



Comune di Adelfia Comune di Capurso Comune di Triggiano Comune di Cellamare Comune di Valenzano

*AMBITO TERRITORIALE N.5
-Ufficio di Piano-*

IL WELFARE DI ACCESSO

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

In collaborazione con :



1) Il Welfare d'accesso nel sistema regionale

Il welfare d'accesso viene indicato dalla l. 328/00 come un livello essenziale del sistema integrato di interventi e servizi sociali (art. 22, comma 4), in quanto strettamente connesso all'esercizio dei diritti di cittadinanza e, in particolare, alla possibilità concreta di primo contatto con la rete organizzata delle prestazioni sociali disponibili sul territorio.

I servizi dell'accesso hanno un'importante componente informativa e rappresentano un sistema avanzato del Segretariato sociale. Non sono assimilabili con le operazioni tipiche di uno sportello informativo, in quanto non si concretizzano in uno scambio informativo tipico di una postazione *front-office*, ma una macrofunzione più complessa con modalità proattive e relazionali. Una delle attività significative del welfare di accesso è sicuramente l'attività di *counselling* sociale, che si caratterizza per la riconosciuta centralità della dimensione dell'ascolto, dell'orientamento, dell'affiancamento leggero, della guida relazionale, del supporto sociale e del coordinamento di rete.

Il Welfare di Accesso ha quattro funzioni specifiche:

Funzione 1. Informazione:

La funzione informativa, che costituisce la base delle attività di Segretariato senza esaurirsi in essa, comprende tutte quelle attività che, partendo dall'ascolto dei bisogni/richieste dell'utente, informano e orientano lo stesso sulle risorse disponibili in un dato territorio e sulle modalità di accesso ai servizi locali.

La funzione informativa può contemplare la risposta a una data domanda, il sostegno all'utilizzo delle informazioni ricevute, o l'orientamento verso il canale più adeguato per ottenerla. Può contemplare, inoltre, l'erogazione di prestazioni di base come il disbrigo pratiche.

Funzione 2. Promozione:

Un servizio di accesso svolge una funzione di promozione nel momento in cui esplica una modalità proattiva e di animazione territoriale con l'obiettivo di:

- promuovere all'esterno un servizio e la sua visibilità sul territorio;
- tutelare l'esigibilità dei diritti sociali dei cittadini/utenti e promuovere il corretto utilizzo del Sistema integrato dei servizi sociali;
- sviluppare reti di partenariato e di *empowerment* territoriale, attraverso la distribuzione di informazioni sull'istituzione e/o funzionamento di specifici servizi; la distribuzione di informazioni rispetto a opportunità di accesso ai servizi in relazione ad aree di bisogno; distribuzione di informazioni sulle risorse disponibili sul territorio (nodi della rete).

Funzione 3. Accompagnamento:

La funzione di accompagnamento costituisce una fase più avanzata rispetto a quella informativa e promozionale. Tale funzione si attiva in presenza di richieste o casi che richiedono:

- una prima analisi del caso, per fornire indicazioni appropriate sul servizio richiesto;
- un affiancamento all'utente nella fase di accesso al servizio richiesto (compilazione domanda, contatto con personale del servizio);
- un percorso di facilitazione per la messa in contatto dell'utente con il Distretto Sanitario o l'Uvm, nell'eventualità in cui il caso sia di tipo complesso;
- la costruzione di sinergie operative per l'elaborazione del progetto personalizzato fino alla decisione di avviare un piano personalizzato mediante una presa in carico strutturata.

Funzione 4. Osservatorio:

La funzione di osservatorio consiste nell'attività di raccolta di dati sulla domanda tramite attività di *front-office*, realizzazione di ricerche mirate, loro analisi e interpretazione dei dati sull'utenza, per l'elaborazione di relazioni o rapporti sociali. Può consistere anche nell'attivazione di analisi di *customer satisfaction*, gestione dei reclami e valutazione della capacità di risposta.

2) Il Welfare d'accesso nell'Ambito 5 (Triggiano-Adelfia-Capurso-Cellamare-Valenzano)

Attualmente nell'Ambito Territoriale di Triggiano il Welfare di Accesso è così organizzato:

1. Servizio Sociale Professionale;
2. Segretariato Sociale denominati P.I.T(Punti informativi Territoriali);
3. Porta Unica di Accesso (P.U.A);
4. PIS (Pronto Intervento Sociale – in fase di realizzazione).

