



***Punto unico di accesso ai servizi per
assicurare la presa in carico,
ridurre la burocrazia, garantire i diritti***

Relazione del Consigliere regionale

Maria Grazia Fabrizio

Venerdì 11 luglio – Milano

“Noi abitanti del mondo tardo moderno siamo liberi quanto i nostri antenati potevano solo sognare di essere. Ciò che essi non erano in grado di prevedere era che la libertà sarebbe arrivata con il cartellino del prezzo attaccato, ed è un prezzo salato.

IL PREZZO E' L'INSICUREZZA”

<Z.Bauman. *La Società Individualizzata. Come cambia la nostra esperienza.* Bologna.

Il Mulino.2001.>

- Il principio organizzatore dell'ordine sociale della prima modernità era la SICUREZZA.
- Estremizzando si potrebbe dire che la vita delle persone era organizzata in ruoli e organizzazioni che ne segnavano il percorso e ne prefiguravano gli esiti (es: percorsi scolastici, standard, lavoro fisso, sviluppo di carriera preordinato, sicurezze sociali garantite....)

RISORSE SCARSE MA FINI CERTI

**DISAGIO: MENO LIBERTA' DI RICERCA DELLA FELICITA'
INDIVIDUALE IN NOME DELLA SICUREZZA E DELLE GARANZIE
PER TUTTI**

- Il principio organizzatore dell'epoca attuale è invece la costante ricerca delle libertà individuali al quale tendono i progetti di vita di uomini e donne (sistema formativo aperto, lavoro flessibile o precario, coperture sociali e previdenziali differenziate e volontarie...)

RISORSE ABBONDANTI MA FINI INCERTI

DISAGIO: RIDUZIONE DELLE SICUREZZE E DELLE GARANZIE IN NOME DELLE LIBERTA' INDIVIDUALI

- Ad una società radicata nel territorio, con comunità locali e reti di rappresentanza e di socialità ben visibili, con spazio e luoghi ben definiti, si sovrappone e in parte si sostituisce lo spazio dei flussi globali che modifica e in parte rivoluziona gli involucri e i modi delle protezioni sociali e culturali. (es: comunicazione-mobilità delle persone).

LA DIMENSIONE DEL RISCHIO ACCOMPAGNA L'ESISTENZA DI STRATI SEMPRE PIU' AMPI DELLA POPOLAZIONE, DAGLI ANZIANI AI VULNERABILI TEMPORANEAMENTE O PERMANENTEMENTE

IL RISCHIO GENERA INSICUREZZA, INCERTEZZA, PAURA E MODIFICA LE FORME DI CONVIVENZA NELLE NOSTRE CITTA', RIDUCENDO IL CAPITALE FIDUCIARIO CHE E' LA MONETA FONDAMENTALE NELL'INTERAZIONE SOCIALE

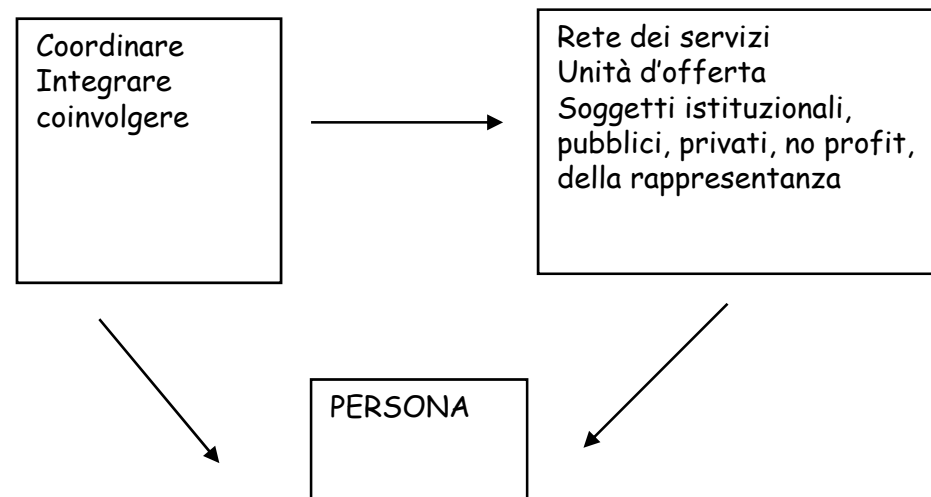
- Preso atto di ciò il compito della politica e del legislatore è quello di scegliere tra:

