



# Lo sportello sociale a rete del Distretto di Ravenna

**Dati di attività maggio 2011 – aprile 2012**

*U.O. Pianificazione socio sanitaria e Rapporti con ASP  
Comune di Ravenna*

ottobre 2012



# Lo sportello sociale a rete del Distretto di Ravenna

- Sperimentazione di un primo sportello - 2003
- Progettazione nuovo sportello “a rete” - 2008
- Appr. Progetto nuovo sportello sociale – novembre 2010
- Avvio attività nuovo sportello sociale – maggio 2011
- Primo monitoraggio dati attività – maggio 2011 – aprile 2012
- Prossimo monitoraggio previsto:
  - \* al 31 dicembre 2012 (annualità 2012)



# Principali funzioni (DGR 432/08)

- Diritto all'informazione ed all'orientamento sulla rete dei servizi e delle prestazioni
- Diritto all'accesso ed alla presa in carico
- Diritto ad un piano assistenziale individuale appropriato

# La cartella integrata dell'assistito

DGR 432/08

“Allo sportello sociale spetta il compito di compilare una scheda di accesso che contenga un set minimo di informazioni sull'utente e sulla richiesta.....la scheda di primo accesso è la base per l'avvio del percorso del cittadino nel sistema dei servizi.....i dati di primo accesso, le informazioni relative a presa in carico e gli interventi erogati costituiscono gli elementi della **“cartella integrata dell'assistito”**”



# Progettazione e rimodulazione “dinamica” dell’offerta

- Non bisogni adattati all’offerta dei servizi ma servizi adattati ai bisogni
- Visione dinamica del “bisogno sociale”
- Monitoraggio costante delle diverse situazioni e confronto fra Aree Territoriali



# I soggetti ed I bisogni

- **Richiedente:** colui che si presenta allo sportello, contato una sola volta
- **Utente/Beneficiario:** persona per cui viene richiesto l'intervento
- **Bisogni:** anche più per ciascuna persona; rappresentano la domanda formulata



# Il bisogno può essere.....

- Espresso da un Care giver (ovvero persona che si prende cura dell'utente)
- Espresso per conto di un Nucleo familiare
- Espresso per se stessi (bisogno personale)



# Target del bisogno

- Anziani
- Disabili
- Famiglie e minori
- Dipendenze
- Giovani
- Disagio adulto
- Immigrazione



# Il software Garsia

Attualmente il software Garsia permette l'applicazione del modulo “osservatorio” ossia:

- registrazione dell'accesso
- raccolta del bisogno
- erogazione informazioni
- agenda

E' in fase di predisposizione la cartella della presa in carico, ossia della “cartella integrata dell'assistito”



# Modulo Agenda

Consente la prenotazione del primo colloquio con il servizio sociale territoriale.

Va tuttavia segnalato che l'attuale organizzazione dello sportello, consente sempre al cittadino, se lo desidera o se l'operatore di sportello lo ritiene opportuno, di incontrare l'assistente sociale per un primo colloquio esplorativo, subito dopo l'accesso allo sportello.



# Anagrafe

Il collegamento con le anagrafi comunali consente l'acquisizione automatica delle anagrafiche degli utenti, la composizione del nucleo anagrafico e le anagrafiche di tutti i componenti del nucleo conviventi e non conviventi, purchè residenti



# Le sedi territoriali

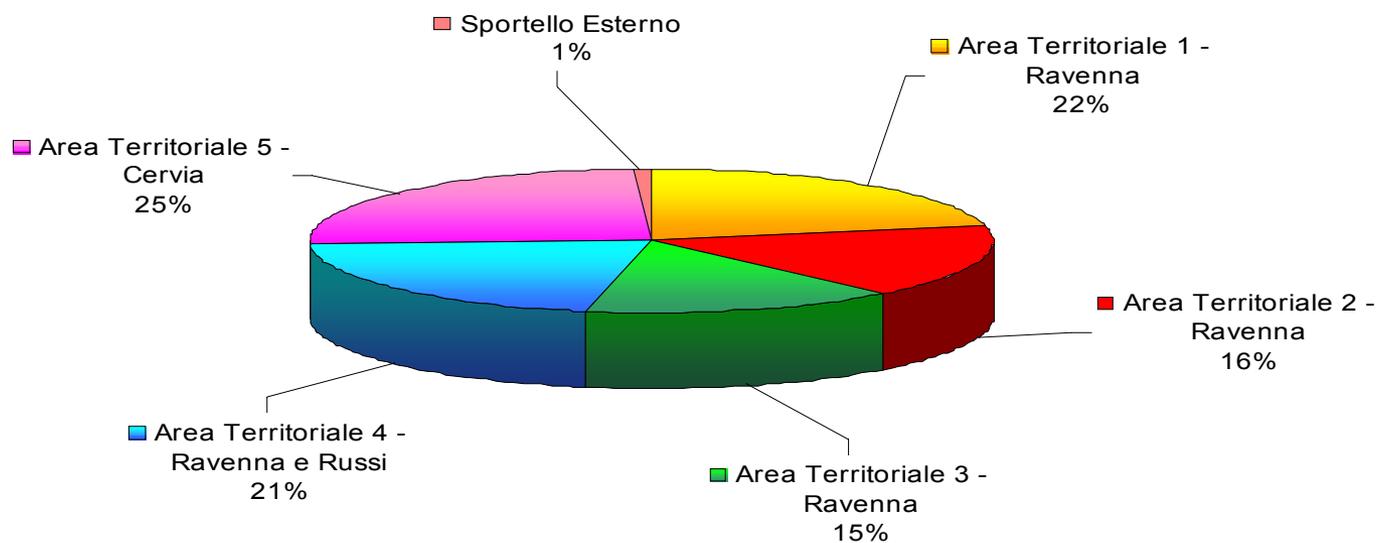
- Area territoriale 1  
1 circoscrizione, Piangipane, Mezzano, S. Alberto
- Area territoriale 2  
2 circoscrizione
- Area territoriale 3  
3 circoscrizione, Marina di Ravenna, Lido Adriano
- Area territoriale 4  
Comune di Russi, S.P. in Vincoli, Roncalceci, Castiglione di Ravenna
- Area territoriale 5  
Comune di Cervia

