

## **IL SEGRETARIATO SOCIALE NEI COMUNI DELL'AMBITO DI LEGNANO PERCORSO DI VALUTAZIONE**

### **1. PREMESSA**

La ricerca che andiamo a presentare in questa sede si è sviluppata ed è stata realizzata all'interno di un percorso formativo promosso dalla Provincia di Milano e gestito dall'Istituto per la Ricerca Sociale – IRS – di Milano.

Il corso, dal titolo “Il Segretariato Sociale professionale come chiave di accesso al sistema integrato dei servizi”, si poneva come prosecuzione di una precedente sperimentazione provinciale attuata nel 2006, sempre con IRS.

Tale pregressa esperienza aveva risposto al bisogno di definire le “caratteristiche professionali, organizzative e relazionali”<sup>1</sup> che un servizio di Segretariato Sociale doveva assumere nell'ambito di un sistema integrato di servizi. L'obiettivo del lavoro proposto era quello di “ridurre l'alta variabilità dei comportamenti organizzativi, evidenziare le buone pratiche e fornire suggerimenti operativi agli operatori di interventi dello stesso tipo”<sup>2</sup>.

Questo lavoro, cui hanno partecipato sei distretti dislocati in Provincia di Milano<sup>3</sup>, ha prodotto la pubblicazione di linee guida di carattere generale<sup>4</sup> relative agli elementi di qualità auspicabili nell'organizzazione di un Segretariato Sociale: si tratta di “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”<sup>5</sup>.

La prosecuzione di questo lavoro, che vogliamo ora esporre e che ha interessato anche l'ambito di Legnano, intendeva realizzare una nuova sperimentazione relativa alla valutazione dei Servizi di Segretariato Sociale Professionale gestiti localmente nei vari ambiti distrettuali: una lettura capillare degli elementi organizzativi, professionali e relazionali finalizzata all'individuazione di suggerimenti per la riprogettazione operativa di tali servizi. Una riprogettazione che doveva tener conto della necessità di creare un servizio di Segretariato Sociale che avesse il respiro della dimensione di ambito e che svolgesse la funzione di porta unitaria di accesso al sistema integrato dei servizi.

Dopo aver condiviso in una fase preliminare il ‘linguaggio’ tecnico metodologico affinato durante il primo percorso valutativo, nonché la definizione di Segretariato Sociale Professionale con le dimensioni che lo caratterizzano, il gruppo di ricerca costituito da Assistenti Sociali appartenenti a 5

---

<sup>1</sup> “Il segretario sociale professionale come chiave di accesso al sistema integrato dei servizi – Percorso di sviluppo e proseguimento della sperimentazione provinciale 2006” a cura di IRS.

<sup>2</sup> Ibidem

<sup>3</sup> I distretti che hanno partecipato alla prima proposta formativa erano Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo, Garbagnate Milanese, Rozzano, San Donato e Paullo.

<sup>4</sup> Si veda in proposito De Ambrogio, Galli, Pasquinelli, Puccio “Sviluppare il Segretariato Sociale Professionale” in Prospettive Sociali e Sanitarie n. 19/2006

<sup>5</sup> Ibidem

ambiti del territorio provinciale <sup>6</sup>, ha condotto una vera e propria ricerca valutativa relativa ai propri servizi di segretariato sociale, approfondendone per gruppi di interesse un particolare segmento<sup>7</sup>.

Questo lavoro ha dato così la possibilità, per ogni ambito partecipante alla ricerca valutativa, di effettuare una lettura della propria peculiare realtà locale, e di trarre indicazioni operative, suggerimenti, linee di miglioramento legate alla gestione locale del proprio Segretariato Sociale.

## 2.IL SEGRETARIATO SOCIALE: DEFINIZIONE E FUNZIONI

Il Segretariato Sociale 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*<sup>8</sup>.

Si compone pertanto di:

- Una prima fase di **front office**, con funzioni di informazione e primo orientamento.

