



LE ATTIVITA' DI QUALIFICAZIONE E FORMAZIONE DEGLI
OPERATORI DI SPORTELLO SOCIALE NEL 2017/2018 NEI COMUNI
DEL DISTRETTO PIANURA EST



LE ATTIVITA' DI QUALIFICAZIONE E FORMAZIONE DEGLI
OPERATORI DI SPORTELLO SOCIALE NEL 2017/2018 NEI COMUNI
DEL DISTRETTO PIANURA EST

Redazione a cura di:

Francesco Bertoni e Alessandra Apollonio
Città Metropolitana di Bologna

Si ringraziano:

Monica Faiolo, Claudia Guidi – Unione Reno Galliera
Matteo Scorza – Ufficio di Piano Distretto Pianura Est
Chiara Lambertini – Città metropolitana di Bologna
Claudia Altieri – Città metropolitana di Bologna

INDICE

Quadro normativo	7
1. Le attività degli sportelli sociali nell'area metropolitana di Bologna	9
2. Le attività degli sportelli sociali nel Distretto Pianura Est	13
2.1. Mappatura raccordo con sportelli tematici	18
2.2. Mappatura attività sportelli sociali	19
2.3. Questionario di gradimento	22

QUADRO NORMATIVO

Nella Regione Emilia-Romagna, gli sportelli sociali, istituiti a seguito della **delibera regionale 432/2008**, sono un punto di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari attraverso i quali il cittadino trova risposta ai bisogni di:

- Informazione sul sistema di offerta dei servizi pubblici e/o privato sociale operanti nel territorio, mantenendo aggiornate le relative informazioni;
- Ascolto-orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse presenti nel territorio;
- Registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi e accompagnamento all'avvio del percorso valutativo;
- Supporto nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi e gestire l'ammissione al beneficio.

La delibera 432/2008 ha implementato il modello di sportello sociale a seguito della sperimentazione avviata negli anni precedenti, con la DGR 2749/2003.

Ruolo ed importanza dello sportello sociale nell'ambito del sistema distrettuale dei servizi alla persona sono stati ribaditi con una successiva delibera, la **DGR 1012/2014** "*Approvazione delle linee guida regionali per il riordino del Servizio Sociale Territoriale*". Lo sportello sociale diviene parte del più ampio Servizio Sociale Territoriale (SST), assumendo un ruolo cruciale nell'ambito dei servizi di welfare locale.

Ai sensi di tale delibera, la *mission* del SST è garantire l'ascolto ai cittadini, l'informazione e l'orientamento. In particolare, si sottolinea che il SST sostiene la presenza di luoghi e persone dedicate all'ascolto di tutti i cittadini, opera secondo un approccio multiculturale e sviluppa al proprio interno le competenze necessarie ad offrire accoglienza e servizi ad una società plurale.

Lo sportello sociale deve essere dislocato territorialmente al fine di garantire ai cittadini un'adeguata prossimità ai servizi e di consentire agli operatori la possibilità di lavorare a stretto contatto con il micro-contesto di riferimento. Inoltre, devono essere individuate modalità organizzative e/o processi operativi che favoriscono l'interazione diretta tra gli operatori dedicati alle attività di Sportello Sociale e le altre articolazioni organizzative del SST, al fine di rendere maggiormente flessibili, qualificanti e tempestivi sia i processi di accoglienza ed orientamento dei cittadini, sia l'attivazione delle risorse utili a rispondere alle loro necessità.

La funzione di accesso dello sportello sociale è inoltre strettamente collegata alla programmazione, attraverso il sistema informativo che deve essere in grado di produrre report analitici ed aggregati relativi all'utenza ed ai bisogni rilevati.

La delibera ribadisce che presso lo sportello sociale è opportuna la presenza di operatori dedicati all'attività di sportello, con specifiche competenze per l'esercizio delle attività di accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento ai cittadini.

Relativamente all'apertura degli sportelli sociali la gestione associata deve:

- Organizzare lo sportello sociale per garantire un punto di accesso per ogni Comune con almeno una apertura settimanale, con orari di apertura adeguati alla necessità di facilitare il contatto con i cittadini;
- Rendere disponibili punti fisici di accesso, in sedi facilmente riconoscibili al cittadino, prive di barriere architettoniche;
- Prevedere spazi adeguati per garantire l'accoglienza delle persone e la privacy nella gestione dei colloqui.

Più recentemente, il **PSSR 2017-2019** della Regione Emilia Romagna, nella scheda operativa numero 36, denominata *“Consolidamento e sviluppo dei servizi sociali territoriali”* ribadisce l’obiettivo di rinforzare il livello distrettuale del SST, come dimensione che caratterizza le politiche sociali e socio sanitarie del nostro territorio regionale e più adeguata per garantire unitarietà ed omogeneizzazione nell’organizzazione e nella gestione del servizio. Il ruolo dello sportello sociale viene ribadito all’interno degli indirizzi regionali, attraverso la necessità di:

- Promuovere l’integrazione della rete degli sportelli sociali con gli altri sportelli specialistici ed informativi a carattere tematico;
- Attivare percorsi formativi per gli operatori degli sportelli sociali e per gli altri operatori del SST .

L’attività svolta nel corso del 2017 e del 2018 si basa, pertanto, su questo contesto normativo regionale, ed è sintetizzata nel presente report, che nella prima sezione analizza alcuni dati estratti dall’Osservatorio Metropolitano degli sportelli sociali, disaggregati su base distrettuale.

La seconda sezione è dedicata ad un approfondimento relativo alle attività svolte e ai dati raccolti ed elaborati. In particolare, sintetizza i dati relativi ai contatti e agli utenti presso gli sportelli sociali del distretto, suddivisi per le due Unioni (Unione Reno Galliera e Unione Terre di Pianura). Inoltre, viene presentata una mappatura sintetica degli altri punti di accesso tematici presenti sui territori delle due Unioni e una mappatura delle singole attività concretamente svolte presso i comuni del distretto.

Nel paragrafo finale della seconda sezione sono contenute alcune elaborazioni relative ad un questionario di gradimento sulla qualità del servizio offerto dagli sportelli sociali dell’Unione Reno Galliera, somministrato agli utenti che si sono recati presso gli sportelli nei mesi di gennaio e febbraio 2018.

1. L'ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI NELL'AREA METROPOLITANA DI BOLOGNA

Nell'anno 2017 sono 128.350 i cittadini che si sono rivolti agli sportelli sociali (definiti come **contatti**) del territorio metropolitano per richiedere un servizio o informazioni, per loro stessi o per altri (tabella 1.1). Rispetto al 2016, si registra una crescita di 18.033 unità sull'ambito provinciale, pari a +16,3% sull'anno precedente. Questo incremento nell'ultimo anno si verifica in particolare nel distretto di Bologna (+52,6%), Imola (+16,3%) e Reno, Lavino e Samoggia (+12,3%)¹.