# Un po' di dati.....

- Nel periodo in questione si sono rivolte allo sportello 4167 persone
- Il dato più alto si registra nell'A.T. 5 (Cervia) – 1037
- Il dato più basso si registra nell'A.T. 3 (RA – mare) – 626
- Di questi, 2585 sono femmine (62%)
- I bisogni raccolti sono stati 5401 (più bisogni per persona)

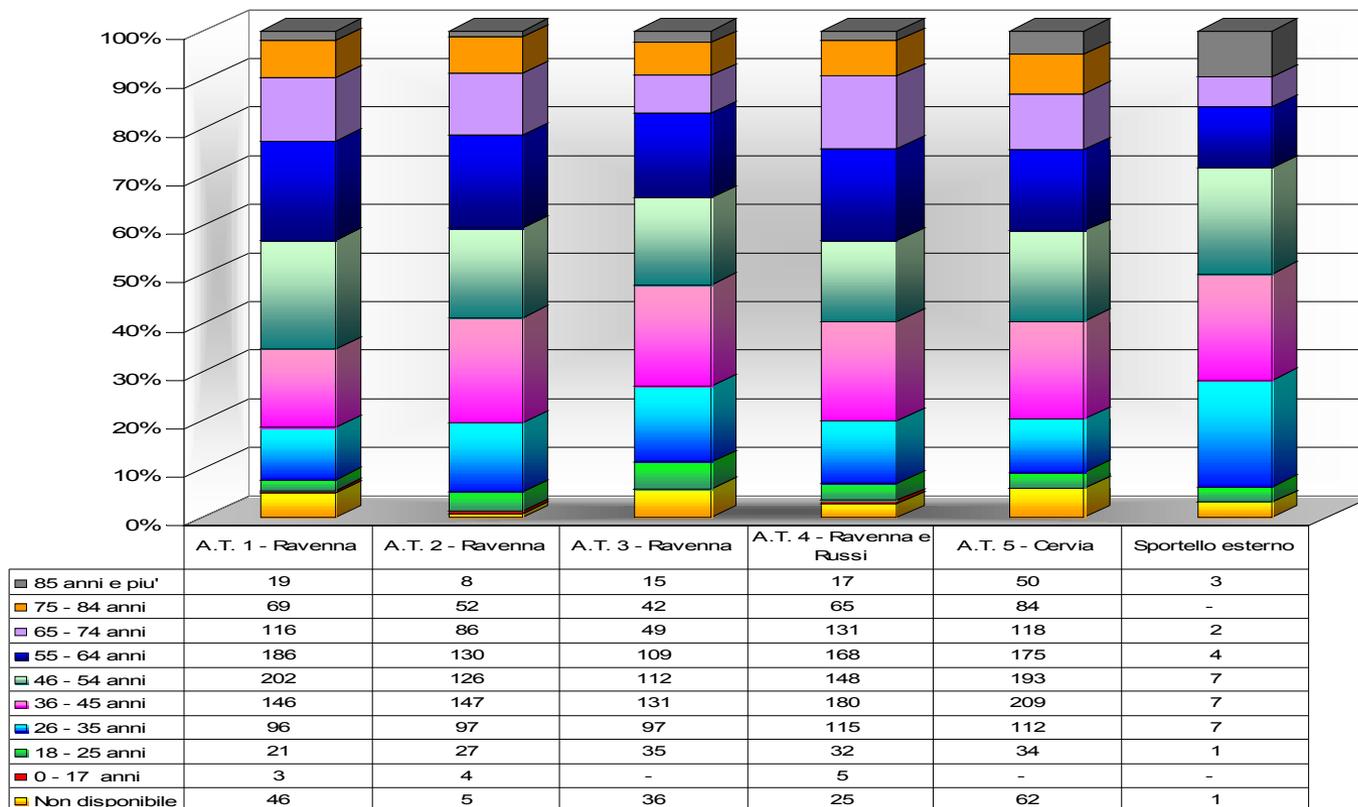
# Chi richiede il servizio....