L'operatore può avere qualifiche professionali diverse; dev'essere però formato allo svolgimento di questa funzione e seguire un aggiornamento su due versanti: sia rispetto alla capacità di relazionarsi positivamente con il cittadino, sia in merito alla conoscenza delle risorse, della rete dei servizi pubblici e privati.

- Una seconda fase, che consiste nei **colloqui professionali**.

Svolta da assistenti sociali, consiste in una prima lettura, una decodifica ed un orientamento dei bisogni del cittadino, utilizzando la metodologia e le tecniche specifiche della professione.

- Una terza fase, che riguarda la **conclusione** del segretariato sociale.

E' il momento in cui viene presa una decisione: presa in carico, segnalazione ad altri servizi, chiusura dell'intervento.

Gli scopi del Segretariato Sociale, evidenziati già nel Piano Sociale Nazionale 2001/2003, sono:

- “rendere accessibile a tutti i cittadini la **conoscenza** completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materia di politiche sociali e dalla rete di servizi”.

Tale aspetto attiene all'accessibilità dei servizi: favorire, infatti, l'assunzione di un ruolo attivo nel cercare risposte al proprio problema, presuppone l'offerta per ogni persona di elementi conoscitivi per agire percorsi consapevoli all'interno ed all'esterno dei servizi.

- “offrire **ascolto** attento a tutte le persone in difficoltà”.
- “raccolgere e **registrare la domanda sociale** in modo da costruire piattaforme conoscitive”.

---

<sup>6</sup> Si tratta degli ambiti di Garbagnate Milanese, Rozzano, Paullo, Sesto S.Giovanni e Legnano

<sup>7</sup> Data la definizione di Segretariato Sociale che lo vede comporsi di Front Office, Colloquio e Conclusione, sono stati costituiti tre gruppi di lavoro, ciascuno su uno specifico momento del Segretariato. Per la definizione di Segretariato Sociale, si veda il paragrafo “2. Il Segretariato Sociale: definizione e funzioni”

<sup>8</sup> La presente definizione è quella condivisa dal gruppo di lavoro cui si è fatto riferimento, all'inizio di tutto il percorso formativo (cfr. in Prospettive Sociali e Sanitarie n.19/2006 “Sviluppare il Segretariato sociale professionale” di U.De Ambrogio, S.Galli, S.Pasquinelli, R.Puccio)

La raccolta sistematizzata di informazioni e la documentazione su ogni singolo caso consentono, infatti, il monitoraggio della domanda, dei bisogni e delle risorse sul territorio. L'attività di Segretariato Sociale può rappresentare un elevato valore nella programmazione di interventi e servizi, in quanto si configura come osservatorio sociale. Inoltre l'analisi dei flussi delle domande può permettere l'approntamento di scelte più ponderate e giustificate in merito all'allocazione di risorse, alla determinazione delle priorità ed alla regolazione dell'accesso ai servizi.

### 3. L'IMPOSTAZIONE DELLA RICERCA, IL PERCORSO METODOLOGICO E GLI STRUMENTI ELABORATI

Data la definizione di Segretariato Sociale con la suddivisione in Front Office, Colloquio Professionale e Conclusione, ogni distretto coinvolto nel percorso formativo ha effettuato una scelta di interesse rispetto ad una delle fasi del Segretariato; l'ambito di Legnano ha approfondito in special modo la **fase del Colloquio**, con particolare riferimento all'utilizzo, all'interno del colloquio stesso, di strumenti – schede o tracce scritte – utili alla decodifica e rilevazione del bisogno.

Da un punto di vista metodologico, il percorso di costruzione della ricerca ha preso inizio con la definizione della **finalità della valutazione**, così individuata:

*Valutare l'esistenza e l'efficacia di strumenti di rilevazione dei bisogni nei colloqui di Segretariato Sociale Professionale per verificare se l'aver strumenti di rilevazione adeguati e stabili di lettura del bisogno migliora la gestione del colloquio professionale e garantisce un bagaglio di informazioni da utilizzare per la programmazione.*

*Si intende quindi misurare l'efficacia di detti strumenti sia rispetto ai vantaggi per il singolo cittadino all'interno della gestione del colloquio, sia relativamente alla raccolta dati a fini programmatori.*

