

Allegato A)

Titolo del progetto:

Sociale ... in breve: ascolto , orientamento, breve presa in carico di persone in condizione di fragilità sociale

Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

L'espressione "presa in carico" è una formula tipica del linguaggio del servizio sociale professionale. Si tratta cioè di un processo in cui un operatore sociale (assistente sociale), a fronte di una domanda espressa o inespressa (ma comunque sulla base di un mandato istituzionale) progetta uno o più interventi rivolti a una persona o ad un nucleo di convivenza, mantenendo con questi un rapporto continuativo al fine della revisione dell'intervento stesso nel corso del tempo.

La presa in carico, pertanto, risponde ad un mandato istituzionale ben preciso, che ne rappresenta al contempo un aspetto centrale: essa non è una forma di aiuto spontanea che nasce in una relazione personale (riconducibile a forme di solidarietà), ma un percorso che implica del lavoro professionale, ha una base organizzativa che richiede non solo competenze individuali, ma anche un'attenta programmazione che permetta di pianificare i carichi di lavoro, le esigenze di formazione e aggiornamento, i controlli, i confronti tra pari in un gruppo di lavoro e la supervisione.

Negli ultimi anni i servizi sociali territoriali – in maniera trasversale su tutto il territorio nazionale – hanno assistito ad un ingente aumento di richieste di intervento. Si potrebbe quasi affermare che è andata modificandosi la "fisionomia" dei cittadini che solitamente facevano richiesta di accesso ai servizi: sempre più famiglie che per lungo periodo hanno svolto un'esistenza dignitosa da un punto di vista socio-economico, in conseguenza alla recessione economica (che purtroppo in molti casi ha causato la perdita di lavoro anche nei confronti di lavoratori "storici" e magari alle soglie del pensionamento) si sono trovate a dover fare i conti con necessità primarie di tipo economico, sociale e lavorativo, che inevitabilmente le ha condotte a chiedere aiuto alla rete dei servizi istituzionali. E' in aumento, anche, il numero degli anziani che vivono condizioni di forte deprivazione, vuoi perché le pensioni non siano più adeguate a sostenere i costi della vita attuale, vuoi perché stia venendo sempre meno quel solidarismo e assistenzialismo intrafamiliare, che è stato una pietra miliare nel nostro panorama socio-culturale. Per non parlare, poi, delle famiglie con figli minori, che sempre meno riescono a far fronte a spese anche di tipo primario, come l'alloggio, gli alimenti, le utenze ecc.

Questo inevitabilmente ha portato ad inasprire le condizioni di lavoro dei servizi sociali territoriali, sempre più oberati da ingenti carichi di lavoro, a fronte di una scarsità di tempo e di risorse, sia a livello umano sia strumentale che economico.

Da qui l'esigenza, impellente, di individuare nuovi strumenti metodologici non tanto alternativi alla convenzionale presa in carico (che si conferma come una delle principali dimensioni operative dell'assistente sociale), ma speculari, in modo da

rendere (laddove sia possibile) l'accesso al servizio sociale e la fruizioni di prestazioni più celere per i cittadini e meno gravoso per gli operatori e per l'istituzione pubblica, in un'ottica prima di tutto individualizzata e preventiva, secondo un principio di varietà e flessibilità di politiche pubbliche.

Porre in rilievo la *prestazione* legata ad un *progetto* realizzato con e per il cittadino in un clima di negoziazione delle risorse presenti (con un inizio ed una fine certi, con la finalità primaria di mettere il cittadino nella condizione di superare un disagio che magari è transitorio) e non la presa in carico “tout court” secondo l'ottica tradizionale, ossia progettualità finalizzate a gruppi e tipologie di situazioni, può permettere sia di ottemperare ad uno degli obiettivi primari del servizio sociale, cioè l'empowerment della persona e della comunità, e dall'altra ha il vantaggio: 1) di sgravare gli assistenti sociali da carichi di lavoro eccessivi; 2) di evitare “l'affidamento abbandonico” ai servizi da parte delle famiglie, con il conseguente rischio di una “de-responsabilizzazione” dei propri doveri sociali, lavorativi e di tutela dei propri membri”; 3) ottemperare a buone prassi di economicità.