## RICHIEDENTI IL SERVIZIO SUDDIVISI PER AREE TERRITORIALI



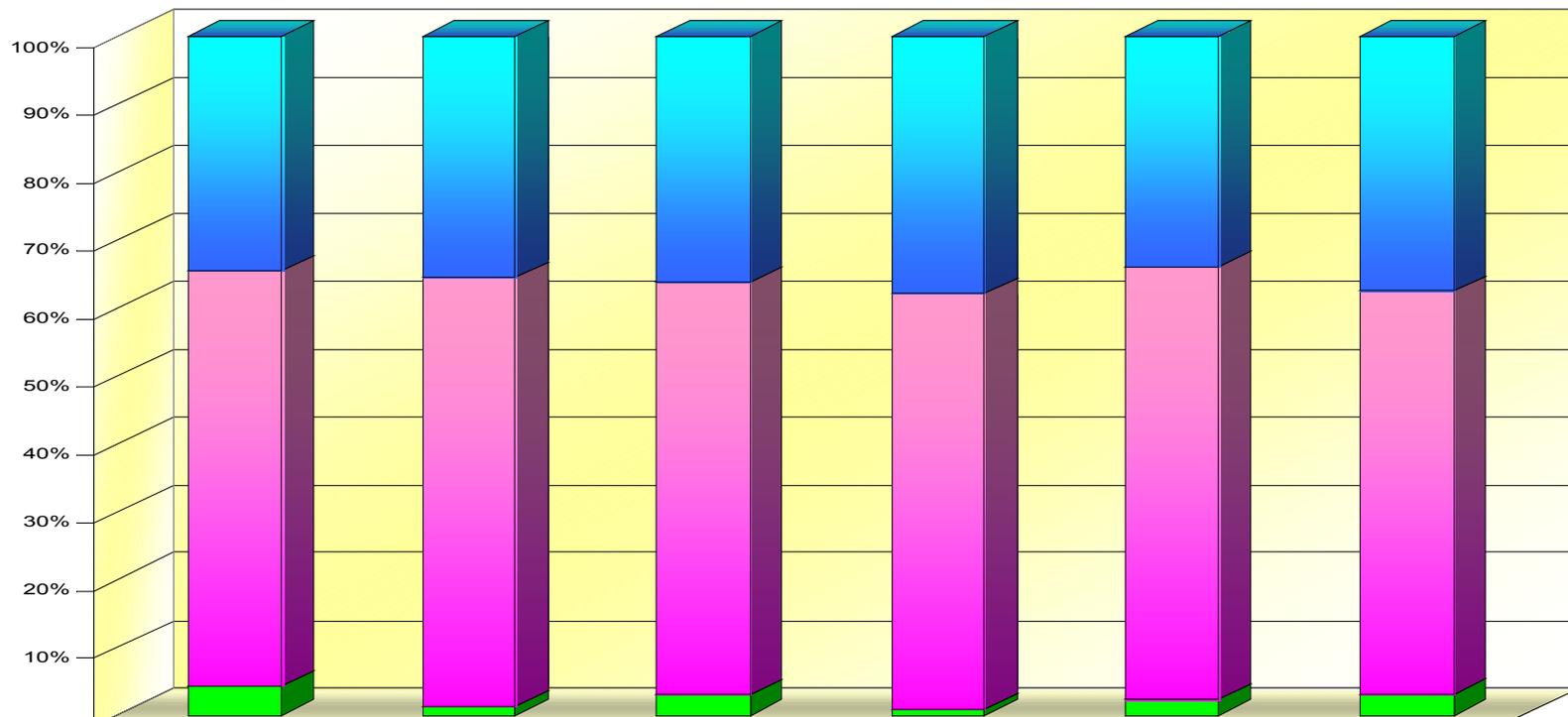
# Richiesta per ambiti territoriali

RICHIEDENTI IL SERVIZIO SUDDIVISI PER FASCE DI ETA'



.....per sesso

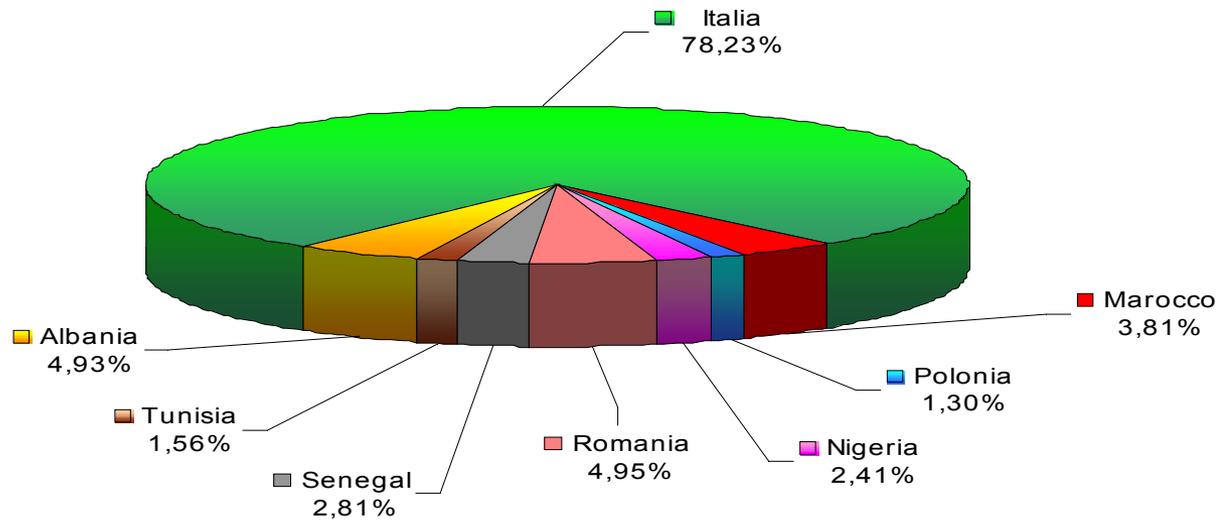
### RICHIEDENTI IL SERVIZIO SUDDIVISI PER SESSO



	A.T. 1 - Ravenna	A.T. 2 - Ravenna	A.T. 3 - Ravenna	A.T. 4 - Ravenna e Russi	A.T. 5 - Cervia	Sportello Esterno
Maschi	313	242	227	336	352	12
Femmine	552	431	380	542	661	19
Non disponibile	39	9	19	8	24	1

