

ANCI Lombardia e CROAS Lombardia
presentano il Convegno / Webinar

RACCOMANDAZIONI PER UN SERVIZIO SOCIALE COMUNALE DI QUALITÀ

26 MARZO 2024 - ORE 9:30 - 12:30
Sala Conferenze ANCI Lombardia
Via Rovello, 2 - Milano



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia



2021 - ricerca del CROAS Lombardia "L'Assistente Sociale nell'amministrazione comunale" con la collaborazione della Prof.ssa Fargion dell'Università di Trento.

2022 - Quaderno dell'Ordine dal titolo «Elementi per la definizione dei requisiti minimi per il servizio sociale nell'Ente Locale».

2024 - ANCI Lombardia e CROAS Lombardia presentano "Raccomandazioni per un servizio sociale comunale di qualità".



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

Parte I

Nella Prima Parte vengono forniti alcuni elementi di contesto: normativa di riferimento, destinatari degli interventi sociali e i diversi modelli organizzativi



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

Parte II

Nella seconda Parte passiamo ad approfondire le dimensioni da considerare per un servizio sociale di qualità:

- ✓ Il rapporto tra il livello politico e il livello tecnico
- ✓ La struttura amministrativa
- ✓ Il lavoro sociale sul caso
- ✓ Il lavoro con il territorio
- ✓ Il carico di lavoro del servizio sociale
- ✓ La comunicazione con i cittadini
- ✓ Gli spazi del servizio sociale



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

1. Il rapporto tra livello politico e il livello tecnico

Il rapporto tra l'assistente sociale e gli amministratori locali deve fondarsi su una **reciproca conoscenza e rispetto dei ruoli e delle funzioni esercitate**, rispettivamente tecnica e di indirizzo politico, senza alcuna prevaricazione né dell'una né dell'altra.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – Riconoscere il ruolo politico

L'amministratore locale

- obiettivi politici nel rispetto del mandato istituzionale e dei vincoli normativi;
- risorse necessarie per fronteggiare gli interventi inderogabili

L'assistente sociale

- sguardo tecnico sui bisogni del territorio e condivisione dei dati raccolti;
- comunicazione funzionale e rispettosa dei reciproci ruoli.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 2 – Riconoscere l'autonomia professionale

Gli assistenti sociali e gli amministratori locali:

- concordano le modalità per gestire le comunicazioni con i cittadini (segnalazioni/lamentele e invii);
- rivedono le consuetudini.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 2 – Riconoscere l'autonomia professionale

L'amministratore locale

- riconosce l'autonomia tecnico-professionale dell'assistente sociale;
- è consapevole che l'accesso agli atti non può tradursi nell'accesso alla cartella sociale elettronica.

L'assistente sociale

- mantiene la sua posizione di indipendenza e autonomia valutativa;
- concorda con gli interessati la progettualità migliore tenendo conto anche della sostenibilità.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

2. La struttura amministrativa

Tra le figure apicali rientrano il Dirigente, Incarichi di Elevata Qualificazione, il Responsabile di servizio o ufficio. Oltre alle posizioni sovra-ordinate vi è il personale amministrativo e l'eventuale presenza di sportelli sociali.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – Il ruolo apicale

- funzione di collegamento tra il livello politico e quello tecnico;
- protegge gli spazi di autonomia tecnico-professionale dell'assistente sociale;
- mediare tra le posizioni per affrontare i problemi emersi;
- monitora che il carico di lavoro sia ben ripartito.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 2 – L'assistente sociale con ruolo sotto-ordinato

- si riferisce al Responsabile di Servizio/elevata qualificazione per quanto riguarda gli obiettivi dell'area e le risorse a disposizione e in caso di contrasti;
- segnala eventuali condizioni di lavoro inadeguate;



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 3 – Il personale amministrativo e lo sportello sociale

L'amministratore locale

- Dota l'ufficio di Servizio Sociale di personale dedicato esclusivamente al lavoro amministrativo;
- sostiene l'utilità di istituire "sportelli sociali".

