

Settore  
sviluppo delle professionalità,  
volontariato, associazionismo  
e terzo settore

**Direzione centrale  
affari sociali**

Viale Piceno 60  
20129 Milano

Telefono 02-77401  
Fax 02-7740 3293  
m.trevisan@provincia.milano.it



**Provincia  
di Milano**

**Percorso di formazione partecipata.  
Il segretariato sociale chiave d'accesso al sistema integrato dei Servizi"**

**Report conclusivo:  
Indirizzi, raccomandazioni e suggerimenti per lo sviluppo  
del Segretariato sociale**

**Gennaio- novembre 2005**

## Indice

Premessa .....	pag. 3
Introduzione .....	3
Questo documento.....	4
Definizioni e dimensioni di qualità.....	4
Verso una dimensione di Ambito.....	6
Front office.....	7
Il colloquio professionale.....	8
La conclusione.....	11

### *Allegati:*

1. Analisi Swot del Segretariato sociale.....	13
2. Organizzazione di Front office (con funzioni di primo filtro) e Segretariato sociale.....	15
3. Scheda per l'autovalutazione del Segretariato sociale.....	20
4. Valutazione complessiva e obiettivi di miglioramento.....	45
5. Partecipanti al gruppo di lavoro.....	63

## **Premessa**

Le pagine che seguono presentano i risultati di un articolato percorso di formazione e di ricerca svolto da sei Distretti della provincia di Milano, su iniziativa dell'Amministrazione provinciale, Settore Sviluppo delle professionalità, in collaborazione con l'Ordine degli Assistenti sociali e condotto dall'Istituto per la Ricerca Sociale di Milano nel corso del 2005<sup>1</sup>.

Il percorso realizzato<sup>2</sup> ha richiesto l'assunzione di un ruolo attivo di analisi del proprio contesto, di rilevazione di informazioni e dati, di costruzione condivisa dei suggerimenti e indirizzi professionali orientati a consolidare il primo accesso al sistema dei servizi sociali.

I risultati raggiunti vengono offerti come contributo allo sviluppo di questi servizi, senza pretesa di rappresentatività ed esaustività, ma con l'intenzione di aggiungere alcuni tasselli, frutto di una riflessione di gruppo e di una analisi di esperienze, nello sforzo di migliorare la accessibilità e la qualità dei servizi di segretariato sociale esaminati e proporre ad altre esperienze una occasione di confronto.

## **Introduzione**

L'esperienza professionale degli assistenti sociali si sviluppa all'interno degli snodi strategici presenti tra i bisogni del cittadino e il sistema dei servizi. Da questo punto di vista sono andati articolandosi i compiti e le funzioni il cui obiettivo specifico è di informare, orientare e accompagnare all'utilizzo delle risorse presenti, tanto da poter affermare che questa figura professionale si configura oggi in modo nuovo, con competenze che vanno rivisitate, valorizzate, sviluppate entro processi di rapido mutamento organizzativo.

Il contesto normativo e quello sociale sono infatti decisamente mutati rispetto al passato. La stessa legge 328/00 all'articolo 22 indica tra le prestazioni di livello essenziale che ogni ambito distrettuale deve garantire il Segretariato sociale con funzioni di "informazione e consulenza al singolo e alle famiglie".

La costruzione di un sistema locale dei servizi, di Ambito, presuppone un passaggio fondamentale: quello di costruire sistemi integrati di analisi, accesso e primo filtro della domanda, cioè servizi di *Segretariato sociale* coordinati a livello distrettuale.

Ciò viene peraltro sollecitato dalla stessa logica dei Piani di zona, dentro una strategia concertata, sovracomunale, di gestione degli interventi. E' in questa direzione che si pone la

---

<sup>1</sup> I Distretti interessati sono: Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo, Garbagnate Milanese, Rozzano, San Donato e Paullo.

<sup>2</sup> Il percorso è consistito in due giornate formative iniziali, condotte da Milena Canevini e Renata Fenoglio, e da sei successivi incontri in cui si è realizzato il lavoro di gruppo, condotto da Ugo De Ambrogio e Sergio Pasquinelli dell'Istituto per la Ricerca Sociale, Susanna Galli (Provincia di Milano) e Raffaella Puccio (Ordine degli assistenti sociali Lombardia). Il percorso si è inoltre potuto avvalere della consulenza di un nucleo di valutazione composto, oltre che dai quattro conduttori del gruppo anche da Maria Carbone e Milena Canevini (Ordine degli assistenti sociali Lombardia) e Franco Vernò (Provincia di Milano).

costruzione di quella “Porta unitaria di accesso” al sistema dei servizi di cui parla il Piano sociale nazionale 2001-2003.

Le trasformazioni del contesto da questo punto di vista pongono elementi di ulteriore complessità. Cresce infatti il numero dei soggetti presenti sul territorio – dentro e fuori l’ente locale - con funzioni di informazione e orientamento. A fianco del Segretariato sociale tradizionalmente offerto dai Comuni proliferano iniziative diverse, in modo più o meno coordinato e coerente.

L’aggregazione dei Comuni in ambiti distrettuali, la complessità del contesto, una domanda sociale sempre più specifica e consapevole sono tutti elementi che concorrono a definire un quadro organizzativo e professionale nuovo, dove il Segretariato sociale deve ridefinire la propria identità e il proprio ruolo, elaborando proprie – e più condivise - strategie professionali e consolidando il quadro di una rete ampia di collaborazioni.

E’ in questo quadro che il presente progetto ha preso corpo.

### **Questo documento**

Questo documento contiene indirizzi e raccomandazioni che nascono a partire dalla concreta esperienza professionale degli assistenti sociali che hanno preso parte al percorso di analisi e di riflessione svoltosi presso la provincia di Milano.

Esso fa tesoro delle analisi e delle elaborazioni non solo teoriche già avviate nel nostro paese, con particolare riferimento a quelle dell’Ente italiano di servizio sociale, cui si deve la prima definizione di Segretariato sociale risalente al 1971, al Codice deontologico degli assistenti sociali, alle analisi dell’Inas Cisl, al recente *Dizionario di servizio sociale* diretto da Maria Dal Pra Ponticelli (Carocci Faber, 2005<sup>3</sup>). Il presente progetto trova inoltre una sua collocazione organica all’interno delle Linee guida per la predisposizione dei Piani di zona già approntate dalla amministrazione provinciale milanese.

Le raccomandazioni e i suggerimenti qui proposti non sono un “punto di arrivo” ma un primo insieme di indicazioni che vengono ora sottoposte ad una vaglio più allargato e che potranno essere usate come utile riferimento per lo sviluppo del Segretariato sociale in contesti territoriali diversi.

### **Definizione e dimensioni di qualità**

Seguendo un percorso di progettazione partecipata, il primo passo è stato quello di individuare e circoscrivere l’oggetto: cosa intendiamo per Segretariato sociale?

Il gruppo di lavoro, dopo una disamina di diverse proposte definitorie, ha condiviso la definizione che segue:

---

<sup>3</sup> All’interno del quale la voce *Segretariato sociale* è stata curata da Lorenza Anfossi.

*Il Segretariato sociale (SS) è un servizio pubblico che offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente. Il SS si compone pertanto di:*

- 1. una prima fase di front office, con funzioni di informazione e primo orientamento;*
- 2. una seconda fase, a carattere professionale, che consiste nei “colloqui professionali”;*
- 3. una terza fase che riguarda la conclusione del SS e che consiste in una presa di decisione: presa in carico, segnalazione ad altri, chiusura del caso.*

A partire da questa definizione il percorso del gruppo di lavoro è stato quello di ricercare gli elementi di qualità del Segretariato sociale, le caratteristiche specifiche che ne caratterizzano un buon funzionamento, per il cittadino e per gli operatori dei servizi.

Una riflessione sul ruolo ricoperto dall'assistente sociale e dalle altre figure di front office nel Segretariato sociale e una riflessione sui punti di forza e di debolezza attraverso l'analisi Swot<sup>4</sup> (riportata nell'allegato 1) ha aiutato a mettere a fuoco i principali elementi di problematicità al riguardo.

Da questi punti di partenza è stato possibile interrogarsi sugli elementi che determinano la qualità del Segretariato sociale.

A questo proposito si sono individuate alcune *dimensioni*<sup>5</sup>, intese come aspetti essenziali del lavoro e degli interventi che si intendono valutare e che, considerate congiuntamente, ne caratterizzano l'azione. Le dimensioni sono :

- a. la *dimensioni professionale*, che riguarda essenzialmente le competenze metodologiche e strumentali specifiche dell'assistente sociale che vengono utilizzate nella funzione di Segretariato sociale;
- b. La *dimensione organizzativa* riguarda le competenze di gestione del ruolo sul fronte delle dinamiche istituzionali interne all'ente di appartenenza e dei legami con i soggetti della rete esterna all'ente;
- c. La *dimensione relazionale* riguarda essenzialmente la gestione della relazione di *counselling*, orientamento, aiuto, che viene agita con i cittadini/utenti durante la funzione di Segretariato sociale.

---

<sup>4</sup> L'analisi SWOT è una delle metodologie attualmente più diffuse per la valutazione di progetti e/o fenomeni sociali. E' un procedimento di tipo logico che consente di rendere sistematiche e fruibili le informazioni raccolte e fornisce informazioni per la definizione di politiche e linee di intervento.

<sup>5</sup> L'uso di dimensioni, di criteri e di indicatori si rifà a modelli metodologici molto diffusi nella ricerca sociale valutativa, a partire dai lavori di Paul Lazarsfeld.

Per ciascuna di queste dimensioni si sono individuati alcuni criteri di qualità. Per *criteri* si sono intesi dei concreti parametri, “paradigmi” che orientano positivamente l’andamento del servizio in questione. Il criterio definisce che cosa è qualità, per l’utente e per l’operatore.

Esso rappresenta *l’articolazione delle dimensioni secondo scelte di valore* che dipendono dal quadro di riferimento condiviso. Mettendo in relazione le fasi in cui il Segretariato è stato scomposto e le sue dimensioni di qualità, si sono identificati criteri specifici che riempiono ciascuna delle caselle rappresentate dalla figura che segue, che rappresenta schematicamente la traccia di lavoro seguita:

	Front office	Colloquio professionale	Conclusione
Dimensione professionale			
Dimensione organizzativa			
Dimensione relazionale			

Per ciascun criterio sono stati individuati indicatori, sotto forma di domande di valutazione, utili per verificare operativamente, nella prassi quotidiana di ciascun partecipante, specifici riscontri.

Ne è scaturito uno strumento di autovalutazione del Segretariato sociale che è stato sottoposto a tutte le partecipanti e anche ad alcune loro colleghe (cfr. allegato 3). Lo strumento, oltre a interrogare i singoli assistenti sociali circa il proprio Segretariato sociale, si conclude con considerazioni di sintesi che sono state aggregate in ciascun Comune, in ordine ai punti di forza, di debolezza e agli obiettivi di miglioramento legati alle tre fasi del Segretariato sociale tematizzate: front office, colloquio professionale, conclusione.

La lettura dei risultati raccolti da 27 assistenti sociali hanno consentito una ulteriore riflessione del gruppo che ha portato alla identificazione delle raccomandazioni, suggerimenti, indirizzi che di seguito sono nel dettaglio presentati.

Tali suggerimenti sono pertanto il frutto di un confronto collettivo e di una analisi delle esperienze di diversi Comuni distribuiti in cinque distretti della provincia di Milano (cfr. nota 1). Riteniamo pertanto che il loro carattere operativo sia particolarmente aderente alla realtà concreta del Segretariato sociale.

### **Verso una dimensione di Ambito**

L’orientamento complessivo del gruppo di lavoro è stato quello di considerare il Segretariato sociale come un servizio che deve *operare sempre più in una dimensione di Ambito territoriale*.

Trasversale alle tre dimensioni del SS è la necessità di sviluppare, a partire dall'attività di front office, una organizzazione al livello dei Comuni associati, di ambito. Ciò va a beneficio di molteplici aspetti: l'analisi dei bisogni e della domanda sociale, che in una dimensione sovracomunale acquista maggiore respiro e si arricchisce di chiavi di interpretazione; l'analisi delle richieste che vengono via via intercettate, con evidenti economie di scala; la possibilità di un confronto professionale e di un approccio coerente alla domanda sociale.

In quest'ottica il SS deve ricercare una interlocuzione positiva con i soggetti operanti sul territorio che offrono servizi consimili (enti di patronato, centri di ascolto ecc.), precisando in ogni modo la funzione pubblica del proprio ruolo, che come tale va riconosciuta e valorizzata.

## **Front office**

### Dimensione professionale

- a. L'operatore ha capacità di lettura e sa fare da "filtro" nei confronti della rete dei servizi.

L'operatore di front office può avere qualifiche professionali diverse. E' indispensabile tuttavia che sia una figura formata allo svolgimento di questa funzione e che si relazioni sistematicamente con il sistema dei servizi in cui opera (dimensione zonale).

Centrale nella funzione di front office è una corretta gestione del primo filtro e degli invii. Invii al colloquio professionale o verso altri servizi o uffici.

L'operatore di front office rappresenta il Comune nei confronti del cittadino.

Come tale il suo ruolo va riconosciuto e collegato in modo organico con la rete dei servizi alla persona. Deve possedere una formazione e seguire un aggiornamento su due versanti: quello della capacità di relazionarsi positivamente con il cittadino e quello della conoscenza delle risorse, della rete dei servizi pubblici e privati.

- b. L'operatore è aggiornato sulla rete dei servizi e sulle possibilità di risposta.

L'operatore di front office si tiene costantemente aggiornato sul quadro delle risorse e delle risposte che offre il territorio, con particolare riferimento alla dimensione zonale. A tal fine deve essere costantemente informato, da parte dei servizi sociali, sulle modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni e i relativi cambiamenti.

