

## 4.2 Progetto prioritario : " Gli Uffici di Promozione Sociale "

### *Premessa*

**L'Ufficio di Promozione Sociale** è il servizio più innovativo del Piano di Zona, in quanto attraverso di esso si cerca di prendere in considerazione il disagio della vita quotidiana, offrendo reale e concreta vicinanza e sostegno alle persone e alle famiglie.

Tendono infatti a generarsi situazioni crescenti di difficoltà dovute alla presenza di forti mutamenti sociali, culturali, nella struttura della famiglia così come del mercato del lavoro, alla crescita di aspettative e alle conseguenti frustrazioni.

Tali situazioni possono quindi comportare forme di disorientamento e di difficoltà presso larghe fasce della popolazione che determinano un forte bisogno di ascolto, orientamento e supporto.

L'Ufficio di Promozione Sociale interviene in questo campo con la finalità di costruire le necessarie connessioni sociali fra rete dei servizi, pubblici e privati, e contesto comunitario.

Le *caratteristiche dell'UPS* sono pertanto l'essere:

- un servizio sociale locale di primo livello;
- pubblico;
- universale (rivolto a tutta la popolazione) e non orientato ad una singola tipologia di utenza;
- orientato a fornire risposte flessibili per soddisfare domande di orientamento, di sostegno, di mediazione, di affettività, di comunicazione intergenerazionale, di partecipazione sociale.

*L'UPS svolge pertanto le seguenti funzioni:*

- ascolto (accerta qual'è il vero problema);
- organizzazione di risorse della comunità locale;
- collegamento fra risorse territoriali e stati di bisogno individuali / familiari;
- sportello di accesso con una sufficiente informazione-comunicazione (un'informazione guidata e integrata che non rinvia a ulteriori passaggi);
- consulenza sociale (offre la conoscenza dei percorsi possibili appropriati rispetto al problema);
- orientamento (fornisce e seleziona indicazioni congrue);
- accompagnamento (costruisce le connessioni necessarie);
- erogazione di alcune prestazioni assistenziali (proprie del servizio sociale di base).

*Le caratteristiche organizzative dell'UPS sono:*

- l'utilizzo di un team di professionalità diverse e integrabili, in grado di fornire letture adeguate dei problemi e orientamenti congrui alle esigenze delle persone;
- l'assistente sociale ne rappresenta la figura fulcro ed ha il compito di coordinare i diversi interventi che si diramano da esso;
- in particolare la figura dell'assistente sociale ha le seguenti funzioni: rilevare i bisogni e individuare le risorse della comunità locale; fornire input alla programmazione di servizio, agire sui problemi costruendo reti istituzionali e sociali, formali e informali; fornire metodologie per attivare processi di autopromozione e autosviluppo; farsi garante dei progetti individuali dei cittadini;
- accanto a tale figura centrale ne vanno previste in futuro altre, quali: *educatori e operatori* con competenze nell'ambito della *comunicazione pubblica* (in questo ultimo caso si può trattare di assistenti sociali specializzati in informazione-comunicazione o laureati in scienze della comunicazione o scienze giuridico-sociali);

- a tale personale è richiesta preparazione in aree quali il sistema dei servizi, la legislazione sociale e fiscale, il linguaggio informatico, le tecniche della comunicazione, la capacità di avvicinare culture diverse (mediazione culturale);
- gli operatori assegnati agli UPS lavoreranno secondo una stessa metodologia e saranno chiamati a condividere esperienze, procedure, istruzioni di lavoro con gli operatori dei Segretariati Sociali e dei servizi sociali professionali presenti nei Comuni e nella Asl/Distretti;
- si possono prevedere in via teorica attività di consulenza per le quali l'UPS si può avvalere anche di risorse esterne a vario titolo attivabili nella comunità;

Per quanto riguarda il modello organizzativo nello specifico, l'UPS ha il seguente assetto costruito attorno a 3 livelli di operatività, ognuna con le proprie funzioni, ruoli e compiti definiti:

Back-office

Front-line

Meta-servizio

#### A. Back – office

Finalità:

1. Promozione di una nuova cultura e operatività sociale
2. Promozione della cittadinanza attiva
3. Promozione del Sistema Integrato dei Servizi

Azioni:

- A. Avvio di processi di concertazione con le comunità locali
- B. Elaborazione di procedure di registrazione dei bisogni espressi
- C. Elaborazione di procedure di registrazione della risposta alla domanda sociale
- D. Delineare strategie operative per garantire l'integrazione con la ASL
- E. Mappatura delle risorse del territorio
- F. Elaborazione report quanti/qualitativi dell'offerta

Tale lavoro di back-office impegna quotidianamente gli operatori e prevede che gli stessi da un lato si raccordino con gli altri operatori del sociale e del socio-sanitario, dall'altro siano in grado di assicurare una mobilità territoriale presso i comuni dell'Ambito.

#### B. Front – line

Finalità:

1. Promozione di nuove modalità di accoglienza e di risposta al cittadino e al nucleo familiare
2. Conoscenza di tutti i bisogni espressi
3. Riqualficazione della risposta

Azioni:

- A. Accoglienza
- B. Presa in carico
- C. Registrazione del bisogno anche quando non è riconducibile alla presa in carico (cioè anche quando non rientra nei servizi erogati)
- D. Integrazione con le risorse professionali pubbliche, del privato sociale, della cittadinanza attiva esistenti e coinvolgibili
- E. Monitoraggio dell'intervento.

