



SPORTELLO SEGRETARIATO SOCIALE PATRONATO INCA CGIL

24122 Bergamo Via G. Garibaldi 3 - tel. 035/3594382 fax 035/3594139
e-mail: SegretariatoSocialeIncaBergamo@cgil.lombardia.it

Relazione: Due anni di attività

A distanza, ormai, di due anni dall'avvio dello Sportello di Segretariato Sociale INCA Cgil Bergamo, vale la pena di fare il punto su quanto realizzato e sul raggiungimento o meno degli obiettivi che, con l'istituzione dello Sportello, la Cgil e l'Inca si proponevano nel 2005.

1. Come è nato lo Sportello di Segretariato Sociale

A fianco dell'esperienza dell'Ufficio Diritti e dello Sportello Genitori si era avviata, fin dal 2000, l'attività di uno **Sportello Handicap** che forniva consulenza e assistenza ai disabili e ai loro familiari sui loro diritti. Lo sportello operava in collaborazione con il gruppo di volontari raccolti attorno alla Associazione PROTEO, promossa dalla Cgil, e ha visto rapidamente aumentare il numero di persone che vi si rivolgevano, non solo in relazione a problemi di disabilità, ma più in generale, per un aiuto nel districarsi all'interno dei labirintici percorsi del welfare locale, soprattutto contestualmente all'avvio dei Piani di Zona previsti dalla Legge 328/2000. Proprio in relazione a questo, l'Associazione Proteo, lo Sportello Genitori e lo Sportello Handicap, nell'anno 2003, hanno promosso e realizzato un corso di formazione per approfondire la conoscenza e la capacità di lettura dei bisogni del territorio e organizzare una partecipazione consapevole dei soggetti interessati. Attraverso questo percorso è stato possibile stabilire contatti stabili con la rete di operatori dei servizi sociali nel territorio, con le associazioni di volontariato, gli operatori dell'ASL, i servizi per l'impiego e, più in generale, con la grande rete del welfare locale.

Per dare continuità e stabilità a questa esperienza, la Cgil e l'INCA di Bergamo hanno deciso di istituire in via permanente lo Sportello di Segretariato Sociale con l'impiego stabile di un'operatrice a tempo pieno.

2. Il progetto dello Sportello di Segretariato Sociale

Nel progetto istitutivo dello Sportello, la Cgil e l'Inca si proponevano una serie di obiettivi significativi:

1. Dare una risposta in termini di consulenza e assistenza alle domande e ai bisogni rivolti al welfare locale e territoriale che affiancasse l'abituale attività dell'Inca rivolta alle grandi istituzioni nazionali; questo anche in relazione ai mutamenti strutturali del welfare che sempre più si delinea come un complesso di servizi fortemente legati al territorio e non più soltanto trasferimenti economici provenienti da un sistema centrale. Tale attività si sarebbe dovuta configurare non come sostitutiva o alternativa a quella istituzionale dei Servizi Sociali Professionali (Assistenti Sociali degli enti locali) ma come orientativa e di aiuto a muoversi nella complessità della rete.
2. Attraverso il contatto diretto con le persone che si rivolgono allo Sportello, monitorare i bisogni e acquisire una conoscenza diretta della realtà così da contribuire, con una solida base di conoscenza, all'elaborazione delle politiche di welfare locale della Cgil.
3. Monitorare l'attività degli Ambiti Territoriali L. 328 sia per quanto riguarda le loro politiche sociali, sia per la conoscenza e l'analisi della rete dei servizi socio-assistenziali (con particolare riferimento alla trasformazione dei Servizi per l'Inserimento Lavorativo - SIL -

passati da una gestione centrale ASL a una gestione decentrata di Ambito) e per quanto riguarda le nuove tipologie di attività come l'erogazione di assegni (buoni sociali e voucher).

