



# PUNTO (DI VISTA) CRITICO DI FINE/INIZIO MANDATO

LUGLIO 2015

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

**Punto di vista  
critico  
limitato e  
parziale**

Il seguente documento si pone l'obiettivo di offrire un punto critico di "fine ed inizio mandato" tra vecchia e nuova amministrazione evidenziando le difficoltà in cui opera il Servizio Sociale di Marghera all'interno del sistema del welfare locale dell'amministrazione. Si tratta di un punto di vista specifico, a partire dal contesto sociale in cui il Servizio Sociale di Marghera opera, e, quindi, limitato e parziale.

In particolare cercherà di dimostrare:

**Funzioni del  
Servizio Sociale  
-non centrali  
-no strategiche  
-non supportate**

- ✓ quanto le funzioni proprie del Servizio (funzioni "obbligatorie" quali la tutela dei minori e "importanti" quali l'aiuto sociale educativo ed economico ai cittadini residenti) non trovano nell'attuale sistema dei servizi una collocazione centrale;
- ✓ quanto tali funzioni siano state ritenute nella agenda politica e nella visione strategica marginali;
- ✓ come non siano state adeguatamente considerate nella ripartizione delle risorse (operatori, finanziamenti, supporti formativi, mezzi e strumenti).

Per quanto riguarda la descrizione del Servizio e una puntuale rendicontazione delle attività messe in atto nei diversi anni si rimanda al seguente link da cui è possibile scaricare, a partire dal 2007, progetti, report, foto, video e materiali:

<http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3123>

## "... TI SA MIGA COSSA, XE MARGHERA ..."

**Bisogni e  
problematiche  
di Marghera**

Molte delle prossime considerazioni potrebbero riguardare qualsiasi dei cinque altri Servizi Sociali di Municipalità (sempre se condivise dagli operatori e dai responsabili che in esso vi operano), ma le criticità presentate, in particolare la fatica e l' "insostenibilità" nel garantire in modo efficace ed efficiente le funzioni obbligatorie attribuite al Servizio Sociale, non possono non fare riferimento ai bisogni e alle problematiche specifiche dell'ambiente sociale in cui esso opera. Senza avere la pretesa di offrire un'esauriente analisi

sociologica del territorio, vengono qui presentati alcuni dati che testimoniano la problematicità del quartiere.

<b>Complessità sociale</b>	Il territorio di Marghera è sempre stato caratterizzato dalla complessità della sua situazione sociale e dalla presenza di aree urbane degradate.
<b>Aree urbane degradate</b>	Attualmente in esso sono residenti 28.479 persone (il 10,7% dell'intera popolazione del Comune di Venezia). Gli stranieri residenti sono 5.929 persone (il 20,82%), un dato rilevante se si considera che la percentuale comunale è del 12,66% (fonte Direzione Statistica, 2015). Tale indice, a Marghera sale al 30,59% se si considera la popolazione 0-21 (Fonte: Direzione Politiche Sociali, 2013).
<b>Popolazione residente</b>	Il 15,9% dei beneficiari di contributi economici di competenza delle Municipalità (Minimo Vitale, Minimo Economico di Inserimento e Contributo Economico Straordinario) risiede a Marghera (fonte Venis, 2014), mentre, la percentuale dei minori residenti in Municipalità seguiti con progetti di cura e protezione è del 5,09%, dato più alto in tutto il territorio comunale (fonte Direzione Politiche Sociali, 2013).
<b>Beneficiari contributi economici</b>	Infine, nel cercare sinteticamente di offrire una immagine della composizione sociale, va tenuto conto che a Marghera è presente il 18,9% degli alloggi pubblici (ATER, Comune, IRE, Ex Demanio, UPI), molti dei quali occupati abusivamente con il maggior indice di residenti di tutto il comune (fonte Direzione Politiche della Residenza, 2014), dato reso ancor più incisivo se si considera che Marghera rappresenta “solamente” la quarta municipalità rispetto la distribuzione anagrafica della popolazione (fonte Servizio Statistica Comune di Venezia, 2015).
<b>Alloggi pubblici</b>	
<b>Occupazioni abusive</b>	
<b>Fattori di rischio</b>	<p>I fattori di rischio che caratterizzano in modo specifico la dimensione problematica del territorio in cui opera il Servizio si possono riassumere in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ carenza di legami e relazioni intra-familiari;</li><li>✓ fragilità individuali spesso a carattere trans-generazionale;</li><li>✓ mancato riconoscimento dei propri bisogni e delle conseguenze delle proprie azioni;</li><li>✓ difficoltà a instaurare un rapporto basato su collaborazione, fiducia e responsabilizzazione;</li><li>✓ provenienza da contesti problematici (vedi via del bosco, via correnti, via rinascita) caratterizzati da: condizioni abitative, occupazioni abusive degli alloggi, stili di vita familiari e modelli culturali/educativi degradati, subcultura della microcriminalità e violenza;</li><li>✓ basso indice di scolarizzazione (incidenza su opportunità lavorative e reddito familiare disponibile);</li><li>✓ abbandono scolastico; incapacità di mantenere una frequenza costante;</li><li>✓ inadeguatezza da parte dei genitori a garantire la stabilità (economica, educativa, affettiva) ai figli;</li><li>✓ minori in stato di grave trascuratezza, maltrattamento e abbandono;</li><li>✓ separazioni conflittuali;</li><li>✓ genitori soli -spesso donne- che presentano bisogni economici, di relazioni sociali ed educativi/organizzativi nella gestione quotidiana dei figli;</li><li>✓ stranieri, e famiglie, che risentono di difficoltà di integrazione e adattamento.</li></ul>