accentuare il TEMA DELLE LIBERTA' INDIVIDUALI (=LIBERA SCELTA, MONETIZZAZIONI INDIVIDUALI DELLE PRESTAZIONI, ASSICURAZIONI PERSONALI...) lasciando al singolo la soluzione del dilemma + LIBERTA' – SICUREZZA?

Definire con chiarezza elementi e luoghi di CERTEZZE SOCIALI, con percorsi di semplificazione e di presa in carico della complessità della lettura del bisogno e dell'organizzazione della risposta, ristabilendo, almeno per alcuni problemi, la priorità ed esigibilità delle SICUREZZE.

Chi è sradicato sradica (S.Weil)

- Nella nostra Regione, con la L.r. n. 3/2008 si **pone** l'obiettivo del **Governo della Rete dei Servizi alla Persona**, per dare cioè organicità al sistema che organizza la risposta ai problemi sociali e socio-sanitari.



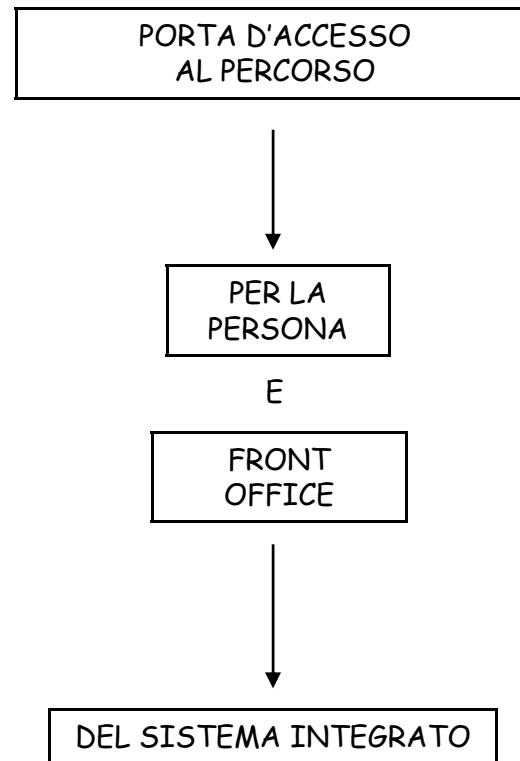
- Scegliendo la persona e non l'individuo, significa indirizzare l'azione verso la globalità del soggetto, con il suo bagaglio di fisicità, relazionalità, storia, cultura, contesto sociale.
- La nostra tesi è che per rendere la persona il centro dell'azione è necessario garantire non solo