Il Servizio Sociale Professionale viene garantito dagli Assistenti Sociali dei Singoli Comuni dell'Ambito:

COMUNE	N° ASS. SOCIALI
Triggiano	2
Adelfia	2
Capurso	2
Cellamare	1
Valenzano	1

Al Servizio Sociale comunale si affiancano gli altri servizi su indicati la cui gestione è affidata a terzi.

Tutti i servizi operano in stretta integrazione e i relativi operatori collaborano per il raggiungimento di due obiettivi essenziali, vale a dire la semplificazione delle procedure per il cittadino e l'esigibilità dei diritti sociali.

L'attività dei Servizi viene svolta a supporto dell'Ufficio di Piano, per raccolta ed elaborazione dati dei servizi di Ambito, analisi della customer satisfaction, ecc.

Nell'anno 2014, da maggio¹ a ottobre i PIT e la PUA hanno accolto n. 1149 utenti, così ripartiti:

COMUNE	N° ACCESSI
TRIGGIANO	237
ADELFA	80
CAPURSO	104
CELLAMARE	27
VALENZANO	375
TOTALE PIT	823
PUA	326
TOTALE PIT+PUA	1149

Considerato il periodo di interruzione dei PIT nei primi mesi dell'anno e l'assenza dei dati di novembre e dicembre, il numero degli accessi ai servizi di Welfare è in incremento rispetto ai

1 Si considera maggio come mese di partenza per uniformare il dato degli sportelli, in quanto il PIT di Triggiano a seguito di interruzione del servizio nel mese di febbraio è ripartito a Maggio.

precedenti due anni, infatti nel 2012 il servizio aveva registrato n. 681 accessi, nel 2013 n. 1969 nel periodo che va da gennaio a dicembre.

2.1) La Customer satisfaction

L'Ufficio di Piano ha voluto avviare un'azione di monitoraggio e verifica della qualità del servizio, lo strumento scelto è stato quello della Customer satisfaction (soddisfazione del cliente) rispetto alle prestazioni erogate.

Sono state individuate le caratteristiche del servizio, realizzato un questionario, rielaborati i dati.

2.1.1 La metodologia

Nel periodo dal 27 ottobre al 28 novembre 2014 è stato somministrato un questionario di soddisfazione in tutti e cinque i punti territoriali, sia dai PIT che dalla PUA.

A seguito degli incontri di coordinamento con le assistenti sociali della Cooperativa, la referente del Servizio Welfare di Accesso, Dott.ssa Cesira Flora e con la condivisione con la Dott.ssa Porfido Rosa del Distretto SS. BA 10, si è optato per la forma del questionario chiuso a risposta multipla.

La scelta è stata determinata dalla volontà di agevolare la compilazione non rendendola troppo dispendiosa sia in termini di tempo, sia di comprensione per l'utente. Tutti i questionari sono stati somministrati in anonimato, durante gli orari di sportello, in modo casuale.

Quattro le aree di esplorazione:

1. Dati Anagrafici
2. Conoscenza e aspettative dell' utenza nei confronti dei Punti Informativi Territoriali e della Porta Unica di Accesso
3. Conoscenza e aspettative dell' utenza riguardo ai servizi erogati
4. Conoscenza e aspettative verso i mezzi di comunicazione

