



Comune di Bologna



Welfare  
è Bologna

# PROVE PER LO SVILUPPO DI UN SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITA' A BOLOGNA



GINA SIMONI – RESPONSABILE U.O. SERVIZI ED INTERVENTI FAMIGLIE  
E MINORI – AREA WELFARE – COMUNE DI BOLOGNA

Scuola Achille Ardigò – 15 aprile 2021

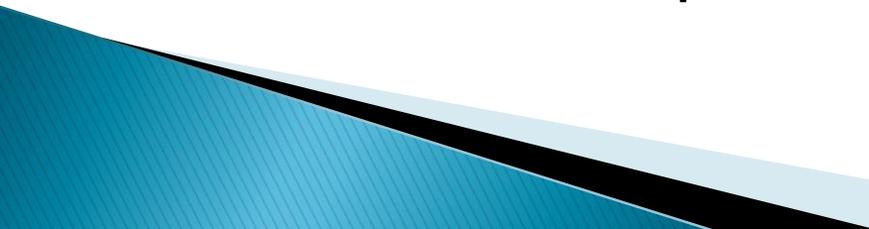
# DA DOVE SIAMO PARTITI...NEL 2011

## DA ALCUNI DATI ED OSSERVAZIONI

- 1) Aumento molto significativo degli accessi agli Sportelli Sociali ( per tutti i target di utenza) a causa, prevalentemente, della crisi economica.
- 2) Cambiamento graduale ma accelerato della domanda sociale e dunque della tipologia d'utenza dei Servizi Sociali, con incremento della povertà di alcune fasce di popolazione.
- 3) Crescente vissuto di rabbia/insoddisfazione dei cittadini per i lunghi tempi di attesa per il primo colloquio di Servizio sociale.
- 4) Crescente vissuto di rabbia dei cittadini per le risposte insoddisfacenti post-valutazione sociale.

# DA DOVE SIAMO PARTITI...NEL 2011

## DA VISSUTI RICORRENTI E CONDIVISI DAGLI OPERATORI

- 1) Percezione e “realtà” di forte sovraccarico lavorativo in fase di blocco assunzioni.
  - 2) Senso di frustrazione rispetto alle possibilità di risposta alle legittime “domande sociali” dei cittadini in fase di globale crisi economica.
  - 3) Perdita di senso del proprio operato.
  - 4) Elevato rischio di burn out per i professionisti poi divenuto realtà.
  - 5) Graduale motivazione ad aprirsi ad un cambiamento per non subire passivamente.
- 

# DA DOVE SIAMO PARTITI...NEL 2011

DAL RISCHIO DI PENSARE E RESTITUIRE AL CITTADINO IL  
CONTENUTO DIFENSIVO:

**“ CI DISPIACE MA LEI HA IL  
BISOGNO  
SBAGLIATO ”**

**perché mettere in discussione e modificare  
profondamente l'organizzazione dei Servizi e lo  
stile lavorativo degli operatori di una città è un  
processo lento e complesso che richiede forti  
mandati politici e dirigenziali, affiancati da solide  
competenze professionali degli Assistenti  
Sociali.**

# DA DOVE SIAMO PARTITI...NEL 2011

## DA UN'ESPERIENZA DI SUPERVISIONE NEI QUARTIERI (2010/2011) E DA UN PERCORSO FORMATIVO CON IRESS Bologna SUL LAVORO DI COMUNITA' (2012-2016)

- 1) Riflessioni circa la fase socio-economica italiana e bolognese
- 2) Riflessioni circa la fase storica dei Servizi Sociali in Italia ed in Emilia Romagna
- 3) Riflessioni circa la fase storica delle professioni sociali (dai percorsi formativi ai mandati operativi)
- 4) Riflessioni circa il forte bisogno di cambiamento del lavoro sociale, certamente ad un **GUADO**
- 5) Riflessioni circa la necessità ed il valore di perseguire un **CAMBIAMENTO DI PROSPETTIVA** verso un **rinnovato rapporto con il TERRITORIO E LA COMUNITA'**  
(v. Seminari 2016 con Floris, Bonomi, Allegri, Folgheraiter, Giovannini, ecc...  
v. confronto "con invito" a colleghi di Reggio Emilia...)

**“Nelle logiche innovative è la professione ad essere chiamata in causa con forza, nessuno lo farà al suo posto. In conclusione, tra disincanto e innovazione, la ricerca di un senso comune nel servizio sociale richiede di:**

- **comportarsi da professionisti all'interno della organizzazione cui si appartiene;**
- **attivare quelle capacità generative, immaginative, creative, che gli assistenti sociali hanno dimostrato di saper utilizzare in molte occasioni;**
- **partecipare attivamente ai processi di valutazione per la diffusione del sapere del servizio sociale:**
- ***tornare a lavorare nella comunità locale e rafforzare le competenze utili al passaggio dalla dimensione del caso alla dimensione del lavoro di territorio*;**
- **curare il rapporto con gli amministratori locali, diventando loro insostituibili consulenti;**
- **sviluppare una mentalità di ricerca empirica specificatamente dedicata al servizio sociale, orientata non solo alla ricerca di buone pratiche, ma anche all'analisi comparativa di progetti simili attuati in territori differenti, per rintracciare similitudini e differenze che possano suggerire protocolli operativi più consolidati e riconosciuti, in primo luogo, dalla comunità scientifico-professionale del servizio sociale.**

**Si tratta di passare dall'auto-referenzialità all'etero-referenzialità. Solo chi possiede un baricentro consolidato può farlo e, paradossalmente, si auto rinforza nel confronto con il mondo.**

**Si tratta, infine, di attraversare il guado.”**

**Elena Allegri**

**Prospettive sociali e sanitarie -- Settembre 2012**

CI DICIAMO CHE SIAMO PARTITI DA...