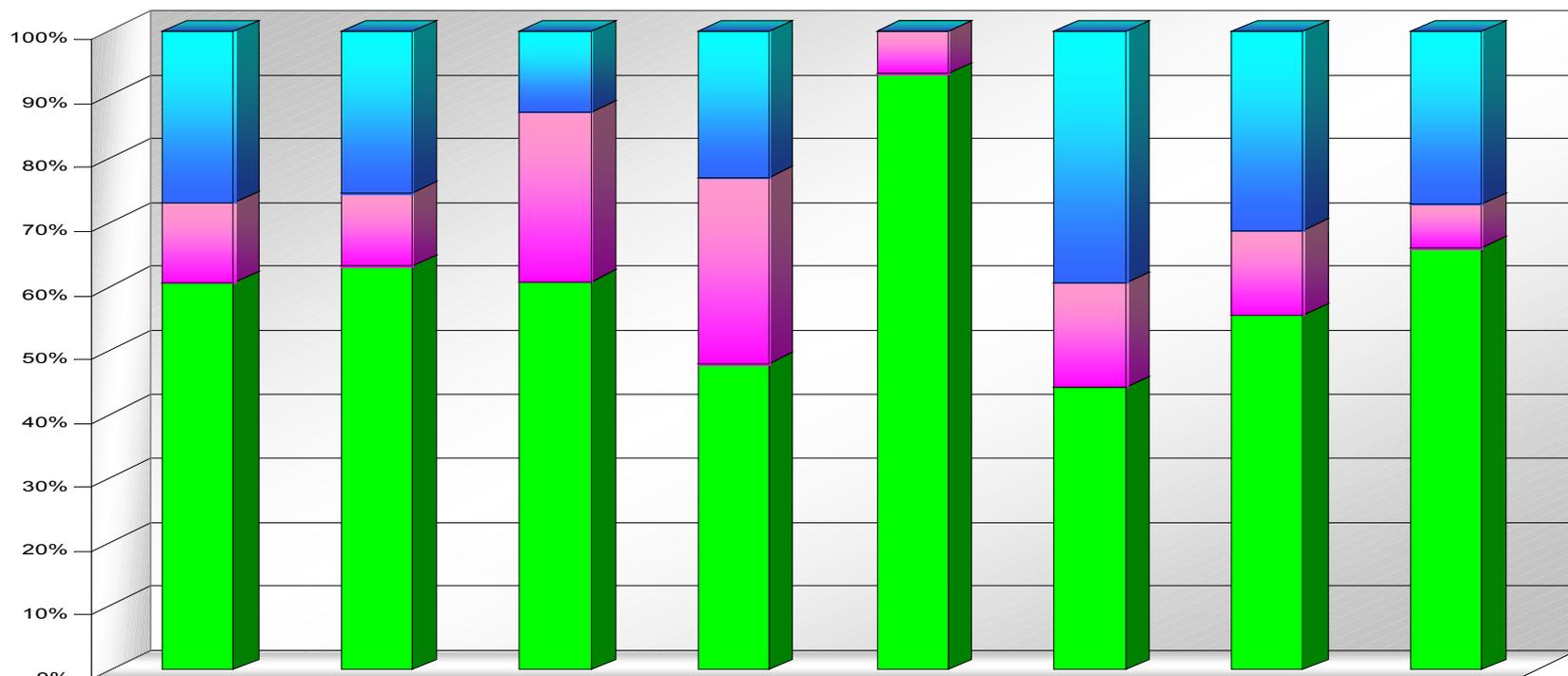
# ..... per nazionalità

## RICHIEDENTI IL SERVIZIO SUDDIVISI PER PREVALENTI NAZIONALITA'



# .....per nazionalità e per Comuni

## RICHIEDENTI IL SERVIZIO SUDDIVISI PER PREVALENTI NAZIONALITA' PER COMUNI



	Albania	Italia	Marocco	Polonia	Nigeria	Romania	Senegal	Tunisia
Comune di Cervia	49	738	18	11	-	73	33	16
Comune di Russi	23	336	38	14	6	30	14	4
Comune di Ravenna	111	1.845	87	23	83	82	59	39

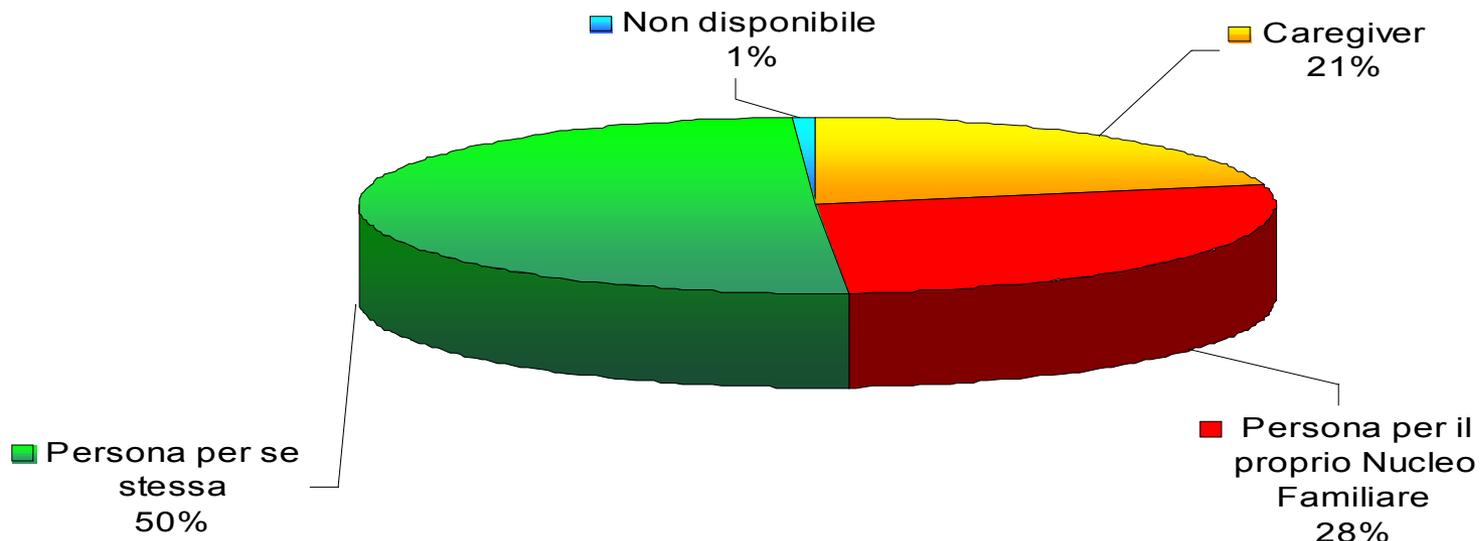


# Aree di bisogno

- aggregazione/integrazione sociale
- aiuto per inserimento lavorativo
- aiuto per pratiche amministrative
- adozione/affidi
- casa
- disagio sociale
- interventi di mediazione culturale
- sostegno donne/minori a rischio maltrattamento
- sostegno alla non autosufficienza
- sostegno alle famiglie in difficoltà