**Intervento del Servizio Sociale 2014**

Su questo sfondo sociale, la domanda pervenuta al Servizio nel corso del 2014 ha visto (per l'area Infanzia e Adolescenza) la presa in carico di quasi 500 persone tra minori e adulti: 364 persone, di cui 180 minori, sono state seguite con progetti di cura protezione e tutela. Di questi 180, per un terzo sono stati decretati provvedimenti dell'autorità giudiziaria di affido al servizio sociale e una cinquantina risultano temporaneamente separati dalla famiglia. L'area dell'Età Adulta, ha visto 418 persone viste in accoglienza, di cui 381 prese in carico con prestazioni sociali, economiche, educative e amministrative.

## **LE FUNZIONI DEL SERVIZIO SOCIALE DI MUNICIPALITA'**

**Funzioni obbligatorie**

Il verbale, sottoscritto a gennaio 2006 e aggiornato a giugno del 2007, stabilisce che alle Municipalità sono attribuite le competenze "obbligatorie" relative ai servizi sociali a favore di minori e adulti residenti. Rispetto i minori, alle Municipalità sono assegnate le funzioni di progettazione, di promozione delle attività e delle risorse del territorio, l'accoglienza della domanda, gli interventi di prevenzione del disagio, la tutela e protezione delle condizioni di crescita dei minori che si trovano in situazione di rischio. Per quanto riguarda gli adulti residenti viene previsto in capo alle Municipalità lo svolgimento delle funzioni socio educative nelle situazioni di esclusione e marginalità attraverso strumenti di orientamento, integrazione, reinserimento e sostegno economico.

**Tutela dei minori**

**Contrasto marginalità sociale**

**Riferimenti legislativi**

In entrambi gli ambiti, si tratta di funzioni obbligatorie, disciplinate da importanti mandati normativi (vedi tra tutti la Legge n. 328 del 8.11.2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; il D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616 che conferisce al Comune la competenza negli interventi a favore di minorenni in situazione di rischio sociale; e la legge n. 285 del 28.8.1997 che detta gli orientamenti per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza;)

**Aumento competenze**

**Stesse risorse**

Va rilevato peraltro che le competenze delle Municipalità sono aumentate nel corso di questi ultimi anni anche in relazione all'incremento di funzioni, senza che sia mai stato pianificato un corrispondente aumento -o equa ripartizione- di risorse umane ed economiche. Dal 2008 sono stati assunti dai Servizi Sociali di Municipalità gli interventi verso i minori riconosciuti da un solo genitore, la competenza in materia di concessione degli assegni di maternità e per i nuclei familiari con almeno tre figli minori, la delega a provvedere agli interventi di protezione e tutela in condizione di emergenza previsti dall'art.403 del Codice Civile, la presa in carico dei minori domiciliati e le loro famiglie che non hanno la residenza all'interno del territorio comunale ma per i quali il Comune ha l'obbligo d'intervenire proprio perché si tratta di minori

## **LO SPEZZATINO DEL WELFARE**

A fronte di questo carico di lavoro specifico del Servizio Sociale di Municipalità, analizzando la macrostruttura, gli organigrammi e la declinatoria

