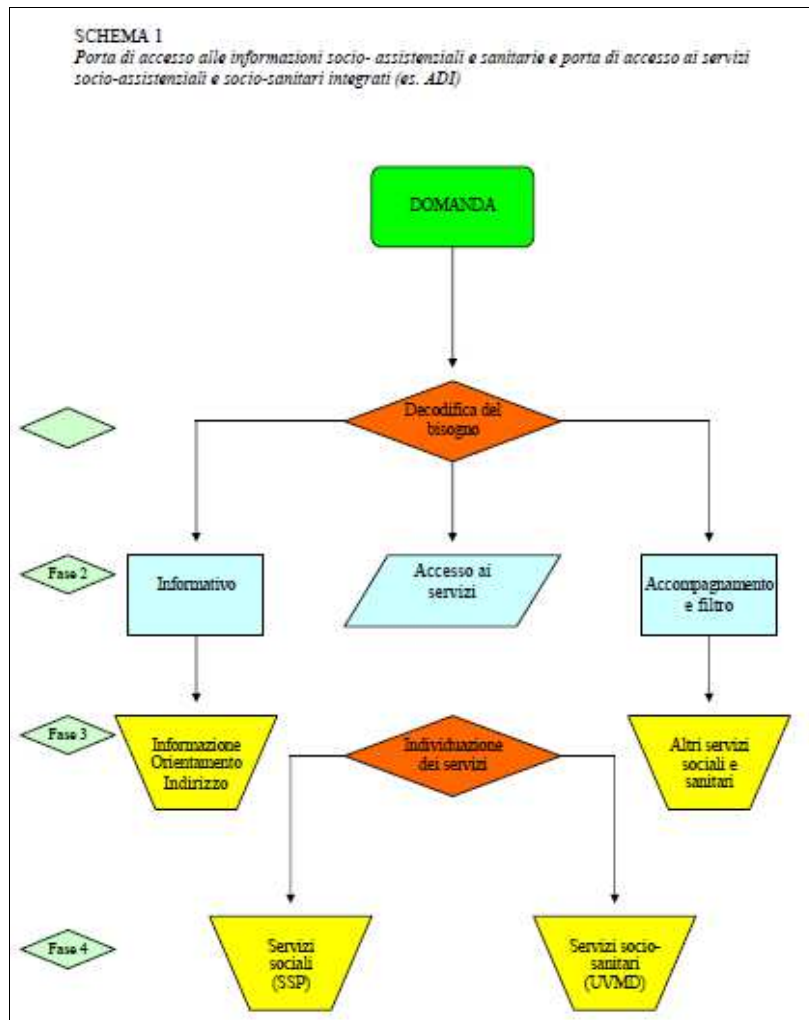
- In relazione ai diversi *settori d'interesse* e al relativo *grado di approfondimento*, le informazioni vanno reperite, selezionate/verificate, aggregate/classificate/archivate, aggiornate ed integrate: si tratta, dunque, di costruire *cataloghi informativi* organizzati per punti chiave in archivi, codificati in maniera chiara ed univoca, con l'utilizzo di una terminologia il più possibile esplicita e condivisa
 - Oltre ad una raccolta sistematica di dati, ciò presuppone l'identificazione delle informazioni *pertinenti*, ossia in pratica di trasformare il semplice dato in reale informazione potenziale per il fruitore, tenendo conto dei suoi fabbisogni ed in relazione ai compiti istituzionali
 - Le informazioni vanno poi “trasmesse”, nel senso di utilizzate nell'ambito di una relazione di scambio e di confronto diretto, presupposto di una effettiva *personalizzazione* del servizio; vanno, poi, rese “pubbliche” attraverso attività di *comunicazione sociale* (vedi oltre)
 - In particolare, l'ipotesi operativa che si propone è che le *varie agenzie informative sul territorio* condividano un *set minimo di informazioni comuni*, appositamente aggiornate e rese disponibili a tutto il sistema, attraverso l'alimentazione continua di scambi e la messa in rete, da garantire tramite incontri periodici tra i diversi referenti, tra gli operatori degli sportelli e tra gli altri soggetti che, a diverso titolo, svolgono una funzione all'interno del sistema dei servizi a livello territoriale; il sistema informativo dovrà pertanto prevedere la creazione di una banca dati in grado di interfacciarsi con i sistemi operativi attualmente utilizzati e presenti nel panorama regionale in base a quanto definito nel Piano regionale per la salute e il benessere sociale 2011-2013 all'interno della direttrice n.4 pagg. 76-77 “*Orientare alla Semplificazione e alla prossimità i servizi per il cittadino*”.
- Una seconda dimensione che riguarda il sistema informativo (e la sua informatizzazione) è riferibile alla **strumentazione (modulistica e documentazione professionale)** che potrà essere rivista/rielaborata **in collaborazione con le agenzie informative e di servizio coinvolte** nelle *analisi di processo* relative alle linee di servizio/prestazione all'utente, alle quali ci si è richiamati in premessa; in questo caso, l'obiettivo perseguito è di facilitare le procedure a carico dell'utenza, semplificandole e riducendo quanto più possibile i “passaggi” da un servizio all'altro, sempre nell'ipotesi di *centralizzazione/unificazione* dei meccanismi di accesso; all'interno di questa prospettiva, si colloca l'ipotesi di gestione parzialmente condivisa della **cartella sociale** (servizio sociale professionale)
 - Una terza dimensione riguarda la **documentazione dell'attività svolta dal segretariato sociale**;

- La documentazione professionale prevede la registrazione della domanda (come è stata presentata in prima istanza e a seguito della mediazione dell'operatore di sportello), delle informazioni fornite e delle modalità utilizzate, nonché gli elementi che hanno determinato la eventuale necessità di accompagnamento o di approfondimento; analogamente per il contatto con l'assistente sociale, si prevede la rilevazione dei dati anagrafici e della domanda (richiesta presentata e problema, così come esposti dall'utente), la stesura di annotazioni sul comportamento durante il colloquio e di elementi utili a delineare il contesto familiare e sociale, la registrazione dell'analisi del bisogno effettuata e la valutazione in merito alla "capacità d'azione", gli interventi attuati, gli esiti e gli accordi di chiusura del contatto (si prefigurano, in sostanza, due *schede di monitoraggio*, una per livello di attivazione del punto unitario);
- E' prevista anche la registrazione di attività *indirette*, a fini gestionali e di *monitoraggio e valutazione della qualità* del servizio offerto
- A fini di scambio/comunicazione interna, si potrebbe rivelare utile la predisposizione, all'interno del *sito web* del segretariato sociale, un'*area riservata*, finalizzata anche agli scambi interni

La comunicazione sociale

- Ai fini di un adeguato sviluppo del servizio, nella pluralità delle sue funzioni, costituisce *risorsa processuale* (ed è appunto da intendersi come tale, ossia come "dotazione" *stabile* e non come investimento in fase di avvio), il **piano di comunicazione**, che coinvolgerà risorse professionali aggiuntive e dedicate, per la definizione – a regime tendenzialmente con periodicità *annuale* – di un piano operativo che dettaglierà accuratamente obiettivi, destinatari, contenuti, modalità/strumenti, al fine di garantire alla cittadinanza – e a tutti i soggetti operanti in ambito socio-assistenziale e sanitario - la conoscenza delle funzioni, e delle modalità operative dei punti unitari, nonché di specifiche tematiche d'interesse collettivo

Estratti da “Proposta progettuale al 27 giugno 2011”, pp. 42 e 43



PARTE QUARTA - MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Struttura di governo/1

Équipe	<ul style="list-style-type: none">• L'équipe complessiva di progetto è composta da 15 persone, articolate - in ipotesi- in 8 nuclei operativi (1 per ogni Comunità Montana, esclusa la Comunità Montana Walser, ed uno per il Comune di Aosta), secondo l'organigramma riportato a pag 23)• Il personale strutturalmente dedicato ai punti unitari di accesso è: a) integrabile (previo accordo ed in coerenza con ipotesi emergenti nel corso del lavoro di progettazione) con personale socio-sanitario di prossimità (le <i>assistant de hameau e le assistenti di quartiere</i>); b) operatori volontari provenienti da associazioni o patronati, in base a specifici accordi di merito• Le risorse assegnate comprendono anche le funzioni di staff, garantite da collaborazioni professionali esterne• Il lavoro d'équipe è garantito da periodiche riunioni, che garantiscono il confronto necessario per valutare il lavoro svolto, confrontarsi sulle accoglienze di servizio, sugli invii e sulle urgenze; sono prevedibili al minimo:<ul style="list-style-type: none">○ Incontri dell'<i>intera équipe</i>, centrati su tematiche trasversali, legate alla gestione e al monitoraggio dell'attività○ Incontri di <i>nucleo e/o di sub-ambito</i> con il coordinatore del servizio, ai quali – nel caso si concretizzassero le “integrazioni” di cui sopra - potranno partecipare, con continuità o secondo opportunità, operatori di prossimità e volontari impegnati stabilmente nel punto unitario○ Incontri <i>periodici</i> tra i <i>referenti</i> delle agenzie informative, gli operatori degli sportelli e tra gli altri soggetti che, a diverso titolo, svolgono una funzione all'interno del sistema dei servizi, ai fini di regolare i flussi informativi, di fronteggiare criticità emergenti, di prefigurare iniziative comuni, di alimentare la percezione di costituire insieme il sistema di “segretariato diffuso”; all'occorrenza, possono essere attivati – su specifiche ed eventuali necessità - gruppi tecnici interorganizzativi
---------------	--