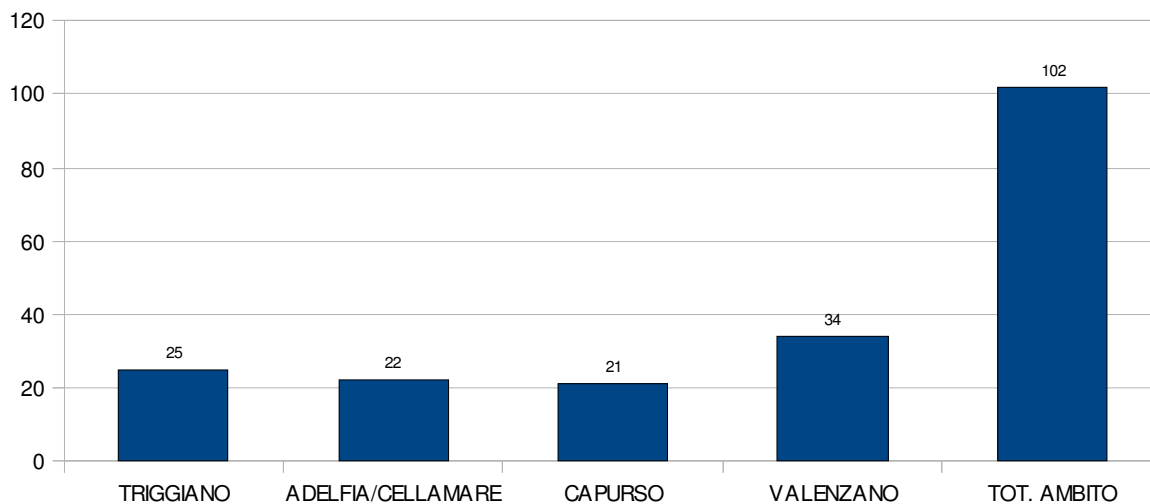
Sono stati raccolti in totale n. 126 questionari, 102 dai PIT , 24 dalla PUA.

2.1.2 I risultati

a) PIT

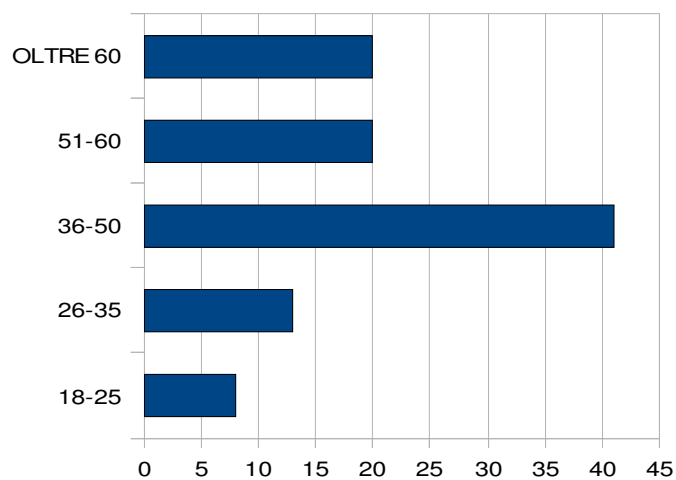
Le operatrici dei PIT hanno somministrato, nel mese di novembre, 102 questionari al quale hanno risposto per il 63, 62% donne.

1. N° QUESTIONARI PER COMUNE



Se analizziamo l'età di coloro che si rivolgono agli Sportelli del Segretariato Sociale notiamo che la maggior parte appartiene alla fascia di età 36-50 anni, e che il 90,89% delle persone si trova in una situazione di non occupazione.

2. ETA' DEGLI UTENTI



3. PROFESSIONE UTENTI



Il livello di studio è molto basso, il 71% delle persone non hanno più delle Scuole Medie Inferiori, segnalando un'interruzione degli studi intorno ai 15-16 anni.

TITOLO DI STUDIO	NUMERO UTENTI
ANALFABETA	1
ELEMENTARE	24
MEDIA INFERIORE	49
MEDIA SUPERIORE	24
LAUREA	3
POST LAUREA	1
TOTALE	102

Mettendo insieme i dati dello stato occupazionale insieme a quelli degli studi, possiamo trovare una risposta alla motivazione del perchè si rivolgono ai Servizi Sociali, infatti 77 persone su 102 chiedono informazioni su DIRITTI E OPPORTUNITA' inerenti la possibilità di ricevere contributi monetari, sgravi e agevolazione sulle bollette, opportunità lavorative ,ecc. Come seconda motivazione c'è l'ASCOLTO, richiesta che avviene per lo più in concomitanza con altre esigenze.

Il sostegno al reddito è pertanto la ragione principale per cui ci si rivolge ai Servizi Comunali, mentre solo 8 persone hanno fatto richiesta di informazioni specifiche inerenti le strutture residenziali e/o semiresidenziali. Il 12, 12% si rivolge per la prima volta , mentre il 34, 33% va spesso presso gli uffici comunali, evidenziando una difficoltà protratta nel tempo non legata all'estemporaneità degli eventi o una condizione di dipendenza deai servizi.