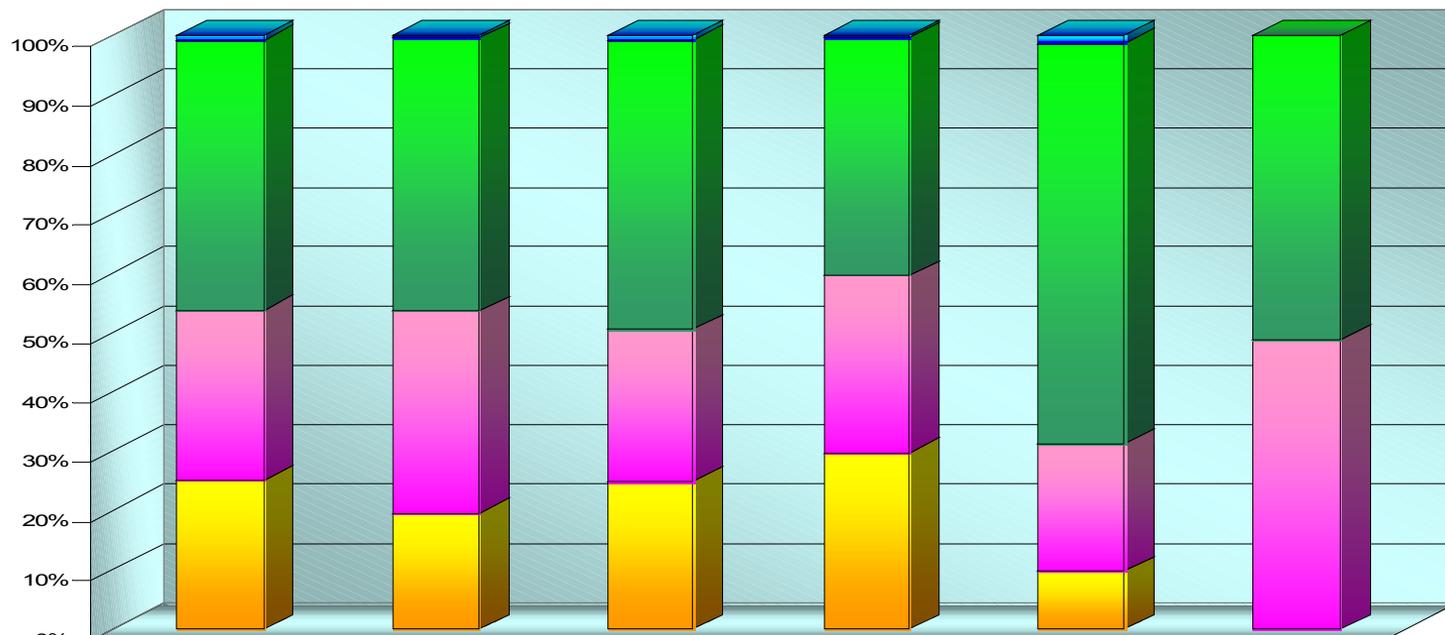
# Tipologie di bisogni espressi...

## BISOGNO PER TIPOLOGIA DI RICHIEDENTE



# Bisogni espressi ed A.T.

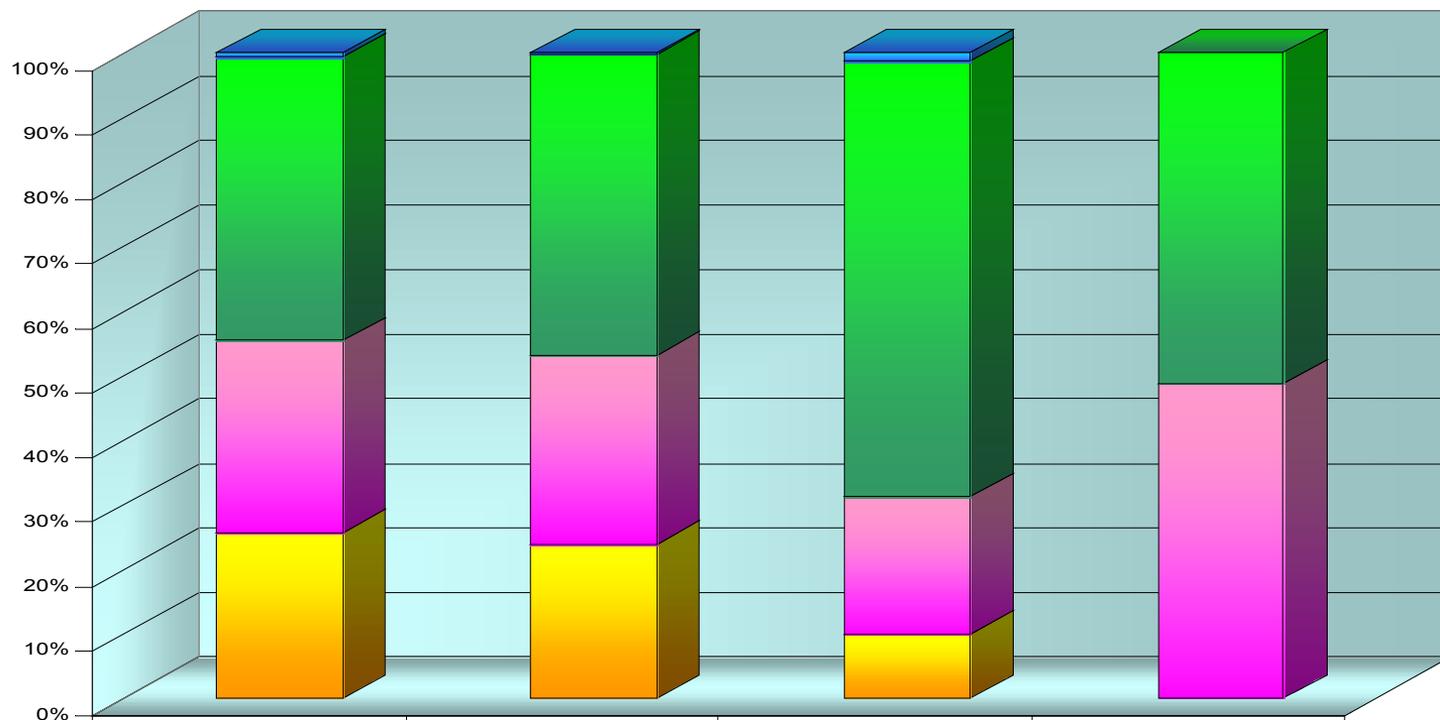
## BISOGNO PER AREE TERRITORIALI E TIPOLOGIA DI RICHIEDENTI



	Area Territoriale 1 - Ravenna	Area Territoriale 2 - Ravenna	Area Territoriale 3 - Ravenna	Area Territoriale 4 - Ravenna e Russi	Area Territoriale 5 - Cervia	Sportello Esterno
■ Non disponibile	8	4	6	4	18	
■ Persona per se stessa	501	391	362	523	916	22
■ Persona per il proprio Nucleo Familiare	315	289	190	392	290	21
■ Caregiver	276	167	185	387	134	

