

Sportelli sociali una rete sociale

Il progetto

Spi Cgil Lombardia
Milano 13 maggio 2016

Sportelli sociali una rete sociale

Il progetto

Spi Cgil Lombardia
Milano 13 maggio 2016



Progetto per la realizzazione di sportelli sociali SPI in Lombardia

- Art.4 della Carta dei diritti fondamentali della U.E riconosce il Diritto all'assistenza sociale e all'assistenza abitativa per un'esistenza dignitosa per tutti
- La U.E riconosce il diritto di accesso alle prestazioni di sicurezza sociale e ai servizi sociali

Lo strumento dello Sportello Sociale

- ▣ E' un luogo dove persone incontrano persone
- ▣ E' rispettoso della Privacy
- ▣ Dove si sa ascoltare
- ▣ Dove si cerca di guidare l'interlocutore a formulare la richiesta
- ▣ Dove si favoriscono nuovi apprendimenti
- ▣ Dove si cercano le informazioni per dare risposte certe
- ▣ Dove si danno risposte solo risposte di cui si e' certi

Di cosa si occupa lo sportello sociale

- Dimissioni protette
- Supporto all'attivazione ADI
- Supporto all'attivazione SAD
- Buoni Sociali e voucher regionali
- Ricovero in RSA
- Misure di sostegno al reddito nazionali e regionali
- handicap e salute mentale
- Non autosufficienza e invalidità
- Esenzione ticket sanitari

Cosa deve fare l'operatore dello Sportello nel rapporto con l'utente

- Accoglie l'Utente
- Saper cogliere la vera richiesta spesso non formulata direttamente
- Caricare i dati della persona allo sportello in banca dati
- Formulare una proposta di soluzione del problema((secondo linee guida)
- Indirizzare la persona alla struttura dedicata
- Verificare sempre la buona riuscita della prassi attivata

Dove acquisire le Informazioni

- Sportello URP Distretto ATS
- Ufficio assistenti sociali del Comune
- Ufficio del Piano di Zona
- INCA
- CAAF
- Ufficio dimissioni protette ASST
- INPS
- INTERNET
- AUSER
- Medici di Base
- Strutture residenziali

Ruolo nella negoziazione sociale

- ▣ La rete degli sportelli fornisce i dati dell'attività svolta all'Organizzazione
- ▣ Segnala alla segreteria comprensoriale le criticità della rete sociale locale corredandole di dati
- ▣ Effettua il monitoraggio sul campo dell'effettiva applicazione di accordi sottoscritti nella negoziazione locale e regionale

Relazioni Interne

- Lo sportello sociale SPI lavora a stretto contatto con la rete dei servizi della CGIL
- Ne utilizza le potenzialità
- Accoglie le situazioni problematiche identificate dai servizi
- Aiuta l'utente nella ricerca del servizio più adatto alla propria richiesta
- Verifica il completamento positivo della risposta

Relazioni esterne

- Gli operatori dello Sportello sociale si relazionano in modo continuativo con le istituzioni esterne (distretto-comune-associazioni ecc.)
- Promuovono momenti di conoscenza e incontro con il sistema dei servizi
- Si attivano per collaborare con le istituzioni alla soluzione delle problematiche dei cittadini
- Partecipano a incontri e momenti formativi
- Collaborano con le segreterie comprensoriali a iniziative sul territorio di conoscenza e informazione dell'attività dello sportello
- Collaborano alla realizzazione di convegni e seminari di informazioni su tematiche sociali e sanitarie.

LA FORMAZIONE PER GLI OPERATORI PREVEDE

- **CORSO BASE PER IMPLEMENTAZIONE ATTIVITA' DI SPORTELLO(RESIDENZIALE 4 GIORNI)**
- **FORMAZIONE CONTINUA(CORSI CON CADENZA MENSILE)**
- **FORMAZIONE SPECIFICA (SU DELIBERE REGIONALI O NORME DI CARATTERE NAZIONALE)**



SERVIZI SOCIALI
COMUNALI



Sportello spi

in
fo

Verifica esito

bisogno

risposta

negoziiazione



Utente



© Can Stock Photo - csp11270321

SOLUZIONE

a cura del Dipartimento Welfare Spi Cgil Lombardia



Politiche attive sportello sociale

Anticipare la domanda



Lo sportello sociale

Questa attività è svolta nella convinzione che la tutela della salute e il sostegno sociale concorrono a determinare la qualità di vita di una persona e dei propri familiari.

Il sistema socio sanitario ha sue regole e modalità operative, spesso complesse, che devono essere conosciute per accedervi e non tutti sanno come muoversi al suo interno per avere le risposte necessarie .

Sportelli sociali SPI operativi in Lombardia

- **A OGGI SONO OPERATIVI SUL TERRITORIO REGIONALE LOMBARDO 72 SPORTELLI SOCIALI**
- **SONO STATI FORMATI PIU' DI 130 OPERATORI**
- **L'ATTIVITA' E' SUPPORTATA DA UNA BANCA DATI INFORMATIZZATA REGIONALE E OGGI VERRA' ILLUSTRATA NELLA SUA NUOVA EVOLUZIONE**

conclusione

Gli sportelli sociali dello SPI CGIL operano in tutta la Lombardia e danno vita a una rete di relazioni umane, animate da attivisti – facilitatori.

Gli attivisti producono attraverso gli sportelli sociali un servizio che offre un beneficio nell'immediato alla singola persona, ma che ha le potenzialità nel tempo per potersi tradurre in un beneficio collettivo attraverso il processo della negoziazione sociale. In una società dove sempre più spesso sono messi in discussione i diritti delle persone, lo sportello lavora per renderli certi ed esigibili .

Sportello sociale

Le organizzazioni, compresa quella sindacale, producono, in definitiva, un bene pubblico. Coleman

GRAZIE PER L'ATTENZIONE