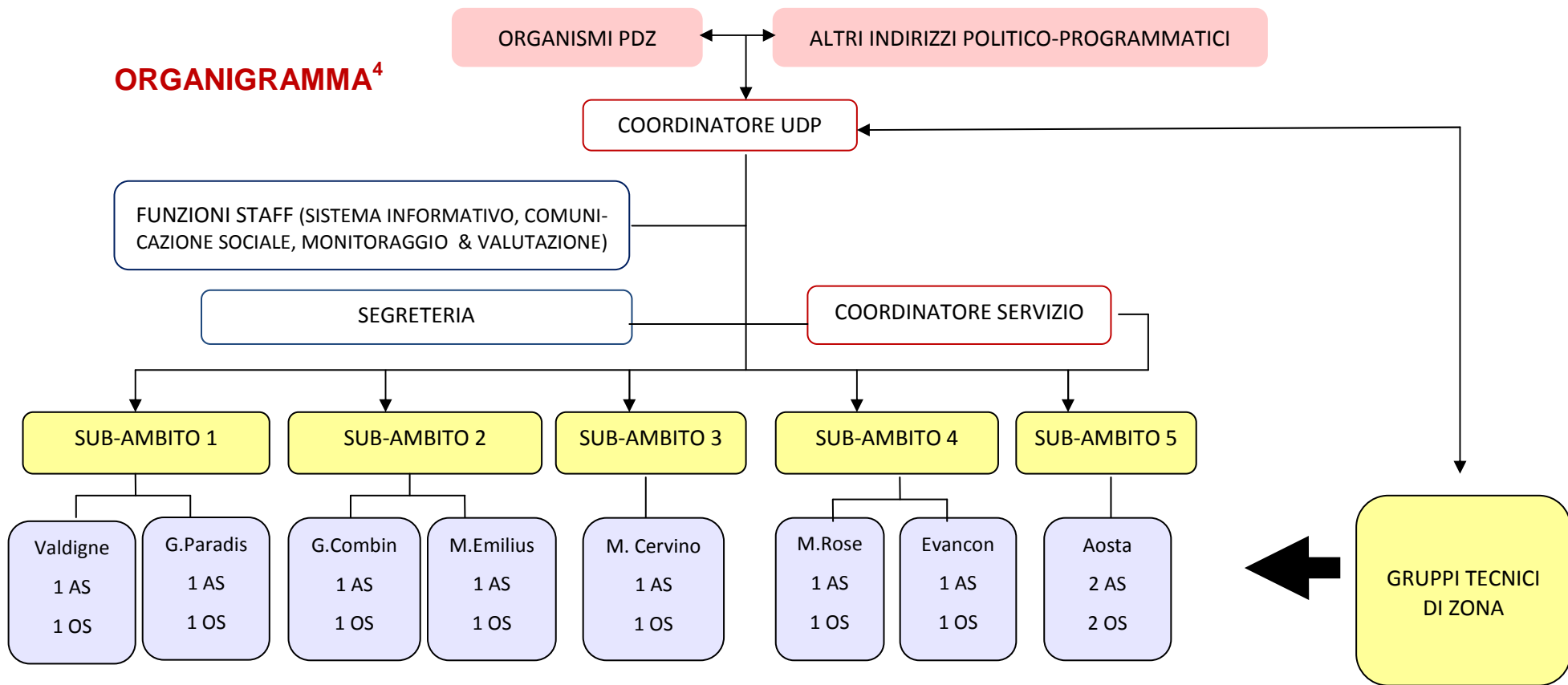
Struttura di governo/2

Coordinamento³	<ul style="list-style-type: none">○ COORDINATORE UDP<ul style="list-style-type: none">▪ È responsabile dell'andamento dell'intero progetto▪ Sovrintende ed orienta l'andamento della sperimentazione▪ Mantiene gli opportuni contatti con organismi e attori (istituzionali e non) che concorrono strategicamente alla realizzazione dell'iniziativa▪ Gestisce le relazioni con gli attori coinvolti funzionalmente nelle attività, sulla base degli accordi stabiliti e/o dei protocolli di rete adottati▪ Sovrintende al sistema di monitoraggio e valutazione ed analizza periodicamente gli elementi quali-quantitativi emergenti, in rapporto agli impatti territoriali generati▪ Definisce, di concerto con le altre funzioni, i contenuti dei piani di comunicazione sociale▪ Presiede gli incontri generali d'équipe▪ Introduce specifici input direzionali (azioni "correttive" o di natura preventiva, iniziative di miglioramento, ecc.)○ COORDINATORE DEL SERVIZIO<ul style="list-style-type: none">▪ E' responsabile della adeguata gestione delle risorse assegnate, secondo criteri di efficienza ed efficacia e in base alle indicazioni del responsabile di progetto▪ Mantiene continui contatti con i diversi nuclei operativi, intervenendo a supporto nel caso dell'emergere di criticità di particolare rilievo▪ Garantisce il rispetto delle procedure e delle prassi operative stabilite, con riferimento alle attività direttamente rivolte ai beneficiari finali, alle attività in back, ai contatti con la rete esterna di risorse▪ Presiede e coordina gli incontri d'équipe a livello di singolo nucleo▪ Sovrintende ai rapporti con gli operatori esterni stabilmente impegnati a integrazione degli operatori del nucleo (assistenti di prossimità e volontari), ai fini di garantirne una positiva integrazione operativa▪ Analizza e verifica periodicamente la funzionalità dei flussi informativi che interessano ogni singolo nucleo, intervenendo opportunamente nelle situazioni di disfunzionalità (tecnica, organizzativa, professionale ...)▪ Riporta periodicamente al responsabile di progetto aggiornamenti rispetto allo stato di avanzamento delle attività, fornendo suggerimenti operativi e/o indicazioni di sviluppo▪ Collabora attivamente con le funzioni di staff, garantendo la piena esecutività degli orientamenti operativi adottati
----------------------------------	---

³ Le *figure di coordinamento* si avvalgono anche di una figura di **addetto alla segreteria**, responsabile della realizzazione delle funzioni di supporto; essa svolge attività ordinarie di gestione della corrispondenza, stesura testi, disbrigo di pratiche amministrative, gestione di altri adempimenti organizzativi