Il servizio o La prestazione

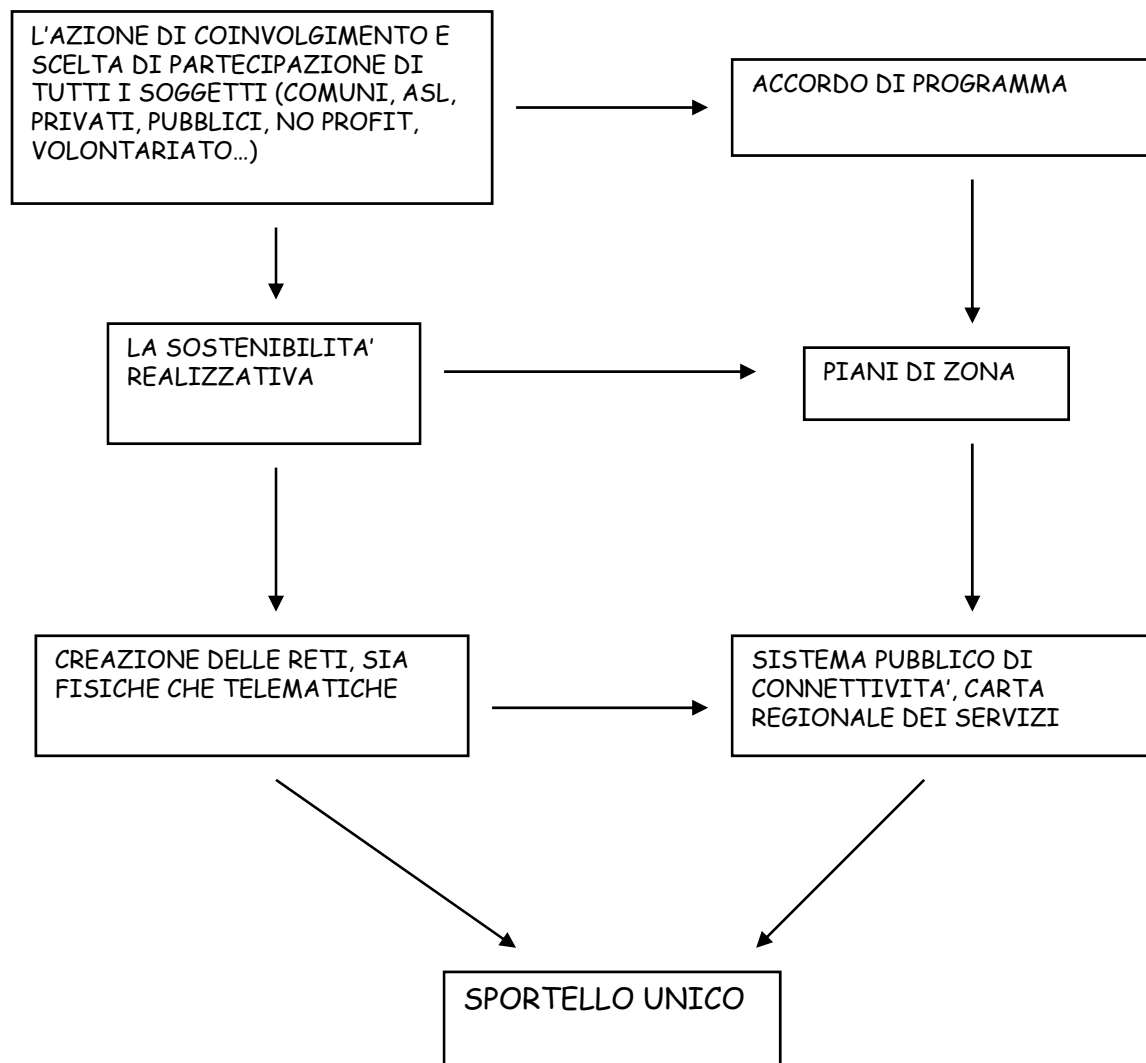
ma

IL PERCORSO APPROPRIATO, CORRISPONDENTE AL BISOGNO ACCERTATO,
SECONDO IL PRINCIPIO DELLA QUALIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

LA NOSTRA PROPOSTA DI SPORTELLO UNICO
E' CHE QUESTO SIA LA

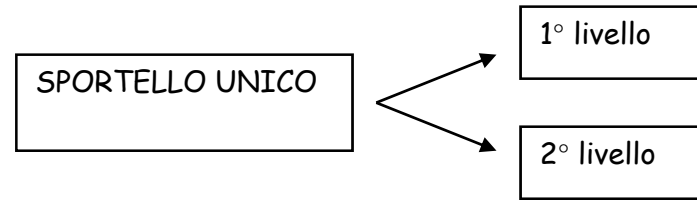


PER INTEGRARE IL SISTEMA E' NECESSARIO:



Solo dopo aver creato le condizioni per l'integrazione dei servizi e delle prestazioni e il collegamento tra tutte le "reti", si può passare alla costruzione dello SPORTELLO UNICO, che non è il SEGRETARIATO SOCIALE, ma l'architrave di tutto il sistema sociale e socio sanitario.