- c. L'operatore sa interagire in modo positivo sia con il cittadino, sia con il sistema dei servizi.

L'operatore di front office si collega in modo stabile con gli assistenti sociali che conducono i colloqui professionali e le prese in carico, ai fini di una gestione

corretta della funzione di primo filtro e degli invii, tenendo conto anche del tempo di attesa del cittadino.

d. Il front office svolge un ruolo di supporto alla programmazione dei servizi.

La funzione di front office è oggi scarsamente valorizzata ai fini della programmazione dei servizi nella sua funzione di “osservatorio sociale”.

Per svolgere un ruolo di supporto alla programmazione dei servizi è necessaria una scheda di rilevazione delle richieste via via intercettate.

L'uso di tale scheda deve accompagnarsi a una elaborazione periodica di dati utili per la (ri)programmazione dei servizi e a una restituzione delle informazioni agli operatori.

### Dimensione organizzativa

e. I tempi e i luoghi dedicati sono rispettosi dei bisogni e della privacy.

I tempi di apertura al pubblico del front office dovrebbero essere ampi (ove possibile mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì), tendenzialmente coincidenti con i tempi di lavoro degli operatori dei servizi sociali.

f. L'informazione al cittadino è aggiornata e corretta.

g. Vi è libertà di accesso per il cittadino, accesso diretto.

L'operatore di front office favorisce un flusso ordinato di contatti e colloqui con l'assistente sociale.

h. Il servizio è visibile.

Il front office deve avere uno spazio dedicato, che risponda a requisiti di privacy e di riservatezza, in particolare garantendo una distanza minima tra chi attende informazioni.

Il front office deve essere facilmente accessibile, senza barriere architettoniche.

Deve essere visibile e ben riconoscibile, con una adeguata segnaletica che indichi con precisione i percorsi per raggiungerlo.

### Dimensione relazionale

i. Capacità di favorire una relazione accogliente e distesa.

L'operatore di front office deve essere adeguatamente formato all'accoglienza e alla gestione della relazione con il cittadino.



## **Il colloquio professionale**

### Dimensione professionale

- j. L'assistente sociale ha capacità di lettura, decodifica e orientamento dei bisogni del cittadino.

L'assistente sociale aiuta il cittadino ad esplicitare la domanda / la richiesta d'aiuto.

Va dedicato uno spazio adeguato all'analisi di contesto in cui si colloca la domanda (acquisendo informazioni su elementi socio-ambientali, territoriali, storia dei rapporti con i servizi ).

Vanno fornite al cittadino spiegazioni esaustive sul funzionamento dei servizi e la modalità per accedervi.

- k. L'assistente sociale sa utilizzare le risorse dell'ente e della rete.

E' importante promuovere protocolli operativi e processi di lavoro condivisi e formalizzati con i servizi interni all'amministrazione e quelli esterni ( sanitari, a rilevanza sanitaria e sociale dell'asl, terzo settore e volontariato).

Tali protocolli devono essere facilmente fruibili e verificabili nel tempo.

- l. L'assistente sociale si tiene aggiornata e informata

E' importante sostenere processi di apprendimento collettivo all'interno dell'organizzazione.

E' importante alimentare un area documentazione in cartaceo e informatizzata, condivisa all'interno servizio, che venga mantenuta aggiornato e fruibile a tutti (normativa, etc).

E' altresì importante garantire l'aggiornamento e la formazione permanente dei singoli professionisti.

- m. L'assistente sociale sa utilizzare i diversi strumenti professionali.

E. utilizzare in modo corretto – continuativo –esaustivo gli strumenti in dotazione al servizio.

E. utilizzare tecniche professionali adeguate alla tipologia d'utenza.

- n. L'assistente sociale sa interagire in modo costruttivo con i vari servizi.

Vanno favoriti spazi di conoscenza e di incontro con altri servizi.

### Dimensione organizzativa

- o. L'assistente sociale opera con tempi e in luoghi rispettosi della privacy.

Per i colloqui va predisposto un ufficio dedicato.

Vanno ridotte le interferenze esterne ( deviando le telefonate su una segreteria - cartello colloqui in corso etc).

Va garantita la tutela in merito alla riservatezza dei dati acquisiti nel colloquio.

- p. L'assistente sociale presenta un iter trasparente per il cittadino.

Il cittadino va informato nel modo più chiaro possibile sui tempi e le modalità di lavoro.

E' utile predisporre una Carta del servizio e materiale informativo per i cittadini.

- q. C'è libertà di accesso all'assistente sociale, con possibilità di accesso diretto.

La possibilità di accesso andrebbe comunque regolata preferibilmente su appuntamento.

Con un accesso libero è opportuno arrivare a contenere il numero di colloqui nella giornata, tenendo conto che domande di complessità diversa richiedono anche tempi diversi.

- r. L'intervento dell'assistente sociale è funzionale alla programmazione dei servizi.

E' importante costruire flussi d'accesso al servizio e rilevare anche dal punto di vista qualitativo la domanda via via intercettata.

E' importante fornire i dati elaborati all'amministrazione e all'ufficio di piano, garantendo il feedback al servizio sull'utilizzo rispetto alla programmazione locale.

- s. C'è una efficace programmazione del lavoro.

La rotazione degli assistenti sociali e' preferibile alla destinazione esclusiva di personale sul Segretariato (per tenuta e completezza professionale).

Nel caso di accessi liberi, va contenuto il numero dei colloqui in relazione alla loro complessità, specie in accesso libero.

- t. I casi complessi sono letti e analizzati a livello di equipe.

Va garantito il confronto a livello di equipe comunale, con cadenza settimanale.

#### Dimensione relazionale

- u. L'assistente sociale sa essere empatica e orientata all'utente come persona definisce le strategie relazionali più adeguate al caso che incontra.

L'assistente sociale riconosce e contiene i propri pregiudizi..

L'assistente sociale fa prevalere la dimensione dell'ascolto a quella dell'individuare soluzioni preordinate.

- v. L'assistente sociale conduce il colloquio e non si fa "sorprendere" dall'utente.

Il colloquio si struttura all'interno di una relazione d'aiuto dove l'Assistente sociale svolge una funzione professionale.

In questo contesto il colloquio presuppone una conduzione dell'operatore orientata alla comprensione e, ove possibile, ad azioni di cambiamento.

w. L'assistente sociale sa leggere e gestire le sue emozioni.

E' importante avere una supervisione sui casi, che può essere individuale o sul gruppo di lavoro.

## **La conclusione**

### Dimensione professionale

x. L'assistente sociale si tiene aggiornata e informata.

E' importante prevedere una formazione e aggiornamento per gli assistenti sociali che sia costante e trasversale cioè relativa alle diverse aree di bisogno, tale formazione rappresenta un investimento (risorsa) per garantire la qualità del Segretariato.

y. L'assistente sociale sa concludere un intervento.

E' importante che la fase di conclusione sia considerata come parte integrante del Segretariato e pertanto è essenziale prestare attenzione al fatto che la persona "accetti", almeno temporaneamente, quanto gli viene fornito.

E' importante prevedere come prassi di conclusione del colloquio, indipendentemente dal suo risultato, una forma di restituzione al cittadino, nella quale si comunicano in modo chiaro e trasparente gli esiti del colloquio.

E' importante che in conclusione l'assistente sociale, verifichi anche la comprensione da parte del cittadino degli esiti (instaurare una comunicazione consapevole e responsabile).

z. L'assistente sociale ha uno sguardo di insieme sul complesso delle risorse che il territorio offre.

La conoscenza del territorio non va lasciata alla buona volontà del singolo operatore ed andrebbe creato un sistema organizzato che permetta uno sguardo costante sulla dinamicità delle risorse del territorio (ad esempio Carta dei servizi di ambito, periodicamente aggiornata).

E' importante prevedere forme di condivisione e messa in rete delle informazioni sulle risorse di cui ogni operatore dal suo personale "osservatorio" viene a conoscenza (es. presenza di una nuova comunità sul territorio ecc.).

aa. L'assistente sociale sa confrontarsi, autovalutarsi e imparare dai propri errori.

E' importante che la funzione di Segretariato sociale, data la sua delicatezza, sia soggetta a prassi di autovalutazione frutto della determinazione di criteri condivisi funzionali a migliorare progressivamente il servizio.

Appare pertanto utile prevedere valutazioni partecipate di tale servizio, che limitino i rischi di soggettività e autoreferenzialità.

E' importante che l'assistente sociale porti in equipe anche casi di Segretariato sociale in quanto l'accoglienza rappresenta un elemento cruciale del percorso assistenziale.

### Dimensione organizzativa

bb. Il Segretariato sociale è funzionale anche a supportare la programmazione dei servizi.

E' importante costruire un legame circolare fra Segretariato e programmazione.

Il Segretariato è un osservatorio privilegiato del territorio: va valorizzata questa funzione e va costruito un legame con il Piano di zona per fornire informazioni programmatiche (sull'evoluzione dei bisogni).

E' importante è che gli indirizzi programmatori del Piano di zona tornino al Segretariato sociale come input per riorientare la propria azione.

Va anche tenuto conto che la programmazione del Segretariato è trasversale alle diverse aree tematiche, deve pertanto trovare un proprio spazio all'interno del piano, come indirizzo strategico.

### Dimensione relazionale

cc. L'assistente sociale accompagna l'utente alla definizione del bisogno.

Il colloquio di Segretariato va considerato come un vero e proprio colloquio professionale al quale si applicano le metodologie e tecniche professionali di conduzione.

dd. L'assistente sociale sa articolare il colloquio in una fase iniziale, una fase di analisi del bisogno, una fase di prima conclusione/risposta.

E' importante considerare il colloquio come un processo fluido, di comunicazione interattiva; fase iniziale, fase di analisi del bisogno e fase conclusiva sono attenzioni specifiche dell'assistente sociale che vengono mantenute senza soluzione di continuità.

### Allegato 1: Analisi Swot del Segretariato sociale

Punti di forza – interni (Strenghts)	Punti di debolezza – interni (Weaknesses)
<p>P - Autonomia professionale (decisionale) dell'assistente sociale SSG e CIN SEN -</p> <p>P - Bagaglio di conoscenze formative completo SSG e CIN</p> <p>P- Conoscenza approfondita del territorio e delle sue risorse SSG e CIN</p> <p>P - Possibilità di presa in carico rapida CIN</p> <p>P - Condivisione delle situazioni all'interno dell'equipe CIN</p> <p>P - Presenza di una metodologia di lavoro SEN</p> <p>P - Capacità di utilizzare strumenti dell'attività amministrativa SEN</p> <p>P - Capacità valutativa e diagnostica del l'assistente sociale LIMB</p> <p>P -Capacità di attivazione per raccogliere le informazioni rilevanti per l'orientamento CER</p> <p><b>P e R-Capire e decodificare la domanda rispetto ai veri bisogni SEN</b></p> <p><b>R- Capacità di attivare una relazione di aiuto SEN</b></p> <p><b>R- Capacità di accoglienza SEN</b></p> <p><b>P e O -Avere una scheda di Segretariato SEN e S.GIUL CIN SSG</b></p> <p><b>O -Avere un'equipe per distribuire le schede S.GIUL</b></p>	<p>P- Competenze professionali non sempre esaustive (necessità d valutazione del rischio in partnership con lo psicologo) SSG LIMB</p> <p>P- Poco riconoscimento dell'attività di Segretariato sociale da parte degli altri op. del comune OP e LOCT e BAS</p> <p>P- Assenza di volontà di auto-aggiornamento continuo LIMB</p> <p><b>R- Ruolo dell'assistente sociale con competenze non riconosciute dagli utenti (l'assistente sociale non è percepito come chi orienta ma come l'ultima spiaggia) SSG LIMB</b></p> <p><b>O -Pochi momenti di apertura al pubblico (CIN)</b></p> <p><b>O -Assenza di filtro e conseguente eccesso di bassa soglia S.GIUL</b></p> <p><b>O - C'è sempre un filtro e manca lo spazio di un accesso libero CERL</b></p>
Opportunità – esterne (Opportunities)	Rischi – esterni ( Threats)
<p>P- Riconoscimento delle Risorse del cliente utente SEN</p> <p>P O - Raccordo con le altre realtà del territorio e presenza di un lavoro di rete CIN SEN</p> <p>P O - Conoscenza e collaborazione con l'apparato organizzativo dell'ente SEN</p> <p>P O - Conoscenza dei finanziamenti su progetti e bandi</p>	<p>P – O Il Segretariato sociale richiede troppo tempo rispetto al resto del lavoro dell'assistente sociale che si trova a comprimere altre funzioni</p> <p>P – O Non adeguato sistema di archiviazione e di monitoraggio degli accessi SGIUL</p> <p>P - Assenza di prassi di aggiornamento permanente e circolazione delle informazioni LIMB</p> <p>P - R Vissuti di onnipotenza nei confronti del segr</p>