L'assistente sociale e il personale amministrativo e di sportello sociale:

- si coordinano per definire le modalità di lavoro e di comunicazione più funzionali;
- riconoscono e rispettano i confini delle altre figure del Servizio, avendo cura di non "sconfinare".



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

3. Il lavoro sociale sul caso

La mission del Servizio Sociale comunale è un insieme di attività finalizzate alla promozione del benessere delle persone:

- **le progettualità territoriali e di comunità,**
- **le politiche sociali locali,**
- **il lavoro sul caso.**



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – La presa in carico all'interno del procedimento amministrativo

L'assistente sociale

- conosce le fasi del procedimento amministrativo e le coniuga con lo svolgimento della presa in carico;
- nelle comunicazioni scritte rivolte ai cittadini utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 2 – La redazione dei progetti

Il Responsabile di servizio

- mette l'assistente sociale nella condizione di acquisire le necessarie competenze per la redazione dei progetti individualizzati;
- riconosce l'importanza del lavoro di rete e consente all'assistente sociale l'effettiva partecipazione ai necessari incontri.

L'assistente sociale

- concorda con le persone gli obiettivi da raggiungere e i tempi, mettendo per iscritto i progetti di intervento affinché sia chiaro a tutti "chi-fa-che-cosa".



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 3 – La cartella sociale informatizzata

L'amministratore locale

- destina risorse economiche per acquistare e mantenere il software delle cartelle informatizzate;
- utile a sostenere l'operatività dell'assistente sociale e atto a rispondere ai debiti informativi regionali e nazionali;
- promuove eventuali accordi a livello di Ambito territoriale.

L'assistente sociale

- si impegna a superare le resistenze personali verso il mezzo informatico e partecipa a momenti formativi specifici;
- utilizza le funzioni di reportistica per restituire al politico i dati aggregati più utili alla progettazione delle politiche sociali locali.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

4. Lavoro con il territorio

L'assistente sociale che opera anche sul territorio e con la comunità è in grado di attivare risorse, valorizzare il contributo dei diversi soggetti presenti e costruire progettualità più ampie per migliorare il benessere sociale e la qualità di vita dei cittadini.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – La legittimazione

L'amministratore locale, il Responsabile di Servizio e l'assistente sociale conoscono il lavoro di comunità e ne riconoscono l'importanza strategica.

Il Responsabile di Servizio/elevata qualificazione:

- autorizza l'assistente sociale a dedicare del tempo-lavoro ai progetti con il territorio e la comunità;
- promuove presso l'Ufficio di Piano lo sviluppo di progettualità sovracomunali.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – La legittimazione

L'amministratore locale

- è consapevole dell'utilità di attivare le risorse della comunità per arricchire l'offerta di servizi e interventi e riconosce nell'assistente sociale un professionista in grado di lavorare con la comunità;
- riconosce che all'assistente sociale è necessario del tempo-lavoro specifico.

L'assistente sociale

- si riconosce come professionista competente a svolgere il "lavoro di comunità" e dedica a questo del tempo-lavoro specifico;
- costruisce alleanze all'interno del proprio ente;
- elabora pratiche riflessive con i soggetti territoriali attivi in campo sociale, socio-sanitario e sanitario;
- partecipa a percorsi di formazione.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

5. Il carico di lavoro del Servizio sociale

Per essere adeguatamente affrontato il carico di lavoro dovrebbe essere misurato, ma gli strumenti di rilevazione scarseggiano.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – Misurazione del carico di lavoro

Il Responsabile di Servizio/elevata qualificazione:

- verifica la sostenibilità;
- si attiva per garantire adeguate risorse umane alla propria area;
- verifica il corretto utilizzo della cartella sociale informatizzata;
- condivide con gli assistenti sociali le priorità di intervento.