Struttura di governo/3

ORGANIGRAMMA⁴



⁴ Legenda: AS = assistente sociale; OS = operatore di sportello

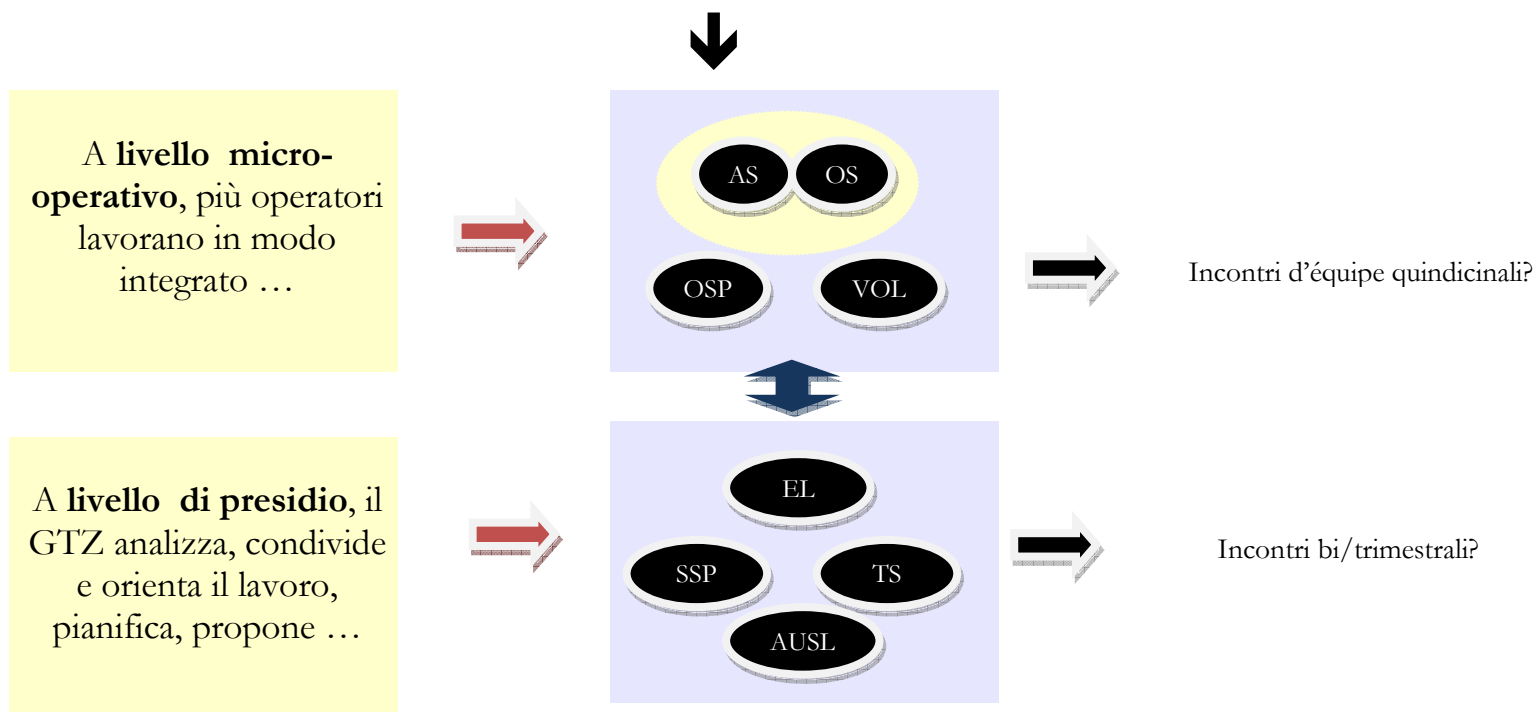
Struttura di governo/4

Governance

- Come indicato nella proposta progettuale, il **Piano di Zona**, in quanto strumento strategico per il governo locale dei servizi sociali (legge 328/2000, art. 19), si qualifica come il sistema a cui compete il coordinamento e la gestione del servizio sperimentale di segretariato sociale e di pronto intervento sociale insediato nei vari ambiti territoriali e integrato nel sistema locale dei servizi. I vari organi, in relazione alle rispettive funzioni, concorrono alla sua implementazione, al monitoraggio e alla valutazione delle attività. L'ente capofila regionale del Piano di Zona è l'ente gestore della sperimentazione.
- Rispetto all'organigramma contenuto a pagina 51 della Proposta progettuale, è possibile ipotizzare, come si potrà notare in quello sopra riportato a pag. 23, una *integrazione* funzionale, nella direzione di una **stretta connessione tra GTZ e segretariato sociale**. Ciò, oltre a ottimizzare risorse ed investimenti degli attori coinvolti, contribuirebbe a alimentare il “senso di proprietà” (*ownership*) e il coinvolgimento rispetto al progetto di innovazione in corso. Gli “oggetti” di lavoro (la lettura del bisogno, l'analisi del rapporto tra bisogno e risposte, con riferimento alle “domande” che in prima istanza il cittadino propone alle istituzioni) sono in effetti comuni (o comunque largamente sovrapponibili) e questa constatazione induce a “saldare” le due prospettive. Inoltre, nella presa di decisione rispetto a questo punto non va trascurata la complementare ipotesi di raccordare/integrare nel segretariato sociale anche l'*intervento socio-sanitario di prossimità* (secondo sperimentazioni in atto), che a sua volta – per natura – genera ancora sostanziali sovrapposizioni, laddove il servizio sociale professionale (ora peraltro oggetto di re-ingegnerizzazione), insieme ad altri attori locali (comune/comunità montana, organismi del terzo settore, reti di comunità ...), sono di nuovo sollecitati a cooperare per rilevare bisogni sommersi, creare legami più stretti e diffusi tra bisogni e risposte, ecc..
- Appare ragionevole eliminare per quanto possibile lo stratificarsi progressivo di soluzioni che presentano forti analogie, con il duplice scopo di **semplificare** e di **potenziare l'impatto** delle azioni, attraverso la loro integrazione

Struttura di governo/5

In questa logica, il GTZ quale “cabina di regia locale”, opportunamente calibrato rispetto alle componenti, può costituire il riferimento unico di un **sistema integrato di prossimità al cittadino**⁵ e di mediazione/allineamento tra bisogni e risposte.



⁵ Per sistema integrato, s'intende il **punto unitario + le assistenti di prossimità**. LEGENDA: **OS** = operatore di sportello, **AS** = assistente sociale, **OSP** = operatore sociale di prossimità, **VOL** = volontario, **EL** = referente ente locale, **SSP** = referente servizio sociale professionale, **TS** = referente organismo del terzo settore, **AUSL** = referente azienda USL.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La valutazione/1

IL SEGRETARIATO SOCIALE: CARATTERISTICHE RILEVANTI A FINI VALUTATIVI

- E' un *servizio alla persona*, che presenta un'alta componente di intangibilità (prestazioni “immateriali” e quindi in parte sfuggenti), una marcata dipendenza dal contesto in cui è erogato (specificità) ed ancora un elevato tasso di discrezionalità/negoziabilità (rispetto alla qualità del processo di erogazione e degli esiti)
- E' una *sperimentazione* e, come tale, porta con sé elementi esplorativi e fattori di incertezza, rispetto ai quali ci si aspetta una messa a fuoco delle variabili più significative del percorso che sarà compiuto
- E' un progetto di *innovazione istituzionale*, sia come contenuto (informazione, accesso unitario, ecc.), sia come struttura (localizzazione, caratterizzazioni); sebbene previsto da una legge nazionale che formula obiettivi e strumenti attuativi, è comunque realizzato in un contesto concreto e specifico qual'è quello valdostano, con delle risorse organizzative e logistiche assegnate, delle particolari aspettative dei diversi soggetti coinvolti, con degli specifici assetti politico-istituzionali
- Tende a sollecitare una *riconfigurazione* complessiva (o un “riordino”) delle relazioni tra agenzie informative e di servizio, ponendosi quindi non solo come un'integrazione dell'offerta;
- E' sostenuta da alcuni evidenti *principi orientativi*: integrazione dei servizi, concezione “olistica” (non parcellizzata) del cittadino, valorizzazione delle reti (con forti richiami al rapporto con il terzo settore), prossimità al cittadino
- La sua definizione e successivamente la sua attuazione è portata avanti in una prospettiva di *co-progettazione*, ossia con il coinvolgimento di diversi attori (amministrazione regionale, enti locali, organismi del terzo settore, azienda USL ...), ciascuno portatore di interessi e punti di vista peculiari.

Valutazione/2

Elementi del disegno valutativo	Centrature
<i>Finalità della valutazione (ossia perché valutare?)⁶</i>	<ul style="list-style-type: none">● RENDICONTAZIONE PUBBLICA, ossia restituzione agli interlocutori istituzionali e non di un quadro complessivo del come sono state impiegate le risorse assegnate e di quali realizzazioni/risultati sono stati acquisiti● SUPPORTO ALLE GESTIONE DI PROGETTO, ossia messa in evidenza <i>in itinere</i> di una pluralità di elementi utili a orientare l'attività e a migliorare le “performances”● PRODUZIONE DI CONOSCENZA, in merito al rapporto tra processi e risultati, con l'intenzione di giungere ad un bilancio complessivo dell'esperienza che consenta di mettere a fuoco cosa funziona, in quali contesti e come misure ed interventi possono quindi essere resi più efficaci● RAFFORZAMENTO ISTITUZIONALE, ossia migliorare e sviluppare la capacità degli attori coinvolti di progettare, costruire e gestire strategie comuni

⁶ La valutazione, come attività sistematica e strutturata di rilevazione di dati ed osservazioni, è orientata alla elaborazione di “giudizi” di valore sugli oggetti che analizza, con l'obiettivo di pervenire a risultati conoscitivi in grado di supportare il decisore (o qualunque altro attore interessato) nei momenti in cui si trova a considerare l'opportunità di modificare, interrompere, avviare nuovi corsi degli interventi. E' dunque una fase concreta e operativa di un processo decisionale, utile a migliorare l'attività.

Elementi del disegno valutativo	Centrature
<p><i>Approcci (ossia, con quali logiche?)</i></p>	<p>CENTRATURA SUI RISULTATI Concentrarsi sugli effetti che il segretariato sociale produce è importante perché pone a confronto la sperimentazione con i suoi obiettivi, sostanzialmente e sommariamente riconducibili alla diminuzione della distanza tra cittadini e servizi; comporta, però, anche una messa a fuoco della pluralità di implicazioni di carattere sistemico, nel momento in cui i benefici e la soddisfazione del cittadino dipendono non solo dalla riuscita del contatto con il segretariato sociale, ma anche dalla risposta complessiva che la porta d’accesso attiva, in relazione alle ragioni che spingono a chiedere un supporto (bisogno), alle aspettative ed anche a variabili di “atteggiamento” (utente passivo/attivo)</p> <p>VALUTAZIONE DI PROCESSO Si tratta di capire cosa succede realmente (processi di implementazione) e cosa funziona meglio (risultati), rispetto a quali situazioni/contesti, in che modo e perché. Si opta per una valutazione di processo per quattro ragioni: a) perché nel campo dei servizi alla persona, per riuscire ad apprezzare adeguatamente i risultati, è fondamentale mettere a fuoco le modalità di erogazione del servizio e i meccanismi attraverso i quali diversi elementi/aspetti/variabili si collegano fra loro per produrre (o no) determinate conseguenze attese ; b) perché, sempre per il carattere sperimentale dell’iniziativa, è importante acquisire periodici <i>feedback</i> sull’andamento e rendere possibile modifiche ed adattamenti in corso d’opera; c) perché, concentrandosi sulle fasi di cosiddetta “implementazione”, è possibile rendersi effettivamente conto di cosa un progetto <i>diventa</i> attraverso la ridefinizione che gli attori danno dei suoi aspetti principali, in modo più o meno coerente con quanto stabilito in origine; d) perché è il progetto stesso che contiene numerosi “obiettivi” di processo (reti, integrazione, ecc.)</p> <p>ATTENZIONE AI CONTESTI La sperimentazione si produrrà in sedi diverse, a loro volta collocate in realtà territoriali che possono presentare caratteristiche peculiari, perlomeno in via di ipotesi preliminare; tenere conto dei “contesti” per vedere se e come questi influenzano e producono risultati/effetti diversi, consente di realizzare anche una analisi comparata, considerando gli otto punti unitario come dei “casi” di studio</p> <p>APPROCCIO PARTECIPATO La valutazione dei servizi non può prescindere da una piena assunzione dei diversi punti di vista (dei decisori, degli operatori, dei beneficiari del servizio) poiché siamo in un ambito nel quale ciò che si produce non è valutabile solo attraverso indicatori oggettivi, ma attraverso la messa in comune e se possibile la convergenza della molteplicità di letture ed ipotesi interpretative in merito a problemi e soluzioni; adottare tale approccio è fondamentale per sviluppare stimoli e sostenere i processi di cambiamento ed innovazione, nella misura in cui i diversi soggetti possono esercitare il loro potere discrezionale e conseguentemente sostenere o viceversa ostacolare l’istituzione del nuovo servizio; la valutazione quando è condivisa e partecipata diventa anche più utile e utilizzata</p>