<p>P O - L'interazione con altre agenzie fornisce un punto di vista in più e diverso del cittadino e del problema che pone SSG e CIN</p>	<p>sociale (lì troverò il luogo delle risposte) SEN</p>
<p>P O Messa a punto di un programma per l'archiviazione degli accessi SGIUL</p>	<p>R - Incontrare tentativi di manipolazione \ seduzione \ richieste di complicità dell'utente verso l'assistente sociale SEN</p>
<p>- P O Strumenti adeguati per il lavoro di segr. (accesso internet, linea diretta ecc.)</p>	<p>R - Rischio di Viziare l'utenza (il segr. Soc. è sempre a mia disposizione) S.GIUL</p>
<p>O - Organizzazione per zone e contatto diretto con il territorio CIN</p>	<p>O - Mancanza di personale di front office qualificato e con competenze amministrative CIN</p>
<p>O - Il personale di front office è preparato e formato ad orientare e a dare informazioni CIN</p>	<p>O - Mancanza di spazi adeguati al ricevimento CIN</p>
<p>O - Collaborazione con ufficio serv soc SGIUL</p>	<p>O - Assenza di un ambiente protetto e che favorisca l'accoglienza e il rispetto della privacy LOCT</p>
<p>O - Presenza di uno spazio adeguato all'accoglienza e alla riservatezza LIMB</p>	<p>O - Rischio di sovrapposizione di interventi fra segr. Soc. e altri accessi e servizi del territorio SSG</p>
<p>O - servizi appartenenti al contesto e le agenzie del territorio integrano le offerte del servizio sociale SSG e CIN S. GIUL</p>	<p>O - Invii non congrui alle affettive competenze del servizio e tendenza a utilizzare il segr. Come luogo delle domande che non sono di "nessuno" SSG LOCT e OP CIN SGIUL</p>
	<p>O - Difficoltà organizzative nel fronteggiare le urgenze SEN</p>
	<p>O - Operare sempre in regime di risorse scarse SEN</p>
	<p>O - Eccessiva estensione dell'orario di apertura S.GIUL</p>
	<p>O - Fattori di disturbo del Segretariato (ingerenze improprie di colleghi ecc.) LIMB</p>
	<p>O - Mancanza di regolamentazione degli accessi LIMB</p>
	<p>O - La suddivisione in aree spesso non facilita la valutazione e il filtro LIMB</p>
	<p>O - Mancanza di confronto in equipe</p>

**ALLEGATO 2 - ORGANIZZAZIONE DI FRONT OFFICE (CON FUNZIONI DI PRIMO FILTRO) E SEGRETARIATO SOCIALE (SS)**

<b>Comune</b>	<b>Front office</b>	<b>Primi colloqui</b>
<b>San Donato</b>	<p>Il SS ha “radici storiche” a San Donato.                      E’ aperto due mattine con 5 ASSISTENTE SOCIALE che ruotano.                      Il venerdì mattina è dedicato al lavoro di equipe.                      Il 99% degli accessi arriva direttamente alle ASSISTENTE SOCIALE del Segretariato sociale, nei momenti giusti, di apertura.                      Il SS ha un luogo diverso e autonomo, in sede nuova. Non c’è telefono, per scelta.</p> <p>Il SS accoglie persone nuove, che non sono già in carico. Anche sulle emergenze si tende ad direzionare all’ASSISTENTE SOCIALE che ha in carico il caso.</p> <p>Il SS è filtrato da un ufficio di front office con 2 amministrative che si occupano soprattutto di nidi. Si è poi aperto nello stesso luogo uno “Spazio cittadino” gestito da volontari, che però non viene utilizzato.</p>	<p>Il primo colloquio è soprattutto di tipo informativo e di orientamento.                      “Il colloquio di Segretariato non è un primo colloquio”.                      Gli esiti possono essere: invio per approfondimento; informazioni; consegna modulistica ecc.</p>
<b>San Giuliano</b>	<p>Il SS è gestito tutto dalle ASSISTENTE SOCIALE, non c’è nessun filtro da parte degli amministrativi.                      E’ aperto lu-ve (9-13 e due pomeriggi alla settimana).                      4 ASSISTENTE SOCIALE fanno a turno il SS che è a bassa soglia, “ricettacolo” di richieste varie che arrivano in Comune.                      C’è una scheda di SS simile a San Donato.                      In un incontro settimanale vengono valutati gli accessi e gli eventuali approfondimenti da gestire, distribuiti in base alle competenze di settore dell’ASSISTENTE SOCIALE</p>	

<p><b>Cerro al Lambro</b></p>	<p>Il primo filtro è dell'Ufficio servizi alla persona (personale amministrativo). L'Assistente sociale è presente tre mezzeggiornate settimanali e per lo più riceve per appuntamenti dati dall'ufficio servizi alla persona. Non c'è quasi mai un accesso diretto. C'è una scheda di Segretariato ovvero per i colloqui orientativi che si esauriscono in uno o due incontri. Se la domanda è già per una chiara presa in carico l'assistente sociale apre direttamente la cartella di presa in carico E' in ipotesi un coordinamento dei segretariati dei diversi comuni del distretto</p>	
<p><b>Rozzano</b></p>	<p>Il primo filtro è delle amministrative che prendono le telefonate e indicano gli orari di ricevimento delle assistente sociale.  L'accesso diretto e spontaneo arriva direttamente alle assistente sociale. Il Segretariato sociale professionale è due mattine a settimana (9.11\39) e un pomeriggio .  C'è una scheda informatizzata (di primo colloquio), se si decide una presa in carico si stampa la scheda e passa alla assistente sociale che sarà referente del caso.  Se è un caso di tutela minori il caso va al servizio famiglie e minori della zona (con integrazione fra psicologi cbm e assistente sociale dei comuni)</p>	
<p><b>Opera</b></p>	<p>C'è un front office con 3 amministrativi, che gestiscono l'accesso diretto da parte dei cittadini e prendono appuntamenti per l'ASSISTENTE SOCIALE, se questa non c'è. Altrimenti il cittadino può arrivare direttamente all'Ass. sociale tramite il primissimo filtro dell'operatore amministrativo. Sportello di SS 4 giorni alla settimana alternati (mattina/pomeriggio) con</p>	<p>C'è una cartella di Segretariato sociale che precede la cartella di presa in carico, uguale per tutti i Comuni de distretto.</p>



	<p>Locate.  <u>Questo sportello di SS è gestito da una ASSISTENTE SOCIALE preposta solo al Segretariato sociale</u>, per cui si prende appuntamento se non c'è, se no si arriva direttamente. Dedicata 15 ore a Paullo e 15 a Locate.</p> <p>Se è un caso di tutela minori il caso va al servizio famiglie e minori della zona (con integrazione fra psicologi cbm e assistente sociale dei comuni)</p>	<p>Si valuta il caso, che sarà valutato dalla collega “di settore”</p>
<b>Basiglio</b>	<p>2 amministrativi presso l'ufficio servizi sociali  I 2 amministrativi poi filtrano rispetto a 1 ASSISTENTE SOCIALE, che fa SS 11 ore alla settimana. Il modello è simile a Opera (se c'è ASSISTENTE SOCIALE si può arrivare direttamente a lei anche senza appuntamento, se no si fissa appuntamento con gli amministrativi)</p> <p>Se è un caso di tutela minori il caso va al servizio famiglie e minori della zona (con integrazione fra psicologi cbm e assistente sociale dei comuni)</p>	<p>Utilizzo stessa cartella del distretto.  Colloqui con verifica in equipe comunale, che si incontra settimanalmente, e “smista” e valuta i casi</p>
<b>Locate Triulzi</b>	<p>Gran parte della cittadinanza viene quando l'ASSISTENTE SOCIALE dedicata al Segretariato sociale è presente. Quindi raramente c'è un filtro fatto dagli amministrativi.</p> <p>Se è un caso di tutela minori il caso va al servizio famiglie e minori della zona (con integrazione fra psicologi cbm e assistente sociale dei comuni)</p>	
<b>Vizzolo Predabissi</b>	<p>Ci sono Uffici amministrativi, ufficio casa e sportello affitto: <u>fanno tutti da primo filtro.</u>  1 sola ASSISTENTE SOCIALE nel Comune, con 2 pomeriggi alla sett. aperto al pubblico.  L'idea è di avviare un confronto con gli altri piccoli Comuni del distretto. C'è un progetto di formazione delle ASSISTENTE SOCIALE del distretto.</p>	

<b>Mediglia</b>	<p>Il primo contatto viene gestito da:  1 operatore amministrativo  1 assistente sociale (con appuntamento)</p> <p>I colloqui di SS sono gestiti da 2 assistenti sociali</p>	
<b>Pantigliate</b>	<p>Il primo filtro viene gestito da 1 operatore amministrativo/ volontarie caritas  Il primo “contatto” di tipo sociale invece da 1 assistente sociale (con appuntamento)  Dei colloqui di SS se ne occupano 2 assistenti sociali</p>	
<b>Paullo</b>	<p>Il primo filtro è gestito da 1 operatore amministrativo in servizio presso il Settore Servizi alla Persona  A seconda delle giornate di accesso al servizio da parte della persona, il primo contatto può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ direttamente con le due ASSISTENTE SOCIALE nelle giornate di accesso libero</li> <li>✓ con n. 1 operatore amministrativo nelle giornate in cui le ASSISTENTE SOCIALE non ricevono. In tal caso l’operatore fissa un appuntamento per il primo colloquio con le ASSISTENTE SOCIALE</li> </ul> <p>I colloqui di SS sono gestiti da 2 ASSISTENTE SOCIALE a turno</p>	
<b>Cinisello Balsamo</b>	<p>La prima informazione anche telefonica la gestisce un usciere informato, 2 ore al giorno.  Il SS è aperto due mattine alla sett., per 2 ore. Ci sono tre punti di accesso.  Le 4 ASSISTENTE SOCIALE in ciascun territorio ruotano per il SS  Ogni settimana si discute in equipe eventuali prese in carico.</p> <p>Si usa una scheda cartacea e informatizzata.</p>	

<b>Sesto San Giovanni</b>	<p>Messo comunale fa da centralinista e filtra, più 10 assistenti sociali che fanno a turno SS. (solo per nuove situazioni)  Richieste di tipo burocratico sono deviate all'amministrativi.  C'è un secondo Segretariato sociale solo per anziani, due giorni alla settimana.  Le 10 assistenti sociali a rotazione, secondo un calendario, 3 volte alla settimana ore 9-12.  Esiste una scheda informatizzata di primo livello.</p>	<p>L'assegnazione della presa in carico alla ASSISTENTE SOCIALE è fatto da parte della responsabile.</p>
<b>Limbate</b>	<p>Sportello di front office 3 ore di mattina, più 2 pomeriggi alla settimana  1 amministr. Fisso a tempo pieno e a rotazione e 2 part time istruiti su ricevimento pubblico nel sociale.</p> <p>Il SS è gestito da 4 ASSISTENTE SOCIALE a turno: una è sempre presente negli orari sopra indicati.</p>	<p>3 giorni dedicati alla settimana, dalle 8.30 alle 12.30, <u>senza appuntamenti, ad accesso diretto.</u>  Utilizzo Scheda di <u>primo contatto, compilata dall'Assistente sociale specializzata</u></p>
<b>Senago</b>	<p>C'è un primo filtro tutte le mattine e due pomeriggi alla settimana: è gestito da 3 amministr. a rotazione che sono stati formati sul ricevimento pubblico nel sociale</p> <p>Lo Sportello di SS è gestito dagli stessi operatori più 3 assistenti sociali, di cui una presente sempre nel tempo di lavoro.</p>	<p>Sportello di segre. Sociale una mattina e un pomeriggio alla settimana per un'ora e mezza per volta <u>con accesso immediato, altrimenti previo appuntamento</u></p>



## **SCHEDA PER L'AUTOVALUTAZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

### **Istruzioni per l'uso**

La Scheda di autovalutazione del Segretariato sociale è stata elaborata all'interno della ricerca formazione della Provincia di Milano sul Segretariato sociale, promossa dall'Ordine degli Assistenti sociali della Lombardia, che l'Irs sta conducendo con un gruppo di assistenti sociali.

La scheda, frutto di un articolato lavoro di progettazione partecipata del gruppo di ricerca-formazione, si propone come *strumento funzionale ad una autoriflessione dei singoli professionisti*, i quali ne possono trarre informazioni e considerazioni utili per l'elaborazione di linee guida e punti di attenzione estensibili a tutto il territorio provinciale, e inoltre intraprendere dei percorsi di cambiamento e miglioramento del proprio servizio e del proprio operato a partire dalla propria discrezionalità di ruolo.

La compilazione della scheda è pertanto **un'occasione per fermarsi e riflettere sul proprio servizio e sul proprio lavoro**; in questa direzione si suggerisce che essa sia compilata con cura e attenzione.

### **La scheda è suddivisa in moduli.**

**I moduli 1 2 e 3 sono relativi alle tre fasi** individuate come caratterizzanti il lavoro di Segretariato sociale: il front office, il colloquio professionale, la conclusione. Ciascuna delle tre fasi è stata analizzata secondo tre dimensioni valutative: la dimensione professionale, quella organizzativa e quella relazionale. Per ogni dimensione si sono poi identificati una serie di criteri di qualità, paradigmi di valore che rendono significativa l'azione del Segretariato.

Le schede di ogni modulo *sono strutturate in 2 colonne*: la *prima* comprende l'articolazione di ciascuna fase secondo i *criteri* di qualità del lavoro di Segretariato sociale in ciascuna dimensione, la *seconda* gli indicatori, presentati sotto forma di domanda, funzionali a "misurare" ciascun criterio attraverso informazioni oggettive ed opinioni soggettive; è importante rispondere alle domande in modo sincero e preciso, poiché esse rappresentano la base sulla quale innescare la riflessione successiva.

A conclusione di ciascun modulo si chiede al compilatore di sintetizzare le osservazioni fatte individuando per ciascuna dimensione esaminata *uno o più (al massimo 3) punti di forza o punti deboli* del proprio lavoro; si tratta cioè di utilizzare tali colonne per appuntarsi dove, ovvero rispetto a quali precisi criteri, emergono le risorse e le criticità del proprio operare.

**Il modulo 4** è infine relativo alla **valutazione sintetica** del lavoro dell'assistente sociale. Si chiede al compilatore dapprima di riassumere i punti critici e i punti di forza emersi in precedenza relativamente a ciascuna dimensione, poi è possibile segnarsi e pertanto "cristallizzare" le proprie riflessioni articolando alcune *ipotesi sulle cause* di punti forti e punti deboli e, in conclusione, identificare obiettivi di miglioramento rispetto alla gestione del proprio ruolo professionale.