Si è poi proceduto con l'individuazione di **Dimensioni** “intese come aspetti essenziali del lavoro e degli interventi che si intendono valutare”<sup>9</sup>. Nello specifico sono state evidenziate:

- la *dimensione relazionale* attinente alla gestione della relazione di orientamento e consulenza esercitata nei confronti del cittadino in un contesto di Segretariato Sociale e la gestione dell'eventuale strumento utilizzato durante il colloquio e per la raccolta del dato sul bisogno espresso al servizio.
- la *dimensione organizzativa* riguarda, in generale, le competenze di gestione del ruolo sia rispetto all'ente di appartenenza, sia rispetto ai legami con i soggetti della rete esterna all'ente. Nello specifico della nostra valutazione, questa dimensione era riferita all'esistenza degli strumenti utilizzati nel colloquio e alla gestione del dato raccolto;
- la *dimensione metodologico - professionale*, per quanto riguarda l'uniformità del metodo, ovvero come sono costruiti gli strumenti di raccolta dati analizzati; essenzialmente, quali competenze strumentali e metodologiche vengono utilizzate nella funzione di Segretariato Sociale.<sup>10</sup>

Partendo dalle dimensioni date, si è poi proseguito con l'individuazione di **criteri di qualità**, intesi come elementi concreti che consentono di definire che cosa è qualità rispetto al servizio sottoposto a valutazione. Il criterio rappresenta “l'articolazione della dimensione secondo scelte di valore”<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> De Ambrogio, Galli, Pasquinelli, Puccio “Sviluppare il segretariato sociale professionale” in PSS 16/2006, pg. 4

<sup>10</sup> Ibidem

<sup>11</sup> Ibidem

Per ciascun criterio sono poi stati individuati **indicatori**, sotto forma di domande inserite in due diversi **strumenti di rilevazione** individuati: un **questionario di autovalutazione** da proporre a tutti i colleghi Assistenti Sociali in servizio presso gli undici comuni costituenti l'ambito e una **Check list**<sup>12</sup> sulle schede eventualmente già utilizzate singolarmente dai diversi comuni nei colloqui di Segretariato Sociale.

Per meglio visualizzare il percorso di costruzione della ricerca e i concetti qui esposti, si presentano qui di seguito alcuni schemi che esplicano il collegamento tra Dimensioni, Criteri e Indicatori in relazione agli strumenti elaborati per la rilevazione.

Nella tabella che segue, è possibile prendere visione delle dimensioni e dei criteri che sono stati poi inseriti nel **QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE**<sup>13</sup>

<b>DIMENSIONI</b>	<b>CRITERI</b> <b>Il colloquio di segretariato sociale è di qualità se...</b>
<b>DIMENSIONE PROFESSIONALE</b>	A. L'Assistente Sociale ha capacità di lettura, decodifica e orientamento dei bisogni del cittadino
	B. L'Assistente Sociale sa utilizzare le risorse dell'ente e della rete
	C. L'Assistente sociale si tiene aggiornata e informata
	D. L'Assistente Sociale sa utilizzare i diversi strumenti professionali
	E. L'Assistente Sociale sa interagire in modo costruttivo con i vari servizi
<b>DIMENSIONE ORGANIZZATIVA</b>	F. L'Assistente Sociale opera con tempi e in luoghi rispettosi della privacy
	G. L'Assistente Sociale presenta un iter trasparente per il cittadino
	H. L'intervento dell'Assistente Sociale è funzionale alla programmazione dei servizi
	I. C'è una efficace programmazione del lavoro
	J. I casi complessi di Segretariato Sociale sono letti e analizzati a livello di équipe
<b>DIMENSIONE RELAZIONALE</b>	K. L'Assistente Sociale sa essere empatica e orientata all'utente come persona
	L. L'Assistente Sociale definisce le strategie relazionali più adeguate al caso che incontra

La tabella che segue contiene dimensioni, criteri e indicatori, che hanno supportato la costruzione della **CHECK LIST** per l'analisi delle **SCHEDE DI SEGRETARIATO SOCIALE**.