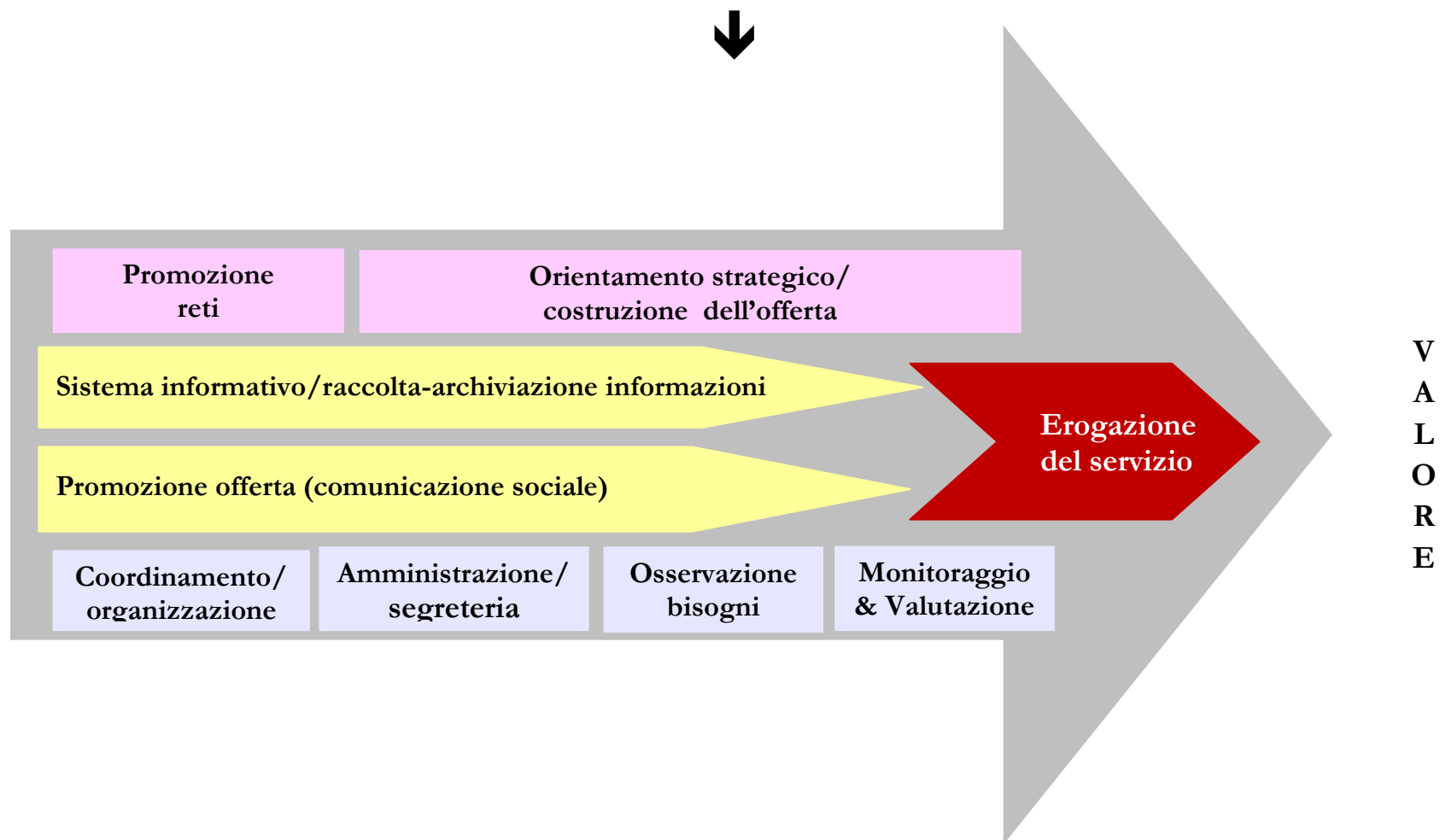
Elementi del disegno valutativo	Centrature
<p><i>Domande valutative (ossia, che cosa si vuole sapere?)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il progetto dovrebbe continuare dopo la sperimentazione? In che termini? Come lo si può migliorare? <ul style="list-style-type: none"> ○ Il progetto quali risultati ottiene? Raggiunge i suoi obiettivi? E ciò che è fornito dal progetto in che rapporto sta con i bisogni presenti? (efficacia/utilità, appropriatezza/rilevanza) ○ Le persone che usufruiscono dei servizi sono soddisfatte (soddisfazione)? ○ Le modalità di attuazione/realizzazione corrispondono agli standard progettuali (congruità/coerenza/adequatezza)? ○ Che rapporto c'è tra costi e benefici (efficienza)?
<p><i>Criteri di giudizio ed indicatori (ossia, in base a quali riferimenti orientare la valutazione?)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilità/efficacia/appropriatezza/rilevanza</i>: indicatori in grado di verificare e consentire la valutazione del servizio rispetto alle finalità di accesso all'informazione e ai servizi (accessi, prestazioni/risposte, invii e loro esiti, ecc.), indicatori relativi ai bisogni scoperti (popolazione raggiunta, aree inavase, barriere/selezione in ingresso, ...) • <i>Soddisfazione</i>: indicatori relativi alla percezione dei destinatari (modalità di contatto, qualità delle risposte in rapporto alle aspettative, reclami, ecc.) • <i>Congruità/coerenza</i>: indicatori di funzionamento tecnico e organizzativo, su elementi metodologici, sull'adequatezza del personale, relativi all'informazione, alla comunicazione sociale, alla qualità delle interazioni esterne e all'accettazione del servizio • <i>Efficienza</i>: indicatori di costo, indicatori di output (prestazioni rese all'utenza), indicatori di uso delle risorse

Elementi del disegno valutativo	Centrature
<p><i>Dispositivi di rilevazione (ossia, in che modo si raccolgono le evidenze necessarie?)</i></p>	<p>METODI/STRUMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osservazione partecipante • Interviste individuali e di gruppo (focus group) • Questionari • Analisi documentale <p>ARTICOLAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento delle caratteristiche dell'evaluando e della domanda valutativa (sistema committente) • Costituzione di uno gruppo di pilotaggio (steering group) • Articolazione di dettaglio del percorso valutativo • Ricostruzione del reale funzionamento del progetto nelle varie sedi, attraverso strumenti diversi (di cui sopra) • Gruppi di valutazione (problemi incontrati, evoluzioni registrate, principali ostacoli affrontati, regolazioni, adottate, risorse utilizzate, esiti generati, osservazioni e suggerimenti, bilancio complessivo) • Raccomandazioni/reporting • Diffusione/discussione dei risultati

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La formazione/1

Un riferimento da cui partire: i **processi organizzativi** del servizio di segretariato sociale



Formazione/2

Il contributo organizzativo dell'operatore dell'accoglienza (sportello/primo livello)



DESCRIZIONE DELLA FIGURA		
Denominazione		
Operatore dell'accoglienza		
Riferimenti a sistemi di classificazione del lavoro		
Codice ISTAT – NUP 06 : 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e assimilati		
Finalità/obiettivi della figura professionale		
E' un operatore di primo contatto con l'utenza: è in grado di raccogliere istanze e richieste dell'interlocutore, fornire informazioni e prime risposte di base, orientare verso altre figure professionali o servizi, svolgendo una funzione di "filtro"		
Caratteristiche di base		
	<i>Livello globale</i>	<i>Livello locale</i>
<i>A carattere generale (desettoriali)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze di base di informatica - Competenze di base relative a disciplina ed organizzazione del lavoro - Competenze di base su prevenzione e tutela della salute e sicurezza sul lavoro - Elementi base di diritto pubblico ed amministrativo - Diritti e doveri in materia di <i>privacy</i> e trasparenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Lingua francese – livello A2 Quadro Comune Europeo di riferimento - Conoscenza delle principali caratteristiche del territorio (sociali, demografiche, economiche, culturali)
<i>A carattere specifico (settoriali)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza del settore socio-assistenziale e socio-sanitario (elementi minimi di politica e legislazione, sistema dei servizi sociali e socio-sanitari, socio-educativi, principali funzioni e ruoli professionali, principi etici e deontologici, terminologia essenziale) - Elementi base di comunicazione, relazione e lavoro di gruppo - Elementi minimi di organizzazione e qualità nei servizi e di programmazione e gestione del lavoro per progetti 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza del settore socio-assistenziale e socio-sanitario locale: elementi minimi di legislazione regionale, organizzazione delle attività di assistenza sociale e sanitaria sul territorio (struttura e articolazione dei servizi pubblici e privati, reti del volontariato organizzato), modelli organizzativi e gestionali dei servizi sociali e sanitari

Attività	
Gestione delle attività di front-line	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accoglie l'utenza che si presenta al servizio ▪ Eroga informazioni circa l'offerta di servizi e i requisiti d'accesso ▪ Orienta (fa da "filtro") verso altri operatori che operano nello stesso servizio o presso altri servizi della rete territoriale (laddove il cittadino ne faccia richiesta e secondo le procedure interne) ▪ Attiva e gestisce (secondo modalità concordate) procedure amministrative relative a specifiche aree/prestazioni sociali (servizio di istruzione di pratiche amministrative) ▪ Raccoglie segnalazioni e reclami in merito a disfunzioni o inadempienze percepite
Mappatura ed catalogazione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccoglie, seleziona, integra ed archivia le informazioni ▪ Interagisce con addetti/operatori/referenti di agenzie esterne (secondo disposizioni)
Supporto gestionale ed organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienta la propria attività in relazione alle linee strategiche di progetto, alle procedure stabilite e alle indicazioni delle figure di coordinamento ▪ Registra e documenta quanto rileva durante il servizio, utilizzando l'apposita strumentazione ▪ Collabora alla produzione e alla diffusione di materiale per la diffusione delle informazioni (manifesti, volantini, opuscoli, stampe, ecc.) ▪ Contribuisce al lavoro d'équipe, partecipando attivamente ai gruppi di lavoro (organizzazione e pianificazione delle attività, verifica della qualità del servizio)

DESCRIZIONE ATTIVITA' – FRONT LINE	
<i>Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività</i>	
Gestire le fasi di primo e diretto contatto con la cittadinanza, interagendo in modo da fornire un servizio adeguato alle caratteristiche dell'utenza	
<i>Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi</i>	
Processo primario (erogazione del servizio)	
<i>Risorse utilizzate</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software di supporto - Documentazione tecnica: strumenti/schede di registrazione, modulistica, materiali informativi di varia natura, procedure 	
<i>Modalità di conduzione</i>	
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità di natura esecutiva e di controllo del proprio operato, con riferimento a tutte le attività di primo contatto
<i>Grado di autonomia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomia completa nelle attività di fronteggiamento del contatto iniziale con l'utenza, nel rispetto dei criteri e degli standard di servizio previsti - Autonomia parziale nelle attività di “filtro”/invio ad altri servizi esterni
<i>Tipologia di relazioni interne/esterne</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Esterne: utenza, operatori di altri servizi (raccordi, appuntamenti, ecc.) - Interne: in particolare con altri operatori di front-line e con assistente sociale