# Bisogni espressi per Comuni

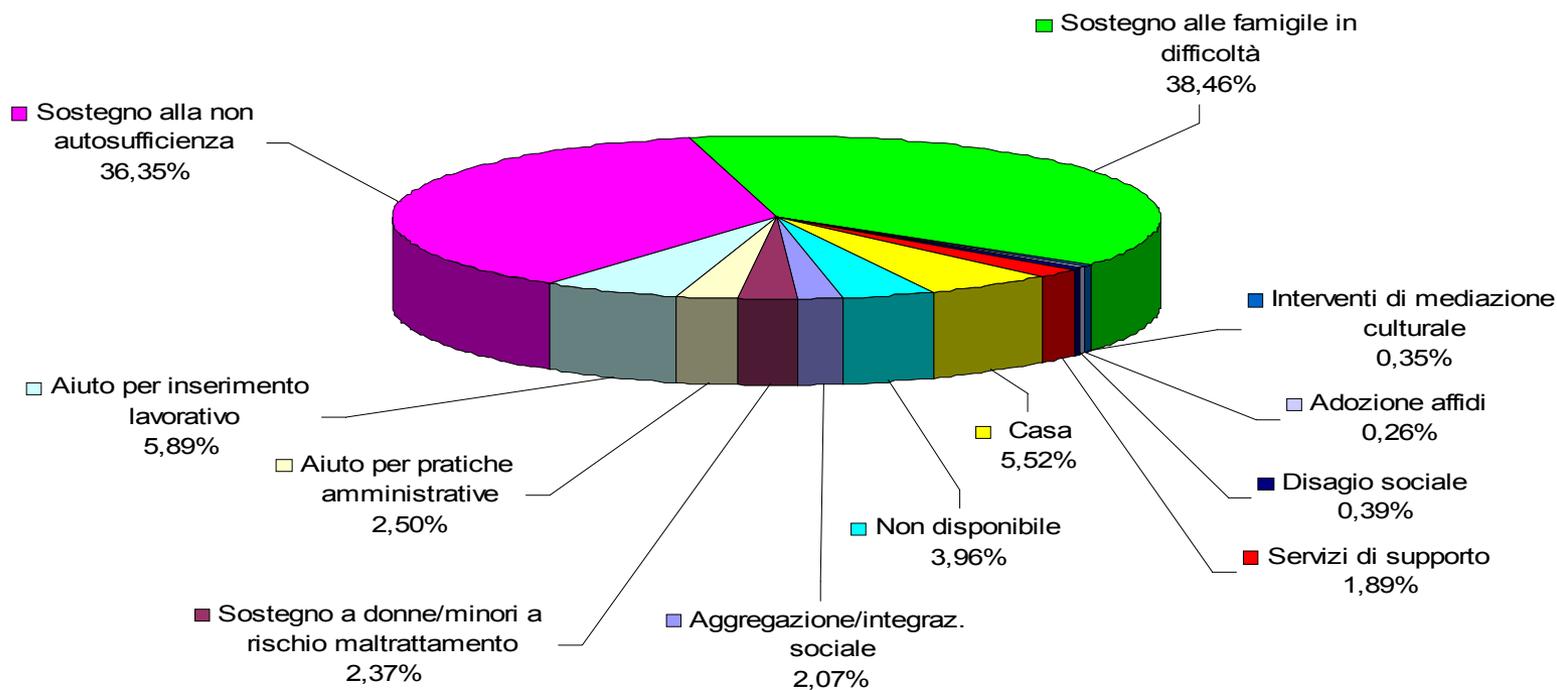
## BISOGNO PER COMUNI E TIPOLOGIA DI RICHIEDENTI



	COMUNE DI RAVENNA	COMUNE DI RUSSI	COMUNE DI CERVIA	SPORTELLLO ESTERNO
■ Non disponibile	21	1	18	
■ Persona per se stessa	1.476	301	916	22
■ Persona per il proprio Nucleo Familiare	997	189	290	21
■ Caregiver	861	154	134	