15 Direzioni  
20 Servizi  
40 UOC

delle funzioni delle diverse direzioni dell'amministrazione comunale (come appare dalla riorganizzazione del Dicembre 2012) quello che colpisce è come l'offerta "socio-educativa" sia ripartita in ben 15 Direzioni, 20 Servizi e ben 40 Unità Operative Complesse, e si rivolge a target specifici di utenti (dagli anziani, agli immigrati, alle donne, ai tossicodipendenti, ai giovani, alle famiglie, fino al servizio sociale aziendale per i dipendenti). Tale offerta, frutto di un importante stagione di espansione del welfare veneziano che ha caratterizzato gli anni '90 fino alla metà del 2000, presenta oggi delle evidenti criticità:

Assenza  
meccanismi  
integrazione

- ✓ risponde a filiere produttive verticali, spesso tra di loro separate, che afferiscono alle diverse Direzioni (e, a suo tempo, a relativi Assessori competenti), con la presenza di doppioni e scarsi e limitati meccanismi di integrazione;
- ✓ manca un sistema informatico che permetta la raccolta di dati omogenei e successive rielaborazioni, oltre che di accertare in tempo reale il percorso assistenziale delle persone (es. tipologie di contributi concessi da altri servizi ecc.)
- ✓ manca un sistema di allocazione delle risorse economiche, personali e strumentali che utilizzi indicatori di incidenza e prevalenza dei problemi sui diversi territori (invece che rifarsi alla logica della "spesa storica")
- ✓ al 2007 non si sono più aggiornati i verbali di intesa, strumento amministrativo interdirezionale che avrebbe potuto ottimizzare e semplificare l'offerta, evitando sprechi e doppioni tra le varie Direzioni e Servizi.

Stesso modello  
di welfare  
degli anni '90

Tale modello di welfare, nonostante il cambiamento dei fenomeni, dei bisogni, dei soggetti e delle domande che pervengono ai servizi è rimasto immutato da quello disegnato dall'amministrazione negli anni '90, (esclusa l'attribuzione delle competenze relative all'area Infanzia e Adolescenza alle Municipalità fatto nel 2006 e l'implementazione di qualche nuovo ufficio tra le varie direzioni), nel massimo periodo di espansione dei Servizi sociali locali. Da allora, salvo una serie di micro riorganizzazioni che hanno rinforzato soprattutto le direzioni centrali, il tema complessivo di un ripensamento del sistema o più specifico di una distribuzione più equa delle risorse a fronte delle funzioni obbligatorie dell'Ente, non è mai entrato nel dibattito politico, strategico e operativo, nonostante che i bisogni del territorio siano profondamente mutati.

Cambiamento  
dei fenomeni  
e bisogni

## **IL MANDATO DEL SERVIZIO SOCIALE ... A VOLTE "MAI DATO" E SPESSO "MAL DATO"**

Mandato del  
Servizio: ...  
"Chi l'ha  
visto?"

A conferma della discrepanza tra l'importanza e l'obbligatorietà delle funzioni del Servizio Sociale di Municipalità e la sua poca visibilità (e considerazione?) negli indirizzi dell'amministrazione si annoverano le Linee programmatiche di mandato 2010-2015 del Sindaco Orsoni, documento che presenta gli orientamenti e i mandati rispetto diversi settori dell'amministrazione (lavoro, turismo, Legge Speciale, ecc): ad una attenta lettura del documento, i riferimenti alle funzioni del Servizio Sociale di Municipalità non appaiono nel testo, nonostante che le Municipalità oggi rappresentino una realtà consolidata nel tessuto sociale cittadino, offrendo con la loro struttura organizzativa e le

risorse assegnate una vasta gamma di servizi all'utenza. L'assenza di riferimenti precisi alle funzioni del Servizio Sociale di Municipalità ha comportato anche una minore visibilità del Piano di Programmazione dell'Ente e come, vedremo in seguito, anche nella ripartizione delle risorse economiche e del personale.