<i>Conoscenze/abilità⁷</i>			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principali tipologie di utenza, problematiche connesse (bisogni/domande) e diritti esigibili ▪ Rete dei servizi pubblici e privati e quadro aggiornato delle risorse e delle risposte che offre il territorio, con particolare riferimento alla dimensione zonale (caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni, relativi cambiamenti) ▪ Tutela della privacy e consenso informato ▪ Procedure amministrative per l'accesso ai servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funzioni, competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte nella cura e nel lavoro sociale ▪ Accordi di rete 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi base relativi al concetto di servizio e alla distinzione tra bisogno e domanda ▪ Principi comunicativi e principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano con l'utenza nel corso del processo di erogazione del servizio
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essere in grado di codificare/decodificare i messaggi dell'utente e identificare gli elementi essenziali della richiesta posta dall'utente ▪ Assicurare, attraverso modalità comunicative appropriate, una puntuale informazione (chiara, completa) sui servizi e sulle risorse disponibili, anche utilizzando materiali informativi di supporto ▪ Identificare, in relazione alle caratteristiche dell'utente, le esigenze di accompagnamento alla effettiva fruizione dell'informazione ▪ Applicare modalità e strumenti previsti per la gestione di prestazioni sociali di base (sulla base di accordi quadro definiti) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essere in grado di selezionare e di accedere alle informazioni disponibili, connettendosi con i sistemi informativi attivi a vari livelli (banche dati, archivi, documenti) ▪ Identificare i confini del proprio "campo d'azione" e coordinarsi, con altri operatori e funzioni all'interno del servizio ▪ Distinguere tra richieste e situazioni cui fornire direttamente risposta e necessità di approfondimento/ascolto professionale (assistente sociale) ▪ Rapportarsi, sulla base di ipotesi di lavoro concordate, con operatori, strutture, servizi del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare tecniche base di ascolto attivo ▪ Identificare e porre in atto strategie comunicative adatte all'interlocutore, anche utilizzando strumenti diversi ((telefono, computer, lettera, ecc.) ▪ Saper interagire in situazioni critiche e fronteggiare situazioni impreviste (es. gestione reclami, ecc.) ▪ Rapportarsi con l'utente stimolando autonomia di scelta e d'azione e fornendo il supporto necessario

⁷ NB: le descrittive di questo prospetto, e di quelli analoghi successivi, riportano gli elementi di competenza che, in relazione alle **caratteristiche di base (d'ingresso)** della figura, possono diventare **oggetto di intervento dei piani di formazione ed aggiornamento periodico**

DESCRIZIONE ATTIVITA' – RACCOLTA DI INFORMAZIONI			
Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività			
Supportare il processo di mappatura delle informazioni necessarie allo svolgimento delle funzioni del servizio			
Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi			
Processo primario (costruzione dell'offerta)			
Risorse utilizzate			
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software dedicati - Documentazione tecnica: protocolli, piani di lavoro, strumenti/schede di registrazione, modulistica, materiali informativi di varia natura 			
Modalità di conduzione			
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità limitata alla realizzazione/esecuzione di piani di lavoro concordati con le figure di responsabilità/coordinationamento e/o in équipe di lavoro		
<i>Grado di autonomia</i>	- Parziale (attività svolta con supervisione periodica)		
<i>Tipologia di relazioni interne/esterne</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne, con tutte le figure componenti l'équipe - Esterne: referenti di agenzie formative e/o di servizio 		
Conoscenze/abilità			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logiche e funzionalità di un servizio informativo: fonti, natura delle informazioni, tipologie di fruizione, ecc. ▪ Caratteristiche qualitative dell'informazione ▪ Articolazione/organizzazione complessiva del patrimonio di informazioni a disposizione ▪ Metodi e strumenti e per la produzione, la mappatura e l'aggiornamento di dati/risorse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità e disposizioni per la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni ▪ Protocolli di rete e modalità generali di regolazione delle relazioni tra punti unitari e altre agenzie territoriali interessate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche e peculiarità delle diverse fonti informative
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare criteri di selezione e verifica dell'informazione ▪ Applicare modalità e strumenti di classificazione ▪ Applicare modalità di integrazione dell'informazione al fine di facilitarne la fruizione 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare prassi ordinarie di collaborazione con funzioni/ruoli esterni alla propria organizzazione di appartenenza

DESCRIZIONE ATTIVITA' – SUPPORTO ORGANIZZATIVO	
<i>Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività</i>	
Promuovere e supportare il funzionamento dell'unità operativa di appartenenza, attraverso la piena assunzione del proprio ruolo professionale e il contributo, per quanto di propria competenza, alla gestione delle attività complessive	
<i>Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi</i>	
Processi di indirizzo (strategie, coordinamento) e di supporto (amministrazione/segreteria, monitoraggio e valutazione), processi primari (comunicazione/promozione servizio)	
<i>Risorse utilizzate</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software - Documentazione tecnica: procedure e istruzioni operative, piani di lavoro, documentazione professionale (strumenti/schede di registrazione, modulistica amministrativa), materiali informativi ((manifesti, volantini, opuscoli, stampe, ecc.) 	
<i>Modalità di conduzione</i>	
Livello di responsabilità	- Responsabilità limitata (collaborazione)
Grado di autonomia	- Parziale
Tipologia di relazioni	- Interne, con tutte le figure componenti l'équipe

Conoscenze/abilità			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi essenziali relativi alla storia, alla definizione e ai modelli di riferimento del segretariato sociale ▪ Principali riferimenti normativi e programmatici in Valle d'Aosta ▪ Logiche e contenuti dei piani di zona: normativa nazionale, atti regionali ed esperienze in atto ▪ Elementi base relativi all'emergenza sociale in Valle d'Aosta ▪ Orientamenti progettuali, funzioni e contenuti del servizio regionale di segretariato sociale e pronto intervento ▪ Fasi di presa in carico della domanda e continuità di intervento tra segretariato e servizi di secondo livello ▪ Principi relativi alla qualità nei servizi, con specifico riferimento ai servizi alla persona ▪ Riferimenti metodologici e strumenti per il monitoraggio e la valutazione ▪ Il sistema informativo del servizio e le sue componenti interne (data base informazioni per l'utenza, documentazione professionale, comunicazione interna) ▪ Elementi base di marketing sociale ▪ Strategie e piani di comunicazione sociale del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità organizzative e gestionali, ruoli e responsabilità della struttura di appartenenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche e modalità formali ed informali di gestione della comunicazione nell'ambiente di lavoro ▪ Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nelle équipe di lavoro
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare nel corso delle attività elementi utili alla programmazione e alla valutazione del servizio di appartenenza ▪ Utilizzare l'insieme di strumenti e di supporti tecnologici, informatici e telematici messi a disposizione dal sistema informativo ▪ Identificare elementi utili a migliorare le strategie comunicative del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretare ed applicare correttamente le disposizioni operative previste ▪ Identificare modalità e tempi per fornire periodici feedback sulla realizzazione della propria attività e/o per la segnalazione di problemi generali e specifici (documentazione di lavoro, raccolta dati, riunioni) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interagire in maniera collaborativa con le altre funzioni/ruoli dell'organizzazione ▪ Proporre e negoziare soluzioni per affrontare situazione problematiche nell'ambito dell'équipe

Formazione/3

Il contributo organizzativo dell'**assistente sociale**(ascolto professionale/secondo livello)



DESCRIZIONE DELLA FIGURA		
Denominazione		
Assistente sociale		
Riferimenti a sistemi di classificazione del lavoro		
Codice ISTAT – NUP 06 : 34511 Assistenti sociali diplomati		
Finalità/obiettivi della figura professionale		
Gestire le fasi di ascolto professionale, esame delle risorse personali attivabili e valutazione dell'area problematica, con consulenza ai cittadini nella presa di decisione in merito all'accesso ai servizi (socio – assistenziali, socio – sanitari, ecc.) e per l'eventuale invio al servizio sociale professionale o ad altri servizi per la presa in carico continuativa, nonché svolgimento di alcune funzioni socio-assistenziali di base; rilevare risorse del territorio in un'ottica preventiva e promozionale e monitorare i bisogni dell'area sociale		
Caratteristiche di base		
	<i>Livello globale</i>	<i>Livello locale</i>
<i>A carattere generale (desettoriali)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze di base di informatica - Competenze di base relative a disciplina ed organizzazione del lavoro - Competenze di base su prevenzione e tutela della salute e sicurezza sul lavoro - Elementi base di diritto pubblico ed amministrativo - Diritti e doveri in materia di <i>privacy</i> e trasparenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Lingua francese – livello A2 Quadro Comune Europeo di riferimento - Conoscenza delle principali caratteristiche del territorio (sociali, demografiche, economiche, culturali)
<i>A carattere specifico (settoriali)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Vedi diploma di laurea in servizio sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza del settore socio-assistenziale e socio-sanitario locale: elementi minimi di legislazione regionale, organizzazione delle attività di assistenza sociale e sanitaria sul territorio (struttura e articolazione dei servizi pubblici e privati, reti del volontariato organizzato), modelli organizzativi e gestionali dei servizi sociali e sanitari