In quest'ottica, pertanto, la presa in carico cosiddetta “breve” può rappresentare un nuovo (quanto valido) strumento metodologico a supporto del lavoro professionale degli assistenti sociali per ottemperare a quanto sopra indicato. In particolare, si tratta di percorsi brevi di approfondimento/valutazione, nell'alveo dei quali realizzare interventi di orientamento/informazione, di consulenza, o di erogazioni di interventi e prestazioni che richiedano un tempo di programmazione e realizzazione breve e concentrato nel tempo, senza dar seguito ad una presa in carico di più ampio respiro.

Il Comune di Prato dal 2014 ha dato avvio al progetto PASS (Punto Unico di Accesso ai Servizi Sociali) al fine di garantire ai cittadini una maggiore compattezza ed informazione nei modi e nei tempi di accesso ai servizi sociali, sia per rispettare i diritti sociali delle persone che per il migliorare il funzionamento dei servizi sociali stessi. La creazione di un unico punto di primo accesso ha consentito di creare un'omogeneità nelle risposte alle domande di primo accesso e nella gestione dei primi interventi. Per svolgere tale attività sono stati predisposti due sportelli, nei quali gli assistenti sociali svolgono i colloqui durante i due giorni a settimanali dedicati (lunedì e giovedì mattina), per un totale di venti accessi programmati per settimana. Si è realizzato anche un parallelo sportello, dedicato principalmente a coloro che non presentano il requisito della residenza anagrafica nel comune pratese, ma anche come ulteriore spazio (rispetto a quello del primo colloquio PASS) in cui andare ad approfondire – con uno o più colloqui – i casi complessi che richiedono una valutazione più attenta e più approfondita perché poco chiari o particolarmente difficoltosi. Uno sportello, quest'ultimo, che al momento non ha una cadenza settimanale predefinita e di cui se ne occupa la Coordinatrice del Servizio Pass.

Proprio nell'alveo del servizio PASS si pensa alla realizzazione attraverso questo progetto della “presa in carico breve”. Uno degli obiettivi per cui è nato il PASS, infatti, non è stato solo quello di realizzare l'accesso ai servizi sociali territoriali, ma anche quello di offrire informazioni ed orientamento alle persone nell'ambito delle politiche sociali attive sul territorio. Sempre più sta emergendo che una buona qualità dell'ascolto in partenza, accompagnata ad una consulenza mirata rispetto alle necessità emergenti, può permettere ai cittadini di orientarsi autonomamente all'interno della rete dei servizi pubblici e privati di natura socio-economica e socio-assistenziale. Può permettere altresì, di affrontare insieme all'utenza la definizione di un bisogno specifico e di intervenire sulle preoccupazioni più emergenti prima che divengano problemi complessi per tutti gli attori del sistema sociale.

I report PASS degli anni scorsi ci confermano come stia emergendo la necessità di trattare i casi in ingresso con modalità orientate anche in buona parte a fornire

prestazioni di tipo consulenziale, che non necessitano di essere inviate ai Coordinatori di area per una presa in carico convenzionale. Ad esempio, nell'anno 2015 l'attività del Pass si è rivolta a 964 cittadini, tra i quali 369 sono stati inviati alla presa in carico del servizio sociale territoriale e 395 trattati direttamente al Pass con informazioni e orientamento alle risorse del territorio, mentre nell'anno 2016 il numero di accessi è stato di 921 cittadini, tra i quali 379 inviati al territorio per la presa in carico e 379 trattati dal Pass con interventi di informazione ed orientamento. Le problematiche affrontate vedono in prima linea soprattutto difficoltà economiche (46.57%), seguite da quelle lavorative (29.77%) e abitative (21.68%). Altro dato rilevato riguarda l'attività dedicata all'ascolto dei cittadini non residenti o stabilmente dimoranti nel territorio di Prato, per i quali non è stato escluso il percorso della presa in carico dei bisogni presentati e valutati. I dati raccolti rispetto ai non residenti/stabilmente dimoranti nel territorio pratese, infatti, evidenziano come il servizio sociale non possa ignorare questa parte di cittadini, caratterizzati da un isolamento sociale e da storie di conflittualità familiare, causa del loro impoverimento, a cui fanno seguito difficoltà sociosanitarie derivanti da stili di vita non salutari. Un percorso di presa in carico breve, all'interno del quale realizzare un lavoro di comunità assieme alle organizzazioni del terzo settore, potrebbe rappresentare una valida risposta da parte del servizio nei confronti di questa parte di popolazione, che di fatto – non godendo dello status di cittadino residente – non avrebbe il diritto di poter usufruire di prestazioni e servizi socio-assistenziali comunali, nonché nei confronti di target d'utenza che pur avendo la residenza anagrafica manifestano problematiche con caratteristiche di contingenza temporale che possono essere trattate in modo rapido senza ricorrere all'apertura di una progettualità individualizzata complessa tale da dover prevedere una presa in carico vera e propria.