<sup>12</sup> Una Check list è un elenco di elementi esistenti che hanno valenza rispetto all'analisi che si intende effettuare.

<sup>13</sup> Gli indicatori relativi ai criteri individuati per il questionario di valutazione, sono stati formulati sotto forma di quesito e si tratta delle domande poste direttamente nel questionario stesso

<b>CRITERI</b> <b>La scheda di Segretariato Sociale è di qualità se...</b>	<b>INDICATORI</b>
<i>La scheda consente una rilevazione dati ai fini statistici e programmatori (facilita la decodifica, la lettura del dato)</i>  <b>(DIMENSIONE ORGANIZZATIVA)</b>	Viene rilevato il bisogno
	E' strutturata a domande chiuse
	Contiene la sintesi dell'intervento attivato in uno schema il più possibile chiuso
	Contiene l'elenco dei servizi attivabili
	E' di facile e veloce compilazione
	Viene registrata la conclusione dell'intervento di segretariato
	Contiene la possibilità di segnalare richieste improprie
	Contiene la possibilità di segnalare carenze rispetto all'intervento che sarebbe necessario attivare
<i>La scheda è valorizzata come strumento del Segretariato Sociale Professionale</i>  <b>(DIMENSIONE METODOLOGICA)</b>	Non è costruita solo dall'AS di sua iniziativa
	E' a disposizione dell'operatore di segretariato sociale
	E' stata progettata con i responsabili di servizio
	C'è una raccolta formalizzata delle schede compilate durante il Segretariato
	E' omogenea nell'ambito
	La scheda è utilizzata da tutti gli operatori del segretariato del servizio sociale comunale
<i>La scheda ha un utilizzo positivo nella gestione del colloquio di Segretariato Sociale</i>  <b>(DIMENSIONE RELAZIONALE)</b>	È flessibile
	Ha un percorso logico – consequenziale
	Ha una struttura che rispecchia le fasi del colloquio
	Contiene domande stimolo (che aprono le persone al ragionamento)
	Non contiene domande che ostacolano, che bloccano la comunicazione
	Facilita la progettualità con l'utente

I criteri qualitativi individuati ed esposti negli schemi precedenti ci presentano già una prima fotografia teorica relativamente a quali siano le caratteristiche di qualità auspicabili all'interno della gestione di un colloquio di Segretariato Sociale, quand'anche condotto con l'ausilio di uno strumento di rilevazione.

#### 4. LA RILEVAZIONE

Consapevoli dell'importanza del percorso intrapreso e delle possibili ricadute positive sull'ambito, e grazie all'interesse presente su questa esperienza da parte dell'Ufficio di Piano, si è provveduto a pianificare la fase della rilevazione che prevedeva la somministrazione del questionario di autovalutazione agli assistenti Sociali presenti negli undici comuni dell'ambito e la compilazione della Check list relativa alle schede di Segretariato Sociale da sottoporre unicamente a quei comuni che già facessero uso di un tale strumento.

La rilevazione è stata preceduta da formale presentazione ai tavoli politico e tecnico d'ambito ed è stata effettuata durante un incontro al quale sono stati invitati tutti gli assistenti sociali operanti negli undici comuni.

La scelta di questa modalità organizzativa è stata effettuata tenendo conto della necessità di creare le giuste condizioni che potessero favorire la riflessione necessaria alla compilazione degli strumenti di rilevazione, in modo che il dato raccolto fosse il più omogeneo possibile.

L'incontro è stato strutturato in due fasi:

- un primo momento di condivisione della definizione di Segretariato Sociale, di spiegazione dell'impostazione della ricerca, di contestualizzazione della rilevazione rispetto alla realtà del Segretariato Sociale dei comuni dell'ambito, di approfondimento dei significati e dell'importanza delle funzioni della valutazione.
- Successivamente si è proceduto alla rilevazione vera e propria in forma individuale.