Tabella 1.1 – Contatti presso gli sportelli sociali, per anno e distretto

	2015	2016	2017	Var % 2016-2017
BOLOGNA	32.440	32.401	49.438	52,6%
APPENNINO BOLOGNESE	1.976	3.207	3.161	-1,4%
IMOLA	12.120	6.395	7.435	16,3%
PIANURA EST	41.717	41.182	39.858	-3,2%
PIANURA OVEST	3.221	4.551	4.445	-2,3%
RENO, LAVINO E SAMOGGIA	11.810	15.630	17.559	12,3%
SAN LAZZARO DI SAVENA	7.325	4.935	4.437	-10,1%
Area Metropolitana	112.624	110.317	128.350	16,3%

Fonte: Osservatorio metropolitano sportelli sociali

Non necessariamente la persona che si presenta allo sportello è anche quella portatrice del bisogno. Questi ultimi sono definiti **utenti** e nel 2017 sono stati complessivamente 65.249 (+3,3% rispetto al 2016²). La tabella 1.2 evidenzia che nel 2017 la crescita degli utenti è stata più significativa nel distretto di Imola (+27,9%) e a Bologna (+10,4%); si è verificato un calo, invece, nel distretto di San Lazzaro di Savena (14,7%).

¹ L'osservatorio è alimentato in tempo reale dai dati inseriti dai singoli sportelli sociali. Pertanto, laddove si riscontrassero incongruenze, sono da imputarsi al disomogeneo utilizzo del sistema. Inoltre le differenze tra i territori riflettono le diverse scelte organizzative, sia rispetto al modello di sportello sociale realizzato che rispetto ai servizi proposti allo sportello.

² Per una corretta lettura dei dati sugli utenti è necessario aggiungere una nota metodologica che vale per tutte le tabelle a seguire. Le tabelle sugli utenti, infatti, sono tali per cui gli utenti possono essere contattati più volte, perché.

- Ogni utente può recarsi allo sportello più volte nel tempo;
- Ogni utente può esprimere più bisogni in uno stesso contatto;
- Per ogni utente che ha espresso un bisogno, possono essere indicati più servizi in uno stesso contatto.

Pertanto, il totale degli utenti di ogni tabella non è mai uguale alla somma dei singoli utenti.

- Per ogni utente che ha espresso un bisogno, possono essere indicati più servizi in uno stesso contatto.

Pertanto il totale degli utenti di ogni tabella non è mai uguale alla somma dei singoli utenti.

Tabella 1.2 - Utenti presso gli sportelli sociali per anno e distretto

	2015	2016	2017	Var % 2016-2017
BOLOGNA	20.586	21.125	23.330	10,4%
APPENNINO BOLOGNESE	1.189	1.558	1.524	-2,2%
IMOLA	8.860	3.389	4.333	27,9%
PIANURA EST	22.646	22.066	20.957	-5,0%
PIANURA OVEST	1.926	2.440	2.361	-3,2%
RENO, LAVINO E SAMOGGIA	6.961	7.820	8.406	7,5%
SAN LAZZARO DI SAVENA	3.404	2.722	2.321	-14,7%
Area Metropolitana	67.587	63.136	65.249	3,3%

Fonte: Osservatorio metropolitano sportelli sociali

L'incidenza degli utenti sul totale della popolazione residente è pari al 6,3% sull'ambito metropolitano (tabella 1.3). Il distretto Pianura Est ha un'incidenza doppia (13,1%) rispetto alla media metropolitana.

Tabella 1.3 - Incidenza degli utenti presso gli sportelli sociali sulla popolazione residente al 01/01/2017 per distretto

	Utenti	Popolazione residente	Incidenza %
BOLOGNA	23.330	388.367	6,0%
APPENNINO BOLOGNESE	1.524	55.684	2,7%
IMOLA	4.333	133.533	3,2%
PIANURA EST	20.957	159.926	13,1%
PIANURA OVEST	2.361	83.080	2,8%
RENO, LAVINO E SAMOGGIA	8.406	112.012	7,5%
SAN LAZZARO DI SAVENA	2.321	77.815	3,0%
Area Metropolitana	63.232	1.010.417	6,3%

Fonte: Elaborazione dati Osservatorio metropolitano sportelli sociali e Statistica Online RER

Allo sportello sociale ogni utente può manifestare uno o più **bisogni**. I bisogni, classificati in dodici categorie, possono anche essere disaggregati per target d'utenza (anziani, disabili, disagio adulto e famiglia e minori). Nel 2017 nell'area metropolitana di Bologna gli utenti relativi al target famiglia e minori, pari a 17.183, sono quelli con incidenza più elevata (il 39,1% sul totale), seguiti dagli anziani (12.127, pari al 27,6% sul totale) (tabella 1.4).

Tabella 1.4 - Utenti che hanno espresso un bisogno presso gli sportelli sociali per target di bisogno e distretto. Anno 2017

	Anziani	Disabili	Disagio adulto	Famiglia e minori	Non disponibile
BOLOGNA	5.719	482	7.908	9.321	479
APPENNINO BOLOGNESE	628	56	221	621	61
IMOLA	1.161	89	1.196	1.918	350
PIANURA EST	4.831	2.627	4.691	9.674	1.863
PIANURA OVEST	1.169	73	401	680	147
RENO, LAVINO E SAMOGGIA	3.479	375	1.558	3.400	198
SAN LAZZARO DI SAVENA	859	263	461	890	/
Area Metropolitana	12.127	3.483	8.528	17.183	2.619
% target sul totale	27,6%	7,9%	19,4%	39,1%	6,0 %

Fonte: Osservatorio metropolitano sportelli sociali

Se si disaggregano i bisogni per tipologia, quelli che maggiormente emergono a livello metropolitano sono, nell'ordine: disponibilità economica, manifestato nel 2017 da 21.482 utenti (pari al 25,6% del totale); cura (accudimento), manifestato da 18.335 utenti (pari al 21,9% del totale); informazione e orientamento sui servizi, manifestato da 16.847 utenti (pari al 20,1% del totale). A livello distrettuale, la disponibilità economica è il bisogno più sentito dai cittadini dei territori di Bologna, dell'Appennino Bolognese, di Imola e di San Lazzaro di Savena; nei distretti di Pianura Ovest e Reno, Lavino e Samoggia i cittadini hanno manifestato più frequentemente bisogni di cura e accudimento; nel distretto di Pianura Est il bisogno più manifestato è quello di informazione e orientamento sui servizi (tabella 1.5).