Come si evince dalle statistiche Pass sia dell'anno 2015 che dell'anno 2016, si vede come una buona parte del lavoro di segretariato sia dedicata all'azione di informazione ed orientamento, tra cui ad esempio:

- attività di informazione per prestazioni e servizi offerti dagli enti (Stato, Regione, Comune, Asl), attività
- Attività di informazione su condizioni di residenza anagrafica
- Attività di informazione su servizi sociali specialistici e servizi sanitari specialistici
- Attività di informazione su percorsi di sostegno socio educativo per minori e famiglie
- Orientamento alla rete del volontariato organizzato, ecc.

Da ciò si evince come sia crescente la domanda di una delle azioni che di fatto caratterizzano il lavoro del servizio sociale professionale, ma che storicamente (non solo sul territorio pratese) viene trascurata: l'attività di informazione ed orientamento. Uno degli obiettivi del PASS – infatti – prevede anche il solo livello di informazioni e orientamento nell'intento di risolvere, già al primo contatto, la problematica presentata.

In quest'ottica, si è ritenuto e si ritiene che sia necessario offrire uno o più colloqui a questi cittadini come supporto e orientamento nell'intento di informare, prevenire, ridurre condizioni di disagio sociale ecc., attraverso un servizio di ascolto.

Ne consegue, da questa analisi, che la sperimentazione di percorsi di presa in carico breve all'interno del PASS potrebbe portare a valorizzare buone prassi di lavoro in vista di una graduale revisione dell'organizzazione complessiva del servizio sociale professionale. Di fatto l'obiettivo della realizzazione di un percorso di presa in carico breve è di sviluppare un punto evoluto di accesso, nel quale sperimentare un'azione di segretariato e intervento sociale orientato a trattare bisogni di cittadinanza fragile

in modo circoscritto senza dover avviare progettualità complesse. Possono rientrare in questa modalità operativa anche la collaborazione con gli operatori di strada per le situazioni di grave marginalità, con le principali organizzazioni del terzo settore presenti sul territorio pratese ed altre attività organizzate rivolte a valorizzare le competenze dei cittadini piuttosto che le mancanze.

La finalità è quella di realizzare un'inversione di paradigma dell'azione locale e sociale, con la sfida – attraverso un lavoro con la cittadinanza (anche e soprattutto in stato di povertà) ad oltrepassare il modello di intervento **ripartivo** delle condizioni di deprivazione verso un intervento **inclusivo e rigenerativo**. E per farlo è necessario puntare sullo sviluppo e il potenziamento del **lavoro di comunità**, inteso come valorizzazione e attivazione delle risorse proprie dei cittadini e della società civile organizzata (dalle associazioni presenti sul territorio, alle reti di vicinato, al rafforzamento delle risorse individuali degli utenti stessi) e il rafforzamento dei legami sociali della persona fragile. L'azione ripartiva (garantita comunque dai livelli assistenziali istituzionali) in questo modo può essere superata verso un'azione che dia nuova competenza ai cittadini in difficoltà e alla comunità nel suo insieme, secondo una dimensione tipica del modello ampiamente teorizzato del "Community Care".

La logica progettuale è quella di anticipare la presa in carico con il cittadino attraverso un evoluto punto unico di accesso/presa in carico breve del Servizio Sociale Professionale, che parta dal presupposto di modificare il modus operandi degli attori sociali e sviluppare di pari passo una nuova architettura dei servizi sociali, coinvolgendo tutte le parti interessate (pubblico, privato e comunità locale), al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema dei servizi sociali attraverso azioni di "empowerment" dei cittadini che già si trovano o che potrebbero trovarsi a breve in situazioni di povertà, in un'ottica di prevenzione e contrasto delle acuzie.