4. Fornire un supporto sistematico alla Cgil e alle categorie (attraverso la produzione di schede informative, pagine web, partecipazione ad attività formative, presenza alle riunioni degli organismi direttivi, presenza alle riunioni o ai convegni indetti dalle Istituzioni o dalle Agenzie di servizi) sulle materie del welfare locale, dei bisogni delle fasce deboli e svantaggiate a rischio di esclusione sociale.
5. Curare sistematicamente le relazioni con il mondo associativo del volontariato, dei disabili e loro familiari, del terzo settore e dei vari tavoli di rappresentanza istituzionale di queste realtà.
6. Mantenere rapporti stabili con i servizi sociali territoriali anche attraverso la valorizzazione del materiale prodotto dall'INCA (riviste nazionali, schede informative, commenti alla normativa) così da diventare punto di supporto e riferimento orientativo anche per gli operatori professionali e per i responsabili di sportelli del volontariato.

3. Un bilancio dell'attività

Nei primi due anni di attività, come era forse prevedibile, l'attività diretta di sportello, ha rischiato di divenire l'attività prevalente e di rendere difficile il raggiungimento degli altri obiettivi. La richiesta di informazioni e consulenza sulle varie tematiche è sempre molto elevata. I contatti avvengono telefonicamente, per e-mail o con accesso diretto allo Sportello da parte delle persone interessate, di familiari, di operatori dei servizi o rappresentanti di associazioni.

Le richieste riguardano informazioni sulla normativa (permessi lavorativi, agevolazioni fiscali, rapporto di lavoro,...), possibilità di ottenere ausili, servizi, contributi o agevolazioni, consulenza e mediazione, in situazioni particolari, con le diverse istituzioni.

A partire da iniziative sviluppate in occasione della recente Legge che istituisce la figura dell'Amministratore di sostegno, lo Sportello è diventato punto di riferimento stabile per le associazioni di disabili e dei loro familiari ed il numero di accessi con richieste di consulenza e assistenza è andato crescendo. Dallo Sportello Genitori della Cgil sono state avviate allo Sportello di Segretariato Sociale le persone con richieste di sostegno connesse a crisi familiari (separazioni, divorzi, pagamento o mancato pagamento degli assegni di mantenimento, problemi educativi della genitorialità...). Da ultimo, sono confluite allo Sportello le richieste connesse ai ricongiungimenti familiari di immigrati, per quanto riguarda gli aspetti sociali (alloggio, assistenza sanitaria, contributi sociali...). Il bilancio, su questo fronte, può quindi dirsi positivo; lo Sportello è ormai un soggetto riconosciuto e frequentato stabilmente da un pubblico sempre più vasto.

Lo Sportello ha partecipato ad incontri tra gli Ambiti Territoriali 328 e le organizzazioni confederali Cgil Cisl Uil, sia a livello di Uffici di Piano che di tavoli settoriali. Ha partecipato, con un ruolo diretto e riconosciuto di soggetto interlocutore, a convegni e seminari promossi sul territorio in materia di disabilità e inserimenti lavorativi. Partecipa in forma istituzionale ad alcuni tavoli di primario interesse (Tavolo del terzo settore presso l'ASL, Sottocomitato Provinciale per le categorie protette e il collocamento mirato, Progetto per la riforma dei servizi per l'impiego dei disabili, Comitato Provinciale per l'abolizione delle Barriere Architettoniche,...). In merito a tutto ciò, quindi, l'obiettivo prefissato può dirsi raggiunto, anche se non è ancora completo il quadro dei rapporti con le strutture per gli inserimenti lavorativi in tutti gli Ambiti Territoriali.

Considerando l'intero quadro, risulta poco praticabile mantenere rigidamente gli orari che erano stati inizialmente fissati per l'apertura al pubblico; andrebbe, invece, favorito, nella misura del possibile, un accesso su appuntamento. Questo anche per consentire all'operatrice di partecipare a tutti gli impegni esterni non programmabili.

LE AREE TEMATICHE DI CUI SI OCCUPA LO SPORTELLLO

AREA DISABILITA'/ANZIANI

Strutture di accoglienza

Uno dei grossi nodi in tema di disabilità è rappresentato dalla situazione delle strutture di accoglienza diurne e residenziali (CDD e RSD) dopo il passaggio dalla gestione diretta dell'ASL a quella dei Comuni e degli Ambiti Territoriali i quali, a loro volta, hanno appaltato il servizio a cooperative sociali. Questo passaggio, vissuto dai genitori, dagli operatori e dagli attuali enti gestori in modo problematico, presenta ancora oggi alcuni aspetti poco chiari e definiti rispetto alle procedure d'accesso, al controllo della qualità del servizio e alle modalità con cui i Comuni di residenza possono o devono partecipare alla spesa per le rette.