## LE RISORSE ECONOMICHE E LA RIDUZIONE DELLE ENTRATE

**Aumento della domanda sociale**

**Riduzione spesa sociale**

**Riduzione trasferimenti statali e regionali**

**Riduzione entrate comunali**

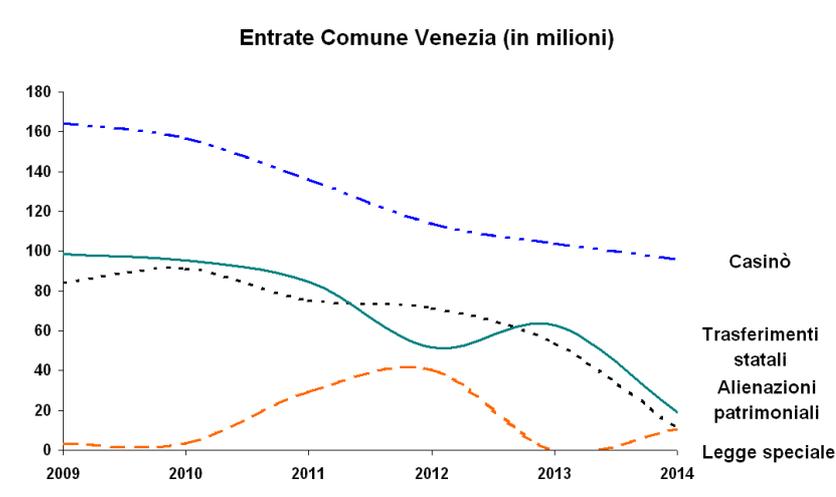
Se la crisi economica accresce la domanda di aiuto sociale (nel 2013 la Caritas indicava che un italiano su quattro era a rischio povertà e che il 23% delle famiglie viveva in situazione di disagio economico) è evidente pure come, da qualche anno, il sistema italiano di protezione sociale si caratterizza per il venir meno delle risorse finanziarie disponibili, al punto che, come ha ribadito il Censis nel consueto appuntamento di giugno scorso, la spesa sociale è crollata del -81% in sette anni. Dal 2007 a oggi il Fondo per le politiche sociali (istituito nel 1997 per trasferire risorse aggiuntive agli enti locali, e dedicato all'offerta di servizi per anziani, disabili, famiglie in difficoltà e minori) è passato dagli 1,6 miliardi di euro stanziati otto anni fa ai 297 milioni previsti per il 2014. A questo si aggiungano i valori dei trasferimenti della Regione Veneto al Comune di Venezia che dal 2004 al 2010 (fonte Corriere

Veneto) sono passati da € 97.786.121,05 a € 18.865.214,69 del 2010 con un taglio di -80,71%

La brusca frenata del processo di sviluppo del sistema territoriale dei servizi sociali si

accompagna oggi con la drammatica crisi di bilancio dell'amministrazione comunale di Venezia che in questi anni, oltre alla riduzione dei trasferimenti nazionali e regionali, ha visto una graduale riduzione delle entrate relative al Fondo per la Legge Speciale, alle alienazioni patrimoniali, alle entrate del Casinò (fonte Commissario Straordinario Comune di Venezia, 2015; elaborazione: Pandin).

Nonostante tale preoccupante riduzione di entrate, le scelte fatte dall'amministrazione comunale di Venezia e, in particolare, dalla Municipalità di Marghera, hanno finora garantito la tenuta complessiva del bilancio assegnato al Servizio, come appare dalla seguente tabella (fonte Servizio Sociale, 2015).



**Tenuta del bilancio del Servizio Sociale**

Voci di Spesa	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Inserimento minori in comunità	€ 477.400,00	€ 471.900,00	€ 543.200,00	€ 461.455,00	€ 697.187,10	€ 714.479,00	€ 695.003,21
Contributi economici per minori	€ 74.500,00	€ 94.444,00	€ 91.800,00	€ 79.000,00	€ 69.474,00	€ 112.151,00	€ 95.693,57
Inserimento adulti in comunità	€ 46.000,00	€ 45.000,00	€ 40.000,00	€ 10.040,00	€ 4.500,00	€ 2.600,00	-
Contributi economici integrativi al reddito familiare	€ 254.700,00	€ 264.758,00	€ 266.000,00	€ 238.955,00	€ 241.532,63	€ 237.754,00	€ 222.836,00
Progettazione Socio-educativa	€ 38.016,00	€ 24.300,00	€ 25.000,00	€ 15.650,00	€ 12.887,77	€ 17.498,80	€ 257,41
<b>Totale</b>	<b>€ 890.616,00</b>	<b>€ 900.402,00</b>	<b>€ 966.000,00</b>	<b>€ 805.100,00</b>	<b>€ 1.025.581,50</b>	<b>€ 1.084.482,80</b>	<b>€ 1.013.790,19</b>

**Bilancio della  
Municipalità  
vincolato da  
spese  
obbligatorie**

Un'attenta analisi dei dati, evidenzia però, come tale bilancio - e più in generale quello della intera Direzione della Municipalità-, sia vincolato dal ricovero di minori in comunità a fronte del carattere obbligatorio della spesa per la tutela dei minori. La scelta della Municipalità di Marghera di garantire la copertura di questo budget, nonostante la riduzione delle risorse assegnate alla Direzione dall'amministrazione, ha comportato, nel tempo, l'estinzione di altre voci di spesa sia del Servizio Sociale (vedi la realizzazione dei Piani di Azione Socio-Educativi) sia delle spese necessarie alla gestione delle attività di altri Servizi della Direzione.