Tabella 1.5 -Utenti che hanno espresso un bisogno presso gli sportelli sociali per tipo di bisogno e distretto.
Anno 2017

	BOLOGNA	APPENNINO BOLOGNESE	IMOLA	PIANURA EST	PIANURA OVEST	RENO, LAVINO E SAMOGGIA	SAN LAZZARO DI SAVENA	Area Metropolitana
Abitazione	756	167	107	1.843	144	334	632	3.983
Ascolto	2.635	244	1.149	1.960	640	2.805	235	9.668
Cura (accudimento)	7.384	441	886	5.039	948	3.056	581	18.335
Disponibilità economica	9.475	738	2.084	4.600	513	2.770	1.302	21.482
Informazione e orientamento sui servizi	6.100	196	164	8.169	146	1.939	133	16.847
Lavoro	92	/	6	21	4	8	31	162
Mantenimento o sviluppo autonomia	407	34	1	90	4	57	48	641
Mobilità	26	80	240	2.739	331	444	55	3.915
Relazioni familiari	377	3	/	58	55	87	1	581
Risolvere un'emergenza	536	3	2	20	/	2	/	563
Socializzazione	1.025	2	/	482	11	160	20	1.700
Tutela e sicurezza	2.152	26	6	278	160	132	43	2.797
Non disponibile	479	61	350	1.863	147	198	17	3.115

Fonte: Osservatorio metropolitano sportelli sociali

2. LE ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI NEL DISTRETTO PIANURA EST

Dato il contesto normativo regionale descritto nell'introduzione, a livello intermedio l'**Atto di Indirizzo e Coordinamento 2018-2020** della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria Metropolitana di Bologna, in merito alla sezione **Integrazione e omogeneità delle misure a contrasto della povertà** recita: *“La CTSSM Bo intende realizzare attività di coordinamento tecnico e di monitoraggio permanente degli interventi a contrasto della povertà e dell'impoverimento, sostenere percorsi di potenziamento e azioni di qualificazione e valorizzazione degli sportelli sociali, al fine di garantire la più ampia copertura dei bisogni dei cittadini in condizione di difficoltà, supportare la realizzazione di percorsi omogenei a livello metropolitano di presa in carico degli utenti”*.

Le indicazioni dell'Atto di Indirizzo e Coordinamento triennale contestualizzano, pertanto, le attività di promozione e supporto alla qualificazione dell'accesso ai servizi nel distretto Pianura Est³ che, nella prima fase, hanno riguardato il confronto sui dati inseriti nell'Osservatorio degli sportelli sociali.

Tali attività sono state calibrate sulle realtà delle due Unioni presenti nel distretto di Pianura Est, programmando azioni formative con taglio diverso a seconda delle caratteristiche dei due contesti. Sono pertanto stati condotti alcuni incontri di coordinamento degli operatori di ciascuna delle due Unioni del Distretto Pianura Est.

In particolare, con gli operatori dell'Unione Reno Galliera si è privilegiato il confronto tra operatori volto a rendere omogeneo l'inserimento dei dati nell'Osservatorio. Con gli operatori dell'Unione Terre di Pianura e Comune di Molinella, invece, il confronto si è soffermato sulle difficoltà nell'inserimento nell'Osservatorio, che hanno portato ad evidenziare le differenti modalità organizzative e di lavoro. Tutti gli incontri sono stati accompagnati da report sintetici con i dati aggiornati.

Di seguito, si presenta un'analisi dei dati relativi ai comuni del Distretto Pianura Est suddivisi per Unione. Le tabelle 2.1 e 2.2 presentano i contatti e gli utenti che si sono recati presso gli sportelli sociali⁴.

La maggior parte dei comuni dell'Unione Reno Galliera presenta un leggero decremento del numero dei contatti e degli utenti dal 2017 al 2018, determinato da un migliore utilizzo del sistema informativo e da modalità di inserimento più appropriate, che hanno contribuito ad un miglioramento della qualità del dato, ora completamente attendibile (vedi tabelle 2.1 e 2.3)

L'Unione Terre di Pianura insieme al comune di Molinella, invece, presentano un incremento significativo del numero dei contatti e degli utenti; tale andamento è attribuibile alle azioni di sensibilizzazione svolte, rispetto alla necessità di utilizzare l'Osservatorio degli sportelli sociali.

³ Nel territorio sono presenti due unioni (Unione Reno Galliera e Unione Terre di Pianura) ed un Comune non associato (Molinella).

⁴ Sono stati presi in considerazione I e II quadrimestre dei due anni in quanto l'ultimo semestre del 2018 è ancora in corso e, dunque, non sarebbe stato possibile avere un confronto attendibile

Tabella 2.1 – Contatti presso gli sportelli sociali dell’Unione Reno Galliera. I e II quadrimestre 2017 e 2018

	Argelato	Bentivoglio	Castel Maggiore	Castello d'Argile	Galliera	Pieve di Cento	San Giorgio di Piano	San Pietro in Casale
I Quadrimestre 2017	171	1.119	3.027	1.318	1.809	952	969	3.070
II Quadrimestre 2017	403	1.300	2.533	1.142	1.385	820	858	2.323
I Quadrimestre 2018	259	1.048	2.356	1.085	1.618	646	1.315	2.511
II Quadrimestre 2018	239	1.266	2.502	1.020	1.363	669	1.470	2.573
var% I quadr	51,46%	-6,34%	-22,17%	-17,68%	-10,56%	-32,14%	35,71%	-18,21%
var % II quadr	-40,69%	-2,62%	-1,22%	-10,68%	-1,59%	-18,41%	71,33%	10,76%

Fonte: Osservatorio Metropolitan sportelli sociali

Tabella 2.2 - Contatti presso gli sportelli sociali dell’Unione Terre di Pianura e Molinella. I e II quadrimestre 2017 e 2018

	Baricella	Budrio	Castenaso	Granarolo	Malalbergo ⁵	Minerbio	Molinella
I Quadrimestre 2017	20	831	654	20	24	17	27
II Quadrimestre 2017	12	853	443	22	12	12	18
I Quadrimestre	82	1.178	346	440	429	36	213
II Quadrimestre	46	1.498	164	99	/	37	185
var% I quadr	310,00%	41,76%	-47,09%	2100,00%	1687,50%	111,76%	688,89%
var % II quadr	283,33%	75,62%	-62,98%	350,00%	/	208,33%	927,78%

Fonte: Osservatorio Metropolitan sportelli sociali

Tabella 2.3 – Utenti presso gli sportelli sociali dell’Unione Reno-Galliera. I e II quadrimestre 2017 e 2018

	Argelato	Bentivoglio	Castel Maggiore	Castello d'Argile	Galliera	Pieve di Cento	San Giorgio di Piano	San Pietro in Casale
I Quadrimestre	13	728	2.127	621	1.633	549	351	2.199
II Quadrimestre	222	950	1.449	618	935	498	350	1.413
I Quadrimestre	199	597	1.276	455	1.051	398	654	1.361
II Quadrimestre	200	854	1.335	555	943	384	772	1.497
var% I quadr	1430,77%	-17,99%	-40,01%	-26,73%	-35,64%	-27,50%	86,32%	-38,11%
var % II quadr	-9,91%	-10,11%	-7,87%	-10,19%	0,86%	-22,89%	120,57%	5,94%

Fonte: Osservatorio Metropolitan sportelli sociali

⁵ I dati sull’accesso allo sportello sociale presso il comune di Malalbergo relativi al II quadrimestre 2018 non sono disponibili sulla piattaforma dell’Osservatorio Metropolitan degli sportelli sociali.