## UN BISOGNO DI SENSO

**CERTAMENTE UN PROCESSO AVVIATO  
“DAL BASSO”...**

**... ED ANCORA SIAMO IN VIAGGIO**

**TRA CONFERME DI ALCUNE NOSTRE SCELTE DI  
INDIRIZZO ED OPERATIVE**

**ED OVVIE FATICHE E RESISTENZE NEL LASCIARE  
UN APPROCCIO**

**MAGGIORMENTE ASIMMETRICO E CENTRATO  
SULLA PRESTAZIONE/EROGAZIONE DI SERVIZI**

PERCHE', PUR ESSENDO IL SERVIZIO  
SOCIALE DI COMUNITA'

PER IL SERVIZIO SOCIALE LA

“SCOPERTA

DELL'ACQUA CALDA”

(Il Convegno *di* Tremezzo -1946 - “riconobbe” il *Servizio sociale di  
Comunità*)

SI FATICA A PRATICARLO IN MODO  
SISTEMATICO NELLE SUE DIVERSE  
DIMENSIONI?

Stimolo con molteplici le letture possibili...

# LA FATICA DI CONIUGARE LA DIMENSIONE SOCIALE CON LA DIMENSIONE INDIVIDUALE

- ❖ Ricerche nazionali sulla professione di AS (v. Facchini C. 2010 – Tra impegno e professione – Il Mulino-Bo) hanno confermato la difficoltà degli operatori a coniugare **dimensione individuale e dimensione sociale del S.S.** con forti aspettative di operatori e studenti sulla relazione d'aiuto con la **persona... ne eravamo consapevoli ...**



# LO SFORZO DI CONIUGARE LA DIMENSIONE SOCIALE CON LA DIMENSIONE INDIVIDUALE

- ❖ Stiamo lavorando intorno a questa difficile coniugazione, provando a:
  1. rendere più sistematiche le attività dei Servizi sociali con la comunità ed i suoi molteplici interlocutori in ottica preventiva ed inclusiva ... a fianco ed in integrazione con le azioni di Sviluppo di comunità/Cittadinanza attiva, mission ampia dei nuovi Quartieri bolognesi e dei loro **Uffici Reti**.
  2. consolidare la cosiddetta **PRESA IN CARICO COMUNITARIA/GENERATIVA** ... che ha ad oggi per Bologna Linee guida elaborate con IRESS Bologna, un Protocollo di Pratiche Generative con Fondazione Zancan – Padova...uno Stress Test su circa 40 casi, presto una Sperimentazione vera e propria.



## Regione Emilia Romagna – Piano Socio Sanitario 17/19

“ gli Enti locali e le Aziende USL, in quanto soggetti pubblici titolari delle competenze di governance distrettuale, sono chiamati a potenziare il loro ruolo di regolazione e controllo, nonché di sostegno ai processi partecipativi e di auto-organizzazione, connettendo le iniziative della comunità e degli attori della società economica e civile con gli interventi istituzionali. “

# Dal Piano socio-sanitario regionale Emilia Romagna 2017 - 2019

- ▶ “... il Servizio sociale territoriale è chiamato a elaborare, nell’ambito della programmazione territoriale, **un quadro delle fragilità e delle risorse della comunità di riferimento, nonché a promuovere e sostenere attivamente iniziative e progetti rivolti alla comunità, finalizzati a prevenire situazioni di disagio ed emarginazione, azioni volte a ridurre il grado di vulnerabilità delle persone o delle famiglie, anche attraverso processi di co-progettazione con gli altri attori sociali, valorizzando le forme di autorganizzazione, formalizzate e non, già presenti sul territorio.**”

**“In questo momento storico,  
connotato da forti spinte individualistiche,  
c’è molto bisogno di una**

**“FORZA ISTITUENTE”,**

**di un  
NUOVO E SAPIENTE RUOLO  
DEGLI ENTI PUBBLICI E DEI SERVIZI PUBBLICI.”**

**(Franco Floris – Gruppo Abele – Torino  
Seminario Lavoro di comunità Iress – Bologna 2016)**

# PROGETTI SPERIMENTALI DEL SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITA' dal 2014...



- ▶ GRUPPI INFORMATIVI **FAMILIARI ANZIANI**
- ▶ GRUPPI CON CITTADINI SUL **DISAGIO ABITATIVO / MOROSITA'** (PRESENTI TUTTI GLI INTERLOCUTORI PUBBLICI E NON DEL VASTO TEMA CASA)
- ▶ GRUPPI GENITORI e GRUPPI RAGAZZI con SEST (tematiche adolescenziali, incontri protetti in preadolescenza/adolescenza...) – *Università di Padova*
- ▶ GRUPPI DI PAROLA (minori figli di genitori separati c/o CpF)
- ▶ PROGETTO **RE-AGISCO**
- ▶ PROGETTO **ATTIVITA' ESTIVE** PER RAGAZZI MEDIE TENUTO DA ADOLESCENTI IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI
- ▶ RUOTA DI BARRETO – “**Terapia comunitaria sistemica integrata**”
- ▶ PROGETTO A **TEATRO** e non solo MA... IN COMPAGNIA
- ▶ PICCOLE ESPERIENZE DI COHOUSING TRA FAMIGLIE
- ▶ VICINANZA SOLIDALE – *Università di Padova*
- ▶ PROGETTI CITTADINO SOCIO SANITARIO **FRAGILITA'**

...