**Mancano  
economie di  
sistema**

Tale criticità, che falsifica il reale bilancio messo a disposizione delle Municipalità, e che vede sei Direzioni e sei Servizi Sociali diversi gestire lo stesso centro di costo tra loro scollegati, non permette alcuna economia di sistema come, ad esempio, una comune contrattazione con gli Enti Gestori e la realizzazione di forme di governance più corrette, efficaci ed economiche.

**Criteri per la  
ripartizione  
delle risorse:  
- storico  
- politico**

Come già rilevato, per la definizione dell'entità del bilancio, l'Amministrazione ha sempre fatto riferimento alla "spesa storica" (al massimo riparametrata a partire da qualche forzatura "politica") senza che mai si sia tenuto conto di indicatori reali (quali le domande effettive dei Servizi), o valutando l'opportunità di accentrare le spese più consistenti in un'unica Direzione, al fine di ridurre le disparità ed ottimizzare le risorse tra Municipalità.

**Disparità di  
trattamento  
ai cittadini**

La seguente tabella (fonte Venis, 2015), relativa alla distribuzione della spesa media per i beneficiari dei contributi economici di competenza delle Municipalità, ben evidenzia, nella differenza dei valori medi nei diversi anni, la mancata concertazione nell'allocazione delle risorse economiche e la disparità di trattamento riservata ai beneficiari dei contributi residenti nelle diverse Municipalità.

Ripartizione spesa media per beneficiario	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
VENEZIA	€ 1.187,99	€ 1.175,57	€ 1.242,21	€ 1.135,94	€ 1.201,88	€ 1.210,45	€ 954,21	€ 812,48
LIDO	€ 1.478,67	€ 1.340,13	€ 1.288,60	€ 955,22	€ 899,93	€ 778,85	€ 739,35	€ 735,89
FAVARO	€ 807,25	€ 776,85	€ 717,90	€ 775,00	€ 796,35	€ 778,47	€ 625,30	€ 597,04
MESTRE	€ 817,57	€ 872,96	€ 864,85	€ 1.011,98	€ 981,52	€ 970,82	€ 969,26	€ 891,20
CHIRIGNAGO	€ 1.117,68	€ 1.004,38	€ 974,68	€ 1.040,64	€ 1.015,09	€ 930,85	€ 918,33	€ 1.020,95
MARGHERA	€ 897,00	€ 848,18	€ 775,73	€ 815,14	€ 764,31	€ 742,61	€ 825,15	€ 877,88
<b>Totale</b>	<b>€ 961,59</b>	<b>€ 948,42</b>	<b>€ 935,98</b>	<b>€ 971,36</b>	<b>€ 957,23</b>	<b>€ 932,34</b>	<b>€ 932,34</b>	<b>€ 842,52</b>

## LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI ASSEGNATE

**Dotazione  
organica non  
pianificata**

Anche la dotazione organica del Servizio Sociale di Marghera non è stata finora vincolata da alcuna pianificazione di sistema, ma è frutto di una

“governance” tra Direzione Risorse Umane, Assessori, Presidenti e Direttori su cui ha influito di volta in volta il peso politico degli amministratori, l'emergenza delle situazioni, la disponibilità dei dirigenti.

**Esodo degli operatori**

Come già detto, nell'attuale organizzazione del welfare municipale, gli assistenti sociali e gli educatori si distribuiscono in più di 40 Unità Operative Complesse, ma la strategia della distribuzione del personale, più che tenere conto puntualmente della obbligatorietà delle funzioni da garantire ai cittadini o della gravità dei problemi affrontati, ha risposto ad una logica “incrementale” che ha visto negli anni ampliare la gamma dei servizi e una migrazione del personale coinvolto in servizi a stretto contatto con l'utenza a servizi di supporto.