L'attività di rilevazione si è svolta durante il mese di aprile 2008 ed ha coinvolto complessivamente 21 operatori sociali; è importante sottolineare come tutti i comuni fossero rappresentati nel gruppo di operatori. Sono stati quindi raccolti 21 questionari di autovalutazione e 6 check list relative alle schede di Segretariato Sociale: tanti erano infatti i comuni che facevano uso di tale strumento.

<b>COMUNE</b>	<b>N. Questionari di autovalutazione raccolti</b>	<b>Compilazione Check List su scheda di Segretariato Sociale utilizzata</b>
BUSTO GAROLFO	2	
CANEGRATE	2	SI
CERRO MAGGIORE	2	SI
DAIRAGO	1	SI
LEGNANO	4	SI
NERVIANO	1	
PARABIAGO	5	
RESCALDINA	1	SI
SAN GIORGIO S/L	1	
SAN VITTORE OLONA	1	SI
VILLA CORTESE	1	

## 5. LA VALUTAZIONE

La valutazione vera e propria del dato raccolto attraverso la somministrazione dei questionari di autovalutazione e delle check list è avvenuta tramite **analisi SWOT**.

Senza avere la pretesa di effettuare una presentazione esaustiva di questo modello di analisi, ci sembra però opportuno entrare brevemente nel merito.

L'analisi SWOT <sup>14</sup> è una metodologia ampiamente diffusa ed utilizzata per la valutazione di progetti e fenomeni sociali. Mutuata dall'ambito delle ricerche di marketing, è un procedimento di tipo logico che consente di rendere sistematiche e fruibili le informazioni raccolte circa un argomento specifico e fornisce informazioni fondamentali per la definizione di politiche e linee di intervento.

La funzione di una 'analisi SWOT è quella di evidenziare punti di forza e di debolezza al fine di far emergere gli elementi che vengono ritenuti capaci di favorire o di ostacolare il perseguimento di determinati obiettivi.

Più nello specifico, l'analisi SWOT distingue tra fattori endogeni ed esogeni, intendendo per

- *fattori endogeni*, tutte quelle variabili che fanno parte integrante del sistema stesso, sulle quali è possibile intervenire per perseguire obiettivi prefissati;
- *fattori esogeni*, tutte quelle variabili esterne al sistema che possono condizionarlo sia positivamente che negativamente

Per facilitare la lettura 'incrociata' di tutti i fattori individuati, i risultati dell'analisi vengono presentati in forma di diagramma sintetico, per esempio così come nello schema che segue, nel quale i Punti di Forza e i Punti di Debolezza si riferiscono a positività e negatività legate al ruolo, mentre le Opportunità e i Rischi si riferiscono a fattori positivi e negativi legati al contesto. Essenzialmente, i fattori endogeni e i fattori esogeni menzionati poc'anzi.

<b>Punti di Forza - Interni (Strength)</b>	<b>Punti di Debolezza - Interni (Weaknesses)</b>
<b>Opportunità - Esterne (Opportunities)</b>	<b>Rischi - Esterne (Threats)</b>

E' proprio questo schema che è stato utilizzato nella fase di valutazione del dato raccolto all'interno della ricerca sul Segretariato Sociale.

Una volta terminata la fase di rilevazione, si è provveduto ad aggregare i dati ottenuti con la compilazione dei due diversi strumenti di rilevazione – questionario e check list – in modo da ottenere una sorta di prima fotografia dell'esistente.

La fase della valutazione vera e propria consiste proprio nell'attribuire un valore a questa prima immagine, secondo la metodologia dell'analisi SWOT.

E' stato quindi elaborato uno schema di analisi per ognuno degli strumenti di rilevazione adottati, che andiamo qui seguito a presentare:

---

<sup>14</sup> I contenuti teorici esposti nel presente paragrafo sono tratti da materiale elaborato dall'Istituto di Ricerca Sociale di Milano ad uso dei partecipanti al corso di formazione "Il Segretariato Sociale Professionale come chiave di accesso al sistema integrato dei servizi" settembre 2007 – giugno 2008.