**MODALITÀ DI COMPILAZIONE.** La scheda va compilata dall'Assistente Sociale (AS), rispetto al proprio Segretariato sociale, individualmente per i primi tre moduli. Il quarto modulo può essere compilato a livello di equipe, se questa esiste.

**MODALITÀ DI RESTITUZIONE:** La scheda compilata va restituita via e-mail **entro e non oltre il 30 settembre** al seguente indirizzo: **spasquinelli@hsn.it**

**MODULO 1 – FRONT OFFICE**

<b>Criteria</b> Il Segretariato sociale è di qualità se .....	<b>Domande di valutazione</b>
<p><b>DIMENSIONE PROFESSIONALE</b></p> <p><b>A) L'OPERATORE HA CAPACITÀ DI LETTURA E SA FARE DA "FILTRO" NEI CONFRONTI DELLA RETE DEI SERVIZI</b></p> <p><b>B) L'OPERATORE È AGGIORNATO SULLA RETE DEI SERVIZI E SULLE POSSIBILITÀ DI RISPOSTA</b></p> <p><b>C) L'OPERATORE SA INTERAGIRE IN MODO POSITIVO CON IL CITTADINO</b></p> <p><b>D) L'OPERATORE SA INTERAGIRE IN MODO POSITIVO CON I SERVIZI</b></p> <p><b>E) IL FRONT OFFICE SVOLGE UN RUOLO DI SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>1 A. CHI SVOLGE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE?</b></p> <p>- ASSISTENTE SOCIALE N 4 / 4/ 4 /4/4/4/4/4</p> <p>- PERSONALE AMMINISTRATIVO N...1 / 5 / 3 / 2/1(PART TIME) LIMBIATE/5</p> <p>- USCIERE N 2 / 1 / 1 /1/1</p> <p>- ALTRO (SPECIFICARE)...1(PART TIME) PRIMA SVOLGEVA L'ASA LIMBIATE -                      .....</p> <p><b>2 A. L'OPERATORE DI FRONT CONOSCE LE PROCEDURE DI RICHIESTA E ACCESSO AI SERVIZI/PRESTAZIONI SOCIALE I SOCIOSANITARI (PER ES. CONTRIBUTI AFFITTI, ASSEGNI MATERNITÀ)?</b></p> <p>- BENE 9</p> <p>- ABBASTANZA BENE 11</p> <p>- NON TANTO BENE 4</p> <p>- PER NULLA <input type="checkbox"/></p> <p><b>3 A. OGNI QUANTO TI CAPITA, COME ASSISTENTE SOCIALE, DI RICEVERE PERSONE PER IL COLLOQUIO CHE IL FRONT OFFICE AVREBBE DOVUTO INVIARE AD ALTRI O A CUI AVREBBE POTUTO RISPONDERVI AUTONOMAMENTE?</b></p> <p>- MOLTO SPESSO <input type="checkbox"/></p> <p>- ABBASTANZA SPESSO 2</p> <p>- RARAMENTE 15</p> <p>- MAI/QUASI MAI 7</p> <p><b>4 A. L'OPERATORE DI FRONT, NEL CASO RICEVA RICHIESTE SU AMBITI NON "PROPRI" (PER ESEMPIO SERVIZI SANITARI, SCUOLA ECC.), È IN GRADO COMUNQUE DI DARE UNA RISPOSTA E/O DI</b></p>

**FARE INVII CORRETTI?**

- MOLTO 9
- ABBASTANZA 9
- POCO 1
- PER NULLA

**5 A. L'OPERATORE DI FRONT SA RICONOSCERE I CASI LA CUI COMPLESSITÀ RICHIEDE UN INTERVENTO PROFESSIONALE DELL'ASSISTENTE SOCIALE?**

- MOLTO 9
- ABBASTANZA 9
- POCO 5
- PER NULLA

**6 B + M. L'OPERATORE DI FRONT OFFICE CONOSCE LA MAPPA DEI SERVIZI E DELLE RISORSE DEL TERRITORIO?**

- BENE 7
- ABBASTANZA BENE 8
- NON TANTO BENE 8
- PER NULLA

**7 C + L. L'OPERATORE È ADEGUATAMENTE FORMATO RISPETTO ALL'ASCOLTO E ALLA RELAZIONE?**

- MOLTO 6
- ABBASTANZA 6
- POCO 11
- PER NULLA

**7 BIS. SPECIFICARE QUALE FORMAZIONE HA SEGUITO:**

SI TRATTA DI UN'AMMINISTRATIVA DELL'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA CHE SI OCCUPA DEI CONTRIBUTI AFFITTO , CASE POPOLARI , UFFICIO SCUOLA NON SO QUALE FORMAZIONE ABBIA AVUTO , PENSO CHE ABBIA ACQUISITO L'ESPERIENZA TRAMITE LA PRATICA E SOTTO LA GUIDA DELLA RESPONSABILE DELL'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA

L'OPERATORE È ASSISTENTE SOCIALE  
DIPLOMA UNIVERSITAIO IN SERVIZIO SOCIALE  
L'OPERATORE È ASSISTENTE SOCIALE  
DIPLOMA UNIVERSITAIO IN SERVIZIO SOCIALE  
LAUREA SPECIALISTICA IN PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE SOCIALI

CORSO PER OPERATORI DI FRONT-OFFICE ORGANIZZATO DAL COMUNE

**8 D + E. ESISTONO MOMENTI STABILI DI RACCORDO TRA OPERATORE DI FRONT OFFICE E AS?**

- **Si** 2
- **No** 23

**8 BIS. VALUTI ADEGUATO TALE RACCORDO E PERCHÉ?**

SI POTREBBE FARE MEGLIO STABILENDO MOMENTI PREFISSATI

NON ESISTONO PERCHÉ IL FRONT OFFICE VIENE SVOLTO DIRETTAMENTE DALL'ASSISTENTE SOCIALE

PERCHE' IL FRONT OFFICE E' SVOLTO DA ASSISTENTI SOCIALI

BUONI RAPPORTI CON NECESSITÀ DI MOMENTI STABILI DI EQUIPÈ PERIODICHE

SI, AL FINE DI ISTRUIRE L'OPERATORE DI FRONT OFFICE IN MERITO ALL'ATTEGGIAMENTO CHE DEVE TENERE CON ALCUNI UTENTI NELLO SPECIFICO E INOLTRE L'OPERATORE DI FRONT OFFICE PUÒ FORNIRE IMPORTANTI ELEMENTI DI OSSERVAZIONE ALL'A.S

SI, PERCHÉ IL FRONT OFFICE È SVOLTO DA

ASSISTENTI.....

**9. D. ESISTONO DELLE PROCEDURE CONSOLIDATE DI INVIO INTERNE ED ESTERNE ALL'ENTE DELLE PERSONE AI SERVIZI ?**

Si ☺      No Tutti

**SPECIFICARE UN ESEMPIO DI PROCEDURA**  
**NESSUNO HA SPECIFICATO**

	<p><b>10 E. ESISTONO STRUMENTI (PER ES. SCHEDA DI PRIMO ACCESSO) CHE DOCUMENTANO L'ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE ?</b> <span style="float: right;">Si 10 No 15</span></p> <p><b>11 E. L'OPERATORE DI FRONT CURA E AGGIORNA LA DOCUMENTAZIONE DI SUA PERTINENZA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO <span style="float: right;">4</span></li> <li>- ABBASTANZA <span style="float: right;">10</span></li> <li>- POCO <span style="float: right;">2</span></li> <li>- PER NULLA <span style="float: right;">5</span></li> </ul> <p><b>12 E. I DATI RILEVATI AL MOMENTO DEL FRONT OFFICE SONO UTILIZZATI A FINI DI PROGRAMMAZIONE GENERALE DEI SERVIZI ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NO <span style="float: right;">13</span></li> <li>- NON LO SO, MA NON CREDO <span style="float: right;">3</span></li> <li>- SONO UTILIZZATI DAL COORDINATORE DEL SERVIZIO <span style="float: right;">6</span></li> <li>- SONO UTILIZZATI DALL'UFFICIO DI PIANO <span style="float: right;">9</span></li> <li>- ALTRO (SPECIFICARE) ..... <span style="float: right;">0</span></li> </ul> <p><b>13 E. GLI OPERATORI DI FRONT OFFICE SONO VALORIZZATI NELL'AMBITO DELLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>- ABBASTANZA <span style="float: right;">7</span></li> <li>- POCO <span style="float: right;">9</span></li> <li>- PER NULLA <span style="float: right;">8</span></li> </ul>
<p><b>DIMENSIONE ORGANIZZATIVA</b>  <b>F) I TEMPI E I LUOGHI</b>  <b>DEDICATI SONO</b></p>	<p><b>14 F. ESISTE UN LUOGO DI ACCOGLIENZA DEDICATO AL FRONT OFFICE?</b> <span style="float: right;">Si 18 No 4</span></p> <p><b>15 F. IL FRONT OFFICE PER COME È ATTUALMENTE STRUTTURATO GARANTISCE LA PRIVACY E LA</b></p>



<p><b>RISPETTOSI DEI BISOGNI E DELLA PRIVACY</b></p> <p><b>G) L'INFORMAZIONE AL CITTADINO È AGGIORNATA E CORRETTA</b></p> <p><b>H) VI È LIBERTÀ DI ACCESSO PER IL CITTADINO, ACCESSO DIRETTO</b></p> <p><b>I) IL SERVIZIO È VISIBILE</b></p>	<p><b>RISERVATEZZA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO 4</li> <li>- ABBASTANZA 6</li> <li>- POCO 7</li> <li>- PER NULLA 6</li> </ul> <p><b>15 BIS F. ATTRAVERSO COSA ?</b>  L'OPERATORE LI RICEVE PRESSO LA SUA SCRIVANIA SI PUÒ PARLARE DI PRIVACY VISIVA MA NON "UDITIVA  STANZINO CHIUSO, CON SPORTELLI, MA SAREBBE UTILE PERFEZIONARE CON VETRI INFRANGIBILI. LA SALA DI ATTESA PER GLI UTENTI, DI FIANCO ALLO SPORTELLI NON GARANTISCE LA LORO PRIVACY</p> <p>STRISCIA GIALLA CHE DETERMINA LA DISTANZA FRA L'UTENTE ED IL FRONT-OFFICE UFFICIO APPOSITO PER IL COLLOQUIO DI FRONT OFFICE</p> <p><b>16 G. E' SUFFICIENTE LA DOCUMENTAZIONE E IL MATERIALE CARTACEO A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO AL FRONT OFFICE?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO <input type="checkbox"/></li> <li>- ABBASTANZA 8</li> <li>- POCO 9</li> <li>- PER NULLA 3</li> </ul> <p><b>17 G. SONO SUFFICIENTEMENTE ARTICOLATI GLI STRUMENTI INFORMATIVI (INTERNET, OPUSCOLI ECC.)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO <input type="checkbox"/></li> <li>- ABBASTANZA 9</li> <li>- POCO 11</li> <li>- PER NULLA 2</li> </ul>
--	--

**18 H. QUAL È L'ORARIO DI APERTURA DEL FRONT OFFICE?  
DAL LUN AL GIOV. DALLE 8 ALLE 12.30 E DALLE 13.30 ALLE 17  
VENERDÌ DALLE 8 ALLE 12**

**L'AMMINISTRATIVA È PRESENTE TUTTI I GIORNI NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO : DA  
LUNEDÌ AL VENERDÌ 8,30 / 12,30 MERCOLEDÌ 15 / 18 SABATO 9 / 11,30**

**DALLE 9.00 ALLE 13.00 DAL LUNEDÌ AL  
VENERDÌ.....  
DALLE 16.30 ALLE 18.00 IL MARTEDÌ E GIOVEDÌ**

**COINCIDE CON L'ORARIO DI APERTURA DEL COMUNE: LUN E VEN: 9.00-13.00, MART E GIOV: 9.00-  
13.00/ 16.30-18.00 E MERCOLEDÌ DALLE 9.00 ALLE 13.00**

**LUNEDI MERCOLEDI E VENERDI 8:45 11:45  
MARTEDI E GIOVEDI 8:45 11:45 16:00 18:00**

**LU – VE 8.30 –12.30  
LU E ME 16.45 – 18.00**

**IL SEGRETARIATO SOCIALE RISPONDONO ALLE TELEFONATE DEI CITTADINI TUTTI I GIORNI DALLE  
8.30 ALLE 16.00. LO SPORTELLO UNICO PER IL CITTADINO È APERTO DAL MARTEDI AL VENERDI  
DALLE 9.00 ALLE 12.00 TRANNE IL MERCOLEDI DALLE 14.00 ALLE  
16.45.....**

**LU – VE 9.00 –13.00  
MA E GIOV 16.30 – 18.00**

**LU , MER, VE 9.00 –13.00**

	<p>MA - GIOV 16.30 – 18.00</p> <p>LU , MER, VE 9.00 –13.00 MA E GIOV 9.00 –13.00; 16.30 – 18.00</p> <p>LU – VE 9.00 –13.00 MA E GIOV 16.30 – 18.00</p> <p><b>19 H. SECONDO TE L'ORARIO DI APERTURA DEL FRONT OFFICE È ADEGUATO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO 12</li> <li>- ABBASTANZA 4</li> <li>- POCO 3</li> <li>- PER NULLA 6</li> </ul> <p><b>19 BIS H (SE POCO O PER NULLA) PERCHÉ E COME ANDREBBE MODIFICATO L'ORARIO?</b>  <b>OPERA : ANDREBBE RISTRETTA</b>  <b>ALTRI: ANDREBBE AMPLIATA</b>  <b>S. GIULIANO MILANESE: ANDREBBE RISTRETTA</b></p> <p>.....</p> <p><b>20 H. AL FRONT OFFICE SI ACCEDE SENZA BARRIERE ARCHITETTONICHE?</b>  Si 22    No 2</p> <p><b>20 BIS.O. SECONDO IL FRONT OFFICE (“SPORTELLO”) È BEN SEGNALATO E SUFFICIENTEMENTE VISIBILE?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO 4</li> <li>- ABBASTANZA 12</li> <li>- POCO 8</li> <li>- PER NULLA 1</li> </ul>
<b>DIMENSIONE RELAZIONALE</b>	

