

GIUNTA  
REGIONE  
MARCHE



DIPARTIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITÀ  
SERVIZIO SERVIZI SOCIALI

# Linee guida per la realizzazione degli Uffici di Promozione sociale

Ancona, maggio 2003



# Linee guida per la realizzazione degli Uffici di Promozione sociale

L'attuazione del Piano Regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali delle Marche prevede la programmazione degli Uffici di Promozione Sociale (d'ora in poi UPS).

Per orientare e sostenere la predisposizione degli UPS da parte dei 24 Ambiti territoriali si emanano le presenti linee guida che svilupperanno i seguenti argomenti:

- 1. I livelli essenziali previsti dalla legge 328/00 e dal Piano Sociale nazionale 2001/2003**
- 2. Individuazione potenzialità/criticità presenti a livello regionale e negli ambiti territoriali nei servizi di informazione, consulenza e accompagnamento**
- 3. Verso l'integrazione delle modalità d'accesso al sistema degli interventi sociali e socio-sanitari nelle Marche**
- 4. Le funzioni assegnate agli Uffici di Promozione Sociale**
- 5. Avvio della concertazione a livello regionale e di ambito per la progettazione partecipata degli Uffici di Promozione Sociale**

**Tempi di attuazione**

## **1. I livelli essenziali previsti dalla legge 328/00, dal Piano Sociale nazionale 2001/2003**

Con il nuovo titolo V° della nostra Costituzione (legge costituzionale 3/01) si iscrivono per la prima volta nella nostra carta fondamentale i diritti di cittadinanza e si assegna allo Stato (articolo 117 comma 2 lettera m) la definizione dei livelli essenziali dei servizi sociali da garantire su tutto il territorio nazionale.

I servizi di informazione, consulenza, accompagnamento, dirimenti ai fini dell'accesso alla rete dei servizi, sono previsti dalla legge 328/00, all'articolo 22. In particolare nel piano sociale nazionale 2001-2003, fra le prestazioni essenziali del sistema integrato sono annoverati questi servizi e la promozione di iniziative di auto aiuto e reciprocità.

Con queste linee guida per la progettazione e l'attuazione degli UPS nella Regione Marche – che articolano quanto previsto dal Piano Sociale marchigiano – si intende perseguire un duplice obiettivo:

- partecipare con proposte elaborate nella Regione Marche dagli attori istituzionali e sociali, al confronto con il Governo per la definizione dei livelli essenziali, così come indicato nel "Libro Bianco sul Welfare" presentato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel febbraio 2003
- valorizzare tutte le risorse presenti nel territorio – progett-



tuali, economiche, professionali, organizzative – nella progettazione e nella realizzazione degli UPS. In particolare per quanto attiene alla valorizzazione delle risorse presenti nel territorio, l'impegno proposto dagli attori istituzionali agli attori sociali, insiste nella costruzione del "profilo di comunità" che assegna poteri di progettazione e valutazione del sistema dei servizi ai cittadini, alle famiglie e agli utenti, affinché possano esprimersi responsabilità collettive, libertà degli individui e loro capacità di iniziativa.

## **2) Individuazione potenzialità/criticità presenti a livello regionale e negli ambiti territoriali nei servizi di informazione, consulenza e accompagnamento**

Nella Regione l'accesso ai servizi alla persona da parte dei cittadini è frammentato in molteplici punti di accesso. L'organizzazione degli accessi è speculare alle funzioni dell'offerta (del pubblico, degli attori sociali, dei privati) piuttosto che alle esigenze delle persone e delle famiglie.

Per quanto attiene al pubblico, sia nel piano sociale regionale che in quello sanitario si prefigura l'organizzazione di un unico punto sul territorio per l'accesso ai servizi. Più precisamente con gli UPS il piano sociale regionale prefigura il punto di accesso unificato per gli interventi e i servizi sociali e di integrazione socio-sanitaria. Il piano sanitario regionale prefigura con lo sportello della salute un accesso unificato per i servizi sanitari e socio sanitari.

Nella Regione sono altresì in atto

azioni informative e di accompagnamento ai servizi, promosse e gestite dagli attori sociali in rapporto con il pubblico.

Tali azioni sono riferite prevalentemente a target delimitati per "categorie di utenza". Si fa riferimento alle varie esperienze di sportello (sportello handicap, sportello anziani, sportello adozioni e affidi) o alle esperienze di "telefono amico" (per anziani, per bimbi, per donne, per chi ha subito violenza).

In molti comuni marchigiani i patronati assolvono alle pratiche per l'accesso ai servizi (ad esempio aiutando il cittadino nelle pratiche per l'Isce).

