**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**

**COMUNE DELLA SPEZIA**

**SERVIZI SOCIOSANITARI**

Il Servizio di Informazione e Orientamento si connota come un servizio di segretariato sociale che si struttura in modo unitario ed integrato sul territorio comunale della Spezia.

Attraverso la conoscenza approfondita del sistema dei servizi e delle relative procedure di accesso, rende più concreta la possibilità per i cittadini di utilizzare i servizi, con una particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente agli Enti Pubblici.

Il servizio deve garantire unitarietà di accesso, azione di primo filtro e orientamento, attività di ascolto competente della domanda del cittadino, collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati. Il Servizio di Informazione e Orientamento svolge una specifica azione di accoglienza, di gestione del primo contatto, di informazione, di orientamento e di invio a servizi specifici.

Offre al cittadino la garanzia di avere un luogo vicino dove reperire informazioni e dove vi sia la presenza di un operatore , che, con attenzione e motivazione, lo “accompagni” alla conoscenza dei servizi cui può accedere, in relazione al bisogno espresso.

Ma.Ris. Cooperativa Sociale, attiva nel territorio spezzino da circa 30 anni, rappresenta una delle maggiori realtà di cooperazione sociale impegnata in progetti socio-educativi, formazione lavorativa, percorsi di inclusione socio-lavorativa, recupero di soggetti con disturbo da uso di sostanze (gestione di una comunità terapeutica residenziale), accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, accoglienza di donne vittime di reati di genere e riabilitazione di uomini maltrattanti, oltre che di portierato e front office nelle strutture comunali.

Questa lunga serie di attività ha permesso a Ma.Ris. Cooperativa Sociale, nell’arco degli anni, di avere una conoscenza approfondita del territorio comunale spezzino, dei bisogni e delle esigenze del cittadino, nonché di essere sinergia con i principali Enti Pubblici e Istituzionali.

Nello specifico, si evidenziano Convenzioni, Appalti e Protocolli di Intesa con il Distretto SocioSanitario 18, con lo stesso Comune della Spezia (attraverso i Settori dei Servizi Sociali, Ciclo dei Rifiuti, Ambiente e Sostenibilità, Cura e Decoro della Città, lavori Pubblici), con la ASL 5 Spezzino, con Prefettura, Questura e Forze dell’Ordine, con i principali Enti del Terzo Settore (Associazione Mondo Nuovo Caritas e Coopselios, etc), con gli Enti di Formazione Professionale (Is. For. Coop., Ente Forma, etc), con il Centro per l’Impiego e con la Casa Circondariale Villa Andreino, con le Organizzazioni Sindacali e con la Lega delle Cooperative.

**IL PROGETTO**

**Contesto di riferimento**

Nel Comune della Spezia risiedono, al oggi, circa 100.00 abitanti, di cui quasi il 30% sono persone anziane in maggioranza donne e l'11% di cittadini stranieri provenienti da più di 100 paesi, con Albanese, Romeni, Dominicani e Marocchini come gruppi nazionali maggioritari.

A fronte della conoscenza del territorio spezzino, frutto di un ventennio di collaborazione con l’Amministrazione e di vicinanza al cittadino “utente”, potremmo così sintetizzare un’analisi dei bisogni della cittadinanza residente:

* la crisi economica e la pandemia Covid19 hanno avuto riflessi significativi sia sulle imprese che sulle persone e le famiglie: i settori delle costruzioni e del manifatturiero, le imprese artigiane e le attività commerciali si sono fortemente ridimensionati, è aumentata la disoccupazione e sono considerevolmente cresciute le situazioni di povertà, specie del ceto medio, finora poco avvezzo a rivolgersi ai servizi. I nuovi disoccupati sono spesso lavoratori in età avanzata che non riescono a reintegrarsi nel mondo del lavoro e ragazzi che dopo l’uscita dal mondo della scuola non trovano sbocchi lavorativi;
* il disagio giovanile, oltre a presentarsi spesso sotto forma di mancanza di lavoro e soprattutto di prospettive, si caratterizza anche per la mancanza di fuoriuscita dal circuito formativo e di istruzione (NEET). L’unica opzione per i giovani sembra essere l’emigrazione: lasciare il territorio significa però per i giovani perdere il contatto con la propria realtà locale, e per il territorio perdere le proprie risorse più vitali, quelle che potrebbero mantenere vivo il tessuto lavorativo con energie nuove che possano accrescere la competitività da un lato e mantenere vivo il territorio. La Spezia — dice uno studio del 2020 *del National Bureau of Economic Research* del Massachusetts — è uno dei capoluoghi del nord dove la “scalata” è più difficile.
* altro tema strettamente connesso a quello della vulnerabilità economica è quello della casa e del disagio abitativo . Segnali di questo fenomeno sono la crescita esponenziale di situazioni di morosità e sfratti e l’incremento di persone in lista di attesa per l’accesso ad alloggi di edilizia residenziale pubblica.
* il disagio della popolazione anziana si esprime almeno a due livelli: in termini di isolamento, specie nel periodo pandemia Covid19 ed in termini di difficoltà economica. La strutturale mancata rivalutazione delle pensioni nel corso degli ultimi anni ha fatto perdere potere d’acquisto agli anziani che a volte si trovano anche con figli disoccupati a carico. Particolarmente colpite sono le donne anziane mai coniugate o vedove con bassissime pensioni di reversibilità.
* altro tema rilevante è quello delle problematiche connesse alla solitudine delle famiglie monoparentali e unipersonali spesso caratterizzate da mancanza di reti in grado di supportarle, garantendo loro una maggiore socializzazione e alleggerimento del carico di cura.
* la forte crescita della popolazione straniera rappresenta per alcuni una risorsa, in un contesto territoriale in fase di forte invecchiamento, mentre per altri una minaccia ed un fattore di vulnerabilità, che rimanda a problemi di integrazione culturale e sociale.

Ovviamente, i suddetti bisogni e problematiche vanno tenuti in considerazione consapevoli delle differenze delle zone di residenza, nella composizione della popolazione residente e delle marcate specificità socio-demografiche ed economiche presenti.

Ed è proprio in questo quadro, così fortemente variegato, che il Servizio di Informazione e Orientamento va a inserirsi con le caratteristiche che descriveremo.

**Caratteristiche del servizio**

Il Servizio di Informazione e Orientamento è svolto sia in modalità telefonica che di ascolto diretto dei cittadini. Le prestazioni saranno svolte all’interno del territorio comunale e i luoghi di erogazione del servizio saranno gli Uffici dei Servizi Sociosanitari, siti in via Fiume 207.

A tutela e garanzia dell’effettivo funzionamento del servizio, il personale impiegato è così composto:

* Attività dirette al cittadino: D.ssa Alessia Gallo, dipendente di Ma.Ris. Cooperativa Sociale all’interno del Centro Antiviolenza Irene della Spezia dal 2020, iscritta all’Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Liguria, sez. B n° 1578, laureata all’Università di Pisa Facoltà di Scienze Sociali e Servizio Sociale, buone competenze linguistiche (inglese e francese) e informatiche (sistemi operativi più utilizzati, pacchetto Office, navigazione e ricerca): **936 ore/semestre**

Attività di Coordinamento: D.ssa Marta Madiai, Responsabile teraupeutica dei servizi sociosanitari, iscritta all’Ordine degli Psicologi della Regione Liguria, sez. A, laureata all’Università di Parma Facoltà di Psicologia, con ottime competenze informatiche(sistemi operativi più utilizzati, pacchetto Office, navigazione e ricerca): **30 ore/semestre.** La coordinatrice, esperta nella gestione di centri di accoglienza e terapeutici di Ma.Ris. Cooperativa Sociale e nella gestione del personale (staff educatori, staff psicologi, staff ausiliari) si interfaccerà periodicamente con l’assistente sociale Gallo al fine di rendere efficace ed efficiente il servizio. Si occuperà, inoltre, della supervisione del sistema informatico di registrazione dei dati, della verifica di questi ultimi e della reportistica (mensile, trimestrale e annuale). Per quanto riguarda gli strumenti di supporto informatico col software on cloud Airtable sarà costruito un database, caratterizzato da un'interfaccia molto intuitiva, simile a quella di un foglio di calcolo, che offre la possibilità di collaborare in tempo reale e funzionalità avanzate come inserimento di allegati, creazione di report e gestione e ottimizzazione dei dati in ingresso