<p><b>J) CAPACITÀ DI FAVORIRE UNA RELAZIONE ACCOGLIENTE E DISTESA</b></p> <p><b>K) CAPACITÀ DI UTILIZZO DELLE RISORSE DELLA RETE</b></p> <p><b>L) PRESENZA DI RELAZIONI POSITIVE CON LE RISORSE DELLA RETE</b></p>	<p><b>21.J. SECONDO TE, NELLA FASE DEL FRONT OFFICE IL CITTADINO SI TROVA DI FRONTE AD UN OPERATORE ACCOGLIENTE, CHE LO METTE A PROPRIO AGIO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SI, SEMPRE</b> 4</li> <li>- <b>NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI</b> 14</li> <li>- <b>SOLO RARAMENTE</b> 8</li> <li>- <b>MAI, O QUASI MAI</b></li> </ul> <p><b>22. K. L. SECONDO TE, I SOGGETTI PRESENTI SUL TERRITORIO SANNO CHE ESISTE E COME FUNZIONA IL FRONT OFFICE?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MOLTO</b> <input type="checkbox"/></li> <li>- <b>ABBASTANZA</b> 6</li> <li>- <b>POCO</b> 17</li> <li>- <b>PER NULLA</b> <input type="checkbox"/></li> </ul>
--	--

## Modulo 2 – Il colloquio professionale

CRITERI	Domande di valutazione
<b>IL SEGRETARIATO SOCIALE È DI QUALITÀ SE .....</b>	
	<p><b>23. M. L'AS sa aiutare il cittadino a esplicitare la domanda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO 15</li> <li>- ABBASTANZA 10</li> <li>- POCO <input type="checkbox"/></li> <li>- PER NULLA <input type="checkbox"/></li> </ul>
<p><b>Dimensione professionale</b></p> <p>M) L'AS HA CAPACITÀ DI LETTURA, DECODIFICA E ORIENTAMENTO DEI BISOGNI DEL CITTADINO</p> <p>N) L'AS SA UTILIZZARE LE RISORSE DELL'ENTE E DELLA RETE</p> <p>O) L'AS SI TIENE AGGIORNATA E INFORMATA</p> <p>P) L'AS SA UTILIZZARE I DIVERSI STRUMENTI PROFESSIONALI</p> <p>Q) L'AS SA INTERAGIRE IN</p>	<p><b>24. M. Quanto spesso l'AS dedica uno spazio all'analisi del contesto generale entro cui si colloca la domanda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SEMPRE 10</li> <li>ABBASTANZA FREQUENTEMENTE 9</li> <li>RARAMENTE 5</li> <li>MAI <input type="checkbox"/></li> </ul> <p><b>25. M. DEDICHI UNA ATTENZIONE PARTICOLARE A SPIEGARE AL CITTADINO COME FUNZIONANO I SERVIZI ATTINENTI ALLA SUA DOMANDA ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPESSE 17</li> <li>ABBASTANZA SPESSE 6</li> <li>RARAMENTE 2</li> <li>MAI/QUASI MAI <input type="checkbox"/></li> </ul>

**MODO COSTRUTTIVO  
CON I VARI SERVIZI**

**26. M. Qual è stato il rapporto tra il numero di colloqui e numero di prese in carico fatte nei mesi di maggio e giugno 2005?**

numero prese in carico  
----- X 100 = 60 – 37 – 20 – 20- 20- 20- 20- 37- 37- 37- 37- 31 –  
66,7 – 16 -20 – 20 -20  
Numero colloqui

**27. M. Ogni quanto ti capita di non riuscire a “decodificare” la domanda?**

- SPESSE**
- ABBASTANZA SPESSE**
- RARAMENTE** 18
- MAI/QUASI MAI** 7

**28. N. Nel caso che l’AS non possa occuparsi delle esigenze poste dall’utente, esiste una procedura di invio ad altro servizio? SI 15 NO 8**

**SPECIFICARE QUALI:.....TELEFONANDO ALLA COLLEGA, SI TELEFONA AD ALTRO SERVIZIO  
COMPETENTE.....**

**29. O. Riesci a mantenerti aggiornata sulla normativa, i regolamenti ecc. in ordine alle politiche sociali?**

- MOLTO**
- ABBASTANZA** 12
- COSÌ COSÌ** 10
- POCO O PER NULLA** 3

**IN CHE MODO?.....INTERNET, CORSI, NORMATIVA, INIZIATIVE PERSONALI (CORSI DI**

**AGGIORNAMENTO ECC.)**

**30. P. Usi tecniche professionali per lo svolgimento del colloquio?**

SI 22 NO 3

**(se si) quali sono colloquio;**

**accoglienza e presentazione del contesto, verificare se è l'utente si è già presentato al servizio, ascolto, registrazione dati, domande mirate alla prima valutazione del bisogno, fornire informazioni, indicazioni e/o risposta al bisogno dell'utente**

**chiarificazione, decodifica, analisi della domanda, restituzione (3)**

**ascolto attivo e orientato, restituzione di quanto compreso, elaborazione della domanda per far emergere il reale bisogno**

**31. P. (se si) come consideri le tue competenze professionali per il colloquio?**

<b>INSODDISFACENTI</b>	<input type="checkbox"/>
<b>APPENA SUFFICIENTI</b>	4
<b>DISCRETI</b>	11
<b>SODDISFACENTI</b>	9

**32. P. Come consideri la tua conoscenza dei diversi strumenti metodologici della relazione di aiuto e dell'intervento sociale?**

<b>BUONO</b>	10
<b>ABBASTANZA BUONO</b>	11

	<p><b>Così così</b> 3</p> <p><b>NEGATIVO</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>33. Q. Come valuti il livello di collaborazione con gli altri uffici e servizi?</b></p> <p><b>BUONO</b> 5</p> <p><b>ABBASTANZA BUONO</b> 11</p> <p><b>Così così</b> 7</p> <p><b>NEGATIVO</b> 1</p>
<p><b>Dimensione organizzativa</b></p> <p><b>Indicatori:</b></p> <p><b>R) L'AS OPERA CON TEMPI E IN LUOGHI RISPETTOSI DELLA PRIVACY</b></p> <p><b>S) L'AS PRESENTA UN ITER TRASPARENTE PER IL CITTADINO</b></p> <p><b>T) C'È LIBERTÀ DI ACCESSO ALL'AS, CON POSSIBILITÀ DI ACCESSO DIRETTO ALLE AS</b></p> <p><b>U) L'INTERVENTO DELL'AS È FUNZIONALE ALLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><b>V) C'È UNA EFFICACE PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO</b></p> <p><b>W) I CASI COMPLESSI SONO</b></p>	<p><b>34. R. L'A.S. HA un UFFICIO DEDICATO?</b> SI 21 NO 3</p> <p><b>35. R. TI CAPITA DURANTE I COLLOQUIO DI AVERE ELEMENTI DI DISTURBO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SPESSO</b> 9</li> <li>- <b>QUALCHE VOLTA</b> 13</li> <li>- <b>RARAMENTE</b> <input type="checkbox"/></li> <li>- <b>MAI/QUASI MAI</b> 2</li> </ul> <p><b>36 S. QUANTO TEMPO DURA MEDIAMENTE UN COLLOQUIO? 15 MIN IN UN CASO, TUTTI GLI ALTRI TRA I 20 E I 30, 20 MINUTI (3 VOLTE), 30 (2 VOLTE), 25</b></p> <p><b>37. S. RITIENI QUESTO TEMPO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ECESSIVO</b> <input type="checkbox"/></li> <li>- <b>GIUSTO</b> TUTTI</li> <li>- <b>INSUFFICIENTE</b> <input type="checkbox"/></li> <li>-</li> </ul> <p><b>38. S. AL CITTADINO VIENE COMUNICATO QUANTO TEMPO, INDICATIVAMENTE, DURERÀ IL COLLOQUIO?</b></p> <p>⇒ <b>SPESSO</b> <input type="checkbox"/></p>



**LETTI E ANALIZZATI A  
LIVELLO DI EQUIPE**

- ⇒ QUALCHE VOLTA 3
- ⇒ RARAMENTE 2
- ⇒ MAI/QUASI MAI 9

**38. T. ESISTE UNA PROCEDURA RELATIVA AL CONSENSO INFORMATO?** SI 4 NO 5

**39. T. ESISTE UNA SCHEDA DI RILEVAZIONE? INFORMATIZZATA?**

1 😊 NO 8 (in tutte è in creazione)

**39. S. AL CITTADINO VENGONO ESPLICITATE LE RAGIONI PER LE QUALI L'AS GLI CHIEDE INFORMAZIONI PERSONALI CHE SEGNA SULLA SCHEDA?**

- ⇒ SPESSO 15
- ⇒ QUALCHE VOLTA 8
- ⇒ RARAMENTE 2
- ⇒ MAI/QUASI MAI

**40 T. IN UNA SETTIMANA QUANTE ORE HA A DISPOSIZIONE IL CITTADINO PER I COLLOQUI DI SEGRETARIATO SOCIALE?** 4 – 4/6 – 23 – 6 - 7 – 23 -23-23-23

**40 BIS. RITIENI QUESTO TEMPO:**

- ECCESSIVO 9
- GIUSTO 14
- INSUFFICIENTE 1

**41 T. IN UNA SETTIMANA QUANTE ORE HA A DISPOSIZIONE IL CITTADINO PER UN ACCESSO DIRETTO (SENZA APPUNTAMENTO) ALLE AS?.....** 10 ORE E 30 MINUTI PIÙ SPESSO CAPITA DI RIVERE IN ORARI NON DI SEGRETARIATO PER URGENZE OD ALTRO, NESSUNA, 23

.....

**41 BIS. RITIENI QUESTO TEMPO:**

- ECCESSIVO 8

- GIUSTO 14
- INSUFFICIENTE 1

**42.U. I COLLOQUI VENGONO SVOLTI DA AS DEDICATE O A ROTAZIONE?**

- DEDICATO 1
- A ROTAZIONE 24
- 

**42 BIS. U. VALUTI ADEGUATA TALE ORGANIZZAZIONE E PERCHÉ?**

**QUESTA ORGANIZZAZIONE CONSENTE A TUTTI DI AVERE UN'OSSERVATORIO PRIVILEGIATO DEI BISOGNI DEL CITTADINO E RICHIEDE UN CONTINUO AGGIORNAMENTO SULLE RISORSE DEL TERRITORIO AL FINE DI POTER RISPONDERE NEL MODO PIÙ ADEGUATO**

**SÌ PERCHÉ CONSENTE AL CITTADINO DI ACCEDERE AL SERVIZIO SPONTANEAMENTE E A TUTTE LE AS DI AVERE IL TEMPO PER I COLLOQUI DO APPROFONDIMENTO**

**ADEGUATA PERCHÉ QUANTO MENO NON È SOLO "A CARICO" DELLA STESSA PERSONA RISULTA COMUNQUE ECCESSIVO**

**SI PERCHÉ PERMETTE DI DISTRIBUIRE IL CARICO DI LAVORO E DI ESSERE A CONTATTO CON TEMATICHE RIGUARDANTI TUTTE LE AREE, QUINDI MAGGIORE CONOSCENZA GLOBALE (NON SOLO PROPRIA AREA)**

**RITENGO CHE L'ACCESSO LIBERO NELL'AMBITO DEL SEGRETARIATO SOCIALE CONSENTA A TUTTI I CITTADINI, ANCHE AI SOGGETTI PIÙ DEBOLI E CON SCARSI MEZZI, DI AVANZARE UNA RICHIESTA DI AIUTOE DI RICEVERE SENZA ECCESSIVI FILTRI UNA PRIMA RISPOSTA**

**SI', È IMPORTANTE CHE TUTTE LE A.S. PARTECIPANO. CONSENTE DI CONOSCERE I TIPI DI UTENZA E LE PROBLEMATICHE PORTATE**

**PERMETTE SCAMBIO, CONFRONTO, AUTOFORMAZIONE RISPETTO A PROBLEMATICHE DI ALTRE AREE DI COMPETENZA, ALLEGGERISCE LA FATICA DEL SEGRETARIATO SOCIALE, OTTIMIZZA LE**

## **RISORSE UMANE**

N. 2 Sì,

N. 2 Sì, PERCHE' TUTTE LE A.S. POSSONO RENDERSI CONTO DEI BISOGNI DEL TERRITORIO

**È ADEGUATA PERCHE IL CARICO DI LAVORO DEL SEGRETARIATO È SUDDIVISO IN MODO PROPORZIONALE**

**.....CIÒ EVITA IL BURN OUT , FAVORISCE MAGGIORE EFFICIENZA DEL LAVORO E UNA VISIONE COMPLESSIVA DEI BISOGNI DEI CITTADINI A TUTTE LE A.S**

**ADEGUATA IN FUNZIONE DI UN'EQUA DISTRIBUZIONE DEL CARICO DI LAVORO**

**PERMETTE NEI GIORNI NON DEDITI AL RICEVIMENTO DI SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO INDIVIDUALE**

**FAVORISCE UNA VISIONE COMPLETA DEI BISOGNI DEI CITTADINI**

**43. U. RITIENI CHE IL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, NEL TUO COMUNE\ZONA, COMPLESSIVAMENTE SIA:**

- OTTIMAMENTE PROGRAMMATO 3
- DISCRETAMENTE PROGRAMMATO 16
- MAL PROGRAMMATO 6
- 

**44. U. NEL CASO DI COLLOQUI CON APPUNTAMENTO, IN MEDIA QUANTO TEMPO PASSA TRA UNA RICHIESTA DI COLLOQUIO E LA SUA EFFETTIVA REALIZZAZIONE?.3 GG.; 1G; 7 GG; 7 GG; 7 GG; 15 GG; 3-7 GG.; NON CAPITA PERCHÉ IL SEGRETARIATO SOCIALE E' SENZA APPUNTAMENTO (4 VOLTE), 7 GG; 15 GG -20 GG;**