Si palesa quindi la necessità di incrementare lo spazio di lavoro dedicato al PASS e implementando la presa in carico breve, nella prospettiva di riduzione della presa in carico tradizionale. Prendendo in considerazione i dati del 2017 definiamo i seguenti indicatori:

Indicatori di bisogno: Il numero accessi al PASS totali nel 2017 :775, e numero cartelle sociali aperte con presa in carico tradizionale: 3054 afferenti all'area famiglie e marginalità e 1135 su casistica anziani

Indicatore di risultato : riduzione dell'apertura del numero cartelle sociali

Indicatore di risultato : riduzione di tempo attesa per il cittadino

Risultato atteso: numero apertura segretariati di sportello presa in carico breve

Obiettivi del progetto:

L'intento di questo progetto sperimentale nasce da una rivalutazione – in chiave attuale – del ruolo e della funzione che oggi è chiamato a ricoprire il Servizio Sociale Professionale, che si trova sempre più a doversi districare da una parte tra la necessità di dare risposte adeguate a richieste di aiuto dei cittadini in continua crescita, dall'altra a dover gestire tali interventi in un'ottica di ottimizzazione della qualità da un punto di vista sia professionale (adeguatezza/certezza delle risposte, tempi appropriati..) sia relativo alla gestione delle risorse.

Stando anche alla recente legislazione socio-assistenziali (si veda in particolare la Legge Quadro che ha riformato i servizi sociali, la "L. 328/2000") sono state emanate una serie di indicazioni che orientano la professione dell'assistente sociale verso nuove strade. La sfida del servizio sociale di base è quella di porre al centro degli interventi le persone, valorizzandone capacità e competenze, e per farlo è necessario puntare verso nuove forme di intervento, che mirino prima di tutto a fornire un'adeguata quanto sostanziale informazione ed orientamento, e poi a fornire

strumenti di empowerment, attraverso **interventi brevi** – da parte degli operatori sociali – che permettano alle persone di ottenere un aiuto durante una particolare fase di fragilità, evitando una cronicizzazione dell'aiuto, superando così vecchie forme di assistenzialismo.

Da qui l'idea di dar vita – laddove i casi trattati lo permettano – a forme di presa in carico cosiddette “brevi”, nell'ottica di capovolgere il paradigma della presa in carico tradizionale, dando al servizio sociale la possibilità di rinnovare il proprio modo di lavorare (nonché la sua immagine spesso stereotipata di servizio di erogazione di prestazioni fini a se stesse), e agli utenti la possibilità di rivolgersi ad un servizio che li metta nella condizione di essere aiutati a riscattarsi dalle proprie fragilità, attraverso azioni mirate e concentrate in un arco di tempo adeguato al superamento della criticità. Prendendo in considerazione i dati del 2017 definiamo i seguenti indicatori:
Indicatori di bisogno: Il numero accessi al PASS totali nel 2017 :775, e numero cartelle sociali aperte con presa in carico tradizionale: 3054 afferenti all'area famiglie e marginalità e 1135 su casistica anziani
Indicatore di risultato : riduzione dell'apertura del numero cartelle sociali
Indicatore di risultato : riduzione di tempo attesa per il cittadino
Risultato atteso: numero apertura segretariati di sportello presa in carico breve

DESTINATARI E BENEFICIARI

I **destinatari** del progetto sono, quindi, **i cittadini** di Prato in stato di disagio da vari punti di vista relazionale e socio-economico abitativo lavorativo, che hanno necessità di un servizio di ascolto, accoglienza ed informazione ed un accompagnamento ai servizi del territorio. Sarà possibile accogliere **un maggior numero** di persone che potranno avere una risposta **maggiormente rapida** al problema presentato.

I **beneficiari** indiretti del progetto sono

- Gli utenti singoli o con famiglia che entreranno in relazione con il servizio
- dipendenti della Pubblica Amministrazione, che potrebbero trarre dalla presenza dei giovani volontari, stimoli mentali innovativi, modalità di comunicazione e di relazione diverse dalle abituali, maggiormente innovative e spontanee.
- gli organismi del terzo settore e le associazioni di volontariato verso i quali i volontari saranno ulteriore elemento di connessione e comunicazione rispetto alla Pubblica Amministrazione
- la comunità locale, in quanto, al raggiungimento degli obiettivi, avremo un effetto positivo a livello di aumentata informazione, conoscenza, capacità relazionali e coesione sociale, con una ricaduta positiva sul rapporto tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza, nei termini di una maggiore flessibilità, apertura e accoglienza che i servizi sapranno garantire ai cittadini.

Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

•—*Coordinatore Sociale Professionale Servizio PASS (sportello 1-2):1*
Coordinatore Sociale del Punto Accesso Servizio Sociale: coordina l'attività segretariale, supervisiona il lavoro degli operatori coinvolti ed è di riferimento per approfondimenti valutativi di presa in carico, monitora il corretto andamento

dell'agenda appuntamenti, provvede a calendarizzare riunioni di equipe periodiche , provvede all'assegnazione delle situazioni per i quali si richiede una presa in carico .

●—*Assistenti Sociali impegnate negli sportelli PASS a turno :8*

Svolgono a turnazione con apposito calendario e relativa agenda appuntamenti i colloqui di segretariato sociale per la valutazione del bisogno espresso da cittadini che per la prima volta accedono ai servizi , che tornano ai servizi dopo alcuni anni di indipendenza , o cittadini rientrati in bandi di misure di contrasto alla povertà per i quali è necessaria una valutazione del bisogno.

●—*Referente Sportello Presa in carico Breve :1*

Cura le turnazioni, sostituzioni e modifiche all'agenda appuntamenti;si occupa della raccolta dei dati per la rivelazione annuale, monitoraggio della breve presa in carico, cura l'eventuale assegnazione dei casi alle altre Unità Operative del Servizio Sociale Professionale, e del Servizio Sociale in sanità.

●—*Tirocinanti dell'Università di Servizio Sociale in numero variabile da 1 a 3*

Seguono il percorso di lavoro dell'assistente sociale completando in tal modo la formazione .

●—*Operatori del progetto INSERTO Inclusionione nei/dei Servizi Toscani(punto unico di accesso per il servizio sociale e immigrazione di sostegno e orientamento , di collegamento tra gli sportelli PASS ed il servizio sociale e immigrazione con numero verde) : 1 figura amministrativa e 1 assistente sociale .*

Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Attività prevista presso la creazione un terzo sportello PASS, denominato "Sportello Presa in carico breve" operativo per casistica in cui sia già stato stabilito al primo sportello che il caso non necessita di essere segnalato immediatamente per una presa in carico convenzionale, ma nemmeno da respingere, e possa pertanto essere trattato con un iter breve.

In questo contesto il servizio leva civile riveste:

- un **ruolo generale supportivo sul piano organizzativo e di funzionamento del servizio stesso** , con gestione appuntamenti agenda, inserimento dati sistema informativo sociale, monitoraggio/report dati dell'attività in corso.

- **ruolo di valenza professionale** che prevede 2 step

- primo step : un primo periodo di affiancamento dell'Assistente Sociale di sportello nell'ascolto e nell'orientamento, finchè non si riveleranno acquisiti i necessari strumenti a corredo della loro formazione legata al progetto.

- secondo step: secondo periodo nel quale in maggiore autonomia con attività di colloquio di approfondimento, raccolta maggiori informazioni rispetto a quelle emerse durante il primo colloquio Pass e valutazione attuazione intervento; attivazione diretta in prestazioni assistenziali di breve presa in carico (tessera emporio, vestiario, richieste economiche minime, attivazione volontariato terzo settore , percorsi di prima accoglienza.), sotto la supervisione dell'assistente sociale PASS.

Tutto ciò realizza coadiuva il percorso di presa in carico breve, differenziato a seconda delle specificità di ogni singolo caso, con registrazione delle azioni sul portale Infor, in modalità "segretariato"; Il volontari del servizio civile opereranno in affiancamento agli Assistenti Sociali di sportello.

Il progetto avrà una sequenza temporale così determinata:

FASE DI ACCOGLIENZA E PREPARATORIA: 1 MESE

FASE DI FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA: 3 MESI

FASE DI OPERATIVITA': DAL 2° MESE

ELABORAZIONE DI UNA SINTESI PER IL CONFRONTO PROFESSIONALE: DAL 6° MESE

VALUTAZIONE PROGETTO: AL 6° MESE

MONITORAGGIO: 1° E 6° MESE

VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI: 1° E 6° MESE

Il volontario, approssimativamente partire dal 3° mese, avrà gli strumenti necessari per supportare efficacemente l'assistente sociale nella sua attività.