Per quanto concerne la soddisfazione del servizio è stato chiesto agli utenti di rispondere a domande relative il servizio e gli operatori che gestiscono lo sportello.

Una caratteristica importante per questo tipo di servizio è sicuramente la capacità di dare delle risposte facilmente utilizzabili dall'utenza e che rispettino i tempi delle persone, le quali spesso si rivolgono per urgenze.

TEMPI DI RISPOSTA

B	43
MB	49
SUFF	0
DISC	5
NR	3
NS	2
totale	102

Gli utenti si definiscono soddisfatti rispetto ai tempi di risposta dell'operatore, valutando tale caratteristica BUONA e MOLTO BUONA.

FACILITA' NELLA SPIEGAZIONE DELLE INFORMAZIONI

MB	73
B	28
NR	1
totale	102

CORRISPONDENZA TRA IL BISOGNO E L'OFFERTA PROPOSTA

SUFF	5
NON SO	2
NR	4
D	1
MB	44
B	46
totale	102

Dalle due tabelle si evince che le operatrici riescono a fornire e a trasmettere le informazioni in modo chiaro e semplificato, affinché la comprensione delle procedure sia facile. Importante è anche la capacità di chi sta allo sportello di riuscire a fornire delle risposte coerenti con la domanda, considerato che molto spesso le necessità esposte sono complesse e riguardano aree di intervento differenti.

Gli utenti si sentono anche tutelati nella loro riservatezza, 4 PIT su 5 hanno una propria stanza, che garantisce le persone durante la fase di colloquio, rimane in sospeso la situazione presso il Comune di Capurso dove la stanza è condivisa con un'amministrativa, presente anche nei momenti di ascolto.

Gli orari e i giorni di apertura dello sportello, come la localizzazione dello sportello sono molto chiari. L'organizzazione logistica deve considerarsi una parte essenziale del processo comunicativo con l'utenza, è fondamentale che i luoghi degli sportelli sia raggiungibili attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici e soprattutto siano privi di barriere architettoniche.

B) PUA

L'assistente sociale della PUA ha somministrato 24 questionari, di cui il 54% sono donne.



L'età di chi si rivolge alla PUA è in linea con quella dei PIT, con una maggioranza di persone rientranti nella fascia di età tra i 36-50 anni, diversa è la situazione lavorativa, in cui 14 persone su 24 hanno un lavoro autonomo o dipendente e 6 sono casalinghe. Aumenta anche il livello di studi, con solo tre persone con la scuola elementare, 12 hanno conseguito il Diploma delle scuole Superiori e 5 sono laureati.

Cambia anche il canale con il quale si arriva alla PUA all'interno del Distretto, 9 utenti su 24 sono stati indirizzati dal Medico o dal Pediatra, figura che nel PIT non compare. Probabilmente il fatto che la Porta Unica di Accesso sia collocata all'interno degli Uffici del Distretto Socio-Sanitario facilita la comunicazione tra gli operatori del settore, oltre al fatto che la tipologia di domanda corrispondente al bisogno è leggermente diversa, in quanto c'è un aumento delle domande relative ai servizi specifici sia domiciliari che residenziali.

Gli utenti sono per lo più soddisfatti dell'operatore e delle informazioni ricevute. Qualche leggero livello più basso lo si riscontra nella chiarezza degli orari e nell'apertura dello sportello, infatti il 16% si dichiara sufficientemente o discretamente soddisfatto.

C) La comunicazione

Nella comunicazione nel settore dei servizi sociali è possibile individuare due aree generali, una macro e una micro².

L'area macro comunicativa riguarda lo scambio di informazioni tra istituzioni e cittadini attraverso degli adeguati canali e contenuti personalizzati per il singolo intervento; l'area micro si riferisce al rapporto tra operatore e cittadino-utente, rispetto alle attività di informazione sulle procedure e al percorso di cura personalizzato.

Comunicare nel sistema dei servizi socio-sanitari vuol dire non solo trasferire le informazioni in modo chiaro e esaustivo, ma anche saper ascoltare.

Abbiamo visto nel paragrafo 2.1.1. che gli utenti si sono dichiarati soddisfatti delle capacità degli operatori e che il bisogno di ascolto è per lo più una necessità costante che si accompagna alle altre richieste.