## ANALISI SWOT relativa ai QUESTIONARI DI AUTOVALUTAZIONE raccolti

<b><i>Risorse – Strength (interne)</i></b>	<b><i>Punti di debolezza - Weaknesses (interni)</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono presenti buone competenze professionali, tecniche e metodologiche e un utilizzo degli strumenti della professione sociale e della relazione di aiuto;</li> <li>• la compilazione di una scheda di Segretariato Sociale (ove presente) aiuta la decodifica e la rilevazione di domande improprie che pervengono al servizio;</li> <li>• viene valutato come abbastanza buono il livello di collaborazione con altri operatori in genere;</li> <li>• l'Assistente Sociale esplicita le ragioni per cui chiede informazioni personali da segnare nella scheda (ove presente);</li> <li>• Nel colloquio di Segretariato Sociale raramente l'Assistente Sociale non lascia spazio al cittadino per esprimere sue proposte, idee e risorse proprie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la traccia seguita nel colloquio di Segretariato Sociale non è riferita ad una scheda di Segretariato preconstituita;</li> <li>• nel colloquio di Segretariato Sociale l'Assistente Sociale non segue una metodologia di riferimento;</li> <li>• l'Assistente Sociale non riesce a mantenersi aggiornata sulla normativa e sugli atti in ordine alle politiche sociali.</li> </ul>
<b><i>Opportunità – Opportunities (esterne)</i></b>	<b><i>Rischi – Threats (esterni)</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Assistenti Sociali ritengono che introdurre una scheda di Segretariato Sociale (o migliorare quella esistente) potrebbe servire a migliorare la programmazione del servizio;</li> <li>• le Assistenti Sociali ritengono utile la costruzione di una scheda di Segretariato Sociale di ambito;</li> <li>• utilizzare nelle équipes o nel confronto con altri servizi le schede compilate nel segretariato potrebbe essere funzionale e agevolare la collaborazione tra servizi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'intervento di Segretariato Sociale non ha un ufficio adeguato: sono rilevati elementi di disturbo durante i colloqui e non c'è procedura relativa al consenso informato;</li> <li>• sull'analisi dei casi di segretariato, esistono collaborazioni con altri soggetti ma per lo più informali;</li> <li>• non esiste una équipe periodica per le Assistenti Sociali che gestiscono il Segretariato Sociale;</li> <li>• gli strumenti di rilevazione utilizzati non vengono utilizzati anche in funzione della conoscenza dei bisogni, della programmazione dei servizi e per la costruzione dei Piani di Zona</li> <li>• l'Assistente Sociale non conosce l'iter di elaborazione dei dati che rileva e non ha un ritorno dei dati che invia attraverso la scheda</li> </ul>



## Analisi SWOT relativa alle CHECK LIST per il confronto delle schede di segretariato sociale

<p><b>Punti di forza – interni (Strength)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la scheda è stata costituita dalle Assistenti Sociali di loro iniziativa;</li> <li>• la scheda è a disposizione dell'operatore di segretariato sociale ed è utilizzata da tutti gli operatori del segretariato del servizio sociale comunale;</li> <li>• ha un percorso logico consequenziale e la sua struttura rispecchia le fasi del colloquio (50%);</li> <li>• non contiene domande che ostacolano o bloccano la comunicazione;</li> <li>• la scheda facilita la progettualità con l'utente.</li> </ul>	<p><b>Punti di debolezza – interni (Weaknesses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la sua struttura non rispecchia le fasi del colloquio (50%);</li> <li>• non contiene domande stimolo.</li> </ul>
<p><b>Opportunità – esterne (Opportunities)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la scheda rileva il bisogno;</li> <li>• è di facile e veloce compilazione;</li> <li>• viene registrata la conclusione dell'intervento;</li> </ul>	<p><b>Rischi – esterni (Threats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non è strutturata a domande chiuse e non contiene la sintesi dell'intervento attivato in uno schema chiuso;</li> <li>• non contiene l'elenco dei servizi attivabili;</li> <li>• non contiene la possibilità di segnalare richieste improprie né di segnalare carenze rispetto all'intervento da attivare</li> <li>• non è stata progettata con i responsabili di servizio;</li> <li>• non c'è una raccolta formalizzata delle schede compilate nel segretariato sociale</li> <li>• la scheda non è omogenea nell'ambito.</li> </ul>

Inoltre, dopo aver messo in relazione i criteri utilizzati per la costruzione della check list con gli esiti della valutazione, abbiamo elaborato alcune osservazioni valutative di sintesi rispetto alle Schede di Segretariato Sociale già in uso.