Tabella 2.4 – Utenti presso gli sportelli sociali dell’Unione Terre di Pianura e Molinella. I e II quadrimestre 2017 e 2018

	Baricella	Budrio	Castenaso	Granarolo	Malalbergo ⁶	Minerbio	Molinella
I Quadrimestre	20	643	344	19	24	17	27
II Quadrimestre	13	730	315	22	12	12	18
I Quadrimestre	71	849	213	365	331	35	162
II Quadrimestre	42	1.157	113	98	/	35	156
var% I quadr	255,00%	32,04%	-38,08%	1821,05%	1279,17%	105,88%	500,00%
var % II quadr	223,08%	58,49%	-64,13%	345,45%	/	191,67%	766,67%

Fonte: Osservatorio Metropolitano sportelli sociali

Le tabelle 2.5 e 2.6 si riferiscono ai bisogni degli utenti che si sono recati allo sportello sociale, riferiti al periodo Luglio 2017-Giugno 2018. Nell’Unione Reno Galliera, gli utenti che si sono recati allo sportello sociale hanno manifestato principalmente un bisogno di *informazione e orientamento sui servizi* (30,07% sul totale).

Tabella 2.5 – Bisogni manifestati dagli utenti presso gli sportelli sociali dell’Unione Reno Galliera, per tipo di bisogno. Luglio 2017 – Giugno 2018

	n° bisogni manifestati dagli utenti	% sul totale bisogni
Informazione e orientamento sui servizi	6.119	30,07%
Cura (accudimento)	4.310	22,59%
Disponibilità economica	3.332	17,47%
Mobilità	2.049	10,74%
Ascolto	1.254	6,57%
Abitazione	1.243	6,52%
Socializzazione	338	1,77%
Tutela e sicurezza	271	1,42%
Mantenimento o sviluppo autonomia	82	0,43%
Relazioni familiari	45	0,24%
Risolvere un'emergenza	20	0,10%
Lavoro	15	0,08%
Non disponibile	1.482	7,77%
Totale	19.078	100,00%

Fonte: Osservatorio Metropolitano Sportelli Sociali

⁶ Vedi nota 5

Nell'Unione Terre di Pianura, gli utenti che si sono recati allo sportello sociale hanno manifestato principalmente un bisogno di *disponibilità economica* (29,75% sul totale).

Tabella 2.6 – Bisogni manifestati dagli utenti presso gli sportelli sociali dell'Unione Terre di Pianura e Molinella per tipo di bisogno. Luglio 2017 – Giugno 2018

	n° bisogni manifestati dagli utenti	% sul totale bisogni
Disponibilità economica	1.440	29,75%
Informazione e orientamento sui servizi	1.006	20,78%
Cura (accudimento)	998	20,62%
Mobilità	512	10,58%
Ascolto	500	10,33%
Abitazione	349	7,21%
Socializzazione	22	0,45%
Mantenimento o sviluppo autonomia	8	0,17%
Relazioni familiari	3	0,06%
Tutela e sicurezza	3	0,06%
Non disponibile	199	4,11%
Totale	4.841	100,00%

Fonte: Osservatorio Metropolitano Sportelli Sociali

Nelle tabelle 2.7 e 2.8 i dati relativi agli utenti sono disaggregati per target. Circa la metà degli utenti che hanno espresso un bisogno rientra nel target Famiglia e Minori, seguito dal target Anziani (20,64 % per Unione Reno-Galliera e 26,76% per Unione Terre di Pianura).

Tabella 2.7 – Utenti che hanno espresso un bisogno presso gli sportelli sociali dell'Unione Reno Galliera per target di bisogno. Luglio 2017 – Giugno 2018

	n° utenti	% sul totale target
Famiglia e Minori	7.787	46,30%
Anziani	3.472	20,64%
Disagio adulto	3.382	20,11%
Disabili	1.071	6,37%
Immigrazione	238	1,41%
Non disponibile	870	5,17%
Totale	16.820	100,00%

Fonte: Osservatorio Metropolitano Sportelli Sociali

Tabella 2.8 – Utenti che hanno espresso un bisogno presso gli sportelli sociali dell’Unione Terre di Pianura e Molinella per target di bisogno. Luglio 2017 – Giugno 2018

	n° utenti	% sul totale target
Famiglia e Minori	1.945	43,34%
Anziani	1.201	26,76%
Disagio adulto	1.027	22,88%
Disabili	294	6,55%
Immigrazione	9	0,20%
Non disponibile	12	0,27%
Totale	4.488	100,00%

Fonte: Osservatorio Metropolitano Sportelli Sociali

2.1 MAPPATURA RACCORDO CON SPORTELLI TEMATICI

Tra le attività svolte, è stata ricostruita una mappa completa dei *punti di accesso* ai servizi sociali e degli *sportelli tematici* presenti nel territorio. Nelle tabelle 2.9 e 2.10 è riportata la sintesi dei punti di accesso tematici presenti nei Comuni delle due Unioni.