L'ascolto avviene a prescindere dall'esplicitazione da parte dell'utente, in quanto tutti gli operatori sono richiamati a dover prestare attenzione attraverso un ascolto empatico a decodificare i colloqui e con essi le richieste, che a volte i cittadini stessi non hanno in modo chiaro.

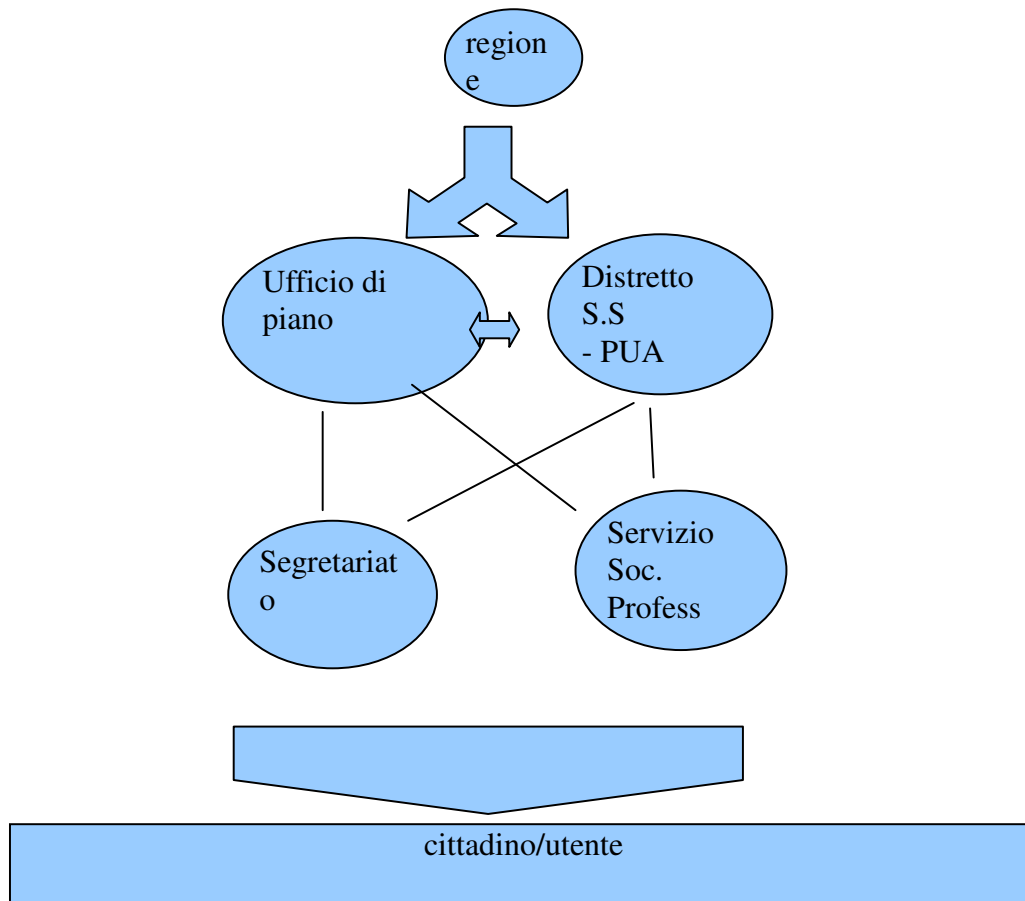
Si è deciso pertanto di dedicare una parte del questionario sui mezzi comunicativi, perchè la comunicazione è il principale strumento per la realizzazione della *mission* del servizio di "Welfare di Accesso".

Le funzioni della comunicazione richiamano le funzioni del servizio stesso:

2 Vademecum comunicazione nella PUA - Puglia Sociale, Aprile 2014

1. informare
2. promuovere
3. accompagnare
4. osservare

Nella logica dei servizi di Welfare dovrebbe essere la comunicazione a circolare, non più gli utenti.