A seconda degli sportelli e delle località territoriali e di concerto con gli enti locali, occorrerà regolare gli orari di apertura del front-line (quali sedi, quali giorni, mattine / pomeriggi, etc.).

Gli operatori chiamati nel front-line utilizzeranno tutti gli strumenti di lavoro, di rilevazione, di mappatura elaborati dal livello operativo definito di back-office.

## ***Il meta – servizio***

Finalità:

- Controllo di processo

Azioni:

- Coordinamento
- Formazione
- Monitoraggio e valutazione

Sono aspetti non riconducibili alla stretta operatività, ma nel modello dell'UPS rivestono un'importanza fondamentale nell'assicurare la costruzione di un sistema e di una rete effettiva di intervento.

## ***L'Ufficio di Promozione Sociale dell'Ambito territoriale IX: aspetti operativi e di avvio***

L'attribuzione agli operatori di ruoli e competenze puntuali potrà essere fatta solo dopo aver organizzato tutto l'impianto gestionale.

Non potendo ipotizzare un avvio in toto di tutta la struttura qui riportata, occorre prevedere o comunque indicare alcuni step temporali di priorità in relazione alle 3 fasi.

Nella prima fase di avvio, si enfatizzano le funzioni e attività del Back-office essendo propedeutiche all'avvio vero e proprio della messa in rete delle risorse rilevate, così come appare fondamentale per la rilevazione/documentazione dei bisogni e delle risposte, l'elaborazione di apposite procedure e istruzioni di lavoro.

Sotto il profilo delle professionalità ciò significa innanzitutto iniziare ad investire e a rafforzare la figura perno dell' UPS e cioè l'assistente sociale, tramite un adeguato aumento sia quantitativo delle persone effettivamente impiegabili in questo servizio, sia qualitativo con modalità di formazione apposite per i nuovi compiti.

La proposta operativa emersa dall'apposito Tavolo di Programma ed approvata dal Comitato dei Sindaci prevede l'avvio del servizio in forma graduale, ma uniforme sull'intero Ambito, con una dotazione organica iniziale di 7 assistenti sociali a tempo pieno, operanti in forma itinerante in tutte le sedi comunali e con recapito coincidente con quello degli istituendi Sportelli della Salute e del Servizio Sociale della ASL n.5; successivamente l'Ufficio dovrà dotarsi di ulteriori competenze professionali.

Tenuto conto degli standard indicati per ogni UPS ( circa 10 / 15000 abitanti ), si è prevista la suddivisione dell'Ambito in 6 **Unità Territoriali di Base**, che dovranno costituire il bacino di competenza di ogni U.P.S., oltre a rappresentare , l'Area Elementare per la programmazione complessiva dei servizi di base.

### **Le Unità Territoriali di Base**

1. **Cingoli**, Airo, Poggio S. Vicino: pop. 12806 - ore settimanali di servizio n.32;
2. **Cupramontana**, Castelbellino, Monteroberto, S.Paolo, Staffolo: pop. 13858 - ore settimanali di servizio n.34;
3. **Filottrano**, S. Maria Nuova: pop. 13172 - ore settimanali di servizio n.33;
4. **Maiolati Spontini**, Montecarotto, Castelplanio, Poggio S. Marcello, Mergo, Rosora: pop.14558 - ore settimanali di servizio n.36;
5. **S. Marcello**, Belvedere, Morro d'Alba, Monsano: pop. 8635 - ore settimanali di servizio n.21;
6. **Jesi**: pop. 39241 - ore settimanali di servizio n.96

## **La Formazione degli operatori**

La fase iniziale della sperimentazione è dedicata alla formazione dell'équipe degli Uffici di Promozione Sociale, finalizzata a garantire livelli uniformi di prestazioni nonché linee di intervento unitarie e condivise in tutto il territorio dell'Ambito.

La formazione si articola in quattro moduli di una/due giornate ciascuno, dedicati ognuno ad un'area disciplinare diversa ( Area educativa, Area sociologica, Area professionale di Servizio Sociale, Area dell'implementazione), integrando gli approfondimenti teorici con momenti di discussione ed esercitazione in piccolo gruppo.

All'area educativa sono affidati la valorizzazione delle componenti educative dei servizi sociali rispetto a quella assistenziale, oggi prevalente, e l'individuazione delle ricadute operative nell'intervento sociale, di questo spostamento di asse culturale.

Al modulo di area sociologica è affidato il compito di sviluppare la capacità di lettura e di decodificazione dei processi sociali, sottesi ad un territorio - comunità, per individuare azioni appropriate di sviluppo comunitario.

Il modulo professionale di servizio sociale ha il compito di ripensare i modelli di erogazione sociale nell'ottica di una rivisitazione e differenziazione degli stessi secondo un criterio di complessità, distinguendo fra funzioni di orientamento/accompagnamento e funzioni di presa in carico integrata.

Il modulo dell'implementazione consisterà nella discussione e presentazione di modelli di intervento tramite Uffici di Promozione Sociale già presenti in territori simili a quello marchigiano, ma caratterizzati da una fase di sperimentazione già avviata da più tempo (in particolare la Regione Umbria).

I singoli moduli, pertanto, potrebbero essere opportunamente affidati a docenti del Corso di Laurea in Servizio Sociale dell'Università Politecnica delle Marche e da esperti/responsabili degli Uffici di Promozione Sociale della Regione Umbria.