Tabella 2.9 – Raccordo sportelli sociali con sportelli tematici Unione Reno Galliera

	Argelato	Bentivoglio	Castel Maggiore	Castello d'Argile	Galliera	Pieve di Cento	San P. in Casale	San G. di Piano
Svolgimento attività relative ai servizi sociali	x	x	x	x	x	x	x	x
Svolgimento attività relative ai Servizi Scolastici	x	x	x	x	x	x	x	x
CIOP - Centro Informazione e Orientamento Professionale			x				x	
Punto migranti	x	x	x	x	x	x	x	x
Sportello donna e famiglia	x	x	x	x	x	x	x	x
Sportello ACER			x			x	x	
URP	x	x	x	x		x	x	x
Sportello consumatori	x	x	x		x		x	x
Sportello HERA						x	x	x
CIP	Tutti i comuni afferiscono al CIP di Minerbio							
CAAD							x ⁷	

Tabella 2.10 – Raccordo sportelli sociali con sportelli tematici Unione Terre di Pianura e Molinella

	Baricella	Budrio	Castenaso	Granarolo	Malalbergo	Miberbio	Molinella
Svolgimento attività relative ai servizi sociali	x	x	x	x	x	x	x
Svolgimento attività relative ai Servizi Scolastici	x	x	x	x	x	x	
Sportello lavoro		x					
Punto migranti	x	x	x	x	x		x
Sportello donna e famiglia	x	x	x	x	x	x	x
Sportello ACER	x	x	x				x
URP	x	x	x	x	x	x	x
Sportello consumatori	x	x	x	x	x	x	x
Sportello HERA		x					x
CIP	Tutti i comuni afferiscono al CIP di Minerbio						

⁷ Lo sportello CAAD di San Pietro in Casale è riferito a tutti i cittadini dei comuni del Distretto

2.2 MAPPATURA ATTIVITA' SPORTELLI SOCIALI

Accanto alla mappatura dei punti di accesso, è stata realizzata la mappatura delle attività concretamente svolte dagli operatori di sportello sociale.

Attraverso la mappatura, le attività degli sportelli sociali sono state suddivise nelle seguenti aree:

- Servizi generali;
- Servizi educativi e scolastici;
- Servizi sociali;
- Politiche abitative.

Le attività degli operatori dell'Unione Reno Galliera, omogenee su tutti i Comuni, sono riportate nella tabella seguente (tabella 2.11).

Tabella 2.11 – Mappatura attività sportelli sociali Unione Reno Galliera

	Attività
SERVIZI GENERALI	Rapporti con le associazioni del territorio
	Assistenza alla compilazione della DSU e rilascio informazioni sulla documentazione necessaria per l'attestazione ISEE
	Protocollazione dei documenti in arrivo
	Gestione agenda degli appuntamenti per colloqui con l'assistente sociale
SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Assistenza compilazione domande online per richiesta contributi per l'acquisto libri di testo (ER.GO SCUOLA)
	Assistenza alla compilazione domande e registrazione delle presenze per i centri estivi
	Assistenza alla compilazione domande per riduzioni rette scolastiche per contrastare la crisi economica
	Gestione delle presenze alle iniziative rivolte alla prima infanzia (laboratori, centro bambini e genitori, ...)
	Domande nido, scuola dell'infanzia e servizi scolastici (mensa, trasporto, ...), moduli accettazione rette nido e calcolo retta in base a Regolamenti
	Assistenza compilazione online domande nido d'infanzia, scuola dell'infanzia e servizi scolastici
	Registrazione sul programma sociali.net di variazioni e rinunce dei servizi richiesti
	Rilascio certificazioni di frequenza su richiesta
SERVIZI SOCIALI	Domanda di accesso nella rete dei servizi socio sanitari e registrazione dati in Garsia We
	Assistenza compilazione domande Legge 29/1997, art. 9 e 10
	Gestione agevolazioni per utenze domestiche (sgate e atersir)
	Compilazione richiesta e trasmissione all'Inps per assegni di maternità e nuclei numerosi
	Richieste, organizzazione e gestione trasporti disabili e anziani in collaborazione con Auser (AVCA per Castello d'Argile)
	Assistenza compilazione di rinunce/sospensioni dei servizi e conseguente aggiornamento sul programma sociali.net
	Collaborazione con l'Ufficio di Piano per progetti distrettuali
	Assistenza alla compilazione delle domande per l'assegnazione di aree ortive sociali
	Compilazione domande RES/REI
	Consegna buoni pasto per "indigenti" (nei comuni che hanno questo servizio);
	Rilascio e rinnovo contrassegni invalidi

	Assistenza alla compilazione per la domanda di abbonamento agevolato trasporto pubblico Tper
POLITICHE ABITATIVE	Assistenza compilazione online domande per l'accesso alla graduatoria per alloggi ERP
	Assistenza compilazione domande per cambio alloggio, disdetta, ospitalità temporanea e ampliamento del nucleo relative ad alloggi ERP
	Assistenza compilazione domande online per contributo affitto in seguito alla pubblicazione del bando distrettuale
	Informazioni su protocollo sfratti ed assistenza nella compilazione della domanda
	Assistenza compilazione online domande per l'accesso alla graduatoria per l'assegnazione di alloggi a canone calmierato

Le attività degli operatori dell'Unione Terre di Pianura e Molinella sono riportate nella tabella 2.12.

Tabella 2.12 - Mappatura attività sportelli sociali Unione Terre di Pianura e Molinella

	Attività	Baricella	Budrio	Castenaso	Granarolo	Malalbergo	Minerbio	Molinella
SERVIZI GENERALI	Rapporti con le associazioni del territorio			x	x	x		
	Assistenza alla compilazione della DSU e rilascio informazioni sulla documentazione necessaria per l'attestazione ISEE			x				x
	Protocollazione dei documenti in arrivo		x			x		
	Gestione agenda degli appuntamenti per colloqui con l'assistente sociale	x	x	x	x	x		x
	Gestione prenotazione altri spazi/locali comunali	x						
SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Assistenza compilazione domande online per richiesta contributi per l'acquisto libri di testo (ER.GO SCUOLA)	x			x	x		
	Assistenza alla compilazione domande e registrazione delle presenze per i centri estivi	x						
	Assistenza alla compilazione domande per riduzioni rette scolastiche per contrastare la crisi economica	x		x	x	x		
	Gestione delle presenze alle iniziative rivolte alla prima infanzia (laboratori, centro bambini e genitori, ...)	x		x		x		
	Domande nido, scuola dell'infanzia e servizi scolastici (mensa, trasporto, ...), moduli accettazione rette nido e calcolo retta in base a Regolamenti	x				x	x	x
	Assistenza compilazione online domande nido d'infanzia, scuola dell'infanzia e servizi scolastici	x				x	x	x
	Registrazione sul programma sociali.net di variazioni e rinunce dei servizi richiesti	x	x			x	x	x
	Rilascio certificazioni di frequenza su richiesta					x	x	