# Perché rendicontare il Serv. Sociale di Comunità?



- ▶ AIUTA A **TENERE “A FUOCO”/ORDINARE I DIVERSI E DISTINTI LIVELLI** DEL SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITA’
- ▶ CONSENTE DI **CONFRONTARE LE ESPERIENZE** DEI DIVERSI TERRITORI STIMOLANDO LA DIFFUSIONE DI NUOVE PRATICHE/SPERIMENTAZIONI
- ▶ TENDE A RENDERE PIU’ ATTUABILE LA **VALUTAZIONE** DELLE ATTIVITA’... SCARSAMENTE PRATICATA
- ▶ PERMETTE DI **VALORIZZARE CON AMMINISTRATORI E DIRIGENTI UN’AREA DI ATTIVITA’ DIVERSA** DAL LAVORO SUI CASI CHE RICHIEDE ALTRETTANTO TEMPO ED IMPEGNO AL PERSONALE
- ▶ VEDERE SCRITTI ESITI ... **MOTIVA...**

# Come rendicontare il lavoro di Servizio Sociale di comunità?

- ▶ 1. LABORATORI DI QUARTIERE DEL PIANO DI ZONA (rendicontazione 2018)
- ▶ 2. TAVOLI PERMANENTI CON TERZO SETTORE
- ▶ 3. PROGETTUALITA' INCLUSIVE
- ▶ 4. GRUPPI DI CITTADINI

PER CIASCUNA AREA DI SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITA':

- ❑ DESCRITTORI QUALITATIVI
- ❑ DESCRITTORI QUANTITATIVI

*Per il Comune di Bologna è Iress Bologna a curare tale rendicontazione dal 2018 ad oggi.*

# I contenuti del monitoraggio: indicatori e descrittori del 2019 (da Iress Bologna )

## 1. Progetti inclusivi

→ Diffusione territoriale, governance, dati di finanziamento, target e dati di attività, tipologia di attività

## 2. Tavoli permanenti

→ Numerosità, governance e finalità, tematica del tavolo, coinvolgimento organizzazioni del territorio, dati di funzionamento

## 3. Gruppi di cittadini

→ Numerosità, governance, finalità, tematica trattata nel gruppo, dati di funzionamento

# Alcuni dati Rendicontazione 2019 (Iress Bologna per CoBo)

## ▶ Progetti inclusivi

- ❖ 99 Progetti – 160 ODT + 58 Altre organizzazioni (sindacati, fondazioni, biblioteche, radio, IC, ecc...) – 14.844 beneficiari (di cui 54% in carico ai Servizi)

## ▶ Tavoli permanenti

- ❖ 18 Tavoli con 102 ODT

## ▶ Gruppi di cittadini

- ❖ 12 edizioni di Gruppi con cittadini (temi abitare, info servizi anziani per familiari, gruppi genitori/ragazzi, ecc...)

# LINEE DI INDIRIZZO NAZIONALI



## L'INTERVENTO CON BAMBINI E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITÀ.

### **Promozione della genitorialità positiva.**

**21.12.2017**

Sono frutto di un lavoro collegiale e pluriennale, realizzato in seno a un tavolo istituzionale nazionale composto da rappresentanti del **Ministero del lavoro e delle politiche sociali**, della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e del Gruppo scientifico dell'Università di Padova che ha avviato l'attuazione del Programma P.I.P.P.I. (mirato a prevenire l'allontanamento dei bambini e dei ragazzi) a partire dal 2011 (**Bologna e diversi distretti metropolitani "territori riservati" del progetto fin dall'avvio ed a tutt'oggi**).

# Dalla prefazione...



“Sappiamo quindi che costruire ambienti familiari, educativo–scolastici e sociali ricchi di affetti, relazioni e stimoli sul piano socio–emotivo e cognitivo contribuisce in maniera determinante alla **qualità dello sviluppo infantile e della società nel suo insieme.**”

I bambini che crescono invece in ambienti avversi dimostrano nel tempo maggiori difficoltà di comportamento, apprendimento e integrazione sociale, più probabilità di fallimenti scolastici, di debole inclusione nel mondo del lavoro:

la povertà psico–sociale ed educativa esperita nell’ambiente socio familiare nei

**PRIMI ANNI DI VITA**

è cioè un **forte predittore di disuguaglianze sociali e povertà economica.**”



# La genitorialità positiva



“Mobilizzare il potenziale educativo  
delle famiglie e delle comunità  
è quindi innanzitutto  
un’azione di **giustizia sociale**,  
necessaria a