Per il monitoraggio della situazione dall'avvenuto processo di esternalizzazione è stata recentemente costituita la Commissione paritetica per i Centri Diurni Disabili di cui, insieme a membri di ASL, Comuni, CDD e familiari degli utenti, facciamo parte in rappresentanza delle OO.SS.

Ausili e presidi sanitari

Anche in questo ambito i problemi sono diversi. Le modalità di erogazione degli ausili necessari a superare le difficoltà delle persone disabili non sempre rispondono ai loro bisogni reali. Da un lato la troppa rigidità burocratica e, dall'altro, la mancanza di veri e propri progetti riabilitativi o assistenziali costruiti sulle esigenze delle persone, inducono il rischio di sprechi (ausili non congrui alla situazione, mancata erogazione, eccesso di forniture dei presidi con impossibilità di restituzione, richieste inopportune da parte dei cittadini,...). Va notata, inoltre, la mancata rilevazione della soddisfazione degli utenti che potrebbe essere un utile strumento per una razionalizzazione del servizio.

In merito a questo problema si sottolinea la fattiva collaborazione con la UILDM (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare) e con il CRABA (Comitato Regionale per l'Abbattimento Barriere Architettoniche) per la promozione di iniziative nei confronti dell'ASL o della Giunta Regionale.

Inserimento lavorativo e mantenimento del posto di lavoro

Oltre al servizio rivolto agli utenti non occupati in merito all'informazione e all'orientamento tra i servizi di inserimento lavorativi, lo Sportello ha come obiettivo l'avvio e l'implementazione di una proficua collaborazione con i sindacati di categoria. Tale collaborazione ha i seguenti obiettivi:

- consulenza e sostegno nella tutela dei lavoratori in situazione di svantaggio occupati nelle aziende;
- informazione, formazione e sensibilizzazione dei delegati sindacali sulle tematiche inerenti la disabilità, e il disagio nelle sue varie forme, sulle problematiche socio-sanitarie e i servizi presenti sul territorio;
- individuazione e formazione specifica di delegati che vogliano impegnarsi sul tema dell'inserimento lavorativo e del mantenimento del posto di lavoro affinché anche il Sindacato diventi soggetto attivo all'interno della rete dei servizi di supporto.

Da quando è stato istituito, infatti, lo Sportello è diventato punto di riferimento sia all'interno del Sindacato (funzionari, delegati, ..) che per i lavoratori per tutto ciò che riguarda le tematiche socio-sanitarie, sui diritti e le opportunità riservate alle categorie svantaggiate, sulle modalità più corrette

per gestire le relazioni con persone in situazione di disagio, facilitarne l'inserimento lavorativo o la permanenza al lavoro.

Per permettere l'attuazione di tutto ciò, oltre alla presa in carico di specifiche situazioni segnalate dai funzionari delle varie categorie o dai delegati sindacali, si sono svolti incontri informativi in occasione delle riunioni di alcuni organismi direttivi di categoria.

Le altre attività inerenti allo stesso tema sono:

Partecipazione al "Tavolo di monitoraggio Piano Provinciale per l'inserimento lavorativo delle persone disabili".

Partecipazione alle riunioni o ai convegni indetti dalle Istituzioni (ASL, Comuni, Ambiti Territoriali), dalle Associazioni, dalle Cooperative o Consorzi di Cooperative sul tema dell'inserimento lavorativo.

Si rileva, comunque, nonostante le misure di sostegno e le risorse economiche messe campo, l'estrema difficoltà nell'ottenere risultati positivi (assunzioni) in tema di inserimento al lavoro. Il problema, che riguarda in maggior misura le persone con patologie psichiatriche ma più in generale tutta la fascia di persone in situazione di disagio, investe anche la responsabilità del sindacato e costringe ad una maggiore attenzione verso l'attività dei diversi soggetti (Provincia, Ambiti Territoriali, Comuni, DPL, Aziende, Servizi per l'impiego,..) che se ne occupano.