	L'operatore dello sportello gestisce esclusivamente attività di front?	x		x	x		x	
SERVIZI SOCIALI	Domanda di accesso nella rete dei servizi socio sanitari e registrazione dati in Garsia We	x	x	x	x	x	x	x
	Assistenza compilazione domande Legge 29/1997, art. 9 e 10	x	x	x	x	x		x
	Gestione agevolazioni per utenze domestiche (sgate e atersir)	x	x	x	x	x	x	x
	Compilazione richiesta e trasmissione all'Inps per assegni di maternità e nuclei numerosi	x	x	x	x	x	x	x
	Richieste, organizzazione e gestione trasporti disabili e anziani in collaborazione con Auser (AVCA per Castello d'Argile)	x	x	x	x	x	x	x
	Assistenza compilazione di rinunce/sospensioni dei servizi e conseguente aggiornamento sul programma sociali.net	x		x	x	x		x
	Collaborazione con l'Ufficio di Piano per progetti distrettuali	x		x	x	x		
	Presenza orti comunali	x		x	x		x	
	Assistenza alla compilazione delle domande per l'assegnazione di aree ortive sociali							
	Compilazione domande RES/REI	x	x	x	x	x	x	x
	Consegna buoni pasto per "indigenti" (nei comuni che hanno questo servizio);	x		x	x	x		x
	Rilascio e rinnovo contrassegni invalidi		x		x			x
	Assistenza alla compilazione per la domanda di abbonamento agevolato trasporto pubblico Tper		x					x
L'operatore dello sportello gestisce esclusivamente attività di front						x		
POLITICHE ABITATIVE	Assistenza compilazione online domande per l'accesso alla graduatoria per alloggi ERP			x	x	x		
	Assistenza compilazione domande per cambio alloggio, disdetta, ospitalità temporanea e ampliamento del nucleo relative ad alloggi ERP			x	x	x		
	Assistenza compilazione domande online per contributo affitto in seguito alla pubblicazione del bando distrettuale			x	x	x		
	Informazioni su protocollo sfratti ed assistenza nella compilazione della domanda		x	x	x	x		
	Assistenza compilazione online domande per l'accesso alla graduatoria per l'assegnazione di alloggi a canone calmierato			x	x	x		
	le attività relative alle politiche abitative sopra indicate vengono seguite esclusivamente dall'Ufficio Casa	x	x	x		x	x	x

2.3 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Nel corso del 2018 è inoltre stato somministrato un breve questionario anonimo ai cittadini che si recano allo sportello sociale, con la finalità di rilevare la soddisfazione del servizio offerto e, in prospettiva, di migliorarne la qualità e l'efficienza.

Gli operatori degli sportelli sociali dei Comuni dell'Unione Reno Galliera⁸ hanno provveduto a somministrare tale questionario⁹ agli utenti che si sono recati presso lo sportello nei mesi di gennaio e febbraio 2018. Sono stati compilati in totale 182 questionari suddivisi tra i vari comuni come riportato nella tabella seguente.

Tabella 2.13 – Numero questionari compilati

	N° questionari	%
Bentivoglio	28	15%
Castello D'Argile	8	4%
Castel Maggiore	75	41%
Galliera	21	12%
San Giorgio di Piano	12	7%
San Pietro in Casale	8	4%
Pieve di Cento	30	16%
Unione Reno Galliera	182	100%

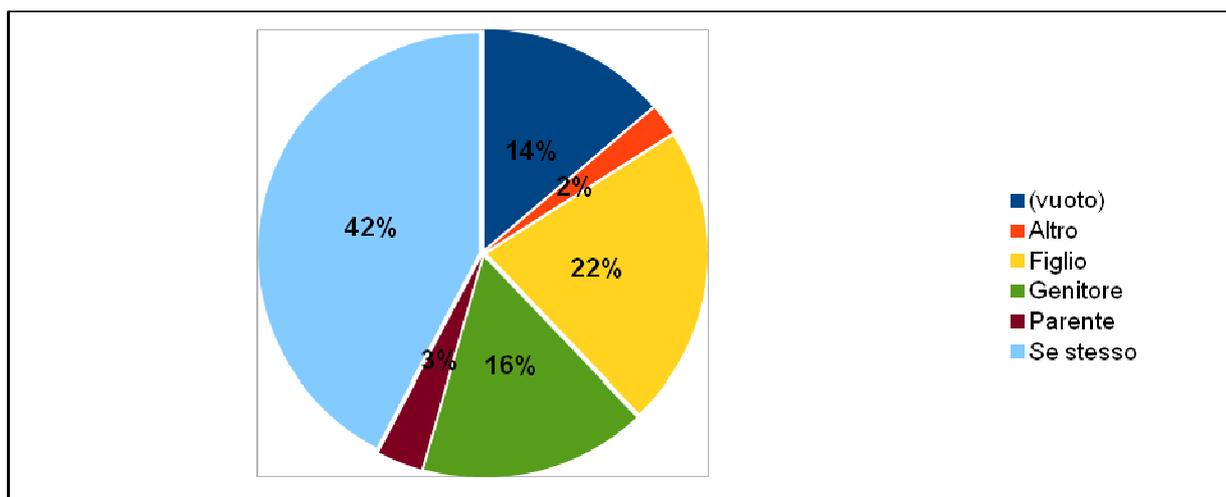
Sul totale degli utenti che hanno compilato il questionario, 120 sono italiani, 34 sono stranieri, 28 non hanno inserito l'informazione sulla nazionalità.

Il grafico 2.1 rappresenta il rapporto richiedente-utente. Il 43% degli utenti si è recato presso lo sportello per richiedere un servizio per se stessi, il 22% per un figlio e il 16% per un genitore.

⁸ La rilevazione ha riguardato i Comuni che avevano già conferito i Servizi alla Persona in Unione. Non è pertanto riferito al Comune di Argelato, che al momento della rilevazione era interessato dal processo di conferimento.

⁹ Il questionario è stato predisposto da Chiara Lambertini (Città metropolitana di Bologna) e Claudia Guidi (Unione Reno Galliera); i dati sono stati elaborati da Claudia Altieri (Città metropolitana di Bologna) ed Alessandra Apollonio (Città metropolitana di Bologna).