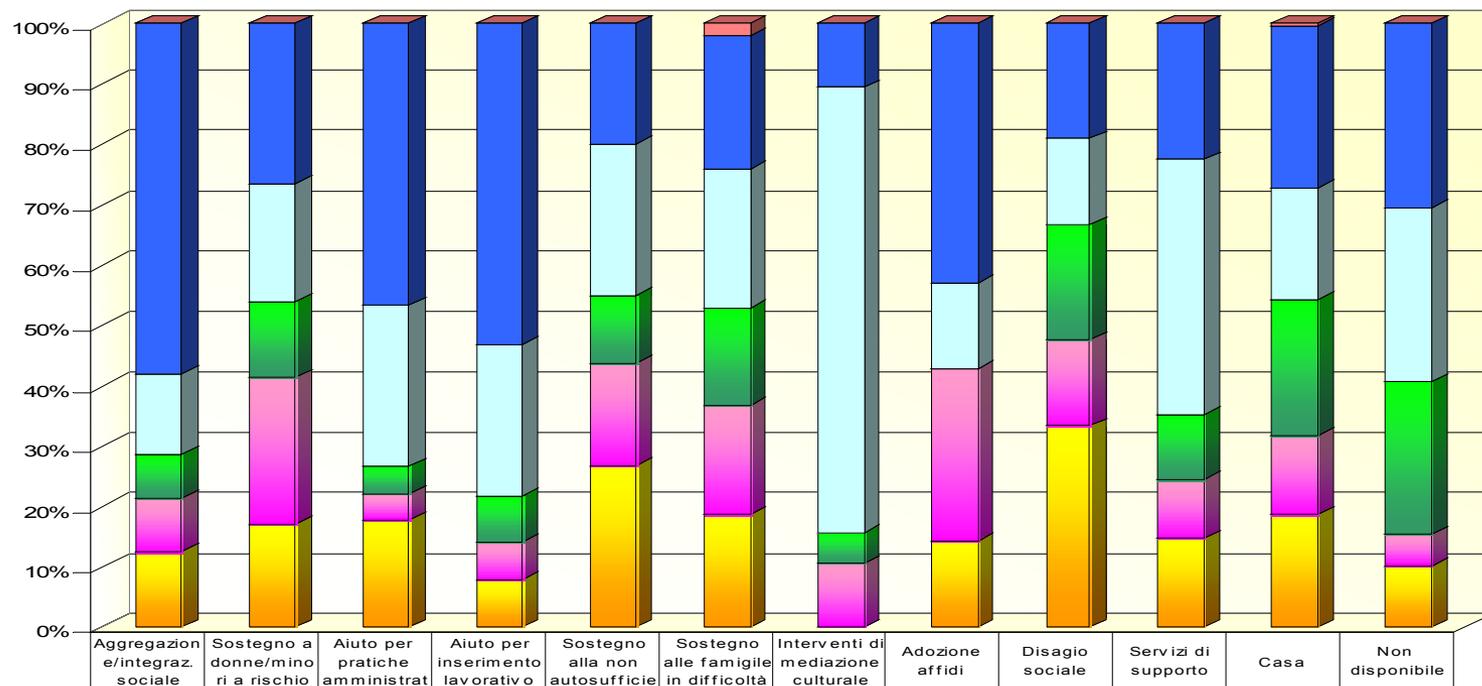
# Bisogni espressi - Tipologie

## TIPOLOGIE DI BISOGNI



# Bisogni espressi - Tipologie

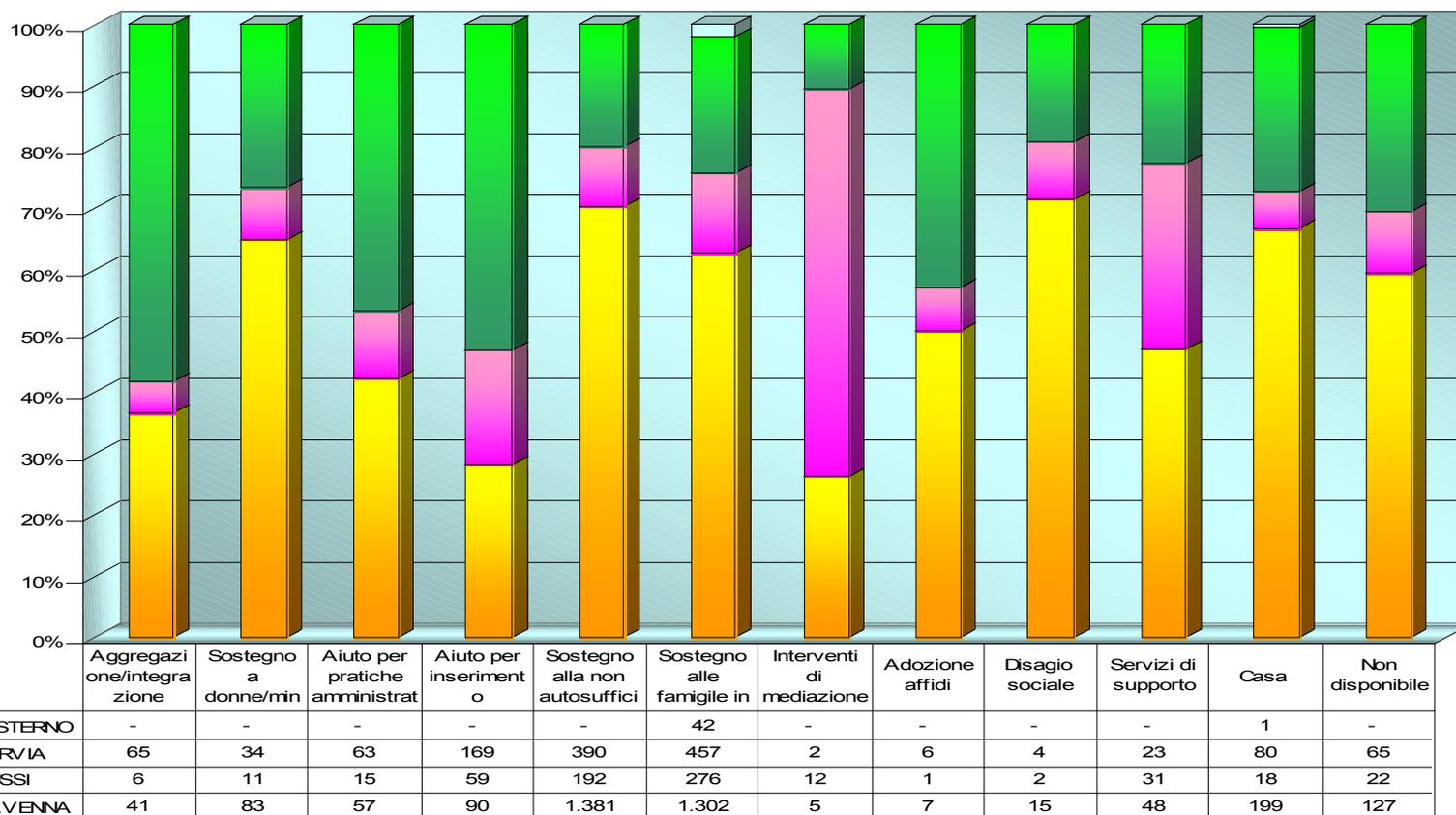
## TIPOLOGIE DI BISOGNI PER AREE TERRITORIALI



■ Sportello Esterno	-	-	-	-	-	42	-	-	-	-	1	-
■ Area Territoriale 5 - Cervia	65	34	63	169	390	457	2	6	4	23	80	65
■ Area Territoriale 4 - Ravenna e Russi	15	25	36	80	492	479	14	2	3	43	55	62
■ Area Territoriale 3 - Ravenna	8	16	6	24	220	332	1	-	4	11	67	54
■ Area Territoriale 2 - Ravenna	10	31	6	20	337	378	2	4	3	10	39	11
■ Area Territoriale 1 - Ravenna	14	22	24	25	524	389	-	2	7	15	56	22