Attività	
Accoglienza e analisi/decodifica del bisogno	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglie e si relaziona con l'utenza, nel rispetto degli orientamenti metodologici previsti e dei riferimenti deontologici applicabili (privacy, ecc.) • Gestisce colloqui di ascolto e di prima analisi del caso (lettura del bisogno, definizione del problema)
Accesso ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta la soluzione di problemi che non necessitano di presa in carico da parte di servizi specialistici • Realizza attività assistenziali proprie del servizio sociale di base. • Attiva con immediatezza soluzioni operative alle richieste di pronto intervento sociale (in base alle prassi pre-definite per le diverse tipologie di urgenza) • Affianca l'utente nella fase di accesso a specifici servizi/prestazioni (compilazione domanda, contatto con personale del servizio) • Collega le condizioni di bisogno individuali (e familiari) con le risorse territoriali anche di natura informale disponibili (sostegno all'attivazione di reti di fronteggiamento) • Facilita la messa in contatto dell'utente con il servizio sociale professionale o con altri servizi di secondo livello, nell'eventualità in cui il caso sia di natura complessa; • Costruisce le opportune sinergie operative per l'elaborazione del progetto personalizzato (presa in carico strutturata)
Promozione e sviluppo di rete	<ul style="list-style-type: none"> • Incontra operatori e referenti di agenzie pubbliche e private che svolgono funzioni informative o di servizio • Interagisce con i servizi di prossimità e le reti associative o di natura informale presenti a livello zonale • Promuove sinergie ed accordi operativi finalizzati a supportare la creazione di reti di risorse attivabili in caso di necessità • Collabora alla definizione di protocolli operativi e processi di lavoro condivisi e formalizzati con i servizi interni all'amministrazione e quelli esterni (sanitari, a rilevanza sanitaria e sociale dell'asl, terzo settore e volontariato).
Osservazione dei bisogni territoriali	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisisce e registra dati sull'utenza, sulle attività svolte e sugli esiti riscontrati, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio • Collabora alla elaborazione di report quali-quantitativi relativi alla domanda via via intercettata e all'evoluzione dei bisogni • Collabora alle attività di servizio finalizzate a raccordare il segretariato sociale alla programmazione locale e regionale (Piano di Zona, ecc.)
Supporto gestionale ed organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta la propria attività in relazione alle linee strategiche di progetto, alle procedure stabilite e alle indicazioni delle figure di coordinamento • Contribuisce al lavoro d'équipe, partecipando attivamente ai gruppi di lavoro (organizzazione e pianificazione delle attività, verifica della qualità del servizio)

DESCRIZIONE ATTIVITA' – ACCOGLIENZA E LETTURA DEL BISOGNO			
Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività			
Supportare l'utente nell'esplicitazione della domanda/richiesta di aiuto, collocandola appropriatamente nel contesto (familiare, socio-ambientale, di relazione con i servizi) in cui essa si colloca			
Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi			
Processo primario (erogazione del servizio)			
Risorse utilizzate			
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software dedicati - Documentazione tecnica: standards di servizio, strumenti/schede di registrazione 			
Modalità di conduzione			
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità realizzativa e di controllo		
<i>Grado di autonomia</i>	- Totale		
<i>Tipologia di relazioni interne/esterne</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne, con operatori di sportello - Esterne: referenti di altri servizi 		
Conoscenze/abilità			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assistente sociale possiede già in ingresso capacità di lettura, decodifica e orientamenti dei bisogni del cittadino 		
Abilità			

DESCRIZIONE ATTIVITA' – ACCESSO AI SERVIZI		
Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività		
Fornire all'utente una prima risposta al bisogno emerse, utilizzando le risorse interne alla struttura di appartenenza e/o quelle della rete di servizi esistenti, attraverso la gestione di forme appropriate di orientamento e "invio"		
Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi		
Processo primario (erogazione del servizio)		
Risorse utilizzate		
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software dedicati - Documentazione tecnica: standards di servizio, strumenti/schede di registrazione (cartella on-line) 		
Modalità di conduzione		
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità realizzativa e di controllo	
<i>Grado di autonomia</i>	- Totale	
<i>Tipologia di relazioni</i>	- Interne, con operatori di sportello; esterne: referenti di altri servizi e/o di altre risorse attivabili	
Conoscenze/abilità		
	Componenti tecniche	Componenti organizzative
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuità dell'intervento tra segretariato e presa in carico, di primo e secondo livello: dall'informazione all'accesso ai servizi ▪ Procedure amministrative per l'accesso ai servizi ▪ Accordi di rete e protocolli di lavoro ▪ Documentazione del segretariato sociale, collegamento con la cartella sociale e con il progetto individualizzato d'intervento ▪ Procedure di pronto intervento sociale, in relazione alle diverse tipologie di emergenza ▪ Orientamenti tecnici per la conduzione del colloquio di segretariato sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedure di pronto intervento sociale, in relazione alle diverse tipologie di emergenza ▪ Funzioni, competenze e responsabilità del servizio sociale interno e del servizio sociale professionale ▪ Modalità di invio e sinergie con altre agenzie di servizio
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare criteri di selezione/segmentazione dell'utenza, in relazione alla tipologia di intervento applicabile ▪ Adattare metodi e tecniche del servizio sociale al contesto organizzativo di appartenenza ▪ Distinguere tra richieste e situazioni cui fornire direttamente risposta e necessità di presa in carico specialistica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare i confini del proprio "campo d'azione" e coordinarsi con altri operatori e funzioni ▪ Rapportarsi, sulla base di ipotesi e prassi di lavoro definite, con operatori, strutture, servizi del territorio ▪ Essere in grado di coordinare le diverse attività di pronto intervento sociale erogate dalla rete di attori attivata, in funzione delle procedure di emergenza concordate

DESCRIZIONE ATTIVITA' – PROMOZIONE E SVILUPPO DI RETE			
Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività			
Collaborare alla promozione di reti di collaborazione tra segretariato sociale e agenzie formali ed informali presenti sul territorio di riferimento			
Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi			
Processo di supporto (costruzione dell'offerta)			
Risorse utilizzate			
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: / - Documentazione tecnica: standards di servizio, strumenti/schede di registrazione 			
Modalità di conduzione			
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità parziale di carattere realizzativo		
<i>Grado di autonomia</i>	- Parziale (supervisione delle figure di coordinamento)		
<i>Tipologia di relazioni</i>	- Interne, con figure di coordinamento; esterne: referenti di altri servizi e/o di altre risorse attivabili, formali ed informali		
Conoscenze/abilità			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e tecniche del lavoro di rete: progettazione relazionale e piani individualizzati ▪ Metodologie e tecniche del lavoro di rete: progettazione relazionale e lavoro di comunità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mappa delle risorse territoriali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamiche socio-relazionali implicate nel lavoro di rete e nella sua promozione/facilitazione
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essere in grado di attivare e facilitare/coordinare gruppi di lavoro e reti di fronteggiamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare tempi e modalità di aggiornamento in merito all'evoluzione delle risorse territoriali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interagire in modo costruttivo con i servizi

DESCRIZIONE ATTIVITA' – OSSERVAZIONE DEI BISOGNI DEL TERRITORIO		
Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività		
Collaborare alla rilevazione e alla lettura interpretativa dei fabbisogni territoriali, della loro evoluzione e del rapporto con il sistema di risposte, individuando, dall'esame della documentazione tecnica di servizio e dall'esercizio delle relazioni con l'utenza e con altre agenzie informative e/o di servizio, le caratteristiche della domanda sociale espressa e delle motivazioni che la determinano, in modo funzionale alle definizioni delle politiche di offerta ed alla progettazione dei singoli interventi		
Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi		
Processo di supporto (costruzione dell'offerta)		
Risorse utilizzate		
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software dedicati - Documentazione tecnica: standards di servizio, strumenti/schede di registrazione 		
Modalità di conduzione		
<i>Livello di responsabilità</i>	- Responsabilità parziale di carattere realizzativo	
<i>Grado di autonomia</i>	- Parziale (supervisione delle figure di coordinamento)	
<i>Tipologia di relazioni</i>	- Interne, con figure di coordinamento e con operatori di sportello;	
Conoscenze/abilità		
	Componenti tecniche	Componenti organizzative
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi base di metodologia della ricerca (fonti informative tipo, con particolare riferimento al contesto locale, tecniche di somministrazione di questionari e conduzione di interviste, principi di interpretazione e presentazione delle informazioni acquisite) ▪ Riferimenti concettuali alla ricerca collaborativa nei servizi sociali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input programmatici Piani di Zona
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisire e selezionare informazioni utili ai fini della comprensione di domanda e bisogni ▪ Interpretare le informazioni raccolte in termini di domanda e bisogni sociali ▪ Stimare le principali caratteristiche quali-quantitative di domanda e bisogno, esprimendole in modo coerente con le esigenze di reporting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipare propositivamente e collaborare alle iniziative mirate alla conoscenza dei bisogni e alla programmazione delle risorse per l'organizzazione delle attività

DESCRIZIONE ATTIVITA' – SUPPORTO ORGANIZZATIVO	
<i>Obiettivo/risultato/prodotto dell'attività</i>	
Promuovere e supportare il funzionamento dell'unità operativa di appartenenza, attraverso la piena assunzione del proprio ruolo professionale e il contributo, per quanto di propria competenza, alla gestione delle attività complessive	
<i>Posizione dell'attività rispetto ai processi organizzativi</i>	
Processi di indirizzo (strategie, coordinamento) e di supporto (amministrazione/segreteria, monitoraggio e valutazione), processi primari (comunicazione/promozione servizio)	
<i>Risorse utilizzate</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Impianti/attrezzature: PC, software - Documentazione tecnica: procedure e istruzioni operative, piani di lavoro, documentazione professionale (strumenti/schede di registrazione, modulistica amministrativa), materiali informativi ((manifesti, volantini, opuscoli, stampe, ecc.) 	
<i>Modalità di conduzione</i>	
Livello di responsabilità	- Responsabilità limitata (collaborazione)
Grado di autonomia	- Parziale
Tipologia di relazioni	- Interne, con tutte le figure componenti l'équipe

