



# COMUNE di CREMA

## Area Servizi al Cittadino

Spett.le  
Alla Segreteria Generale

SEDE

### **Oggetto: proposta progetto incentivante la produttività**

Con riferimento ai contatti avuti, si declina di seguito una possibile azione progettuale in corso di realizzazione che ha caratterizzato l'attività 2013 del gruppo di lavoro dei servizi sociali.

#### **AREA SERVIZI AL CITTADINO RIPROGETTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE IN OTTICA COMUNITARIA**

##### **UNO**

**Oggetto:** l'azione progettuale si sviluppa all'interno di un più ampio percorso progettuale che ci ha visti impegnati in un lavoro di analisi valutativa condotta su tutto distretto nei primi sei mesi dell'anno 2013 e che ha messo in luce i principali fattori critici che oggi connotano il lavoro sociale nella nostra realtà, quali:

- la scarsa attivazione e valorizzazione delle risorse non professionali presenti nei tessuti territoriali;
- il debole investimento nel lavoro progettuale e con il contesto sociale;
- la visione dei destinatari ancora molto legata alle tradizionali categorie;
- la difficoltà di sviluppare connessioni operative anche con altri ambiti (sanitario, culturale, scolastico, sportivo) che sostengano ed alimentino il lavoro di rete.

Gli orientamenti del lavoro sociale, condivisi nel percorso di riprogettazione, richiedono che "il lavoro di comunità" diventi il nucleo centrale dell'attività dei servizi in quanto alcuni problemi dei cittadini fragili, richiedono la mobilitazione delle comunità locali e delle reti di prossimità.

Cura dei legami e delle disponibilità implicano un intenso lavoro di comunità, all'incrocio tra politica locale che investe sul generare risorse nel territorio, servizi competenti nell'accompagnare l'evolversi della comunità, reti sociali interessate a misurarsi sui problemi uscendo dai propri confini.

Il lavoro di comunità come nuovo centro del welfare non è un'evoluzione culturale semplice. Si tratta oggi di re-includere una maggioranza di cittadini in esodo dalla cittadinanza e di connettere le isole di solidarietà perimetrate.

Alcune esplicitazioni di carattere operativo del "lavoro di comunità" vedono l'attività professionale del servizio sociale che si traduce nella capacità di:

- **Riconoscere e valorizzare le potenzialità e le risorse del territorio nelle sue forme di aiuto, di solidarietà e di prossimità, che risultano già attive.**

Riconoscere le reti già esistenti e attive sul territorio significa ri-aprire la propria visione di ciò che è risorsa, sviluppare una posizione di ascolto, di ri-vedere ciò che c'è nelle diverse forme.

Dentro un territorio è importante vedere le iniziative che vengono promosse, i luoghi, intesi come occasioni di incontro e di socializzazione che possono essere fruiti, le figure che rivestono ruoli significativi, perché tutto questo è visto come risposta che una comunità è in grado di offrire ai propri abitanti.

La presenza assidua nei contesti da parte degli operatori diventa fondamentale perché permette di diventare riconoscibili. Farsi riconoscere da chi abita o vive un territorio è infatti la premessa indispensabile affinché possa realizzarsi e rafforzarsi un rapporto di fiducia.

In questa dimensione il servizio sociale, dentro un mandato istituzionale, si pone accanto all'esistente con una funzione di affiancamento, di sostegno e apporto professionale, che aiuti la costruzione, la tenuta e lo sviluppo dei processi; l'operatore si configura come un esperto capace di leggere le peculiarità e le risorse del territorio dal punto di vista delle necessità dei cittadini. Ma non lo può fare da solo e soprattutto non lo può fare nel suo ufficio. Dal punto di vista organizzativo è chiamato a dedicare tempo lavoro a momenti di incontro, dialogo e confronto con i soggetti e le varie realtà del territorio, per creare alleanze generative e trasformare l' "io" in "noi". .....

- **Favorire la creazione di legami e la cura delle relazioni con i soggetti e le realtà significative del territorio, per sostenere prassi di mutualità che rischiano di indebolirsi e favorire nuove disponibilità e corresponsabilità rispetto ai problemi sociali che investono una comunità.**

Valorizzare le risorse informali significa legittimarsi a vedere le cose da nuovi punti di vista; individuare delle "figure nodo" (con pluralità di appartenenze che consentano di costruire un ponte tra mondi diversi, favorendo delle pluridentificazioni e la costruzione di legami di fiducia). Nella ricerca delle persone da coinvolgere nella progettazione e

realizzazione degli interventi è cruciale individuare "persone centrate sul problema" più che su posizioni formali, persone curiose, più interessate a conoscere e a sperimentare che a tutelare il ruolo e la posizione istituzionale. Si ravvisa la possibilità di costruire intorno alle problematiche sociali, alleanze e accordi con soggetti e realtà significative, di stimolare la nascita di nuove aggregazioni sociali, forme di auto mutuo aiuto, servizi di prossimità autogestiti.

Questo investimento e l'attenzione verso l'ambito dell'informale, sembrano andare nella direzione di allestire nei territori, le condizioni che rendono possibile occuparsi dei problemi delle persone.