Integrazione scolastica

Le domande di aiuto e consulenza in tema di integrazione scolastica (assegnazione dell'insegnante di sostegno o dell'assistente educatore) si concentrano maggiormente all'inizio dell'anno scolastico. Durante l'anno scolastico recentemente concluso è stata modificata la normativa sulla certificazione di handicap ai fini scolastici. Ciò ha determinato notevoli difficoltà organizzative da parte dei servizi di Neuropsichiatria Infantile e la conseguente ricaduta su bambini e ragazzi che non potranno avvalersi del sostegno per l'anno scolastico 2007-08. Infatti la nuova procedura comporta maggiori adempimenti burocratici e tempi più lunghi gravando, oltretutto, sugli operatori del servizio di Neuropsichiatria Infantile, che da tempo è fortemente sottodimensionato.

Si ripresenta ogni anno anche il problema del trasporto scolastico per i ragazzi disabili delle scuole superiori. Il servizio risente del continuo passaggio di responsabilità tra Comuni e Provincia, atteggiamento reso possibile da recenti cambiamenti della normativa che non definisce chiaramente i compiti in questo ambito. Attualmente siamo impegnati in una riflessione sull'argomento insieme a CBI (Comitato Bergamasco per l'Integrazione) e Comitato per l'Abolizione delle Barriere Architettoniche, oltre che insieme ai componenti dei Tavoli Disabili degli Ambiti Territoriali, nel tentativo di definire una proposta che porti a stabilire regole precise in modo da attenuare il disagio di molti ragazzi e delle loro famiglie.

AREA SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE

La richiesta di informazioni e assistenza su problemi sanitari e relativi all'area socio-assistenziale è molto frequente. I problemi maggiori riguardano la poca o mancata informazione sulle prestazioni che è possibile ottenere, sui servizi esistenti e la difficoltà ad individuare il giusto referente per potervi accedere.

I problemi di cui lo Sportello si è occupato sono:

- Continuità assistenziale - ADI
- Carico familiare e servizi di sostegno alla domiciliarità
- Fisioterapia per disabili cronici
- Erogazione di ausili e presidi sanitari
- Posti letto riabilitazione geriatrica e di mantenimento

- Trasferimento dei pazienti disabili (molti di questi, psichiatrici) dagli IDR in altre strutture non ancora identificate
- Salute mentale: presa in carico, servizi territoriali, strutture residenziali

AREA DISAGIO SOCIALE E FAMILIARE

Si registra un forte aumento dell'emergenza abitativa, sia per famiglie italiane che straniere all'interno dell'area di "normalità", causata da motivi legati prevalentemente a situazioni di difficoltà lavorativa (perdita del posto di lavoro, precarietà prolungata, ...), cambiamenti della situazione familiare (separazioni, spese improvvise, sfratti, malattie,...) oltre che per i casi di conclamata emarginazione sociale (ex detenuti, ex tossicodipendenti senza sostegno familiare, stranieri con difficoltà di integrazione socio-lavorativa,...).

ATTIVITA' FORMATIVE, PARTECIPAZIONE E PROGETTI

In collaborazione con l'Associazione Proteo, finanziati con i fondi previsti dalla legge regionale 23/99 erogati dall'ASL o con fondi della Provincia, è stato possibile attivare i seguenti progetti che hanno integrato l'attività dello Sportello:

Corso di formazione per Delegate Sociale. Il progetto, che ha coinvolto un gruppo di delegati sindacali, ha affrontato i diversi temi legati al disagio - l'abuso di sostanze (alcol, psicofarmaci, droghe); la disabilità; le crisi nei rapporti familiari o affettivi (un anziano non autosufficiente, un lutto, una separazione, problemi con i figli); la diversità (colore della pelle, omosessualità, sieropositività); - e come questo può essere colto e affrontato nei luoghi di lavoro. Il percorso aveva come obiettivo l'individuazione, tra i delegati sindacali, di punti di riferimento che potessero rappresentare una risorsa per i colleghi e per gli operatori dei Servizi Territoriali e fornire loro alcuni strumenti per intervenire concretamente su quelle situazioni di disagio personale che non necessariamente derivano da problematiche lavorative ma che spesso causano dinamiche di emarginazione ed esclusione. Inoltre, si proponeva di offrire spunti per promuovere e valorizzare condizioni di "agio" e di benessere favorendo la partecipazione e la socialità come importanti mezzi di prevenzione.