L'assistente sociale

- supera le resistenze rispetto alla “misurabilità” del lavoro sociale;
- porta dati quantitativi per effettuare una segnalazione “precisa e circostanziata” del proprio eccessivo carico di lavoro;
- tiene traccia delle attività per il lavoro sul caso e per il lavoro di comunità;
- utilizza tecniche di programmazione del proprio lavoro.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

6. La comunicazione con i cittadini

Negli ultimi anni gli enti locali sono stati interessati dalle nuove forme di comunicazione con i cittadini, anche attraverso i social e la messaggistica istantanea. Tutto questo pone di fronte a nuovi interrogativi.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – La comunicazione

L'amministratore locale e il Responsabile di area/elevata qualificazione:

- ogni forma di comunicazione esterna deve coniugare una forma rispettosa dell'istituzione ed essere comprensibile a tutti;
- sono disponibili a rivalutare aspetti organizzativi e comunicativi poco efficaci.

L'assistente sociale:

- rende comprensibile e accessibile a tutti il suo linguaggio, scritto e orale;
- concorda le migliori modalità di utilizzo dei social e della messaggistica istantanea.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

7. Gli spazi del Servizio Sociale

L'edificio in cui è collocato il Servizio Sociale e gli spazi a esso destinati in termini di uffici, sala d'attesa, sala riunioni, condizionano le attività che si svolgono ed influiscono sul rapporto con i cittadini.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 1 – L'accessibilità

L'amministratore locale e Responsabile di area/elevata qualificazione:

- assicurano spazi integrati con il tessuto urbano;
- facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici;
- privi di barriere architettoniche.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 2 – L'accoglienza

L'amministratore locale e il Responsabile di area/elevata qualificazione assicurano:

- spazi e arredi puliti e facilmente lavabili;
- muri curati e ben mantenuti e con colori armoniosi;
- un angolo dedicato ai più piccoli;
- una sala d'attesa confortevole.

L'assistente sociale e il personale amministrativo e di sportello sociale:

- uffici ordinati (faldoni e fogli ritirati negli armadi, scrivania e ripiani sgombri);
- bacheche solo con avvisi in corso di validità e presentati in modo decoroso.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 3 – La privacy

L'amministratore locale e il Responsabile di area/elevata qualificazione assicurano che:

- le persone in colloquio non possano essere viste e sentite dall'esterno;
- la sala d'attesa sia collocata in un luogo riservato e non prossimo ai luoghi utilizzati dal personale interno (es. macchinetta del caffè).

L'assistente sociale e il personale amministrativo e di sportello sociale:

- nel corso del colloquio non ricevono telefonate;
- sulla scrivania e sui ripiani non lasciano i documenti riferibili ad altri cittadini;
- conservano documenti e faldoni all'interno di armadi chiusi a chiave;
- chiude la porta a chiave quando lascia l'ufficio, anche per pochi minuti,;
- non allontana le cartelle sociali dall'ufficio.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

RACCOMANDAZIONE 4 – La sicurezza

L'amministratore locale, il Responsabile di area/elevata qualificazione e l'Assistente Sociale:

- utilizza accorgimenti per minimizzare i rischi dovuti a eventuali aggressioni;
- organizza gli arredi in modo da permettere all'assistente sociale di uscire dall'ufficio rapidamente;
- sulla scrivania non devono essere presenti oggetti che possano essere utilizzati in modo improprio;
- spazi appositi dove svolgere colloqui ritenuti a rischio;
- colloqui svolti sempre quando all'interno negli uffici più prossimi è presente qualcuno.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia

Grazie per l'attenzione

Per restare informati sulle attività del gruppo tematico
“Servizio Sociale professionale negli Enti Locali”
lasciate il vostro contatto e-mail all'uscita oppure inviate una e-mail a
info.segreteria@ordineaslombardia.it

www.ordineaslombardia.it



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Regionale
Lombardia