**“interrompere il ciclo dello svantaggio sociale”**

(REC 2013/112/UE),

in quanto la **“genitorialità positiva”** è il  
**motore dello sviluppo umano.”**

# LE RESPONSABILITA' DELLE POLITICHE



Consapevolezza circa le responsabilità che le **politiche** hanno nel realizzare il grande potenziale insito nell'intervento di **promozione del migliore sviluppo** di tutti i bambini privilegiando le azioni di **accompagnamento alla genitorialità**, in particolare nelle situazioni di vulnerabilità. **(concetto sostitutivo di presa in carico – ruolo attivo e partecipativo delle famiglie nei percorsi)**

# Promozione – prevenzione – tutela

“...l’articolazione del sistema di intervento intorno  
alle  
tre aree della

**Promozione, Prevenzione e Protezione all’infanzia**

si basa sul principio che vada compiuto ogni  
sforzo, in ogni contesto, per generare

qualità nella risposta familiare e sociale

ai bisogni di crescita dei bambini,

prevenendo così le diverse e pervasive forme  
di maltrattamento e trascuratezza a cui sono  
esposti ancora oggi molti bambini nel nostro  
Paese.”



# Letture precoce a tutela dei minori



## C O N T I N U U M



VULNERABILITÀ NEGLIGENZA MALTRATTAMENTO/ABUSO

In ottica preventiva, la sfida ed il compito è leggere precocemente i fattori di rischio e/o pregiudizio, parallelamente ai fattori di protezione, per mettere in campo gli **interventi più efficaci ed intensivi.**

# L'INTERVENTO CON BAMBINI E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITA'



“Un’efficace organizzazione dei servizi  
garantisce infatti una **continuità** in questo  
insieme di interventi che assuma come  
obiettivo la piena risposta ai **bisogni di**  
**sviluppo dei bambini nella loro interazione**  
con le risposte genitoriali e i fattori  
ambientali e familiari attraverso cui si  
costruiscono tali risposte, secondo una  
**prospettiva ecosistemica.**”

# L'INTERVENTO CON BAMBINI E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITA'



La vulnerabilità è intesa come condizione che può riguardare ogni famiglia in specifiche fasi del suo ciclo di vita e che è caratterizzata dalla mancata o debole capacità nel costruire e/o mantenere l'insieme delle condizioni (interne ed esterne) che consente un esercizio positivo e autonomo delle funzioni genitoriali.

# L'INTERVENTO CON BAMBINI E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITÀ'



“La **VULNERABILITÀ**  
è pertanto  
una situazione socialmente determinata  
da cui può emergere  
la negligenza parentale o trascuratezza,  
la quale indica la carente capacità di  
risposta ai bisogni evolutivi dei figli da  
parte delle figure genitoriali. “



# Ricadute della disuguaglianza e della povertà sulla salute dell'infanzia

## Michael Marmot – Epidemiologo sociale

(ospite "I 3 Giorni del welfare. Bologna si prende cura" 2019)

### La salute disuguale

"Il punto di partenza è... la povertà."

Ha evidenziato come la **deprivazione e il livello socio-economico sono causa di malattia**, allo stesso modo del fumo di sigarette, della elevata pressione arteriosa e della colesterolemia. Sono, infatti, le **persone socialmente più disagiate, con una scolarità più bassa e minore controllo sulla propria esistenza, quelle che si ammalano di più**, poiché le **condizioni di povertà e lo svantaggio sociale sono associate a una maggiore frequenza di fattori di rischio individuali, a stili di vita non salutari e ad ambienti di vita più degradati**. Nel richiamare l'attenzione verso i **determinanti sociali di salute**, Marmot mostra come tutti sono chiamati a contribuire per ridurre le disuguaglianze di salute.

**Atlante MORTALITA' MONDIALE sulla base del LIVELLO DI ISTRUZIONE.**

# Progettualità di comunità rivolte a famiglie con minori

## ▶ VICINANZA SOLIDALE

**Vicinanza solidale** è un concetto coerente con i termini precedentemente usati come volontariato familiare, affiancamento o appoggio familiare e *“rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie che ha come finalità quella di sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità”*.

Tale concetto è oggi **orientato nell’ambito del lavoro sociale di comunità a sostenere la relazione della famiglia con il proprio contesto di vita attraverso la fruizione delle risorse disponibili nella comunità/territorio di appartenenza**. In questa prospettiva il dispositivo della Vicinanza solidale diventa **espressione e rappresentazione di relazioni solidali e generative delle comunità sociali presenti nei singoli territori della città...** costruire una **risposta sociale** ai bisogni dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie che promuova la genitorialità positiva, intesa come risultante della valorizzazione delle risorse integrate della famiglia e del contesto relazionale e sociale. “

**Patti di collaborazione – Regolamento beni comuni condivisi del Comune di Bologna da aprile 19 (dopo Lab Formativo UNIPadova dal 2017)**

# Progettualità di comunità rivolte a famiglie con minori

## ▶ GRUPPI GENITORI E GRUPPI RAGAZZI

Questo dispositivo prevede l'organizzazione di momenti **per il confronto e l'aiuto reciproco tra genitori e tra bambini** che si incontrano periodicamente in gruppo. La finalità dell'attività in gruppo, grazie alla risorsa rappresentata dal contesto collettivo, è quella **di rafforzare e ampliare le abilità relazionali e sociali dei partecipanti e in particolare le capacità dei genitori di rispondere positivamente ai bisogni evolutivi dei figli....**

Sono invitati all'attività genitori e bambini seguiti dai servizi, sia in iniziative a loro specificamente dedicate, sia all'interno di azioni rivolte a tutte le famiglie promosse nella comunità territoriale in luoghi facilmente accessibili e non stigmatizzanti (incontri in nidi, scuole, Centri per le Famiglie, ludoteche, biblioteche ecc.).