La seconda edizione del corso si è conclusa lo scorso mese di maggio.

Progetto Nuove Famiglie. Il progetto si è concretizzato come servizio di primo ascolto rivolto alle famiglie con un solo genitore o interessate da casi di separazione o divorzio. L'obiettivo è stato quello di sostenere e guidare le "nuove famiglie" (con particolare attenzione alla presenza di minori) nell'affrontare le problematiche legate all'educazione e alla cura dei figli, alla gestione di una diversa quotidianità, alle questioni giuridiche ed economiche. Per la realizzazione del progetto ci si è avvalsi della collaborazione di alcuni consulenti e specialisti: assistente sociale, psicologo, psicopedagogista, avvocato. Importante anche il lavoro di orientamento e di accompagnamento verso la rete di Servizi del territorio.

Progetto di accompagnamento e tutoraggio al ricongiungimento familiare di cittadini stranieri.

Il progetto, iniziato nel mese di ottobre 2006 in collaborazione con l'Ufficio Diritti CGIL che segue le pratiche di ricongiungimento, è nato dall'esperienza maturata attraverso le consulenze a persone immigrate in situazione di disagio familiare. Durante la separazione forzata, frequentemente per un periodo molto prolungato, si costruiscono, da entrambe le parti, aspettative che spesso non trovano corrispondenza, al momento del ricongiungimento, con la realtà della vita quotidiana.

Frequentemente le famiglie sono pressate da incombenze burocratiche e da problemi di ordine pratico che non lasciano il tempo di riconoscersi e ristabilire le relazioni rimaste in sospeso per

molto tempo. Inoltre, si verificano spesso problemi nell'inserimento scolastico dei figli a causa del loro arrivo in corso d'anno; diviene, dunque, necessario predisporre supporti linguistici e di mediazione culturale o, nel caso di ragazzi più grandi, aiutare a compiere una scelta importante che tenga conto delle loro inclinazioni e competenze. Il progetto si propone di orientare le famiglie straniere in questa delicata fase e, dopo la sperimentazione, poter mettere a punto un metodo e un percorso che le istituzioni e i vari servizi sul territorio potranno adottare come buona prassi.

Si è instaurata, inoltre, una particolare collaborazione con alcune strutture e servizi della Cgil, come il Sunia, l'Ufficio Diritti e lo Sportello "Ricomincio a Studiare" che si occupa specificamente di educazione degli adulti e di inserimenti scolastici di bambini stranieri. Grazie a questo, infatti, è stato possibile affrontare nella loro complessità alcune situazioni multiproblematiche.

Tavolo ASL di confronto con i soggetti del Terzo Settore

Il Segretariato Sociale INCA CGIL, anche in rappresentanza dei Patronati INAS e UIL, è presente alle riunioni periodiche del Tavolo di confronto dei soggetti del Terzo Settore istituito dall'ASL. Il Tavolo ha l'obiettivo di stimolare una riflessione sulle esperienze di solidarietà e partecipazione dei diversi soggetti coinvolti; di essere punto di riferimento per far confluire le osservazioni sui fenomeni e i cambiamenti nell'area socio-sanitaria e socio-assistenziale; diventare luogo di proposte in raccordo con ASL e/o Ambiti Territoriali per orientare e rendere più efficaci e maggiormente appropriati gli interventi sul territorio.

Durante lo scorso anno la riflessione si è concentrata sulle problematiche relative all'area degli anziani (RSA, CDI, ADI, SAD, dimissioni protette, ...) e sull'area consultoriale in vista della sua riorganizzazione.

Tavolo Segretariato Sociale Ambito di Bergamo

Lo Sportello è presente nel gruppo di lavoro del Tavolo Segretariato Sociale dell'Ambito 1 che comprende i Comuni di Bergamo, Orio al Serio, Gorle, Ponteranica, Torre Boldone, e Sorrisole. Il Tavolo, a cui partecipano il coordinatore dell'Ufficio di Piano, le assistenti sociali dei Comuni e dell'ASL e i rappresentanti del Terzo Settore, si riunisce con cadenza mensile e si occupa di elaborare una linea comune rispetto alla definizione dei criteri per l'accesso ai servizi o alle prestazioni sociali, anche attraverso buoni e voucher, partendo dalle risorse economiche erogate dai Fondi Nazionale e Regionale Politiche Sociali. Nell'ultimo anno è stata attivata un'indagine sui vari servizi di segretariato sociale e una raccolta di dati sulle situazioni prese carico.