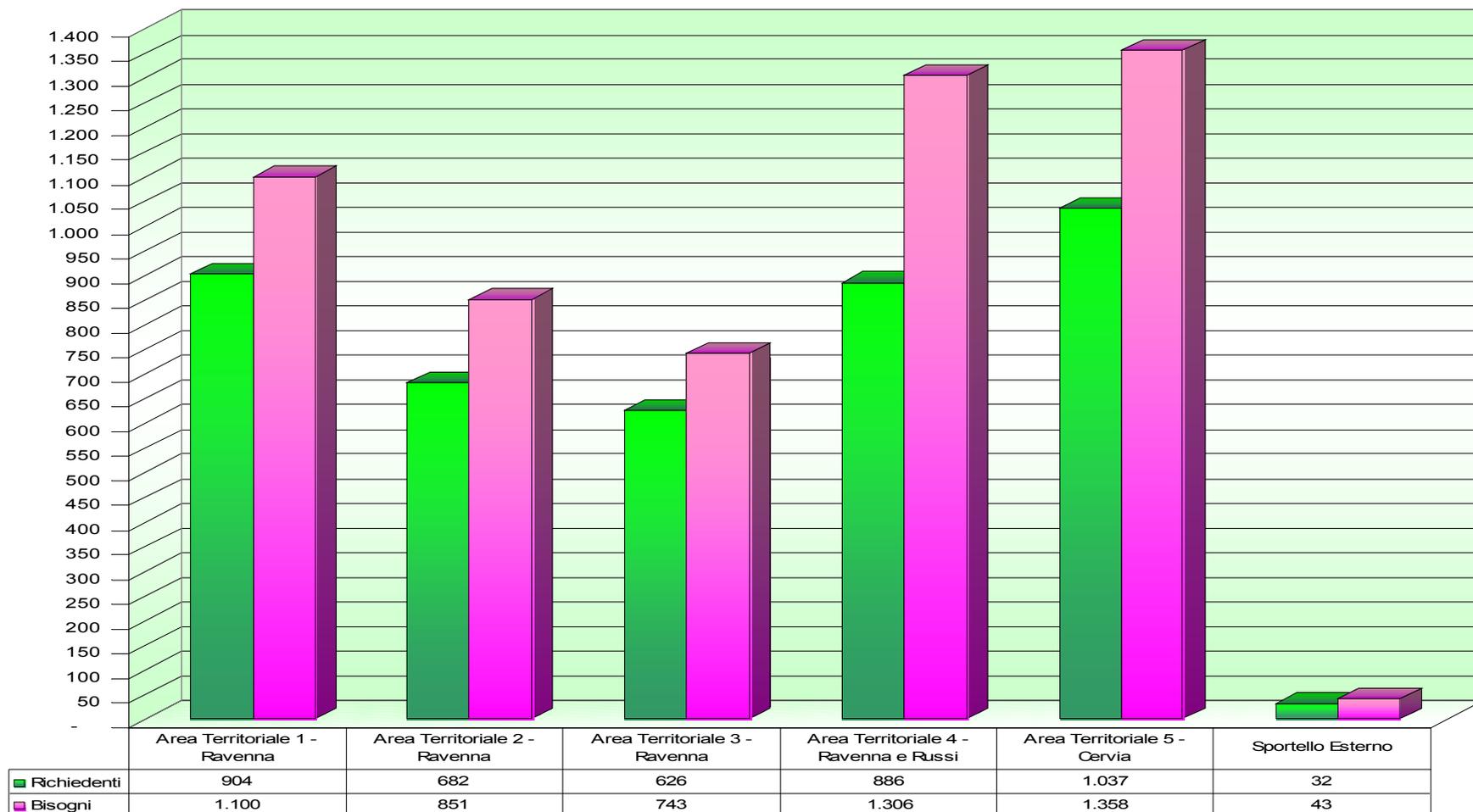
# Bisogni espressi - Tipologie

## TIPOLOGIE DI BISOGNI PER COMUNI



# Confronto richiesta/bisogni per A.T.

## CONFRONTO RICHIEDENTI / BISOGNI



# Alcuni punti di attenzione

- Gli specifici assetti di accesso nei 3 Comuni, la gestione diretta di alcune erogazioni a Cervia e a Russi, la presenza a Ravenna di più sportelli tematici e la gestione diretta di alcuni servizi da parte del Comune, determinano un accesso allo sportello sociale nei Comuni di Cervia e Russi più elevato in rapporto alla popolazione residente, che a Ravenna risulta rivolgersi ad altri punti



# Alcuni punti di attenzione

- In particolare, per quanto riguarda il Comune di Ravenna, sono più bassi i dati relativi a al alcuni servizi: bonus gas ed energia, contributi per il terzo figlio, contributi a sostegno dei lavoratori colpiti dalla crisi, iscrizioni asilo nido e scuola materna



# Alcuni punti di attenzione

- Questo perché l'utenza è già “abituata” a rivolgersi agli uffici comunali che “storicamente” gestiscono ed erogano tali servizi, considerando naturale rivolgersi al servizio stesso o all'Ufficio relazioni con il pubblico



# Alcuni punti di attenzione

- I bisogni sono superiori ai richiedenti: spesso (non sempre) indicano una dimensione di multiproblematicità (ovvero la persona o il nucleo familiare vivono una situazione determinata da molteplici fattori)



# Alcuni punti di attenzione

- Per situazioni di particolare disagio (ad es. casi di disabilità, salute mentale o dipendenze conclamate), di solito non si verificano accessi spontanei allo sportello, le segnalazioni avvengono da parte di personale socio assistenziale



# Alcuni punti di attenzione

- Per il target immigrazione si registrano alcune variazioni rispetto alle nazionalità che “storicamente” si rivolgevano allo sportello sociale (nuova presenza persone provenienti dalla Polonia e sensibile calo popolazione italiana)



# Alcuni punti di attenzione

- Sono evidenti nei tre Comuni differenze circa la tipologia dei bisogni richiesti:
- Ravenna (sostegno non autosuff)
- Cervia (aggregazione/integrazione)
- Russi (mediazione culturale)



# Alcuni punti di attenzione

- nei tre Comuni più della metà dei richiedenti è femmina (62%), a testimoniare come ancora il lavoro di cura sia prevelentemente in carico alle donne



# Alcuni punti di attenzione

- Il richiedente, nella maggioranza dei casi coincide con il beneficiario (ossia persona che chiede sostegno per se stesso), con un dato più alto a Cervia rispetto a Ravenna e Russi



# Il monitoraggio

Il prossimo monitoraggio dei dati è previsto al 31/12/2012 e di seguito a cadenza semestrale.

Ciò permetterà confronti su medesime serie temporali ed analisi sul mutamento dei bisogni espressi dai cittadini