**Avvio in diversi Quartieri a seguito di Laboratorio formativo UNIPadova dal 2018 in conclusione.**

# Progettualità di comunità rivolte a famiglie con minori

- ▶ SPERIMENTAZIONI DI WELFARE CULTURALE IN AMBITO SOCIALE ed EDUCATIVO tra Area Welfare, Area Educazione e Dipartimento Cultura CoBo (Fondi Pon Metro)
  - ❖ Progetto “**Exit Strategy – Vie d’uscita culturali**” dedicato a ragazzi in situazione di **ritiro sociale** seguiti dal Servizio di Neuropsichiatria infantile attraverso accompagnamento educativo e culturale in luoghi di cultura della nostra città.
  - ❖ Progetto rivolto a **minori** accolti presso **Comunità** del territorio cittadino e minori che svolgono **Incontri Protetti** con genitori, valorizzando a loro favore luoghi di cultura della nostra città con accompagnamento educativo e culturale.
- ▶ PROGETTI TRASVERSALI AI TARGET CHE INTERCETTANO BISOGNI DELLE FAMIGLIE



# PROGETTO PROMOTORI SALUTE



## PIACERE, SONIA – PIAZZA DEI COLORI – QUARTIERE SAN DONATO – SAN VITALE – BOLOGNA

Sonia Ferrari, Roberta Pancaldi e Nicola Gabella, un'infermiera e due assistenti sociali, una piccola équipe che assicurerà una presenza costante, per cercare insieme agli abitanti della piccola comunità di Piazza dei Colori soluzioni concrete e tempestive ai problemi di salute e socialità.

Si tratta di un progetto sperimentale dell'Azienda Usl di Bologna e del Comune – Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità, in collaborazione con il Quartiere San Donato San Vitale, attivo da aprile 2019 e dedicato specificatamente ad una comunità, circa 1.000 persone, per migliorare la rete di relazioni sociali e contrastare il peggioramento delle condizioni di salute a causa della diminuzione del potere di acquisto delle famiglie e della difficoltà ad orientarsi nella rete dei servizi sociali e sanitari. Per andare incontro a queste persone è stato pensato un servizio di **massima prossimità e integrazione tra il servizio sanitario e sociale.**

# PROGETTO PROMOTORI SALUTE



Sonia, infermiera, lavora tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, in Piazza dei Colori, supportata da due assistenti sociali del Comune, Roberta e Nicola, per affrontare al meglio i problemi di “salute” delle persone della zona.

L’obiettivo è conoscere le famiglie e i loro bisogni, essere riconoscibili dai residenti per svolgere un ruolo di orientamento e accompagnamento alla fruizione dei servizi, e interfacciarsi con le Associazioni che lavorano su quel territorio per progettare insieme iniziative di promozione della salute in senso ampio...benessere...

Lo studio di questa **micro-equipe** è al civico 26 di Piazza dei Colori, accanto a quello del Medico di Medicina Generale, ma la maggior parte del tempo Sonia lo trascorrerà **insieme alla comunità**, nelle case e nei luoghi di aggregazione. I residenti di Piazza dei Colori potranno contattarla chiamandola direttamente sul cellulare, incontrandola in Piazza, informalmente o durante le iniziative organizzate, oppure recandosi negli orari di apertura presso il **Portierato Sociale**, uno spazio comunitario recentemente aperto grazie ad un bando del Quartiere San Donato San Vitale, gestito da un gruppo di associazioni.

**AZIONI PROATTIVE VERSO FAMIGLIE CON MINORI CON SUPPORTO MEDIATORI LINGUISTICO CULTURALI - GRIGLIA DI CONTATTO SU DIVERSI BISOGNI ED AZIONI INFORMATIVE O DI SERVIZIO SOCIALE SUCCESSIVE.**

# LO SFORZO DI CONIUGARE LA DIMENSIONE SOCIALE CON LA DIMENSIONE INDIVIDUALE

❖ Stiamo lavorando intorno a questa coniugazione, provando a:

1. rendere più sistematiche le attività dei Servizi sociali con la comunità ed i suoi molteplici interlocutori in ottica preventiva ed inclusiva ... a fianco ed in integrazione con le azioni di Sviluppo di comunità/Cittadinanza attiva, mission ampia dei nuovi Quartieri bolognesi e dei loro **Uffici Reti**..
2. consolidare la cosiddetta **PRESA IN CARICO COMUNITARIA/GENERATIVA** ... che ha ad oggi per Bologna Linee guida elaborate con IRESS Bologna, un Protocollo di Pratiche Generative con Fondazione Zancan – Padova...uno Stress Test su circa 40 casi, presto una Sperimentazione vera e propria.