Per questa ragione un operatore di territorio interviene soprattutto sui pianerottoli di "casa", nelle sale condominiali, nei luoghi di ritrovo, nei micro contesti di vita, cercando di favorire e potenziare quelle connessioni che ormai non sembrano più attivarsi automaticamente nei luoghi abitati dalle persone.

Il ruolo dell'operatore sociale diventa quello di promuovere e sostenere esperienze che ingaggiano le persone, singole o associate, per vedere e affrontare i problemi della loro comunità, per costruire risposte, anche inedite, a bisogni particolari.

✚ **Promuovere lo sviluppo di un ascolto più articolato dei problemi sociali, più vicino alle persone e alle realtà di vita delle stesse.**

La funzione dell'operatore si traduce principalmente nella capacità di mettersi "a fianco" dei "soggetti coinvolti", garantendo uno spazio, sia fisico che mentale, dove possano trovare ascolto i problemi, i bisogni, le letture, le proposte, ma anche le contraddizioni, i timori, le resistenze. Uno spazio comune in cui sia possibile approdare a riletture condivise, supportati da operatori che garantiscano la sospensione del giudizio e dove la fiducia tra le persone sia qualcosa da costruire e alimentare.

Si tratta inoltre di riuscire a restituire al territorio le sue fragilità e i suoi punti di forza, facendo in modo che il quartiere o il paese, il condominio, i suoi abitanti, se ne riappropriino, almeno in parte, come di qualcosa che è anche e soprattutto "affare" loro, prima ancora che dei servizi.

Le competenze richieste sono dunque principalmente di tipo relazionale e non più, o non solo, tecnico-specialistiche.

Nel processo di aiuto che il servizio sociale è chiamato ad attivare, si riconosce che la funzione di accoglienza e di ascolto può essere esercitata nella dimensione più vicina al contesto di vita delle persone anche in raccordo con le esperienze di altri centri di ascolto e coinvolgendo altri soggetti sociali. Sembra infatti possibile lavorare con il contesto per intercettare preventivamente alcuni malesseri, non ancora conclamati in disagio, per evitare l'aggravarsi e lo spostamento verso le istituzioni, costruendo intorno una rete di protezione, composta da soggetti istituzionali e del privato sociale.

L'ipotesi operativa prevede un lavoro di stretto raccordo con i soggetti che gestiscono l'accoglienza per integrare e affinare le reciproche competenze, per impostare modalità di accoglienza-ascolto condivise, per delineare possibili aree di integrazione o di differenziazione sulle situazioni.

✚ **Realizzare l'integrazione della "presa in carico" delle situazioni, nelle dimensioni della conoscenza, valutazione e progettazione, con il livello locale, per l'attivazione di progetti di aiuto condivisi.** Si riconosce l'importanza che sulle situazioni non ci sia una conoscenza unilaterale da parte esclusivamente degli operatori pubblici, ma debba essere maggiormente partecipata dai soggetti che vivono il contesto e che vi operano, ai quali si riconosce la capacità di apportare contributi per la messa a fuoco dei problemi e per l'individuazione di possibili strategie di intervento.

Costruire spazi che favoriscano letture e formulazione di problemi condivisi implica esplicitare cosa si vede in quella situazione (orientamenti/dati) e cosa si pensa, quali sono le ipotesi che ognuno mette in campo nella costruzione dei problemi. E' la costruzione di un linguaggio comune, di letture convergenti dei bisogni e dei problemi, di condividere i quadri di riferimento usati per l'analisi e l'intervento. Si tratta di alleare le persone sul processo di costruzione del problema: definire su cosa si vuole intervenire, qual'è il problema di cui ci si vuole occupare e con quali modalità.

✚ **Promuovere l'analisi e la conoscenza delle variabili storico-antropologiche.**

L'identificazione dei problemi è molto collegata alle vicende storiche del territorio, se il lavoro sociale richiede di mediare le rappresentazioni, queste si formano dentro un contesto, un sistema di relazioni che va conosciuto e considerato per le sue specificità. Si tratta di compiere ricognizioni dei contesti in cui si intende intervenire, utilizzando strumenti come le mappe topografiche (incrociate con dati anagrafici e interviste qualitative).

✚ **Lavorare facendo ricerca:** è un lavoro per approssimazioni successive in cui prima si ascolta e si raccolgono dati e informazioni, poi si distinguono i problemi, si fanno ipotesi che si testano con i vari interlocutori. Si tratta di sostenere un circolo in cui la conoscenza sostiene e guida le azioni, le azioni nel "prender corpo" producono conoscenze che si affiancano e reinterrogano. E' importante avere ipotesi aperte e valorizzare sguardi divergenti.

L'operatore è colui/colei che non dà per scontata la propria lettura dei bisogni né la conoscenza del territorio, per questo esce dall'ufficio, va nei quartieri/paese, incontra le persone, si mette in ascolto, sollecita la partecipazione, si ferma, sa sostare e poi ripartire, e contribuisce insieme con gli altri a portare un proprio sguardo, dati e letture del territorio inevitabilmente parziali, perché solo nell'incontro con l'esperienza dell'altro può arrivare a comporsi quella visione d'insieme necessaria a restituire ai fenomeni la loro effettiva complessità.