Queste iniziative informative e di accompagnamento - oggetto di singole convenzioni fra pubblico e attori sociali - anche quando realizzano risultati importanti nel contatto con i cittadini, si arrestano sulla "soglia" del sistema di servizi regolato dal pubblico.

L'attuale sistema prevede infatti che ogni attore sociale coinvolto sia chiamato a "presidiare" singole funzioni e non agisca in rete con le funzioni esercitate dal pubblico e dagli altri attori sociali.

## **3) Verso l'integrazione dei servizi per l'accesso al sistema degli interventi sociali e socio-sanitari nelle Marche**

Affinché le funzioni di informazione, di consulenza e di accompagnamento siano in grado di fornire risposte appropriate è indispensabile riprogettare i punti di accesso ai servizi nell'ottica di chi - il cittadino e le famiglie - ricorre al sistema integrato di interventi e servizi sociali.



La riprogettazione dei punti di informazione e di accesso dei servizi persegue l'obiettivo dell'integrazione di tutti i punti di accesso oggi esistenti nei territori. A titolo esemplificativo si ricordano: gli URP (uffici relazioni con il pubblico dei Comuni), i Centri Giovani (gestiti dai Comuni), gli URP sanitari (uffici di relazioni con il pubblico gestiti dalle strutture sanitarie), gli Sportelli Salute (gestiti dalle strutture sanitarie), cui si aggiungono, i già citati sportelli per i portatori di handicap, per gli anziani, per le adozioni e gli affidi e le esperienze di "telefono amico" (per anziani, per bimbi, per donne, per chi ha subito violenza).

La complessità di questa riprogettazione suggerisce/impone di delimitare il campo di avvio di questo processo di integrazione dei servizi informativi e di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari.

Al fine di fornire informazioni e modalità d'accesso semplificate al cittadino, queste Linee Guida in applicazione dei piani regionali, sanitario e sociale, indicano il percorso e i soggetti da coinvolgere per integrare in un unico punto sul territorio l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari.

Gli UPS dovranno essere progettati e gestiti dagli attori pubblici e dagli attori sociali secondo una pratica di **governance**. Anziché ricorrere ad esternalizzazioni – riferite a singole prestazioni di informazione, consulenza e accompagnamento - il sistema di accesso ai servizi dovrà essere presidiato dalle amministrazioni pubbliche, che si avvarranno di una pluralità di apporti organizzativi resi disponibili dai diversi attori sociali presenti nel territorio.

I diversi ruoli (chi fa cosa) - degli attori pubblici e sociali che partecipano al processo di **governance** per la progettazione e la realizzazione degli UPS-sono indicati in queste linee guida e potranno essere definiti in appositi protocolli.

#### 4) Le funzioni assegnate agli UPS

- Informazione ai cittadini - Viene adottata la Carta dei servizi a livello di ambito. Con questo strumento il pubblico si rende garante della qualità dei servizi forniti dal sistema integrato pubblico-privato. La Carta dei servizi – impostata con criteri che rendano possibile il suo continuo aggiornamento - è lo strumento "base" per svolgere le attività di informazione e di accoglienza nel territorio, con il massimo di capillarità possibile.
- Accoglienza e "ascolto" dei cittadini - Raccolta delle segnalazioni dei cittadini sulle disfunzioni e inadempienze della rete dei servizi - Verifica dell'adeguatezza della rete dei servizi in rapporto alle trasformazioni sociali e alle priorità di intervento – Input per l'elaborazione di informazioni per l'Osservatorio sociale - L'ascolto dei cittadini, la lettura delle trasformazioni della domanda, le innovazioni da introdurre nella rete dei servizi, sono vagliati con la partecipazione degli attori sociali del territorio.
- Orientamento e Accompagnamento (già presa in carico) – Valutazione multidimensionale dei problemi delle persone e delle famiglie – Esame delle risorse attivabili (proprie delle persone e



delle famiglie, sociali e pubbliche)  
 – Accesso alle prestazioni integrate (sono i servizi della rete che si collegano per evitare che l'utente debba rincorrere l'erogazione di singole prestazioni) - Attivazione del progetto personalizzato (da concordare con l'interessato)

- Servizi disbrigo pratiche  
 – Sono previsti i servizi per il disbrigo pratiche collegati all'accesso dei servizi, per i cittadini e le famiglie che lo richiedono. Per l'espletamento di tali servizi si potrà fare riferimento alla legge 152/01 che assegna nuove funzioni agli istituti di patronato e di assistenza sociale.