## Presa in carico comunitaria/generativa

Una PIC fondata su di una lettura ed una “risposta” ai bisogni dei cittadini (singoli o gruppi) che non riguardi unicamente i Servizi pubblici ma includa la comunità di appartenenza della persona in ottica di **reciprocità, scambio ed inclusione ...** ricercando quella generatività degli interventi sociali di cui si teorizza ed a cui ci stiamo in diversi modi formando.

# Sperimentazioni Pratiche Generative con Fondazione Zancan (2018/2019/2020)

*Tiziano Vecchiato – Fondazione Zancan– Rapporto 2014*

*“La sfida non è cioè verso nuove pratiche ideologiche, ma dentro confini quotidiani e comunitari, per **esiti generativi**. Partono da un presupposto: non si lotta contro la povertà “a prescindere” dalle persone, ma “con le persone”. I poveri conoscono il problema meglio di chiunque altro e possono contribuire ad affrontarlo. Non è facile, e politicamente conveniente, rispondere “non posso aiutarti senza di te”, “non posso ridurti in assistito”, “non posso mortificare la tua dignità”. Potrebbe diventarlo se alternativa vincente è **uscire dalla povertà**. A chi pretende aiuto si può rispondere che “i diritti individuali” sono pericolosi, se lasciati senza “**corrispettivo sociale**”, perché lasciano soli e indifesi.*

# Sperimentazioni Pratiche Generative con Fondazione Zancan (2018/2019/2020)

## *Tiziano Vecchiato – Fondazione Zancan– Rapporto 2014*

*“Quello che ricevi non è solo per te, è per te  
e per gli altri”.*

*E' un modo per invitare a  
non consumare assistenza in solitudine,  
con rischi collaterali notevoli.*

*Viene meno il riconoscimento, la  
valorizzazione, la possibilità di condividere  
con altri il problema, che è una condizione  
necessaria per uscirne.”*

# Innovazione e lavoro sociale di comunità

## *Implementare e consolidare pratiche generative nei servizi sociali del Comune di Bologna*

“Il progetto appena concluso è stato rivolto agli operatori del Comune di Bologna che gestiscono l’accesso e l’accoglienza della domanda per **introdurre nuovi approcci di lettura del bisogno e soprattutto delle capacità delle persone che si presentano ai servizi.**

Ha messo in evidenza come **l’incontro, l’approfondimento e il dialogo con le persone sia un momento nodale** per lo sviluppo della presa in carico che può risultare compromesso se non adeguatamente affrontato.

La sfida professionale messa in campo è stata impegnativa perché ha messo in discussione **alcune pratiche che penalizzano l’azione professionale.**

Il problema è stato ridefinito in questi termini: **come prefigurare condizioni per far incontrare le **responsabilità con le risorse** e le **capacità con i risultati?**”**

# Innovazione e lavoro sociale di comunità

## *Implementare e consolidare pratiche generative nei servizi sociali del Comune di Bologna*

“La prima parte del percorso si è focalizzata su **come ripensare la lotta alla povertà facendo leva sull’incontro tra capacità professionali e non professionali**. I laboratori hanno analizzato lo stato delle pratiche di welfare, con riferimento all’esperienza diretta dei partecipanti, evidenziando quelle a più alto rischio di **assistenzialismo e di prestazionismo professionale**.

Nella seconda parte si è entrati nel merito delle **“pratiche generative”** e di come potevano contribuire alle modalità di presa in carico dando **valore alle capacità anche residue**, mettendo in discussione le pretese delle persone e le richieste non appropriate.

Nei gruppi di lavoro sono stati individuati i criteri che successivamente sono stati trasformati in un **Protocollo facilitante lo sviluppo di pratiche generative** nei diversi servizi del Comune di Bologna.

Il protocollo è stato successivamente messo in pratica con un gruppo rilevante di casistica.”

# SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITA': LE SCELTE ORGANIZZATIVE

**CI SIAMO PERSUASI, dopo 3 anni di positiva sperimentazione (2014/2016) in un territorio cittadino, CHE SENZA MODIFICARE L'ASSETTO ORGANIZZATIVO COMPLESSIVO**

**NELLA DIREZIONE DEL LAVORO DI COMUNITA', CREANDO UN'AREA ORGANIZZATIVA SPECIFICA DEDICATA TRASVERSALMENTE AL**

**BISOGNO SOCIO-ASSISTENZIALE  
IN INTERAZIONE NUOVA E DIVERSA CON  
IL TERRITORIO,**

**SAREMMO TORNATI ALLO STILE LAVORATIVO,  
CENTRATO SULLA CURA DELLE SINGOLE  
SITUAZIONI E SULLA CURA DI RETI DI  
PROSSIMITA' PREVALENTEMENTE  
"PARZIALI E TEMPORANEE"**

# SERV. SOCIALE DI COMUNITA' E SERVIZIO SOCIALE "SPECIALISTICO": ISTANZE ... IN APPARENTE CONTRASTO



www.datarstock.com - 54095451



- ▶ “RICHIESTA” DI AREE SPECIALISTICHE SEMPRE PIU’ COMPETENTI (v. tutela minori, non autosufficienza anziani, disabilità)
- ▶ CONSAPEVOLEZZA CHE CLASSICA SUDDIVISIONE “PER TARGET DI UTENZA” TENDE A NON FAVORIRE LAVORO DI COMUNITA’ SISTEMATICO SU DI UN TERRITORIO (ogni Area di servizio ed operatore entrava in contatto con la comunità per il proprio target ... frammentazione)