Conoscenze/abilità			
	Componenti tecniche	Componenti organizzative	Componenti relazionali
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi essenziali relativi alla storia, alla definizione e ai modelli di riferimento del segretariato sociale ▪ Principali riferimenti normativi e programmatici in Valle d'Aosta ▪ Logiche e contenuti dei piani di zona: normativa nazionale, atti regionali ed esperienze in atto ▪ Elementi base relativi all'emergenza sociale in Valle d'Aosta ▪ Orientamenti progettuali, funzioni e contenuti del servizio regionale di segretariato sociale e pronto intervento ▪ Fasi di presa in carico della domanda e continuità di intervento tra segretariato e servizi di secondo livello ▪ Principi relativi alla qualità nei servizi, con specifico riferimento ai servizi alla persona ▪ Riferimenti metodologici e strumenti per il monitoraggio e la valutazione ▪ Il sistema informativo del servizio e le sue componenti interne (data base informazioni per l'utenza, documentazione professionale, comunicazione interna) ▪ Elementi base di marketing sociale ▪ Strategie e piani di comunicazione sociale del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità organizzative e gestionali, ruoli e responsabilità della struttura di appartenenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche e modalità formali ed informali di gestione della comunicazione nell'ambiente di lavoro ▪ Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nelle équipe di lavoro
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare nel corso delle attività elementi utili alla programmazione del servizio di appartenenza ▪ Applicare procedure e istruzioni operative in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio ▪ Utilizzare l'insieme di strumenti e di supporti tecnologici, informatici e telematici messi a disposizione dal sistema informativo ▪ Identificare elementi utili a migliorare le strategie comunicative del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretare ed applicare correttamente le disposizioni operative previste ▪ Identificare modalità e tempi per fornire periodici feedback sulla realizzazione della propria attività e/o per la segnalazione/comunicazione di problemi generali e specifici (documentazione di lavoro, raccolta dati, partecipazione a riunioni) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interagire in maniera collaborativa con le altre funzioni/ruoli dell'organizzazione ▪ Proporre e negoziare soluzioni per affrontare situazione problematiche nell'ambito dell'équipe

Formazione/4

PROGRAMMA DIDATTICO

TITOLO UF/ DURATA	SEGMENTI DIDATTICI	ELEMENTI DI COMPETENZA PRESI A RIFERIMENTO		METODI	TARGET
		CONOSCENZE	ABILITA'		
<ul style="list-style-type: none"> Le attività di front line - 56 h. 	<ul style="list-style-type: none"> La relazione con l'utenza (24 h) 	<ul style="list-style-type: none"> Principali tipologie di utenza, problematiche connesse (bisogni/domande) e diritti esigibili Tutela della privacy e consenso informato Elementi base relativi al concetto di servizio e alla distinzione tra bisogno e domanda Principi comunicativi e principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano con l'utenza nel corso del processo di erogazione del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare tecniche base di ascolto attivo Essere in grado di codificare/decodificare i messaggi e identificare gli elementi essenziali della richiesta posta dall'utente Identificare e porre in atto strategie comunicative adatte all'interlocutore, anche utilizzando strumenti diversi (telefono, computer, lettera, ecc.) Rapportarsi con l'utente stimolando autonomia di scelta e d'azione Identificare, in relazione alle caratteristiche dell'utente, le esigenze di accompagnamento alla effettiva fruizione dell'informazione Saper interagire in situazioni critiche e fronteggiare situazioni impreviste (es. gestione reclami, ecc.) Assicurare, attraverso modalità comunicative appropriate, una puntuale informazione (chiara, completa) sui servizi e sulle risorse disponibili, anche utilizzando materiali informativi di supporto Distinguere tra richieste e situazioni cui fornire direttamente risposta e necessità di invio ad altri servizi/figure professionali 	<ul style="list-style-type: none"> Input e sistematizzazioni teoriche Role-playing Lavoro di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> Operatori di sportello Operatori di altre agenzie informative interessate

TITOLO UF/ DURATA	SEGMENTI DIDATTICI	ELEMENTI DI COMPETENZA PRESI A RIFERIMENTO		METODI	TARGET
		CONOSCENZE	ABILITA'		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le attività di front line - 56 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccogliere ed erogare informazioni (32 h) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rete dei servizi pubblici e privati e quadro aggiornato delle risorse e delle risposte che offre il territorio, con particolare riferimento alla dimensione zonale (caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni, relativi cambiamenti) ▪ Funzioni, competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte nella cura e nel lavoro sociale ▪ Logiche e funzionalità di un servizio che eroga informazioni: fonti, natura delle informazioni, tipologie di fruizione, ecc. ▪ Caratteristiche qualitative dell'informazione ▪ Articolazione/organizzazione complessiva del patrimonio di informazioni a disposizione ▪ Metodi e strumenti e per la produzione, la mappatura e l'aggiornamento di dati/risorse ▪ Procedure e protocolli di relazione con i nuclei operativi della rete integrata di interventi e servizi ▪ Procedure amministrative per l'accesso ai servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare criteri di selezione e verifica dell'informazione, strumenti di classificazione e modalità di integrazione dell'informazione al fine di facilitarne la fruizione ▪ Essere in grado di selezionare e di accedere alle informazioni disponibili, connettendosi con i sistemi informativi attivi a vari livelli (banche dati, archivi, documenti) ▪ Identificare i confini del proprio "campo d'azione" e coordinarsi, con altri operatori e funzioni all'interno del servizio (approfondimento/ascolto professionale) ▪ Rapportarsi e collaborare, sulla base di ipotesi di lavoro concordate, con operatori, strutture, servizi del territorio ▪ Applicare modalità e strumenti previsti per la gestione di prestazioni sociali di base (sulla base di accordi quadro definiti) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input e sistematizzazioni teoriche ▪ Role-playing ▪ Lavoro di gruppo ▪ Esercitazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatori di sportello ▪ Assistenti sociali (parzialmente/ 8 ore) ▪ Operatori di altre agenzie

Piano di ZONA VDA – Servizio di segretariato sociale e pronto intervento sociale/Proposta progettuale al 31 ottobre 2011

TITOLO UF/ DURATA	SEGMENTI DIDATTICI	ELEMENTI DI COMPETENZA PRESI A RIFERIMENTO		METODI	TARGET
		CONOSCENZE	ABILITA'		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accesso ai servizi - 24 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesso ai servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funzioni, competenze e responsabilità del servizio sociale interno e del servizio sociale professionale ▪ Modalità di invio e sinergie con altre agenzie di servizio ▪ Accordi di rete e protocolli di lavoro ▪ Documentazione del segretariato sociale, collegamento con la cartella sociale e con il progetto individualizzato d'intervento ▪ Procedure di pronto intervento sociale, in relazione alle diverse tipologie di emergenza ▪ Orientamenti tecnici per la conduzione del colloquio di segretariato sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinguere tra richieste e situazioni cui fornire direttamente risposta e necessità di presa in carico specialistica ▪ Applicare criteri di selezione/segmentazione dell'utenza, in relazione alla tipologia di intervento applicabile ▪ Adattare metodi e tecniche del servizio sociale al contesto organizzativo di appartenenza ▪ Identificare i confini del proprio "campo d'azione" e coordinarsi con altri operatori e funzioni ▪ Rapportarsi, sulla base di ipotesi e prassi di lavoro definite, con operatori, strutture, servizi del territorio ▪ Essere in grado di coordinare le diverse attività di pronto intervento sociale erogate dalla rete di attori attivata, in funzione delle procedure di emergenza concordate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input e sistematizzazioni concettuali ▪ Esercitazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenti sociali ▪ Operatori di sportello (parzialmente/ 8 ore) ▪ Assistenti sociali del SSP
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il lavoro di rete - 16 h. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il lavoro di rete 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e tecniche del lavoro di rete: progettazione relazionale e piani individualizzati ▪ Metodologie e tecniche del lavoro di rete: progettazione relazionale e lavoro di comunità ▪ Dinamiche socio-relazionali implicate nel lavoro di rete e nella sua promozione/facilitazione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essere in grado di attivare e facilitare/coordinare gruppi di lavoro e reti di fronteggiamento ▪ Interagire in modo costruttivo con i servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input e sistematizzazioni concettuali ▪ Esercitazioni ▪ Role playing ▪ Lavori di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenti sociali
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osservare i bisogni - 16 h. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osservare i bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi base di metodologia della ricerca (fonti informative tipo, con particolare riferimento al contesto locale, tecniche di somministrazione di questionari e conduzione di interviste, osservazione qualitativa, principi di interpretazione e presentazione delle informazioni acquisite) ▪ Riferimenti concettuali alla ricerca collaborativa nei servizi sociali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisire e selezionare informazioni utili ai fini della comprensione di domanda e bisogni ▪ Interpretare le informazioni raccolte in termini di domanda e bisogni sociali ▪ Stimare le principali caratteristiche quali-quantitative di domanda e bisogno, esprimendole in modo coerente con le esigenze di reporting ▪ Partecipare pro positivamente ad iniziative mirate alla conoscenza dei bisogni e alla programmazione delle risorse per l'organizzazione delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input e sistematizzazioni concettuali ▪ Esercitazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenti sociali ▪ Referenti di agenzie interessate

Piano di ZONA VDA – Servizio di segretariato sociale e pronto intervento sociale/Proposta progettuale al 31 ottobre 2011

TITOLO UF/ DURATA	SEGMENTI DIDATTICI	ELEMENTI DI COMPETENZA PRESI A RIFERIMENTO		METODI	TARGET
		CONOSCENZE	ABILITA'		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettare e organizzare il segretariato - 56 h. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il segretariato sociale nel sistema di servizi – 16 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizioni e evoluzione dei modelli di riferimento ▪ Principali riferimenti normativi e programmatici in Valle d'Aosta ▪ Logiche e contenuti dei piani di zona: normativa nazionale, atti regionali ed esperienze in atto ▪ Elementi base relativi all'emergenza sociale in Valle d'Aosta ▪ Orientamenti progettuali, funzioni e contenuti del servizio regionale di segretariato sociale e pronto intervento ▪ Fasi di presa in carico della domanda e continuità di intervento segretariato/servizi di secondo livello 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare nel corso delle attività elementi utili alla programmazione del servizio di appartenenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input e sistematizzazioni concettuali ▪ Discussioni guidate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenti sociali ▪ Operatori di sportello ▪ Referenti di altre agenzie
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'organizzazione e del servizio – 20 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità organizzative e gestionali, ruoli e responsabilità della struttura di appartenenza ▪ Caratteristiche e modalità formali ed informali di gestione della comunicazione nell'ambiente di lavoro ▪ Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nelle équipes di lavoro ▪ Il sistema informativo del servizio e le sue componenti interne (data base informazioni per l'utenza, documentazione professionale, comunicazione interna) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretare ed applicare correttamente le disposizioni operative previste ▪ Identificare modalità e tempi per fornire periodici feedback sulla realizzazione della propria attività e/o per la segnalazione di problemi generali e specifici (documentazione di lavoro, raccolta dati, partecipazione a riunioni) ▪ Interagire in maniera collaborativa con le altre funzioni/ruoli dell'organizzazione ▪ Proporre e negoziare soluzioni per affrontare situazione problematiche nell'ambito dell'équipe ▪ Utilizzare gli strumenti e i supporti informatici e non messi a disposizione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input contenutistici/concettuali ▪ Lavoro di gruppo ▪ Esercitazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenti sociali ▪ Operatori di sportello
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio e valutazione del servizio- 12 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principi relativi alla qualità nei servizi, con specifico riferimento ai servizi alla persona ▪ Riferimenti metodologici e strumenti per il monitoraggio e la valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare procedure e istruzioni operative in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input contenutistici ▪ Esercitazioni 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazione sociale – 8 h 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi base di marketing sociale ▪ Strategie e piani di comunicazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare elementi utili a migliorare le strategie comunicative del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Input concettuali 	