IPOSTESI DI SPORTELLO UNICO



1° LIVELLO

E' il punto di accesso unico ed ha il ruolo cruciale di recepire la domanda e di operare da filtro nel senso di:

- dare risposte immediate nel caso di quesiti ben definiti ovvero nel caso in cui il cittadino richieda *informazioni*
- indirizzare il cittadino al 2° livello quando la domanda è riferita ad un bisogno *indistinto*
- collegare il cittadino all'operatore competente in caso di richiesta *specificata*

Tale livello di front-office risponde a due esigenze:

- la prima di fornire le informazioni necessarie su tutto il sistema di servizi sociali (agio e disagio) del territorio
- la seconda di attivare quelle pratiche di tipo amministrativo che non richiedono – in senso generale – la prestazione professionale di ascolto e di valutazione dell'assistente sociale

Un compito trasversale è quello di fungere da “filtro” per il 2° livello in modo che l'operatore, senza entrare nel merito, possa individuare il disagio latente/inespresso ed indirizzare il cittadino al 2° livello.

- accogliere il cittadino;
- fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed i requisiti di accesso;
- indirizzare il cittadino al 2° livello ove il cittadino ne faccia richiesta o ove l'operatore ne rilevi la necessità;
- acquisire dati sull'utenza ai fini di un monitoraggio della qualità del servizio;
- orientare l'accesso ai servizi interni;
- attivare e gestire (secondo le modalità definite) le procedure amministrative relative alle specifiche aree del sociale.

2° LIVELLO

Vi si rivolgono i cittadini che ne facciano esplicita richiesta, o che siano stati inviati dal 1° livello dello sportello o per situazioni segnalate da terzi.

Fornisce un ascolto e una accoglienza di tipo professionale ed una prima valutazione del bisogno, anche in termini di emergenza e di urgenza, valutata secondo i criteri condivisi e formalizzati. In quest'ultimo caso può attivarsi anche a livello zonale o di sub-area.

Individua gli operatori competenti alla presa in carico e si collega con il back office per curarne l'attivazione, sia in ambito sociale che sanitario.

Predisporre, se necessario, l'orientamento e l'accompagnamento alla presa in carico.

E' competente per tutte le problematiche sociali.

Lo Sportello Unico va localizzato nell'ambito dei percorsi decisionali, così come sono da prevedere la formazione e l'aggiornamento del personale da dedicarvi. Lo Sportello Unico potrebbe non avere costi aggiuntivi, basandosi sul criterio della razionalizzazione e della qualificazione dell'esistente.

Risultano evidenti i benefici immediati per la persona come dimostrano i risultati delle Regioni ove lo Sportello è già attivo (Toscana, Lazio, Campania).

CONCLUSIONI

La scelta di attivare gli Sportelli Unici è una scelta politica che risponde ad un modello di società che vuole sottrarre all'insicurezza, al rischio, alla paura attraverso la risposta sociale e socio-sanitaria le persone che si trovino in difficoltà.

Vorremmo che almeno su questo aspetto fosse chiaro che è possibile tenere insieme LIBERTA' e SICUREZZA, offrendo alla persona un percorso di presa in carico, aiuto e sostegno da parte dell'intero SISTEMA.

Mai come in questa occasione è opportuno affermare che la vera libertà è quella di poter vivere con dignità e con il pieno appoggio della COMUNITA' anche le fasi di difficoltà della propria esistenza, ricreando una identità collettiva al posto del deprecabile individualismo che tanta solitudine e sradicamento sta creando nella nostra società