# COME RIMETTERE AL CENTRO DEI SERVIZI SOCIALI LA VULNERABILITA' FAMILIARE?



Farsi carico contestualmente, come assetto dei Servizi e come operatori, dalla **VULNERABILITA'** ai bisogni di **TUTELA/PROTEZIONE**



(“dalla bolletta scaduta/sfratto al minore in Tutela all’Ente collocato fuori famiglia”)

comportava in questa fase storica dei Servizi **FORTE SBILANCIAMENTO VERSO L’ATTIVITÀ DI TUTELA**



# COME RIMETTERE AL CENTRO LA VULNERABILITA' FAMILIARE?



**Rischiando:**

- ▶ **PERDITA DI SGUARDO SULLA VULNERABILITÀ, AREA DI FORTE INVESTIMENTO PREVENTIVO**
- ▶ **MINORE SPECIALIZZAZIONE AREA TUTELA**
- ▶ **“EMERGENZIALITA’ TUTELARE” DIFFUSA**

# L'ARTIFICIO ORGANIZZATIVO DI UN'AREA ACCOGLIENZA TRASVERSALE A FIANCO DELLE AREE SPECIALISTICHE ... dal marzo 2017



www.hypothetick.com - 94093452

Nell'ambito di un riordino complessivo del SST  
ABBIAMO MANTENUTO (non autosufficienza) e  
CREATO (tutela minori, gradualmente disabilità)

**AREE SPECIALISTICHE**

MA... ISTITUENDO

**UN'AREA TRASVERSALE TRA TARGET**

(FAMIGLIE CON MINORI, ADULTI ED ANZIANI)

**CON FINALITA' DI CURA IN OTTICA PREVENTIVA  
DEI BISOGNI**

**SOCIO-ECONOMICI-ASSISTENZIALI-ABITATIVI**

**IN "MASSIMO" RACCORDO CON IL TERRITORIO  
E LE SUE RISORSE.**

# Area Accoglienza di Quartiere: “traino” di entrambe le dimensioni

- ▶ Nella nostra Area Accoglienza di Quartiere, punto di ascolto/lettura/intervento **trasversale** sui bisogni **“socio-economici-abitativi-lavorativi”** dei cittadini, ci si sforza di coltivare e **connettere** entrambe le dimensioni (individuale e sociale), cercando di connotare in ottica integrata, comunitaria e generativa:

1. **Contributi economici ed ogni forma di sostegno economico (esenzioni scolastiche, mense, punti di distribuzione alimentare, Cucine popolari, Empori solidali, Buoni Spesa...)**
2. **Progetti Utili alla Collettività, Patti inclusione sociale connessi al Reddito di Cittadinanza**
3. **Interventi area formazione/reinserimento lavorativo vulnerabili (l. 14/2015 Emilia Romagna)**
4. **Disagio abitativo in connessione con Politiche abitative**
5. **Progetti di contrasto ad ogni forma di fragilità, esclusione, isolamento...**

Competenze a  
supporto Aree  
specialistiche

# DUE SGUARDI...

Dal  
marzo  
2017



# UN UNICO OBIETTIVO

**FAMIGLIE CON MINORI IN  
CARICO ALL'AREA ACCOGLIENZA**

- **Presa in carico socio-economica-assistenziale in forte integrazione con territorio/comunità**

**FAMIGLIE CON MINORI IN  
CARICO ALL'AREA TUTELA**

- **Presa in carico specialistica dedicata alle problematiche genitoriali**

ZONA  
GRIGIA

UTILIZZO COMUNE DI DISPOSITIVI  
INTENSIVI DI VALUTAZIONE E SOSTEGNO

SCHEDA DI RILEVAZIONE  
RISCHIO DI PREGIUDIZIO



Comune di Bologna



Welfare  
è Bologna

# LA NUOVA ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BOLOGNA DAL MARZO 2017 NEI 6 QUARTIERI



# GLI SPORTELLI SOCIALI DI BOLOGNA DAL 2008

## UNA SITUAZIONE DI SOSTANZIALE... ...CONTINUITA' ORGANIZZATIVA

- ❖ costituiti fin da subito da **personale amministrativo**;
- ❖ con i medesimi **orari di apertura** cittadini (martedì e giovedì 8.15 - 17.30);
- ❖ con **canale pressoché esclusivo di accesso diretto** del cittadino (scarso tel. ed e-mail);
- ❖ con **competenza esclusiva sul Servizio Sociale** (no tematiche Casa, Servizi Educativo-scolastici come, invece, in altri territori);
- ❖ inseriti **nel Servizio Sociale Territoriale** come uno dei due elementi costitutivi assieme al Servizio sociale professionale;
- ❖ con un **punto di coordinamento cittadino** denominato Equipe Sportello Sociale
- ❖ con **tappe formative provinciali/regionali** sul piano tecnico e relazionale.