Tavoli Disabilità Ambiti Territoriali

Lo Sportello è presente regolarmente nel gruppo di lavoro del Tavolo Disabili dell'Ambito 1 e periodicamente partecipa ai Tavoli organizzati dagli altri ambiti Territoriali. Alle riunioni, a cui partecipano i coordinatori dell'area disabili, le assistenti sociali dei Comuni e dell'ASL, i rappresentanti del Terzo Settore, i rappresentanti dei servizi di neuropsichiatria delle A. O., i rappresentanti della scuola, si affrontano in modo specifico tematiche legate alla disabilità.

Amministrazione di Sostegno

Dopo la pubblicazione della Legge n.6/2004 lo Sportello di Segretariato Sociale INCA ha approfondito il tema della tutela e, in modo particolare, dell'Amministrazione di Sostegno. La frequente richiesta di informazioni e di consulenza da parte degli utenti e degli operatori sociali ha reso necessaria la redazione di una scheda che riassume in modo semplice e chiaro i punti principali della normativa. Inoltre, le differenze di applicazione della legge da un Tribunale all'altro (anche della stessa provincia) e, in alcuni casi, la mancata ricezione dei ricorsi da parte di alcune cancellerie, hanno reso necessaria la mediazione dello Sportello.

Attualmente lo Sportello viene contattato per consulenza sull'argomento e richiesta di aiuto nella redazione dei ricorsi, oltre che direttamente dalle persone interessate, anche dai vari operatori sociali o sanitari.

Continuiamo ad essere presenti nelle varie occasioni di incontro e riflessione sul tema in quanto siamo consapevoli che, ancora oggi, sia necessario un grosso lavoro di informazione e sensibilizzazione per favorire un cambiamento culturale che sostenga il tema della tutela dei soggetti fragili allontanandolo definitivamente dall'applicazione rigida e punitiva prevalentemente adottata finora.

Associazioni

Lo sportello mantiene la collaborazione con varie Associazioni.

Sono frequenti gli incontri e i contatti su temi diversi (ausili, amministrazione di sostegno, prestazioni socio-sanitarie, ...) con le associazioni che, nel loro specifico, sono impegnate nella tutela dei diritti delle persone colpite da patologie particolari.

Attualmente siamo impegnati nel **“Comitato Provinciale per l'abolizione delle Barriere Architettoniche”** le cui riunioni hanno cadenza mensile. All'interno del gruppo prosegue la riflessione sul problema delle barriere per le persone con disabilità e, di volta in volta, si interviene su situazioni specifiche e si realizzano proposte e iniziative.

Lo scorso anno l'iniziativa di maggior rilievo è stata la conferenza stampa in occasione della Giornata Nazionale di sensibilizzazione sul tema delle Barriere Architettoniche (1/10/2006) in cui, insieme ai giornalisti delle testate cittadine e della TV locale, sono stati ripercorsi i luoghi oggetto di una mostra fotografica avvenuta trent'anni fa, a dimostrazione che, a parte poche eccezioni, non è cambiato quasi nulla in termini di accessibilità. Per l'anno in corso, relativamente alla stessa ricorrenza, è prevista una nuova iniziativa che verrà realizzata a breve. Un altro importante progetto (patrocinato dalla Provincia di Bergamo) è stato realizzato nel mese di febbraio con l'istituzione di uno sportello di informazione e consulenza denominato INFO BA e costituito da un'equipe di tecnici di diverse professionalità (architetti, progettisti, fisioterapisti,...).

Sito web

Lo Sportello ha curato anche la redazione e manutenzione di uno specifico sito web (www.cgil.bergamo.it/inca/segretariato_sociale/index.htm) sul quale viene pubblicata e aggiornata la documentazione attraverso schede informative sulle varie tematiche e con finestre sulla vita delle associazioni. Il sito è mediamente visitato da circa 100-150 accessi al giorno.

Bergamo, 15 ottobre 2007.

(Annalisa Colombo)