Sarà inoltre suo compito organizzare attività di formazione e aggiornamento del personale, oltre che delle modalità di sostituzione così declinate: per qualsiasi evento programmato, non programmato o straordinario, sarà il coordinatore a svolgere le attività di back office e front office, in quanto monitorando i casi, la gestione dello sportello e degli accessi può assicurare un servizio continuativo, efficace ed efficiente.

Nelle attività previste per il ***front office***, la D.ssa Alessia Gallo si occuperà del numero telefonico messo a disposizione con il seguente calendario:

* dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
* martedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30

Oltre al presidio del numero telefonico, la d.ssa Gallo prenderà in esame le segnalazioni e le richieste d’intervento in favore sei soggetti appartenenti alle fasce deboli della popolazione.

Per quanto riguarda le attività di ***back office***, sarà cura dell’operatrice concludere ogni richiesta accolta con una valutazione e/o con un’ipotesi di valutazione dell’intervento.

Il Servizio di Informazione e Orientamento sarà gestito con le seguenti modalità organizzative e operative:

**ATTIVITA’ E RISULTATI ATTESI**

**ATTIVITÀ**

* Accoglienza e analisi della domanda sociale dell'utenza
* Rilascio di informazione sui diritti, sulle prestazioni, sulle modalità di accesso dei servizi sociali pubblici e privati offerti sul territorio

**Risultati attesi**: accogliere le richieste dell'utenza analizzandone il reale fabbisogno, fornendo informazioni pertinenti sui diritti, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso dei servizi sociali pubblici e privati offerti sul territorio.

**ATTIVITA’**

* Esecuzione di consulenza e orientamento volto all'individuazione di soluzioni in merito ai bisogni/problematiche espresse dall'utenza
* Eventuale invio ai Servizi specifici o ad altri uffici di competenza

**Risultati attesi**: fornire consulenza orientativa al fine di esplorare compiutamente i bisogni espressi dall'utente, prefigurando possibili azioni con l'ausilio di eventuali servizi specifici o curando le necessarie relazioni con altri uffici competenti

**ATTIVITA’**

* Costruzione di banche dati inerenti i servizi socio-sanitari
* Svolgimento del monitoraggio della domanda e dei bisogni socio-sanitari dell'utenza
* Elaborazione della mappa dei bisogni socio-sanitari sulla quale modulare e razionalizzare l’offerta dei servizi

**Risultati attesi:** Individuare la mappa dei bisogni socio-sanitari su cui proporre una rimodulazione dell’offerta, a partire dalle indicazioni ricevute e in base ai dati di monitoraggio e allestendo e curando le banche dati presenti nei servizi

**ATTIVITA’**

* Aiuto e assistenza nella compilazione di domande di servizio
* Prima valutazione dei casi con annessa stima del carattere di urgenza/emergenza

**Risultati attesi**: comprendere, attraverso il supporto all’utenza, la casistica delle richieste e il reale livello emergenziale.

**DESTINATARI:**

Il Servizio di Informazione e Orientamento è rivolto a un’utenza residente e/o stabilmente domiciliata nel Comune della Spezia, appartenenti alle fasce più vulnerabili della popolazione, che abbia bisogno di informazioni, supporto e consulenze sul sistema dei servizi sociali o socio-sanitari e sulle misure nazionali a contrasto della povertà (ammortizzatori sociali, reddito di cittadinanza, etc).