# RIORGANIZZAZIONE E PENSIERI DI INNOVAZIONE INTORNO ALLO SPORTELLO SOCIALE

## ❖ MAGGIORMENTE COMPETENTI SULL'INFORMAZIONE FAVORENDO AUTO INFORMAZIONE DEI CITTADINI ATTRAVERSO

1. **Punto unico informativo telefonico ed e-mail degli Sportelli sociali per info generali (da marzo 19)**
2. **Operatore di Postazione Open presso sala d'attesa di ciascuno dei 6 Sportelli negli orari di apertura al pubblico (da ottobre 18) – raddoppio per Buoni Spesa 3.0. (01.21)**
3. **Incremento profili sui social network – Facebook (2018) + news letter sociale**
4. **implementazione ed aggiornamento sito web**

# RIORGANIZZAZIONE E PENSIERI DI INNOVAZIONE INTORNO ALLO SPORTELLLO SOCIALE

## ▶ **MAGGIORMENTE COMPETENTI SULLE RISORSE DEL TERRITORIO NELL'OTTICA DEL LAVORO DI COMUNITÀ DEL SERVIZIO SOCIALE E DEGLI UFFICI RETI DEI QUARTIERI**

(“partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione ed attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del SST e con il terzo settore” D.G.R.1012/2014)

- ▶ **Ruolo attivo Operatori di Sportello nei tavoli di progettazione partecipata per conoscere direttamente le risorse cui si inviano i cittadini da Sportello**
- ▶ **Mantenimento mappatura sulle Organizzazioni del territorio tra Sportello Sociale e Servizio Sociale**
- ▶ **Domande “spia” in accesso (“Ha già condiviso con altri del territorio il bisogno che porta qui – parrocchia, associazione, scuola – ? Vuole segnalare ruoli che svolge nella comunità?)**

# Cosa è accaduto in questo anno e + di emergenza sanitaria?

- ▶ La **Rendicontazione Servizio Sociale di Comunità CoBo 2020/2021** sarà particolarmente complessa (progetti sospesi, progetti trasformati, progetti emergenziali...);
- ▶ **Movimenti reciproci “vorticosi”** Servizi/Comunità per far fronte a solitudine, bisogni alimentari/beni primari, bisogni economici e sociali... Video 2020 di ringraziamento.
- ▶ **Azioni proattive** degli Ente locale verso ODT (v. Buoni spesa) per favorire accesso di popolazione in difficoltà ma lontana “dall’idea” di accedere ai Servizi sociali;
- ▶ Di certo ciò che era stato **reciprocamente “seminato”** ha dato grande frutto nella gestione di situazioni estreme e con esigenza di risposte urgenti (conoscenza reciproca dei volti, dei mandati, delle sensibilità, dei luoghi);
- ▶ I diversi bisogni sono stati rilevati sia dagli Enti che dalla comunità, ricercando soluzioni congiunte.

# LA FUNZIONE DEI SERVIZI DENTRO LE CITTA'

*Franca Olivetti Manoukian*

*Ipotesi per influenzare una politica del noi.*

*Verso assetti e interventi nel sociale più simmetrici e intersoggettivi*

*Gruppo Abele - Torino - marzo 2016*

**Lavorare dentro un paradigma sociale vuol dire invece collocare i problemi nella complessità. E' un paradigma che è cruciale assumersi con coraggio e con consapevolezza del valore che ha per capire e agire in modo pertinente. E' un paradigma che invita a rappresentarci assetti e interventi nel sociale più simmetrici, meno distanti e meno verticistici....**

**Allora i Servizi e coloro che nei Servizi lavorano credo che dispongano del potere di contribuire a far crescere capacità e comprensioni per affrontare in modo più pertinente le complesse vicende che attraversano i microcontesti locali, le "polis". Forse finora questo potere nei Servizi è stato chiamato aiuto ed è stato messo in campo soprattutto nelle situazioni interindividuali.**

**Forse oggi i Servizi possono giocarselo ricollocandosi in un orizzonte più ampio, assumendo con sapiente leggerezza la funzione di segnalazione di orientamenti e percorsi possibili per re-istituire condizioni di vita democratiche.**

# Alcune parole chiave



- ▶ Il Lavoro di comunità diffuso con un punto di traino organizzativo nell'Area Accoglienza ma non depositato su alcuni operatori “esperti della comunità” ma “stile della casa” del Servizio nel suo complesso, incluse le Aree specialistiche (Servizio Tutela Minori, Servizio Non Autosufficienza, Servizio Disabilità) a più alto rischio autoreferenzialità.







# Alcune parole chiave



- ▶ Acculturazione di tanti/tutti ai temi del sociale e del disagio sociale, sempre più consapevoli che i problemi sociali non sono solo dei Servizi Sociali e che è sterile pensare di fronteggiarli ad oggi in questa visione ristretta ...

... ogni occasione è buona per

**“DIRE/RACCONTARE IL DISAGIO”**

informando, dando dati, allargando i temi con le ODT ... “sensibili” e autonome nella promozione di cultura ed iniziative.

# Alcune parole chiave



- ▶ Aprire, Uscire, Andare verso calandosi, “**entrando nella pancia della comunità, girando, annusando**” (Floris), luogo non idilliaco, sovente portatore di conflitti e non necessariamente inclusivo ... con grande coscienza delle fragilità nostre e dei contesti in cui operiamo ... coscienza anche delle aspettative che apriamo nel contatto, con esigenza di continuità.