L'Ufficio di Piano, in collaborazione con la Cooperativa affidataria del servizio, in questi tre anni ha utilizzato diversi strumenti di comunicazione promozionale:

1. Materiale cartaceo (brochure, locandine, manifesti)
2. Comunicati Stampa;
3. Eventi sul territorio;
4. Aggiornamento del sito Internet dell'Ambito (www.ambitosociale5.it)
5. Carta dei servizi (reperibile sul portale istituzionale).

Nonostante le varie iniziative intraprese la maggior parte degli utenti raggiunge i PIT (Punti Informativi Territoriali) tramite le Assistenti Sociali dei Comuni o per informazioni ricevute da altri cittadini.

I Comuni, l'Ambito e l'Asl sono dotati di propri portali internet in cui vengono inserite informazioni e moduli utili e necessari per molti servizi gestiti dagli stessi.

La comunicazione pertanto dovrebbe e potrebbe circolare in modo più veloce tramite i mezzi di informazione on line, invece moltissime persone non consultano nemmeno una volta al mese i siti istituzionali e continuano a reperire informazioni quasi esclusivamente rivolgendosi direttamente agli uffici comunali del proprio paese o al massimo tramite la TV.

Il livello culturale dei cittadini che si rivolgono ai PIT abbiamo visto essere molto basso, il 71% ha concluso massimo fino alla scuola media inferiore, l'assenza inoltre di giornali locali specializzati

sulle vicende dei singoli paesi, che normalmente utilizzano un linguaggio comunicativo semplice, rende ulteriormente difficile la diffusione delle informazioni.

Questa peculiarità di tutto il territorio dell'Ambito, insieme alla scarsa partecipazione alle attività associative emerse dal monitoraggio del Terzo Settore, in cui predominano le realtà legate al mondo delle Parrocchie, lascia intendere che c'è un territorio da rinnovare e sviluppare nella comunicazione e nelle forme di partecipazione, in quanto il passaparola e il legame con "l'edificio istituzione" è ancora molto forte. Legame e fidelizzazione che si evince anche dal fatto che chi consulta internet per reperire informazioni controlla, se pur saltuariamente, il portale del proprio Comune, non altri siti istituzionali.

L'Ambito dovrebbe pertanto rafforzare alcuni strumenti comunicativi, iniziare a utilizzare ulteriori metodi classici, come i passaggi di spot radiofonici, e incrementare l'utilizzo degli strumenti del Web 2.0. Per quanto i cittadini consultino poco i siti istituzionali, non vuol dire che non usufruiscano dei moderni Social Network, come Facebook e Twitter, i quali propongono una comunicazione molto più sintetica ma veloce oltre a permettere una maggior interazione con il "navigatore" del web.

L'accesso ai servizi deve essere garantito alla più alta platea di cittadini, ma il pubblico in realtà si riduce ai soli che vivono le urgenze. Se per i servizi presenti nell'Ambito da anni la diffusione è facilitata da coloro che ne usufruiscono, diversa è la situazione in cui si presentano opportunità nuove, bandi regionali o altre iniziative. In questa visione è evidente che bisognerà rafforzare la comunicazione interna ai Comuni e nei PIT, ma allo stesso tempo sperimentare le nuove strategie comunicative per raggiungere coloro che non si rivolgono agli Uffici.

CONCLUSIONI

Il servizio ha visto una crescita costante delle prestazioni, il ruolo della PUA e dei PIT è sempre più delineato e chiaro.

Nell'insieme il cittadino è soddisfatto, nel momento in cui entra in contatto con gli sportelli riceve informazioni adeguate, nei tempi e si sente accolto e ascoltato.

La comunicazione rimane ancora troppo relegata all'utenza che frequenta e che decide di raggiungere fisicamente gli Sportelli Comunali, diventa pertanto necessario potenziare i livelli comunicativi, affinché aumenti la promozione delle opportunità derivanti dalla programmazione di Ambito e Regionale.

L'Ufficio di Piano insieme agli uffici Comunali dovrebbero concentrarsi soprattutto sulle iniziative di nuova realizzazione oltre a potenziare il materiale cartaceo inerenti gli specifici servizi, per esempio attraverso delle brochure specifiche per aree di intervento (diritti e opportunità, servizi domiciliari, servizi residenziali ecc).

La comunicazione passa anche da un piano economico definito e dettagliato da sviluppare per un periodo medio-lungo, riducendo il più possibile semplici operazioni estemporanee di breve durata.