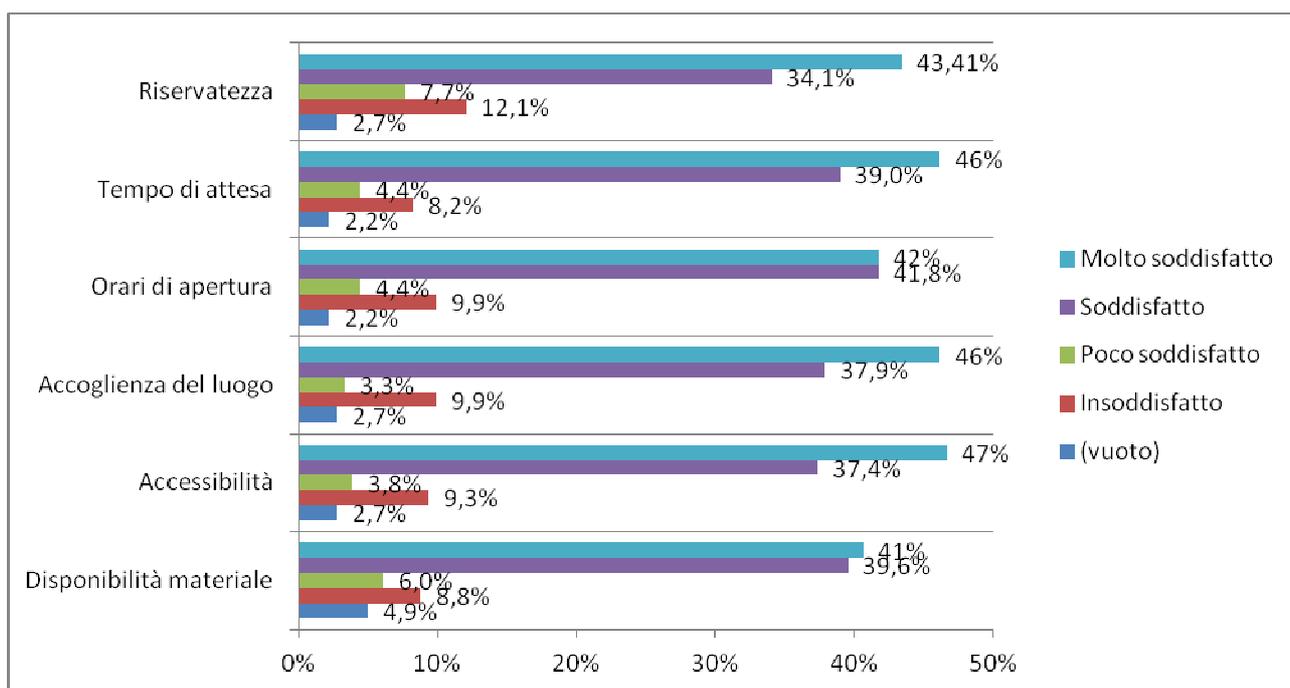
Grafico 2.1 – Rapporto richiedente-utente



Nel questionario è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio (molto soddisfatto, soddisfatto, poco soddisfatto e insoddisfatto) riguardante l'AMBIENTE, il SERVIZIO e l'utilizzo del SITO dell'Unione Reno Galliera.

Per la categoria *AMBIENTE* si sono scelte sei voci da valutare: riservatezza, tempo di attesa, orari di apertura, accoglienza del luogo, accessibilità e disponibilità materiale. Il grafico 2.2 rappresenta in modo sintetico le risposte degli utenti. Si nota come in tutte le voci la risposta prevalente sia "molto soddisfatto" con una percentuale che va dal 41% al 47% e "soddisfatto" con una percentuale dal 34% al 42%.

Grafico 2.2 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa dell'ambiente in cui si trova lo sportello socio-scolastico?"



Il dato sopra presentato è relativo all'Unione Reno Galliera. Di seguito vengono presentate le risposte date dagli utenti nei singoli Comuni. Per rendere più comprensibile ed equiparabile l'analisi si è scelto di dare un punteggio da 1 a 4 alle risposte (1=insoddisfatto, 2= poco soddisfatto, 3=soddisfatto, 4=molto soddisfatto).

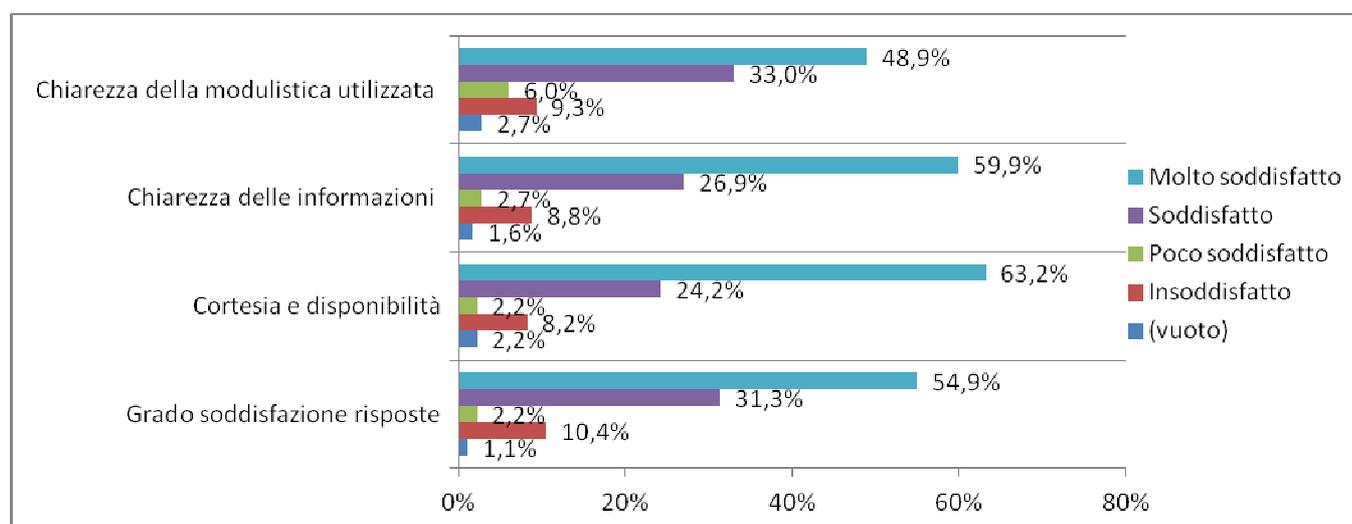
Gli utenti dello sportello del Comune di San Pietro in Casale hanno quasi sempre espresso un livello di soddisfazione leggermente più elevato degli utenti degli altri comuni. Le differenze tra i livelli di soddisfazione possono essere dovuti alla differente popolosità dei Comuni e al differente rapporto tra il numero di accessi e il numero di operatori allo sportello.

Tabella 2.14 – Livello di soddisfazione sulla categoria Ambiente, per comune

AMBIENTE	Accessibilità	Disponibilità materiale	Accoglienza del luogo	Orari di apertura	Tempo di attesa	Riservatezza	Media
Bentivoglio	3,56	3,52	3,63	3,59	3,56	3,52	3,56
Castello D'Argile	3,38	3,13	3,25	3,38	3,25	3	3,23
Castel Maggiore	3,1	3,1	3,11	3,04	3,05	3,08	3,08
Galliera	3,3	3,56	3,26	3,32	3,53	3,22	3,37
San Giorgio di Piano	3,5	2,92	3,42	3,42	3,42	3	3,28
San Pietro in Casale	3,75	3,63	3,75	3,38	3,63	3,5	3,61
Pieve di Cento	3,03	2,87	2,97	2,87	3,17	2,77	2,95
Totale Unione Reno Galliera	3,37	3,25	3,34	3,29	3,37	3,16	3,30

Per la categoria *SERVIZIO* si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio di soddisfazione in merito alla chiarezza della modulistica utilizzata, alla chiarezza delle informazioni, alla cortesia e disponibilità e al grado di soddisfazione delle risposte ricevute. Anche in questa categoria la maggior parte delle risposte degli utenti è positiva, con una somma della percentuale degli utenti soddisfatti e molto soddisfatti che va dal 78,9% in riferimento alla chiarezza della modulistica all'87,4% alla cortesia e disponibilità degli operatori.

