

IL WELFARE DI ACCESSO

REPORT SEMESTRE GENNAIO-GIUGNO 2015



a cura di Annalisa Lacalandra
Sociologa Welfare di Accesso

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, nonostante ciò non sono assimilabili con le operazioni tipiche di uno sportello informativo, in quanto non è in gioco semplicemente uno scambio informativo tipico di una postazione *front-office*, ma una macrofunzione più complessa che vuole configurare la cosiddetta "porta unica di accesso" (PUA) alla rete dei servizi con modalità proattive e relazionali, una delle quali è sicuramente l'attività di *counselling* sociale, che si caratterizza per la riconosciuta centralità alle dimensioni 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.

IL WELFARE D'ACCESSO NELL'AMBITO5 (TRIGGIANO-ADELFA-CAPURSO-CELLAMARE-VALENZANO)

Nell'anno 2015 nell'Ambito Territoriale di Triggiano il Welfare di Accesso ha mantenuto l'organizzazione già presente nell'anno precedente:

1. Servizio Sociale Professionale
2. Segretariato Sociale
3. Porta Unica di Accesso
4. PIS (Pronto Intervento Sociale – in fase di realizzazione).

Mentre il Servizio Sociale Professionale viene svolto dagli assistenti Sociali dei Singoli Comuni dell'Ambito (n° 8 in totale), le attività del Segretariato Sociale sono gestite dagli sportelli denominati PIT (Punti Informativi Territoriali).

Presso la sede del Distretto è, invece, collocata la PUA (Porta Unica di Accesso), con funzione di raccordo tra i servizi sociali e quelli sanitari.

Tutti gli 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.

A supporto delle attività delle Assistenti Sociali, presso l'Ufficio di Piano, collabora un'unità addetta alla attività di elaborazione dati.

Nell'anno 2015, **da gennaio a giugno** i PIT e la PUA ha ricevuto n° 1489 utenti, così divisi per Comune:

COMUNE	N° ACCESSI
TRIGGIANO	256
ADELFA	302
CAPURSO	355
CELLAMARE	19
VALENZANO	234
TOTALE PIT	1166
PUA	323
TOTALE PIT+PUA	1489

Se confrontiamo questi dati con quelli registrati nell'anno 2014, da gennaio a dicembre (di cui riportiamo la tabella) in cui i PIT e la PUA insieme hanno accolto n. 2202 utenti, possiamo immediatamente notare un leggero incremento degli accessi.

COMUNE	N° ACCESSI
TRIGGIANO	332
ADELFA	399
CAPURSO	233
CELLAMARE	46
VALENZANO	573
TOTALE PIT	1583
PUA	619
TOTALE PIT+PUA	2202

La tendenza all'incremento è ancora più evidente rispetto ai precedenti due anni, infatti nel 2012 il

servizio aveva registrato in totale n. 681 accessi mentre nel 2013 n. 1969 .

Rispetto, invece, alla distribuzione dell'utenza per fascia di età nel primo semestre troviamo, in linea con quanto emerso nella scorsa annualità, che la fascia di età che richiede più aiuto è quella dai 46 ai 65 anni.

UTENTI PER TERRITORIO					
WELFARE	TRIGGI	CAP	CELL	ADELFA	VALENZANO
MINORI 0-2	0	0	0	0	1
MINORI 3-17	13	3	2	23	14
18-35	51	35	1	53	29
36-45	51	73	8	61	48
46-65	113	201	7	112	88
66-75	11	18	1	17	23
ULTRA 75	16	23	0	33	34

La **funzione di ascolto e accoglienza** della domanda da parte delle operatrici del PIT, costituisce circa il 12% delle attività svolte. Questi momenti sono fondamentali al fine di orientare successivamente l'utenza verso i servizi più adeguati o per indirizzarli ad altri uffici. Analizzando le richieste fatte presso lo sportello dei Pit, e distinguendo tra Servizi di Ambito e Servizi di competenza Comunale abbiamo che il maggior numero delle richieste pervenute riguardano prestazioni comunali, inerenti **richieste di aiuti economici**. Alta è la richiesta relativa ai Contributi (n° 361 domande), e servizi quali il Servizio Civile e l' inserimento lavorativo. Seguono gli aiuti economici come le agevolazioni , i buoni spesa, le esenzioni o le riduzioni di tasse. Prendendo in esame invece, **i servizi di Ambito**, le richieste sono così distribuite:

Servizi ufficio di piano

aip	1
assegno di cura	39
adi	2
sad	44
adi/sad	7
barriere architett	7
centro diurno	12
centro sociale minori	5
rsa	7
rssa	21
specialistica	2
telesocc	2
famiglie numerose	34
trasporto	11
cantieri di cittad	144

Possiamo notare che l'aria relativa alla disabilità e alla non autosufficienza è quella più significativa. Un dato importante è rappresentato dal numero di cittadini che hanno chiesto informazioni sui **cantieri di cittadinanza**, una misura regionale che prevede la possibilità di inserire persone disoccupate o inoccupate in realtà lavorative esistenti e che si affianca, ma non sostituisce il Servizio Civile. Le domande pervenute relative a tale bando costituiscono il 12,35% dei quesiti totali.