**45. U. IN ORDINE ALL'AFFLUSSO DI PERSONE AL COLLOQUIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, RITIENI I TEMPI DEDICATI AL COLLOQUIO:**

- ECCESSIVI
- SUFFICIENTI **21**
- APPENA SUFFICIENTI **3**
- INSUFFICIENTI

**46. W. ESISTONO COLLABORAZIONI CON ALTRI SOGGETTI SULL'ANALISI DEI CASI?**

**- SI, INFORMALI – CON CHI? COLLEGHE AS, A VOLTE PSICOLOGO, ALTRE OPERATRICI...**

- CON LE COLLEGHE A.S. (3 VOLTE)**
- CON RESPONSABILI DI SERVIZIO

**- SI, FORMALIZZATI – CON CHI?**

- CON ALTRI OPERATORI**
- EQUIPE DEL TERRITORIO**
- CON RESPONSABILI DI SERVIZIO, AMMINISTRATIVI
- CON I VOLONTARI DELLE ASSOCIAZIONI E CON GLI OPERATORI DEI SERVIZI TERRITORIALI**
- VOLONTARIATO E OPERATORI DEL TERRITORIO**
- IN EQUIPE PER CASI PARTICOLARI**

**- NO, MA SAREBBE UTILE AVERLE – CON CHI?**

**UTILE SAREBBE UNA SUPERVISIONE CON PERSONALE COMPETENTE (3 VOLTE)**

**CON LO PSICOLOGO**

**CON AS CON ESPERIENZA (3 VOLTE)**

**47. U. NEL CASO LE AS CHE FANNO I COLLOQUI SIANO PIÙ DI UNA, HANNO MOMENTI DI EQUIPE PERIODICHE, CENTRATE SUI PRIMI COLLOQUI?**

- **Si** 13
- **No** 12

**48. W. GLI STRUMENTI DI RILEVAZIONE UTILIZZATI (PER ES. SCHEDA DI PRIMO ACCESSO) VENGONO UTILIZZATI ANCHE IN FUNZIONE DELLA CONOSCENZA DEI BISOGNI E DELLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI?**

- **Si, IN MODO ADEGUATO** 1
- **ABBASTANZA SPESSO** 7
- **RARAMENTE** 11
- **No** 6

**49. W. L'ESPERIENZA DELLE AS È UTILIZZATA NELL'AMBITO DELLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI?**

- **Si, in MODO AMPIO** 5
- **Si, MA IN MODO PARZIALE** 8
- **Si, MA IN MODO MOLTO PARZIALE E FRAMMENTARIO** 5
- **No** 4

**50. W. LE AS SONO ATTUALMENTE COINVOLTE NELLA COSTRUZIONE DEI NUOVI PIANI DI ZONA?**

- **Si** 11
- **No** 12 (4 NO FINO AD ADESSO, MA IN FUTURO (DA OTTOBRE) PARTECIPERANNO AI TAVOLI TEMATICI)

**COME?**

Partecipazione ai tavoli specifici per area e partecipazione alla stesura del documento da inserire nel piano di zona., incontri periodici..di formazione e informazione.

**Dimensione relazionale**

**X) L'AS SA ESSERE EMPATICA E ORIENTATA ALL'UTENTE COME PERSONA DEFINISCE LE STRATEGIE RELAZIONALI PIÙ ADEGUATE AL CASO CHE INCONTRA**

**Y) L'AS CONDUCE IL**

**51. X. TI CAPITA DI AVERE ATTEGGIAMENTI E COMPORAMENTI PREGIUDIZIALI NEI CONFRONTI DI ALCUNE CATEGORIE DI PERSONE?**

- **- NO, MAI** 1
- **- SI, RICONOSCO DI AVERE QUALCHE PREGIUDIZIO, MA RITENGO CHE QUESTI NON INFLUENZINO I MIEI COMPORAMENTI** 19
- **- SI, PER ALCUNE CATEGORIE DI PERSONE SO A PRIORI CHE HANNO UN ATTEGGIAMENTO MANIPOLATORIO NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO** 4

**COLLOQUIO E NON SI FA  
"SORPRENDERE"  
DALL'UTENTE**

**Z) L'AS SA LEGGERE E GESTIRE  
LE SUE EMOZIONI**

**52. X. NEL COLLOQUIO TI SUCCEDE DI NON LASCIARE SPAZIO AL CITTADINO PER ESPRIMERE SUE PROPOSTE, IDEE E RISORSE PROPRIE?**

- |                                    |                          |    |
|------------------------------------|--------------------------|----|
| - <b>SPESSE</b>                    | <input type="checkbox"/> |    |
| - <b>ABBASTANZA FREQUENTEMENTE</b> |                          | 2  |
| - <b>RARAMENTE</b>                 |                          | 15 |
| - <b>MAI</b>                       |                          | 8  |

**PERCHÉ?**

**MOMENTO DEL COLLOQUIO DEVE ESSERE UNO SPAZIO IN CUI IL CITTADINO PUÒ ESPRIMERSI È NECESSARIO POI AVERE LE CAPACITÀ PER ORIENTARLO**

**DEDICO TEMPO E ATTENZIONE A CIÒ CHE IL CITTADINO INTENDE ESPORRE, EVITANDO PERÒ DISCUSSIONI STERILI E PROLISSE CHE NON SONO PRODUTTIVE E UTILI A NESSUNO**

**PERCHÈ CAPITA TALMENTE RARAMENTE CHE ESPRIMANO LE PROPRIE PROPOSTE CHE QUANDO SUCCEDE È INEVITABILE TENERNE CONTO**

**BEN VENGANO IDEE PROPOSTE E SOPRATTUTTO RISORSE IN QUESTO PERIODO DI CARESTIA**

**A VOLTE CI SONO MOLTE PERSONE E NON SI HA IL TEMPO MATERIALE DI FARE I COLLOQUI (BISOGNA AFFRETTARSI)**

**PERMETTE UNA MIGLIORE CONOSCENZA E COMPrensIONE DELLA REALTÀ CHE RIPOrTA L'UTENTE**

**QUANDO MANCA IL TEMPO, TALE APPROFONDIMENTO LO LASCIO FARE ALLA COLLEGA CHE POI PRENDERÀ IN CARICO LA PERSONA**

**53. X. CHE COSA FAI QUANDO HAI LA SENSAZIONE CHE DIETRO AD UNA ESPLICITA RICHIESTA CI SIANO ALTRI PROBLEMI, PIÙ COMPLESSI?**

**PRENDO TEMPO , PROONGO UN ALTRO COLLOQUIO , NEL FRATTEMPO RIFLETTO E PRENDO INFORMAZIONI**

**FACCIO COLLOQUI DI APPROFONDIMENTO DELLA SITUAZIONE IN SEDE DIVERSA DA QUELLA DI SEGRETARIATO**

CERCO DI APPROFONDIRE LA SITUAZIONE

**CERCO DI APPROFONDIRE LA CONOSCENZA DELLA SITUAZIONE PER COMPRENDERE DI PIÙ GLI ALTRI PROBLEMI**

LO SEGNALO SULLA SCHEDA DI RILEVAZIONE

**CERCO DI CAPIRE MEGLIO APPROFONDENDO ANCHE SE NON EFFETTUO UN PRIMO COLLOQUIO**

**CERCO DI APPROFONDIRE LA SITUAZIONE E DI COINVOLGERE ALTRI SERVIZI SE NECESSARIO E ATTIVARE LA RETE**

**USO LE TECNICHE PROFESSIONALI PER FACILITARE L'ESPLICITAZIONE DEL PROBLEMA, PROONGO RINVIO PER COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO**

APPROFONDIAMO IL DISCORSO DURANTE IL SEGRETARIATO SOCIALE SE VI E' TEMPO, SE NON SI RINVIA AD UN ALTRO COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO SUCCESSIVO

**CERCO DI CONDURRE IL COLLOQUIO ATTRAVERSO DOMANDE FINALIZZATE PER FAR EMERGERE GLI ALTRI PROBLEMI.....**

**54. X. CHE COSA FAI PER "CONTENERE" GLI UTENTI MOLTO COINVOLTI EMOTIVAMENTE?**

- Li LASCIO SFOGARE

3

- **TENTO DI TRANQUILLIZARLI E PROVO A PERVENIRE CON LORO AD UNA CHIARA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA** 21
- **LI CONTENGO E INTERVENGO CON FERMEZZA AFFINCHÈ CAMBINO ATTEGGIAMENTO**

**55. Y. OGNI QUANTO TI CAPITA “ESSERE STATA CONDOTTA” NEL COLLOQUIO E DI NON ESSERE STATA TU A CONDURLO?**

- **SPESSE**
- **ABBASTANZA FREQUENTEMENTE**
- **RARAMENTE** 21
- **MAI** 4

**56. Z. OGNI QUANTO TI CAPITA NON CONTROLLARE E “GESTIRE” LE TUE EMOZIONI NEL COLLOQUIO?**

- **SPESSE**
- **ABBASTANZA FREQUENTEMENTE**
- **RARAMENTE** 25
- **MAI** 1

.....



## Modulo 3 – FASE DI CONCLUSIONE

CRITERI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Domande di valutazione</li> </ul>
<p><b>DIMENSIONE PROFESSIONALE</b></p> <p>AA) L'AS SI TIENE AGGIORNATA E INFORMATA</p> <p>BB) L'AS SA CONCLUDERE UN INTERVENTO</p> <p>CC) L'AS HA UNO SGUARDO DI INSIEME SUL COMPLESSO DELLE RISORSE CHE IL TERRITORIO OFFRE</p> <p>DD) L'AS SA AUTOVALUTARSI E IMPARARE DAI PROPRI ERRORI</p>	<p><b>57. A.A. L'AS, SI INFORMA RISPETTO ALL'ESITO ESITO DELL'INVIO ANCHE DIRETTAMENTE DAL CITTADINO E O DAI SERVIZI?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO SPESSO 2</li> <li>- ABBASTANZA SPESSO 13</li> <li>- RARAMENTE 10</li> <li>- MAI O QUASI MAI <input type="checkbox"/></li> </ul> <p><b>58. B.B. L'AS CONDIVIDE L'ESITO DEL COLLOQUIO CON IL CITTADINO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOLTO SPESSO 6</li> <li>- ABBASTANZA SPESSO 14</li> <li>- RARAMENTE 1</li> <li>- MAI O QUASI MAI 2</li> </ul> <p><b>59. C.C. L'AS AGGIORNA IL QUADRO DELLE RISORSE?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MOLTO SPESSO 5</li> <li>- ABBASTANZA SPESSO 13</li> <li>- RARAMENTE 7</li> <li>- MAI O QUASI MAI <input type="checkbox"/></li> </ul> <p><b>62. C.C. L'AS DOCUMENTA I BISOGNI EMERGENTI E PIÙ RILEVANTI?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MOLTO SPESSO 2</li> <li>- ABBASTANZA SPESSO 8</li> <li>- RARAMENTE 9</li> <li>- MAI O QUASI MAI 4</li> </ul>

	<p><b>60.D.D. L’A.S. RICONOSCE IL BISOGNO DI CONFRONTO E SA INDIVIDUARE CONTESTI FORMALI E INFORMALI DI CONSULENZA/SUPERVISIONE?</b></p> <p><b>MOLTO SPESSO</b> 7  <b>- ABBASTANZA SPESSO</b> 14  <b>- RARAMENTE</b> 2  <b>- MAI O QUASI MAI</b> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>DIMENSIONE ORGANIZZATIVA</b>  <b>EE) IL SEGRETARIATO SOCIALE È FUNZIONALE ANCHE A SUPPORTARE LA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>61.E.E. A CHI VENGONO FORNITE LE INFORMAZIONI (SCHEDE) RELATIVE ALLA CASISTICA DEL SEGRETARIATO?</b></p> <p><b>INFORMALMENTE ALLA RESPONSABILE DELL’UFFICIO SERVIZI SOCIALI E IN ALCUNE OCCASIONI ALL’ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI</b></p> <p><b>HANNO UN UTILIZZO INTERNO PER IL PASSAGGIO DEI CASI TRA COLLEGHE E PER DOCUMENTARE L’AVVENUTO COLLOQUIO</b></p> <p><b>AI RESPONSABILI DI SERVIZIO, A FINE ANNO, PER LA PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><b>VENGONO FORNITI AL RESPONSABILE E ALL’UFFICIO DI PIANO I DATI NUMERICI</b></p> <p><b>ALL’ENTE DI APPARTENENZA E AD ALTRI ENTI (PROVINCIA, REGIONE, MINISTERO DEGLI INTERNI, ANCI, PIANO DI ZONA</b></p> <p><b>A NESSUNO.</b></p> <p><b>AL RESPONSABILE DEL SEGRETARIATO SOCIALE E ALLA DIRIGENTE DEL DIPARTIMENTO</b></p>

**62. E.E. CHE INFORMAZIONI \ OVVERO IPOTESI PROGRAMMATORIE, RITORNANO AL SEGRETARIATO?**

**NESSUNA**

**NON CI SONO DELLE VERE IPOTESI PROGRAMMATORIE , MA PIÙ CHE ALTRO C'È 'UN CONFRONTO , UNA RACCOLTA DI RECIPROCHE INFORMAZIONI PER UNA MIGLIORE VALUTAZIONE DEI CASI ; A VOLTE IN BASE A QUESTO CONFRONTO NASCONO DELLE IDEE COME PER ESMPIO LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO OPPURE COSA FARE PER LA POPOLAZIONE GIOVANILE**