<p>1^ Criterio inserito nella Check list</p> <p><i>La scheda consente una rilevazione dati ai fini statistici e programmatori (facilita la decodifica, la lettura del dato)</i></p>	<p><b>=&gt; Rispetto a questo criterio, si evidenzia un punto di debolezza: dove sono presenti le schede, queste rilevano il bisogno ma hanno una strutturazione che non facilita la decodifica</b></p>
<p>2^ Criterio inserito nella Check list</p> <p><i>La scheda è valorizzata come strumento del Segretariato Sociale Professionale</i></p>	<p><b>=&gt; Tale valorizzazione avviene da parte dell'Assistente Sociale che riconosce la scheda come strumento utile nella propria operatività, utilizzandola nelle proprie metodiche.</b></p> <p><b>Sembra tuttavia non esserci riconoscimento formale (da parte dell'ente), poiché non vi è</b></p>

	<b>raccolta del dato ai fini della lettura del bisogno e ai fini programmatori. Inoltre, non è omogenea nell'ambito.</b>
3^ Criterio inserito nella Check list <i>La scheda ha un utilizzo positivo nella gestione del colloquio di segretariato sociale</i>	<b>=&gt; Si conferma la funzionalità interna della scheda, come strumento a supporto dell'operatività dell'Assistente Sociale, anche se andrebbe arricchita e migliorata.</b>

## **6. STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO E MODALITA' DI INDIVIDUAZIONE DI LINEE GUIDA**

Valutare significa “garantire senso alle azioni intraprese e avviare processi di riflessione”<sup>15</sup>. Inoltre, la valutazione degli interventi e delle politiche sociali, oltre ad avere una funzione di rendicontazione (Accountability), ha una funzione di apprendimento (Learning).

Un percorso di valutazione non può quindi terminare senza la formulazione di indicazioni di sviluppo e miglioramento; ciò significa, nella nostra particolare ricerca, individuare percorsi che possano portare alla strutturazione di un Segretariato Sociale d'Ambito.

Le motivazioni che inducono a perseguire la realizzazione di un Segretariato d'Ambito nascono dalla coniugazione di più fattori:

- dall'obbligatorietà di recepire le indicazioni normative a riguardo, precedentemente evidenziate<sup>16</sup>;
- dalla necessità di garantire agli utenti pari opportunità nella fruizione di interventi e servizi;
- dalle esigenze espresse dagli operatori sociali rispetto al confrontare e condividere prassi operative e metodologie professionali, nonché relativamente all'ottimizzare le risorse (consentendo, ad esempio, la creazione di una “banca dati” sempre aggiornata e accessibile a tutti).

Fattori che, per la loro portata, rendono ormai improcrastinabile una riflessione in merito.

Proseguiamo quindi la nostra esposizione con una serie di indicazioni scaturite in sede formativa dalle analisi SWOT effettuate, che possono senz'altro costituire una buona base per intraprendere la stesura di linee guida e buone prassi per la costituzione di un servizio di segretariato omogeneo per l'ambito.

Altro punto di riferimento per perseguire questo obiettivo è costituito dagli indicatori individuati nella fase di impostazione della ricerca valutativa<sup>17</sup>, che ora possono essere rivisti come caratteristiche di qualità desiderabili e auspicabili in una nuova organizzazione di servizio: in questo modo risulta possibile coniugare un paradigma teorico ipoteticamente realizzabile (gli indicatori di qualità) con i suggerimenti scaturiti dalla concreta analisi effettuata con la ricerca:

<sup>15</sup> Cfr documentazione IRS per Corso di Formazione su Segretariato Sociale settembre 2007 – giugno 2008

<sup>16</sup> Solo per citare le norme più rilevanti: L. n. 328/00, Piano Sociale Nazionale 2001/2003, L.R. n. 3/08; DGR n. VIII/8551 del 3.12.2008.