Grafico 2.3 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa del servizio offerto?"



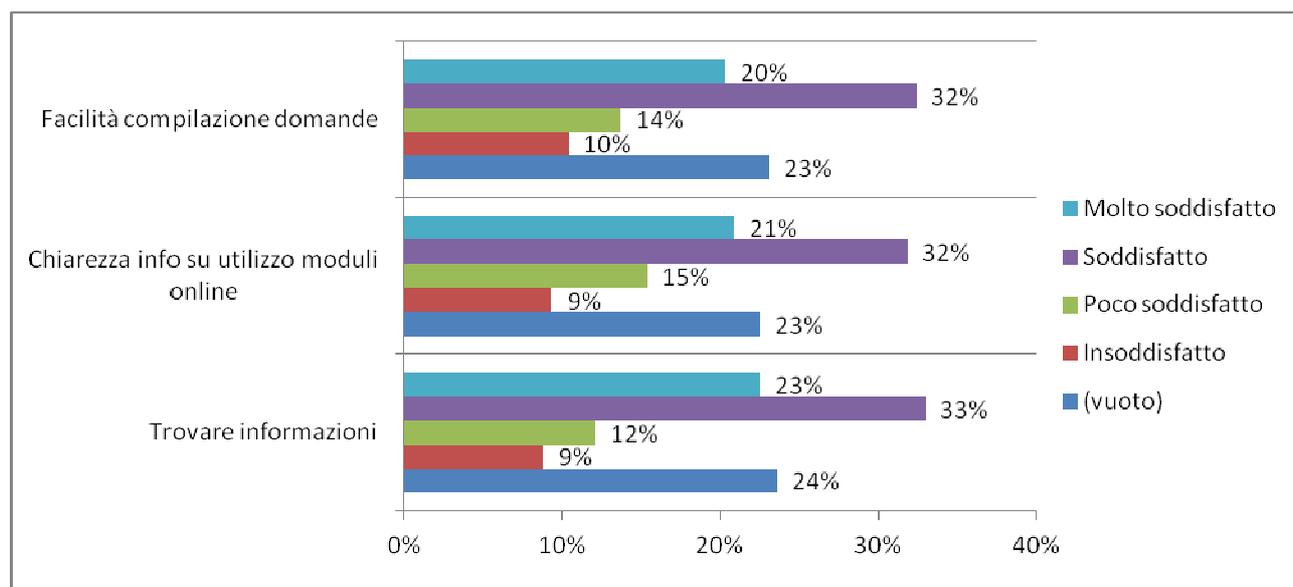
La tabella 2.15 evidenzia il dettaglio a livello comunale. Il livello di soddisfazione medio generale è alto (3,37 su 4) e, nel dettaglio comunale, va da un minimo di 2,59 a Castel Maggiore ad un massimo di 3,82 a San Pietro in Casale.

Tabella 2.15 – Livello di soddisfazione sulla categoria Servizio, per comune

SERVIZIO	Grado soddisfazione risposte	Cortesìa e disponibilità	Chiarezza delle informazioni	Chiarezza della modulistica utilizzata	Media
Bentivoglio	3,7	3,89	3,82	3,78	3,80
Castello D'Argile	3,5	3,75	3,63	3,25	3,53
Castel Maggiore	2,57	2,59	2,59	2,59	2,59
Galliera	3,19	3,47	3,42	3,28	3,34
San Giorgio di Piano	3,42	3,58	3,5	3,08	3,40
San Pietro in Casale	3,88	3,88	3,88	3,63	3,82
Pieve di Cento	3,17	3,23	3,13	2,86	3,10
Totale Unione Reno Galliera	3,35	3,48	3,42	3,21	3,37

Per valutare il grado di soddisfazione degli utenti sull'UTILIZZO DEL SITO dell'Unione Reno Galliera sono stati esaminati i seguenti aspetti: facilità nel trovare informazioni, chiarezza delle informazioni su come utilizzare i moduli online e facilità nella compilazione delle domande. Circa un quarto degli utenti non ha risposto a tale domanda. Più della metà degli utenti che hanno compilato tale sezione del questionario si dichiara molto soddisfatto o soddisfatto.

Grafico 2.4 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa del sito dell'Unione Reno Galliera?"



Se si disaggregano le risposte per comune, si nota un livello di soddisfazione medio comunale più basso rispetto alle variabili esaminate in precedenza, pur permanendo un discreto livello medio di apprezzamento (2,9), che oscilla tra i 2,5 di Castello d'Argile ai 3,38 di Bentivoglio.

Tabella 2.16 – Livello di soddisfazione sulla categoria Sito, per comune

SITO UNIONE GALLIERA	Trovare informazioni	Chiarezza info su utilizzo moduli online	Facilità compilazione domande	Media
Bentivoglio	3,38	3,35	3,4	3,38
Castello D'Argile	2,75	2,5	2,25	2,50
Castel Maggiore	2,73	2,7	2,7	2,71
Galliera	2,94	2,78	2,83	2,85
San Giorgio di Piano	3,29	3,13	3	3,14
San Pietro in Casale	3,17	3	3	3,06
Pieve di Cento	2,75	2,67	2,57	2,66
TOTALE UNIONE RENO GALLIERA	3,00	2,88	2,82	2,90

Nel questionario sono state inserite ulteriori domande riguardanti i servizi online. Nella tabella 2.17 sono presentate le risposte degli utenti in percentuale sul totale. Il 41,2% degli utenti dichiara di non aver utilizzato la modalità online per la richiesta di un servizio e il 20,3% dichiara di non essere a conoscenza della possibile presentazione di domande online.

Tabella 2.17 – Percentuale di risposte degli utenti alle domande inerenti al sito web

	SI	NO	(VUOTO)	TOTALE
E' a conoscenza che per alcuni servizi è possibile presentare domanda online?	69,8%	20,3%	9,9%	100%
Ha utilizzato la modalità online per la richiesta di un servizio?	48,4%	41,2%	10,4%	100%
Se sì, ha chiesto aiuto all'operatore di sportello per la compilazione?	42,3%	28,6%	29,1%	100%
Ha utilizzato il sito dell'Unione Reno Galliera per la ricerca di informazioni sui servizi?	47,3%	40,7%	12,1%	100%