**QUELLE RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI SUL TERRITORIO**

**MODIFICHE, INNOVAZIONI, IPOTESI PROGETTUALI, ISTITUZIONE DI NUOVI SERVIZI E REGOLAMENTI. RITORNANO AL SEGRETARIATO TRAMITE ASS. SOCIALI O RESPONSABILE DI SERVIZIO**

**NESSUNA (4 VOLTE)**

**RISPETTO AI SERVIZI CHE POTREBBERO NASCERE, ALLE NUOVE COLLABORAZIONI ALLE VARIAZIONI DEI TEMPI DI APERTURA AL PUBBLICO DEI SERVIZI**

**63.E.E. IN CHE MISURA PENSI DI POTER DIRE CHE IL SEGRETARIATO SOCIALE SIA FUNZIONALE OGGI A SUPPORTARE LA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI?**

<b>MOLTO</b>	<b>7</b>
<b>- ABBASTANZA</b>	<b>9</b>
<b>- POCO</b>	<b>5</b>
<b>- QUASI PER NULLA</b>	<b>3</b>

<p><b>DIMENSIONE RELAZIONALE</b></p> <p><b>FF) L'AS ACCOMPAGNA L'UTENTE ALLA DEFINIZIONE DEL BISOGNO</b></p> <p><b>GG) L'AS SA ARTICOLARE IL COLLOQUIO IN UNA FASE INIZIALE, UNA FASE DI ANALISI DEL BISOGNO, UNA FASE DI PRIMA CONCLUSIONE/RISPOSTA</b></p>	<p><b>64. F.F. .L'AS NON SI SOSTITUISCE ALL'UTENTE NELLA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA, MA FA IN MODO CHE SI ARRIVI AD UNA COMUNE DEFINIZIONE DEL PROBLEMA – RIELABORAZIONE DEL BISOGNO –</b></p> <table> <tr> <td>MOLTO SPESSO</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>- ABBASTANZA SPESSO</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>- RARAMENTE</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>- MAI O QUASI MAI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p><b>65.g.g. L'AS SA ARTICOLARE IL COLLOQUIO IN UNA FASE INIZIALE, UNA FASE DI ANALISI DEL BISOGNO, UNA FASE DI PRIMA CONCLUSIONE \ RISPOSTA?</b></p> <p>INDICATIVAMENTE:</p> <table> <tr> <td>SEMPRE O QUASI</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>SPESSO</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>DI TANTO IN TANTO</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>RARAMENTE</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	MOLTO SPESSO	17	- ABBASTANZA SPESSO	6	- RARAMENTE	2	- MAI O QUASI MAI	<input type="checkbox"/>	SEMPRE O QUASI	18	SPESSO	4	DI TANTO IN TANTO	2	RARAMENTE	<input type="checkbox"/>
MOLTO SPESSO	17																
- ABBASTANZA SPESSO	6																
- RARAMENTE	2																
- MAI O QUASI MAI	<input type="checkbox"/>																
SEMPRE O QUASI	18																
SPESSO	4																
DI TANTO IN TANTO	2																
RARAMENTE	<input type="checkbox"/>																

### Allegato 3 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

#### FASE DI FRONT OFFICE<sup>6</sup>

	<i>PUNTI DI FORZA</i>	<i>PUNTI DI DEBOLEZZA</i>	<i>RIFLESSIONI E GIUDIZI SULLE CAUSE DI PUNTI DI FORZA E CRITICITA'</i>	<i>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>
1	Operatore informato sui servizi comunali	Carente sulle risorse del territorio		L'operatore potrebbe seguire un corso di formazione
1	Operatore accogliente	Non in grado di riconoscere bisogno e complessità		L'Assistente Sociale può stabilire una fascia oraria di accesso libero
1	Fascia oraria d'informazione ampia	Non sufficiente rispetto della privacy		La privacy si può tutelare maggiormente e si può mettere segnaletica idonea
1				
2	Operatore conosce le procedure di accesso ai servizi.		Importanza per l'operatore della conoscenza delle procedure di accesso ai servizi	Maggiore è la conoscenza delle procedure di accesso ai servizi più chiara e completa è l'informazione data ai cittadini
2	Libertà di accesso del			

<sup>6</sup> I numeri nella prima colonna fanno riferimento ai Comuni: 1: Cerro al Lambro; 2: Cinisello Balsamo; 3: Sesto San Giovanni; 4: Senago; 5: San Donato Milanese; 6: San Giuliano Milanese; 7: Rozzano.

	cittadino		Possibilità di essere accolti in ogni momento	
2	Capacità di favorire una relazione accogliente e distesa			Formare gli operatori all'accoglienza
2	Ha frequentato un corso di formazione specifica.			
2		Non esistono momenti di raccordo e scambio di informazioni tra Front office e ASSISTENTE SOCIALE	La causa è la mancanza di tempo	Trovare un momento di confronto dedicato
2		Luogo di prima accoglienza non rispettoso della privacy	Mancanza di un luogo specifico	Creare distanze adeguate tra chi attende informazioni
2		Mancanza di relazione tra le risorse della rete	Difficoltà di dialogo comune	Capacità di guardare all'obiettivo comune e di fare lo sforzo di migliorare la comunicazione
3	Costante presenza del personale	Mancanza di formazione professionale	Il personale è accogliente e disponibile, adeguati gli orari, ma non sempre ha la formazione professionale idonea.	Formazione per il personale del front office e spazi più adeguati e visibili
3	Buona conoscenza dei servizi	Mancanza di scheda di accesso		

3	Adeguate le informazioni fornite	Poca visibilità dell'accesso del front office		
3	Veloce e costante passaggio di informazioni con ASSISTENTE SOCIALE	Inadeguati gli spazi degli sportelli nel rispetto della privacy		
3	Accesso diretto del cittadino			
4	Conoscenza dei servizi-filtro	Non svolge ruolo di supporto alla programmazione	Scarsa capacità di programmare e organizzare le attività dovuta forse ai tempi ristretti	Utilizzare le informazioni per la programmazione Documentare gli accessi ai servizi
4	Informazione corretta al cittadino			
4	Non ci sono barriere d'accesso al servizio	Servizio non molto valorizzato		Rendere il servizio più funzionale
4	Invii corretti ai servizi	Mancanza di documentazione relativa agli accessi al servizio		Documentare gli accessi ai servizi
4		Conoscenza non completa delle competenze delle figure professionali		
4	Attenzione alla privacy del cittadino			
4		Mancanza di riunioni		Aumentare e strutturare

		d'equipe periodiche	Necessità di momenti di riflessione e confronto	momenti d'equipe
5	CONOSCENZA RISORSE DEL TERRITORIO	SCARSO UTILIZZO DELLE RISORSE DELLA RETE	È STATO FATTO UN LAVORO DI MAPPATURA MA NON È STATO CONDIVISO CON IL SEGRETARIATO SOCIALE	RACCORDO STRUTTURATO FRA I DUE SERVIZI
5	RICONOSCIMENTO DEL RUOLO DEL SEGRETARIATO SOCIALE	SCARSA FORMAZIONE AGGIORNAMENTO	CHIAREZZA DEI RUOLI E CAPACITÀ DI FILTRO DA PARTE DEL FRONT-OFFICE	PREVEDERE MOMENTI DI FORMAZIONE E COORDINAMENTO
5	ASSENZA BARRIERE ARCHITETTONICHE	NON SONO PREVISTI MOMENTI DI RACCORDO CON ASS. SOCIALI.	IL SERVIZIO FRONT-OFFICE È DI RECENTE ISTITUZIONE, LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE VANNO MEGLIO DEFINITE	MODALITÀ ORGANIZZATIVE DA RIDEFINIRE INSIEME
5	OPERATORI ACCOGLIENTI	NON VI È PARTECIPAZIONE ALLA PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI	AL FRONT-OFFICE NON VENGONO RICHIESTI DATI COSÌ COME AVVIENE CON IL SEGRETARIATO	RILEVAZIONE ED ELABORAZIONE DEI DATI NUMERICI E QUALITATIVI



			SOCIALE	
5		SPAZIO CHE NON GARANTISCE PRIVACY E RISERVATEZZA	SPAZI APERTI E COMUNICANTI	RIPROGETTARE GLI SPAZI
5		FASCIA ORARIA DI APERTURA LIMITATA	ACCESSIBILITÀ PARZIALE ALLA CITTADINANZA	ESTENSIONE FASIA ORARIA DI APERTURA
5		SERVIZIO POCO VISIBILE E SEGNALATO	SPAZIO CONDIVISO CON VOLONTARI	RENDER PIÙ CHIARA LA SEGNALETICA MIGLIORARE LA PUBBLICIZZAZIONE
6	ASSISTENTE SOCIALE FIGURA ADEGUATA (COMPETENZA PROFESSIONALE)	ASSISTENTE SOCIALE ECCESSIVAMENTE APPESANTITO DA FRONT-OFFICE	VASTO ORARIO D'APERTURA	RIDUZIONE ORARIO D'APERTURA
6	INFORMAZIONE AGGIORNATA E CORRETTA	NON CI SONO PROCEDURE CONSOLIDATE D'INVIO (ES. CON VOLONTARIATO)		
6	LIBERTÀ D'ACCESSO PER IL CITTADINO	TROPPO VASTO ORARIO D'APERTURA		
6	LUOGO DEDICATO...	...MA NON DISPONIBILE		
6		CARENTE SISTEMA ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE		

		MATERIALE		
6		DIFFICOLTA' DISTINZIONE TRA FRONT OFFICE E PRESA IN CARICO DA PARTE DEGLI UTENTI		
7	L'OPERATORE HA CAPACITÀ DI LETTURA E SA FARE DA "FILTRO" NEI CONFRONTI DELLA RETE DEI SERVIZI  L'OPERATORE SA INTERAGIRE IN MODO POSITIVO CON IL CITTADINO	l'OPERATORE non è AGGIORNATO SULLA RETE DEI SERVIZI E SULLE POSSIBILITÀ DI RISPOSTA  non Esistono delle procedure consolidate di invio interne ed esterne all'ente delle persone ai servizi L'operatore non è adeguatamente formato rispetto all'ascolto e alla relazione	Poco spazio alla formazione delle amministrative rispetto alla relazione d'aiuto e alla conoscenza delle risorse. L'esperienza delle amministrative è un punto di forza per il servizio. Bisognerebbe effettuare un'accurata selezione del personale amministrativo idoneo al ruolo che riveste soprattutto nell'ambito del sociale.-	Formazione e accurata selezione del personale
7	VI è LIBERTÀ DI ACCESSO PER IL CITTADINO, ACCESSO DIRETTO Al front office si accede senza barriere architettoniche l'orario di apertura del front	I TEMPI E I LUOGHI DEDICATI non sempre SONO RISPETTOSI DEI BISOGNI E DELLA PRIVACY	La privacy viene poco tutelata rispetto agli strumenti a disposizione degli amministrativi Il cittadino ha ampia possibilità di accesso al front office	Diversa predisposizione organizzativa degli strumenti e degli spazi di lavoro.

	office è adeguato			
7	CAPACITÀ DI FAVORIRE UNA RELAZIONE ACCOGLIENTE E DISTESA	scarsa CAPACITÀ DI UTILIZZO DELLE RISORSE DELLA RETE	L'amministrativa viene poco coinvolta nello studio del territorio	Maggiore coinvolgimento nello studio del territorio



### FASE DI COLLOQUIO PROFESSIONALE

	<i>PUNTI DI FORZA</i>	<i>PUNTI DI DEBOLEZZA</i>	<i>RIFLESSIONI E GIUDIZI SULLE CAUSE DI PUNTI DI FORZA E CRITICITA'</i>	<i>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>
1	Forte motivazione dell'ASSISTENTE SOCIALE	Non c'è accesso libero all'ASSISTENTE SOCIALE		Si può pensare ad una fascia di libero accesso , come detto sopra
1	Capacità di mettersi in rete con altri servizi	Non esiste l'equipe per i casi più complessi		Si costituirà a livello di distretto una equipe di A. S. dei piccoli Comuni per i casi più complessi
1	In genere l'A. S. non si lascia sorprendere dall'ansia di rispondere all'utente	Con utenti aggressivi qualche volta non riesce a contenere le reazioni e non è più padrona della situazione		Un aiuto potrebbe venire nel lavoro di discussione in equipe dei nostri comportamenti e di come gestire le emozioni . Nel nostro distretto la stessa equipe che si ritrova per il

				Segretariato potrebbe analizzare anche queste reazioni emotive . Sarebbe importante anche avere una supervisione .
1	Durante il colloquio la privacy è rispettata			
2	L'ASSISTENTE SOCIALE ha capacità di lettura, decodifica e orientamento dei bisogni.		Capacità propria del servizio sociale	Affinare e valorizzare la capacità di decodifica del bisogno
2	L'ASSISTENTE SOCIALE ha tempi e luoghi rispettosi della privacy.		Importanza di un luogo "tranquillo "in cui ascoltare l'utente senza essere disturbati, il luogo adatto rende più facile la comunicazione	
2	Capacità di saper gestire le proprie emozioni e di non farsi determinare dal pregiudizio.			Saper gestire meglio il pregiudizio
2		Manca possibilità di aggiornamento delle conoscenze e delle risorse.	Manca il tempo e a volte la volontà di aggiornare le risorse e le conoscenze	Trovare il tempo per l'aggiornamento di conoscenze e risorse

2		L'intervento di Segretariato non è sempre funzionale alla programmazione dei servizi.	Spesso è difficoltoso utilizzare dati di Segretariato al di fuori di valutazioni statistiche	Avere maggior coscienza dell'importanza e della quantità di dati contenuti nelle domande di Segretariato e compararli con le offerte
2		Rischio di lasciarsi prendere dalla fretta quando l'afflusso del pubblico è troppo numeroso	Problema di non poter dare un limite al numero di utenti da vedere nel momento di Segretariato	Farsi aiutare dalle colleghe nel momento in cui le richieste siano troppe
2	Sa interagire in modo corretto con gli altri servizi.			Migliorare il rapporto con altri servizi con prassi consolidate di confronto
2.	I casi sono analizzati a livello di equipe.		Il confronto tra colleghi rende più efficace l'intervento	Rendere una prassi il confronto in equipe delle situazioni accolte
3	Preparazione professionale delle ASSISTENTE SOCIALE	Numero insufficiente di ASSISTENTE SOCIALE nel Servizio	La preparazione e la disponibilità delle Assistenti Sociali spesso si scontra con la difficoltà di lavorare in modo adeguato in quanto, la presenza nel Servizio di poche ASSISTENTE SOCIALE limita di fatto il tempo concesso al cittadino.	Maggiore presenza nel Servizio di Assistenti Sociali.