## DUE

**Obiettivi:** a partire da questo quadro di riferimento e alla luce degli orientamenti espressi, il progetto si pone i seguenti obiettivi:

1. rivedere complessivamente le **modalità di lavoro degli operatori** dei servizi sociali (Assistenti Sociali, Educatori professionali, Operatori di prossimità, Amministrativi) per passare da un modello organizzativo fondato su di una divisione in

**Aree Tematiche** (Anziani, Disabili, Minori e Famiglia, Adulti a rischio di emarginazione) ad un modello organizzativo **Territoriale e di Comunità**;

2. strutturare un **modello di intervento di Lavoro di Comunità** che caratterizzi e identifichi il servizio sociale professionale del Comune di Crema in termini di modalità di approccio ai contesti, strumenti operativi, spazi e luoghi di accoglienza, modalità di ascolto, di rilevazione della domanda e di valutazione del bisogno, di progettazione e di presa in carico, di lavoro di rete con le risorse presenti nel contesto.
3. delineare una **suddivisione funzionale dei quartieri cittadini in un numero definito di zone** che possano essere il nuovo perimetro di riferimento operativo degli soggetti coinvolti, a partire dall'analisi dei dati, dalla rilevazione delle risorse presenti e valutate le complessità e i possibili differenti scenari che caratterizzano i contesti;
4. costituire le **nuove microequipes integrate** che opereranno all'interno delle diverse zone, valorizzando e coordinando le competenze di natura sociale e educativa in possesso alle diverse figure professionali coinvolte;
5. strutturare un **progetto di sviluppo dei servizi di prossimità**, in collaborazione con enti e soggetti del privato sociale, che possa favorire, supportare e rendere ulteriormente significativa la trasformazione su modello comunitario del servizio sociale professionale.

## TRE

**Soggetti coinvolti:** Per la realizzazione di detto progetto, oltre al Titolare di PO -----, sono state coinvolte le risorse umane di seguito indicate:

Tab 1

N.	Nominativo	Ruolo nell'ente
1	-----	Assistente Sociale
2	-----	Assistente Sociale
3	-----	Assistente Sociale
4	-----	Assistente Sociale
5	-----	Assistente Sociale
6	-----	Assistente Sociale
7	-----	Assistente Sociale
8	-----	Assistente Sociale
9	-----	Assistente Sociale
10	-----	Educatrice Professionale
11	-----	Educatrice Professionale
12	-----	Operatore di prossimità (ASA)
13	-----	Operatore di prossimità (ASA)
14	-----	Operatore di prossimità (ASA)
15	-----	Amministrativo
16	-----	Amministrativo
17	-----	Amministrativo
18	-----	Operatore ufficio Patrimonio

Il criterio di riferimento per il coinvolgimento dei soggetti sopraindicati si fonda su di una forte volontà di valorizzare le competenze e le specifiche professionalità connesse ai diversi ruoli dagli stessi ricoperti all'interno dell'organizzazione.

## QUATTRO

**Risultati attesi:** il presente progetto ha permesso di raggiungere i seguenti risultati:

Tab. 2

Risultato atteso	Indicatori di risultato
1) Revisione delle modalità di lavoro degli operatori da Aree Tematiche (Anziani, Disabili, Minori e Famiglia, Adulti a rischio di emarginazione) ad modello organizzativo Territoriale e di Comunità;	Entro dicembre 2013: - strutturazione di una proposta operativa; - informativa a commissione consiliare politiche sociali; - informativa in Giunta Municipale
2) Revisione complessiva di - strumenti operativi; - spazi e luoghi di accoglienza; - modalità di ascolto, di rilevazione della domanda e di valutazione del bisogno; - modalità di progettazione e di presa in carico; - modalità di lavoro di rete con le risorse presenti nel contesto.	Entro dicembre 2013: - elaborazione proposta condivisa dagli operatori; - confronto con Assessore di riferimento; - informativa in Giunta Municipale;
3) Suddivisione funzionale dei quartieri cittadini in un numero definito di zone	Entro dicembre 2013: - analisi dati utenti in carico - analisi socio demografica - rilevazione risorse comunitarie presenti; - elaborazione proposta operativa.

4) costituzione delle <b>nuove microequipes integrate</b>	Entro dicembre 2013: - elaborazione proposta condivisa dagli operatori;
5) strutturazione di un <b>progetto di sviluppo dei servizi di prossimità,</b>	Entro dicembre 2013: - elaborazione proposta condivisa dagli operatori; - confronto con Assessorato di riferimento; - inserimento quale ambito di applicazione di un possibile percorso di coprogettazione con soggetti del terzo settore

Si ringrazia dell'attenzione e si conferma piena disponibilità per eventuali ulteriori precisazioni.

**IL DIRETTORE DI AREA**  
Dott. Angelo Stanghellini

www.Albopretorionline.it 06141415

[www.Albopretorionline.it](http://www.Albopretorionline.it) 06/7213