Numero volontari: 5

Numero ore di servizio settimanali: 30

Giorni di servizio a settimana: 5

Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali, mantenere il segreto d'ufficio
Essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari delle sede di svolgimento dell'attività
Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento.
Inoltre è richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di sei ore al giorno per cinque giorni è articolato nella fascia oraria 8,00-18, ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano

Sede/i di attuazione del progetto: Servizi Sociali via Roma 101

Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal bando: Corso di Laurea triennale in servizio sociale

Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Regionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, **a firma del Dirigente del Servizio competente**, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Competenze in tema di comunicazione al cittadino ed assistenza al pubblico
- Capacità di offrire assistenza e guida/orientamento agli utenti nell'utilizzo dei servizi e delle risorse
- Competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni
- Cognizioni di base per la gestione di colloqui ed interviste, anche di "customer satisfaction"
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborazione con i professionisti ed il personale dell'Ente coinvolti, in rela-

zione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere

- Integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguamento al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestione della propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllo della propria emotività rispetto alla sofferenza

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona conoscenza di base nelle pratiche del Segretariato Sociale, integrata con abilità e tecniche comunicative, di promozione dei servizi e di relazione costruttiva.

Avranno appreso le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni nei confronti dell'utenza; avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed altre realtà presenti nel territorio. I volontari potranno apprendere come organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

Sede di realizzazione:

Servizio Sociale ed Immigrazione via Roma 101

Contenuti della formazione:

Lezioni Frontali ore 10

- **Elementi di conoscenza della Comunità pratese, I Servizi Sociali Territoriali ed il Segretariato Sociale. Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi sociali nelle aree di intervento minori e adulti – ore 6:**
- analisi dei fenomeni sociali caratteristici della nostra città con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione, elementi di conoscenza del fenomeno migratorio locale e del contesto sociologico di riferimento. Conoscenze generali sul Servizio Sociale con studio della normativa in materia. cenni su Regolamenti comunali in area sociale. Conoscenza dei servizi sociali territoriali e delle sue modalità di accesso, organizzazione del Servizio Sociale pratese e del suo Segretariato, normativa sul trattamento dei dati (ai sensi de codice sulla privacy- DLgs. 196/03), il segreto professionale.
- **Nozioni di conduzione di colloquio informativo. Elementi sull'ascolto costruttivo e la mediazione dei conflitti – ore 4** il primo contatto e le modalità di relazione del front-office con i cittadini, la comprensione delle dinamiche che regolano le relazioni con persone in difficoltà, cenni di mediazione linguistico-culturale e di orientamento dell'utente, tecniche di conduzione dei colloqui. Acquisizione di conoscenze teorico-pratiche per la gestione dei casi di ascolto; modalità di approccio nella relazione d'ascolto, la lettura dei bisogni e la compren-

sione delle problematiche tecniche di relazione, analisi di casi concreti tratti da esempi di esperienza diretta .Elementi di Comunicazione , Etica e deontologia professionale.

On Job ore 40

- visite in luoghi strategici del sistema servizi sociali istituzionali e di terzo settore (mensa, dormitorio, emporio) , strutture di accoglienza minori/adulti allo scopo di sviluppare la conoscenza diretta e il corretto l'approccio corretto al disagio, la comprensione e l'accoglienza, tipologie di disagio, dalla prima accoglienza all'aiuto da fornire per il suo superamento, il disagio sociale e la devianza, le principali forme di contrasto al disagio e all'emarginazione sociale **ore 15**
- incontri con testimoni significativi collaboratori del servizio sociale afferenti al terzo settore e operatori mediatori di strada **ore 5**
- Approfondimenti in itinere nell'attività di sportello breve presa in carico prendendo spunto dalle single situazioni che si presentano in situazione di affiancamento all'Assistente Sociale dello Sportello **ore 20**

31) Durata (espressa in ore):

50 ore (di cui 40 on job e 10 frontali in aula)