3	Buona la conoscenza delle risorse	Poca partecipazione nella programmazione dei servizi e dei piani di zona.		
3	Buon utilizzo degli strumenti professionali			
3	Positiva l'integrazione e collaborazione con i Servizi sul territorio			
3	Libertà di accesso alle A-S. da parte del cittadino			
3	Chiarezza nell'esposizione del'organizzazione e degli iter burocratici			
4	Professionalità e competenza	Scarsa importanza data al Segretariato sociale professionale		Tendere ad affinare le proprie capacità
4	Capacità di ascolto del bisogno			
4		Scheda informatizzata utente	Poca attenzione per i tempi	Avere un supporto informatico per rilevare il numero di utenti in carico
4	Rotazione ASSISTENTE SOCIALE nel Segretariato e Orari di ricevimento	Mancanza di riunioni periodiche tra operatori extra eventuale passaggio del caso e quindi pochi momenti di riflessione comuni	Necessità di una maggiore valorizzazione della figura professionale dell'assistente sociale e quindi del	

			Segretariato sociale	
4	Controllo delle emozioni da parte dell'operatore	Alcune situazioni di cronicità	Sarebbe necessario un maggior tempo di riflessione sia sui casi che sull'andamento del servizio	Prendersi maggiori tempi di analisi delle singole situazioni per approfondire meglio e fare equipe periodiche con altri operatori del territorio
4	Conoscenza delle risorse territoriali e reti dei servizi comunali		Poca rete attivata tra i vari servizi	Essere a conoscenza delle attività, corsi , servizi delle altre realtà territoriali
4	discreta collaborazione tra gli operatori	Poco aggiornamento professionale	Tempi stretti e molteplici impegni	Fare più formazione individuale basandosi anche sull'aggiornamento internet
5	TUTTI GLI ASPETTI PROFESSIONALI, RELAZIONALI, ORGANIZZATIVI		LE RIFLESSIONI SONO LE MEDESIME DEDLINATE NEL TEST.	
6	COLLABORAZIONE CON ALTRI	MANCANZA DI AGGIORNAMENTO E CONFRONTO	TEMPI ECCESSIVI DEDICATI AL COLLOQUIO NEL SEGRETARIATO	RIDUZIONE DEI TEMPI DI APERTURA
6	ASSISTENTE SOCIALE DECODIFICA DOMANDA	SPAZIO PARZIALMENTE SFRUTTABILE	DIFFICOLTA' A TROVARE MOMENTI PER IL CONFRONTO	SUPERVISIONE
6	PRESENZA DELL'EQUIPE	ECCESSIVO TEMPO PER IL SEGRETARIATO		

6	ACCESSO DIRETTO ASSISTENTE SOCIALE	MANCA SUPERVISIONE		
6		DIFFICOLTA' A GESTIRE IL COLLOQUIO PER NUMEROSA AFFLUENZA		
6		DIFFICOLTA' A CREARE RELAZIONE CONTINUATIVA PER CARICO DI LAVORO SPROPORZIONATO		
7	l'AS HA CAPACITÀ DI LETTURA, DECODIFICA E ORIENTAMENTO DEI BISOGNI DEL cittadino e sa utilizzare i diversi strumenti professionali	Si dedica poco tempo all'aggiornamento sulla normativa, i regolamenti ecc. in ordine alle politiche sociali Poche occasioni di incontri per stabilire un buon livello di collaborazione con gli altri servizi	<p>In sovraccarico lavorativo porta a trovare pochi momenti di collaborazione con gli altri servizi e all'aggiornamento rispetto alle normative.</p> <p>L'ente a sua volta non offre opportunità di aggiornamento.</p> <p>L'a.s ha una buona preparazione teorica, la possibilità di confrontarsi e lavorare su diverse aree e su un territorio caratterizzato da multiproblematicità. Ottimo spazio di confronto</p>	<p>Opportunità di formazione interna ed esterna all'ente</p> <p>Necessità di più personale rispetto alle caratteristiche del territorio</p>



			con colleghe e responsabile.	
7	<p>In Segretariato viene utilizzata la scheda informatizzata per consentire un efficace utilizzo dei dati per la programmazione dei servizi. L'intervento dell'as è funzionale alla programmazione dei servizi. La programmazione del lavoro è efficace. I casi complessi sono letti e analizzati a livello di equipe.</p>	<p>I luoghi in cui opera l'as sono poco rispettosi della privacy, facilmente accessibili e quindi oggetto di frequenti disturbi esterni. La carenza di personale rispetto alle as conduce a tempi di attesa più lunghi in merito alle risposte all'utente.</p> <p>Le AS non sono attualmente coinvolte "fisicamente" nella costruzione dei nuovi piani di zona (non partecipa ai tavoli, trasmette solo i dati al responsabile).</p>	<p>Il Segretariato da contributo fondamentale alla programmazione e progettazione tramite lo strumento della scheda informatizzata e l'osservazione a rotazione delle a.s.</p> <p>L'equipe di lavoro permette il confronto e una migliore valutazione dei casi</p> <p>La postazione di Segretariato non garantisce la totale privacy dell'utente per tutelare la sicurezza dell'operatore.</p> <p>La carenza di personale tra le a.s è nodo cruciale rispetto a una adeguata risposta alla cittadinanza e non permette il coinvolgimento attivo delle stesse nella progettazione dei servizi.</p>	

7	<p>L'AS SA ESSERE EMPATICA E ORIENTATA ALL'UTENTE COME PERSONA DEFINISCE LE STRATEGIE RELAZIONALI PIÙ ADEGUATE AL CASO CHE INCONTRA</p> <p>L'a.s è aiutata a gestire le sue emozioni derivanti da situazioni incontrate in Segretariato attraverso un supporto psicologico messo a disposizione dall'ente per l'equipe di lavoro ogni due settimane</p>	<p>Il carico eccessivo di lavoro per mancanza di personale genera born out e difficoltà di relazioni</p>		



## FASE CONCLUSIVA

	<i>PUNTI DI FORZA</i>	<i>PUNTI DI DEBOLEZZA</i>	<i>RIFLESSIONI E GIUDIZI SULLE CAUSE DI PUNTI DI FORZA E CRITICITA'</i>	<i>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>
1	Ritengo importante avere notizie sull'utente anche dopo	Spesso non c'è tempo per informarsi		Il mio tempo di consulente a 15 ore settimanali spesso risulta insufficiente , dovrei chiedere un aumento di ore

1	Sono abbastanza aggiornata sulle risorse	Vorrei esserlo di più . Mi manca il tempo e internet in ufficio		Vedi sopra
1	C'è una buona comunicazione con la responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali	Sono canali informali . Le informazioni non sono utilizzate per la programmazione dei Servizi		Si potrebbero trovare momenti prefissati per la comunicazione . Si dovrebbero utilizzare molto di più i dati del Segretariato per la programmazione , cosa da proporre all'Assessore
1	A livello di Distretto e di Piano di Zona le A. S. sono molto valorizzate : Questo mi ha dato la possibilità di ampliare molto il mio orizzonte e arricchire la mia esperienza	Ci vorrebbe più tempo per poter partecipare a tutte le riunioni, commissioni ecc...		Il problema tempo esiste e andrebbe affrontato
1	Credo nella autodeterminazione dell'utente e cerco di metterla in pratica	Non sempre rispetto le tre fasi del colloquio		Si potrebbe fare un po' di formazione sul colloquio e sulla decodifica della domanda
2	L'ASSISTENTE SOCIALE sa analizzare e imparare dai propri errori			
2	L'ASSISTENTE SOCIALE accompagna l'utente alla definizione del bisogno			
2		Non ha tempo di aggiornare il quadro delle risorse e fa fatica a tenersi aggiornato.	Mancanza di tempo	Riconoscere l'importanza di essere aggiornati ed informati per dare un buon servizio agli

				utenti
2		Raramente il Segretariato è funzionale alla programmazione dei servizi e ha una funzione a livello di dati per rilevazioni statistiche	Difficoltà a leggere i dati contenuti nelle schede di Segretariato	Avere maggior coscienza dell'importanza e della quantità di dati contenuti nelle domande di Segretariato e compararli con le offerte
2		Non sempre si riesce (anche per problemi di tempo) ad articolare un colloquio in tutte le sue fasi.	Non si considera il momento del Segretariato come un vero e proprio colloquio	Cercare maggiormente di utilizzare al meglio lo strumento del colloquio
2		Raramente riconosce il bisogno di confronto rispetto ai colloqui di Segretariato		Discutere in equipe delle situazioni
3	Professionalità delle Assistenti Sociali	Scarsa possibilità di aggiornamento e formazione		Maggiori spazi per la formazione professionale ed aggiornamento
3	Autocritica e riuconoscimento dei propri errori			
3	Buona conoscenza delle tecniche di colloquio e dei Servizi territoriali per fornire adeguate risposte ai bisogni			

	del cittadino			
4	Aggiornamento risorse- leggi	Non sempre si riesce ad aggiornarsi		Ulteriori aggiornamenti del personale
4	Scheda di primo contatto	Mancanza di una scheda informatizzata	Sarebbe utile una scheda informatizzata a livello di servizio/ distretto (piano di zona) per poter utilizzare i dati del Segretariato e programmare in base ai reali bisogni	Programma informatico a livello di servizio/distretto.  Valorizzazione del Segretariato sociale professionale
4	Ascolto del bisogno ed importanza della persona	Sovraccarico di lavoro ed impossibilità di effettuare maggiori colloqui sui casi-alcune situazioni di cronicità	Avere un occhio più attento cercando di osservare e capire come far diventare l'individuo il più autonomo possibile	Autonomia del cliente
5	TUTTI GLI ALTRI ASPETTI PROFESSIONALI, RELAZIONALI, ORGANIZZATIVI		LE RIFLESSIONI SONO Già CONTENUTE NELLA DECLINAZIONE DEL TEST.	
6	L'Assistente sociale si tiene aggiornata	Mancanza supervisione	Andrebbero gestite meglio le informazioni	Costruire sistema informatizzato per la raccolta dei dati
6	Equipe per confronto	Inesperienza delle assistenti sociali	Mancanza di un supporto tecnico per affrontare situazioni complesse	Supervisione

6	Creazione sistema informatizzato	Molte persone, problemi complessi (grande carico di lavoro)		
6	Costante confronto tra le assistenti sociali	Informazioni parzialmente utilizzate		
6	Definizione del progetto con l'utente	Difficoltà a far emergere bisogno reale o impotenza in situazioni croniche		
7	L'AS documenta i bisogni emergenti e più rilevanti . l'a.s. riconosce il bisogno di confronto e sa individuare contesti formali e informali di consulenza/supervisione	L'As, si informa raramente rispetto all'esito dell'invio anche direttamente dal cittadino e o dai servizi	<p>Numerosi accessi in Segretariato e poco personale disponibile non permettono una conferma dell'invio</p> <p>L'equipe stimola alla collaborazione e al confronto</p>	Maggiore attenzione alla complessità dei problemi del territorio apportando adeguate risorse umane.
7	Il Segretariato sociale è funzionale anche a supportare la programmazione dei servizi			
7	L'as accompagna l'utente alla definizione del bisogno  l'as sa articolare il colloquio in una fase iniziale, una fase di analisi del bisogno, una fase di prima conclusione/risposta		<p>L'.a.s è attenta a far definire all'utente il bisogno portato.</p> <p>L'a.s conduce l'utente all'elaborazione della domanda e al confronto con la realtà (specifica del territorio)</p>	

#### **Allegato 4 - Partecipanti al gruppo di lavoro**

Francesca Aldegheri	<i>Comune di Opera</i>
Edda Baldo	<i>Comune di Senato</i>
Chantal Ballini	<i>Comune di San Giuliano Milanese</i>
Roberto Crippa	<i>Comune di Paterno Dugnano</i>
Teresa D'Agostino	<i>Comune di Sesto San Giovanni</i>
Serafina Di Ninno	<i>Comune di Limbiate</i>
Elisa Elderini	<i>Comune di Sesto San Giovanni</i>
Enrica Fraulini	<i>Comune di Peschiera Borromeo</i>
Monica Giuttari	<i>Comune di Rozzano</i>
Ketti Griguolo	<i>Comune di Limbiate</i>
Giovanna Malgaroli	<i>Comune di Mezzago</i>
Enrica Manenti	<i>Comune di Paullo</i>
Federica Micali	<i>Comune di Basiglio</i>
Linda Reschini	<i>Comune di Pantigliate</i>
Concetta Maria Tafuri	<i>Comune di Cerro al Lambro</i>
Giovanna Trimarchi	<i>Comune di Rozzano</i>
Cinzia Vitileia	<i>Comune di San Donato Milanese</i>
Susanna Galli	<i>Provincia di Milano</i>
Raffaella Puccio	<i>Ordine delle Assistenti Sociali</i>
Ugo De Ambrogio	<i>Istituto per la Ricerca Sociale</i>
Sergio Pasquinelli	<i>Istituto per la Ricerca Sociale</i>