- Erogazione di alcune prestazioni di base (pronto intervento)

- Spazi per l'autorganizzazione delle risorse della comunità (si offrono ai cittadini spazi per assumere responsabilità e per esprimere loro iniziative all'interno della rete dei servizi – mutuo aiuto, vicinato, reciprocità)

Con la realizzazione degli UPS, nel territorio si realizza una mappa articolata di "punti di accesso" alla rete dei servizi per la persona e le famiglie.

La mappa articolata dei punti di accesso, sarà a "geometria variabile", in ragione delle funzioni assegnate, ovvero:

- con la massima articolazione territoriale per le funzioni di informazione, accoglienza e ascolto, servizio disbrigo pratiche, erogazione di alcune prestazioni di base e spazi per l'autorganizzazione dei cittadini
- con una articolazione almeno a livello di ambito per le funzioni di orientamento e accompagnamento

## **5) Avvio della concertazione a livello regionale e di ambito, per la progettazione partecipata degli Uffici di Promozione Sociale**

La legge di riforma 328/00 – sistema integrato di interventi e servizi sociali – ed il Piano Sociale marchigiano – offrono agli attori sociali e pubblici, nelle città e nei territori, spazi inediti di responsabilità e di iniziativa per affermare i diritti di cittadinanza.

In entrambi i provvedimenti il territorio è assunto come "luogo" nel quale si esprimono bisogni e risorse e nel quale si realizza il "governo allargato" degli attori pubblici e degli attori sociali.

Un'occasione per misurarsi concretamente su tale sfida è offerta dalla progettazione e realizzazione degli UPS nei 24 ambiti territoriali delle Marche.

### **Avvio della concertazione A livello regionale**

- Le organizzazioni sindacali e le associazioni di tutela degli utenti partecipano a formulare gli obiettivi e le funzioni da assegnare agli UPS, ad individuare le "risorse" pubbliche e sociali attivabili, a valutare il raggiungimento delle intese sottoscritte.
- Si stipulano protocolli di intesa fra soggetti istituzionali e attori sociali. In tali protocolli il pubblico garantisce tempi e risorse (umane e finanziarie)



per il concreto avvio degli UPS. Gli attori sociali si assumono compiti e responsabilità nell'attuazione degli UPS con l'indicazione delle risorse (umane e finanziarie) che intendono mettere a disposizione.

#### **A livello di ambito territoriale**

- Sulla base delle potenzialità/criticità di ambito, anche avvalendosi dei protocolli sottoscritti a livello regionale, la concertazione fra attori pubblici e sociali procede alla progettazione degli UPS "a geometria variabile" realizzabili nel territorio, con l'apporto delle risorse pubbliche e degli attori sociali. In particolare gli attori sociali, individuando loro referenti e sedi nel territorio per concorrere:
  - alla funzione di informazione sulla base di quanto indicato dalla Carta dei Servizi
  - alla funzione di ascolto e di accoglienza dei cittadini per vagliare la definizione di input utili alla riprogrammazione della rete di interventi
  - alle funzioni di orientamento e accompagnamento riferite all'esame delle risorse attivabili (propria delle persone, delle famiglie e sociali)
  - alle funzioni di servizio disbrigo pratiche
  - a determinare le condizioni per l'autorganizzazione delle risorse della comunità

In particolare gli attori pubblici (Regione e ambiti territoriali ognuno per i compiti a loro assegnati) individuano tempi, risorse (profes-

sionali e finanziarie) per definire

- La Carta dei Servizi, a livello di ambito, per l'attivazione delle funzioni di informazione
- L'integrazione dei punti di informazione e di accesso per i servizi sociali e di integrazione socio-sanitaria
- La dotazione di personale per lo svolgimento delle funzioni assegnate agli UPS.

#### **6) Tempi di attuazione**

Per l'anno 2003 e 2004 la Regione nell'ambito delle risorse destinate alla realizzazione dei Piani di Zona e all'integrazione dei servizi sociali e socio-sanitari individua come compiti prioritari la definizione:

- della Carta dei Servizi a livello di ambito
  - dell'integrazione dei punti informativi e di accesso per i servizi sociali e per quelli socio-sanitari
- Per il personale addetto alle funzioni informazione, accoglienza, ascolto, servizio disbrigo pratiche, assegnate agli UPS, si dovrà far ricorso a personale già impegnato nei diversi servizi informativi esistenti (con particolare riferimento al personale addetto agli URP dei Comuni e delle strutture sanitarie).

Nella riorganizzazione del sistema integrato dei servizi sociali marchigiano, la Regione indica il conseguimento di queste priorità, fra i criteri da assumere per la valutazione dei coordinatori di ambito.