Formazione/5

In sintesi

- Ogni figura (operatore di sportello e assistente sociale) realizza un percorso da 120 ore
- Il percorso è modulare con 72 ore comuni e 48 a carattere specialistico
- Apertura differenziata dei moduli a operatori di altre agenzie formative e di servizio

Calendario

- Periodo aprile-maggio 2012, con 6 moduli formativi bisettimanali da 20 ore (due giorni e mezzo)

Valutazione

- Gradimento
- Autovalutazione raggiungimento obiettivi

SINTESI: INDICAZIONI PER LA PROSECUZIONE DELLE FASI DI PROGETTAZIONE

- Il Punto unitario, inteso come **referimento privilegiato per informazione e l'accesso al sistema dei servizi**, non può prescindere da una stretta integrazione con gli altri punti informativi esistenti, spesso connotati da una specializzazione tematica, e con i servizi di secondo livello. La logica del sistema integrato prevede che le diverse agenzie territoriali (socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie) costituiscano i principali interlocutori del punto unitario, sia in quanto “servizi inviati”, sia in quanto destinatari “finali”, a cui il cittadino giungerà a seguito del filtro effettuato dal punto unitario.
- E' praticabile al momento attuale un ulteriore *step*, che consiste nella **definizione di accordi quadro con i diversi soggetti**, finalizzati a garantire, per quanto di competenza, la “messa in pratica” delle modalità operative di raccordo, che a loro volta saranno da approfondire tramite una ricognizione ed un'analisi mirata delle procedure adottate in ambito sociale, in particolare di quelle individuate in prima istanza come di possibile pertinenza dei punti unitari. Si tratta di identificare possibili *re-ingegnerizzazioni*, finalizzate ad introdurre modifiche congrue e sostenibili, tenendo conto di ciò che rappresenta attività di *front office* e di ciò che è *back office*; ogni processo (linea di prestazione/servizio) è in linea di massima da analizzarsi in relazione a cinque prospettive: fasi previste, modulistica e relativi allegati, materiali che il cittadino è tenuto ad esibire, materiale documentale utile all'assistenza informativa, normativa che regola il processo. E' importante, dunque, promuovere protocolli operativi e processi di lavoro condivisi e formalizzati con i servizi interni all'amministrazione e quelli esterni (sociali, a rilevanza sanitaria e sociale dell'asl, sanitari, terzo settore e volontariato); tali protocolli devono essere facilmente fruibili e verificabili nel tempo.
- Un ulteriore indirizzo di lavoro, con riferimento alle quattro funzioni dei punti unitari, è rappresentato dalla messa a punto delle **condizioni organizzative** e dalla gestione dei **fattori critici di successo**, indicati in dettaglio nelle parti del presente documento dedicate appunto alle diverse funzioni e qui di seguito ripresi.

FATTORI CRITICI DI SUCCESSO/CONDIZIONI

FUNZIONE 1 – PORTA DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI		
	FASE 1 – al 31 ottobre 2011	FASE 2 – dal 31 ottobre 2011
FATTORI/CONDIZIONI	ATTORI COINVOLTI	ATTORI DA COINVOLGERE
Costruzione della banca dati e condivisione di un set minimo di informazioni	Patronati, SSP regionale, SSP Aosta, CCIE, assessorato politiche sociali Comune Aosta, Caritas, CM, CSV, OREPS, ASL	Patronati, SSP regionale, SSP Aosta, CCIE, assessorato politiche sociali Comune Aosta, Caritas, CM, CSV, OREPS, ASL
Definizione procedure amministrative di front line	Assessorato politiche sociali Comune Aosta, CM	Direzione regionale politiche sociali, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CM, Comuni?
Integrazione logistica e operativa con altri sportelli	CSV, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CCIE, patronati,	CSV, associazioni di volontariato, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CCIE, patronati, cooperative sociali, CM
Definizione del raccordo con i servizi di prossimità (ADH, ADQ...)	ADH, SSP Aosta, SSP regionale	ADH, ADQ, SSP regionale, SSP Aosta, direzione regionale politiche sociali, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CM, Comuni

FUNZIONE 2 – PORTA DI ACCESSO AI SERVIZI		
	FASE 1 – al 31 ottobre 2011	FASE 2 – dal 31 ottobre 2011
FATTORI/CONDIZIONI	ATTORI COINVOLTI	ATTORI DA COINVOLGERE
Riorganizzazione del sistema di accesso e definizione della collaborazione con il SSP	SSP regionale, SSP Aosta	SSP regionale, SSP Aosta, direzione regionale politiche sociali, assessorato politiche sociali Comune Aosta
Definizione procedure presa in carico emergenza sociale	SSP regionale, SSP Aosta, assessorato politiche sociali Comune Aosta, Caritas	SSP regionale, SSP Aosta, assessorato politiche sociali Comune Aosta, Caritas, cooperative sociali, CM...
Definizione del ruolo della struttura di coordinamento del servizio di pronto intervento sociale	SSP regionale, SSP Aosta, assessorato politiche sociali Comune Aosta, Caritas	CSV, associazioni di volontariato, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CCIE, patronati, cooperative sociali, CM
Definizione del raccordo con i servizi di prossimità (ADH, ADQ...)	ADH, SSP Aosta, SSP regionale	ADH, ADQ, SSP regionale, direzione regionale politiche sociali, SSP Aosta, assessorato politiche sociali Comune Aosta, CM, Comuni

FUNZIONE 3 – PROMOZIONE RETI		
	FASE 1 – al 31 ottobre 2011	FASE 2 – dal 31 ottobre 2011
FATTORI/CONDIZIONI	ATTORI COINVOLTI	ATTORI DA COINVOLGERE
Condivisione del ruolo dei punti unitari e delle logiche di “sistema”		I soggetti territoriali coinvolti direttamente e non nel sistema informativo locale
Definizione del raccordo con i Gruppi Tecnici di Zona		GTZ, UDP, TP
Definizione del raccordo con i servizi di prossimità (ADH, ADQ...)	ADH, SSP Aosta, SSP regionale	UDP, TP, ADH, ADQ, SSP regionale, SSP Aosta direzione regionale politiche sociali, assessorato politiche sociali Comune Aosta

FUNZIONE 4 – OSSERVATORIO		
	FASE 1 – al 31 ottobre 2011	FASE 2 – dal 31 ottobre 2011
FATTORI/CONDIZIONI	ATTORI COINVOLTI	ATTORI DA COINVOLGERE
Definizione dell'integrazione e della collaborazione con il Sistar e l'OREPS	OREPS	Sistar, OREPS
Definizione del raccordo con i Gruppi Tecnici di Zona		GTZ, UDP, TP
Definizione dell'integrazione con altri soggetti/servizi territoriali che svolgono una funzione di osservatorio	Caritas	Caritas,.....
Definizione del raccordo con i servizi di prossimità (ADH, ADQ...)	ADH, SSP Aosta, SSP regionale	UDP, TP, ADH, ADQ, SSP regionale, SSP Aosta direzione regionale politiche sociali, assessorato politiche sociali Comune Aosta

SNODI STRATEGICI EMERSI DAGLI INCONTRI

	PROPOSTE
1-Quali procedure amministrative di front line trasferire ai punti unitari e fino a quale fase dell'istruttoria	Procedure amministrative relative alla raccolta della domanda di accesso a specifici servizi (es. asili nido, centri estivi ...)
2-Quali sportelli informativi integrare nel punto unitario	CCIE, sportelli informativi afferenti alle organizzazioni di volontariato, patronati se richiesto
3-Collaborazione e integrazione con i servizi di prossimità	Il punto unitario inteso come riferimento operativo per i servizi di prossimità (ADH, ADQ). L'assistente sociale del punto unitario diventa l'anello di connessione sul territorio tra il SSP regionale e il servizio di prossimità
4-Pronto intervento sociale: coordinamento e organizzazione operativa	Il punto unitario del sub 5 assume il ruolo di regia e promozione del sistema regionale di presa in carico delle emergenze sociali
5-Ruolo dei GTZ in relazione ai punti unitari	GTZ come punto di riferimento per il sub ambito e per gli operatori del punto unitario. Assistente sociale del GTZ è la stessa del punto unitario. Integrazione operativa tra GTZ e operatori/sportelli del terzo settore "integrati" nel punto unitario
6-Ruolo strategico dei punti unitari per la promozione della rete a livello locale	L'assistente sociale del GTZ/punto unitario, diventa il punto di riferimento per i soggetti territoriali per la funzione specifica
7-Collaborazione e integrazione con SISTAR e OREPS e con altri soggetti	Definizione di strumenti e modalità comuni di raccolta dati. Il punto unitario diventa strumentale per la raccolta dei dati e collabora alla rielaborazione
8-Selezione del personale	Selezione in base a profili e abilità condivise e delineate in precedenza. Verifica da parte dell'UdP della rispondenza ai profili richiesti
9-Gestione del personale	Definizione delle modalità amministrative e operative