<sup>17</sup> Si vedano in proposito gli schemi al paragrafo 3. L'IMPOSTAZIONE DELLA RICERCA

## **ASPETTI MIGLIORABILI NELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SEGRETERIATO SOCIALE COMUNI DELL'AMBITO DI LEGNANO**

*Aspetti migliorabili e suggerimenti per la collaborazione tra servizi:*

- Strutturazione di momenti di incontro per definire ruoli, funzioni e obiettivi del servizio e per mantenere il confronto professionale e la collaborazione;
- Costruzione e condivisione di prassi operative tra servizi diversi, con l'eventuale attivazione di protocolli d'intesa
- Programmazione di momenti in-formativi rivolti a tutti gli assistenti sociali dell'ambito sulla legislazione, sulle risorse, sui servizi della rete

*Aspetti migliorabili relativamente all'organizzazione del Segretariato Sociale nel proprio ente:*

- Costruire una scheda di segretariato sociale di raccolta dati a fini programmatici unitaria per l'ambito prendendo spunto da altri ambiti che hanno già effettuato un percorso simile e puntando sulla disponibilità e l'opportunità che gli operatori sociali dei comuni e dell'ASL vedono in questo strumento.
- Orari più strutturati e separati tra Front-Office e colloqui di segretariato sociale; necessità di organizzare il Front- Office con operatori formati prevedendo eventualmente una scheda-filtro per l'accesso al segretariato da parte degli utenti.
- Individuare spazi dedicati al ricevimento pubblico con la predisposizione di una sala d'attesa, uno spazio per il colloquio di Segretariato Sociale con maggior tutela della privacy e al riparo da elementi di disturbo e interferenze.
- Favorire il collegamento del servizio con la rete dei servizi dell'ambito per esempio attraverso una rete intranet

*Aspetti migliorabili e suggerimenti per la professionalità dell'assistente sociale*

- Valorizzazione dell'équipe nei Comuni dove è prevista e istituzione di momenti di coordinamento professionale tra gli Assistenti Sociali dei comuni dell'ambito come momento informativo e di autoformazione.
- Migliorare la possibilità di documentazione e aggiornamento legislativo degli Assistenti Sociali istituendo una raccolta di leggi aggiornata e accessibile a livello di ambito

Da ultimo, ci sembra opportuno terminare con alcune tracce di pensiero, frutto di una estrema sintesi degli esiti della valutazione. Spunti di partenza per un percorso programmatico locale che deve essere condiviso e partecipato da tutti gli attori del sistema dei servizi.

Le tracce individuate sono:

- **L'elaborazione e l'adozione di una scheda di primo accesso omogenea per l'ambito** sarebbe il primo passo compiuto verso la costituzione di un Segretariato d'ambito. Un simile strumento condiviso consentirebbe di:
  - Poter utilizzare uno strumento-guida nella gestione del colloquio di segretariato, favorendo la raccolta di tutte le informazioni utili alla valutazione del bisogno;
  - Effettuare una raccolta omogenea del dato ai fini statistici e programmatici;
  - Favorire la trasmissibilità delle informazioni sui casi tra servizi.

- **Costituire una rete ‘intranet’ ad uso degli operatori**, veicolo rispetto alla circolazione di informazioni, nuovi interventi, nuove normative. In un tempo in cui il tempo – ci sia concesso il gioco di parole - è sempre più ‘merce rara’ e in cui, di contro, la complessità dei bisogni va aumentando (così come la necessità di integrare approcci, interventi e conoscenze), la possibilità di costruire reti virtuali tra servizi potrebbe costituire una risposta che tenga conto di entrambe queste esigenze apparentemente contrastanti.
- **Costituire équipe per la valutazione dei casi complessi giunti in Segretariato**, risponderebbe, ancora una volta, alla necessità di uniformare ed omogeneizzare gli interventi. Azione certamente propedeutica alla definizione e costruzione condivisa di comuni prassi operative tra servizi.