**Uffici di back office**

Guardando l'organigramma dei servizi comunali, è possibile stimare che almeno il 30% di tali uffici svolge una azione di *back office* (con compiti

**Servizi di front line**

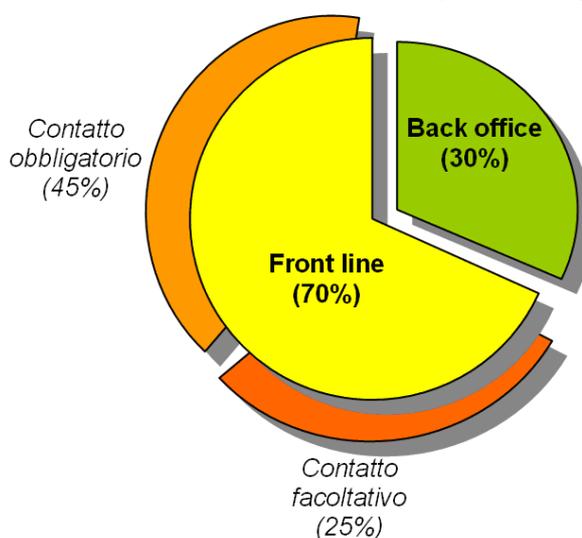
“strategici”, di conoscenza dei fenomeni, gestione dei tavoli istituzionali, progettazione e gestione di dispositivi di supporto), mentre i servizi di *line*

**Contatto “diretto”**

si possono distinguere tra uffici a “contatto diretto con l'utenza” (per obbligatorietà della funzione o per la domanda che perviene direttamente e quotidianamente dal cittadino), e uffici a “contatto

**Contatto “facoltativo”**

facoltativo”, in grado di decidere in autonomia quando e dove essere presenti nei territori.



**Stress da “prima linea”**

Analizzando la dinamica dello sviluppo dei Servizi e la distribuzione del personale, appare evidente la migrazione degli operatori dai Servizi Sociali di Municipalità ai servizi delle

**Assenza di solidarietà interna**

direzioni centrali. Questo *turn over* è probabilmente dovuto allo stress di lavorare in “prima linea”: operare in un servizio sociale di territorio, svolgendo una azione di prossimità vincolata da funzioni obbligatorie (come la tutela dei minori) o rispondendo alla domanda diretta, spesso urgente o grave (come le situazioni di povertà), comporta per gli operatori coinvolti elementi di stress

**Personale a tempo determinato nel servizio sociale di Marghera**

maggiori che non un servizio di *back office*, anche se impegnato su attività strategiche per l'amministrazione. Va anche sottolineato come, a fronte della rigida separazione esistente tra direzioni, non sia stato mai possibile finora immaginare e praticare forme “*solidali*” (concetto tanto caro a chi opera del sociale) con azioni di prestito del personale o temporanee “collaborazioni sui casi”, finalizzate a supportare per un periodo i colleghi impegnati nella gestione diretta dei casi.

Nel Servizio Sociale di Marghera, negli ultimi anni, sono stati diversi gli operatori (assistenti sociali ed educatori), che hanno chiesto ed ottenuto il trasferimento ad uffici centrali meno “turbolenti”, tutti sostituiti attraverso personale a tempo determinato che finiranno il loro contratti nei primi tre mesi del 2015.

Attualmente l'equipe Infanzia adolescenza (composta da 1 responsabile UOC, 3 assistenti sociali -di cui 1 tempo determinato- e 4 educatori) ha in carico 152 minori con progetti quadro di cura protezione e tutela (con 18 casi in lista di attesa) e 143 genitori, mentre l'equipe Età Adulta (1 Responsabile UOC, 2 Assistenti sociali -tutti e due a tempo determinato, 1 operatore sociale e 2 educatori) hanno in carico 275 persone (208 nuclei familiari).

**Il rinnovo dei contratti del personale a tempo determinato**

Sono dati questi che richiederebbero un aumento di risorse da impegnare nel contatto diretto con i cittadini, esigenza, alla cui soluzione non può essere lasciata la sola Direzione della Municipalità di Marghera, o ispirarsi alla vecchia logica incrementale di avere sempre più risorse (pensiamo, a fronte del deficit del bilancio comunale, cosa succederà al Servizio nel momento in cui non venissero più rinnovati i contratti delle tre assistenti sociali che da tempo operano a tempo determinato), ma che richiederebbe una strategia complessiva di sistema.

**Stare a "contatto" con i cittadini**

Ma sono dati anche che rivelano come si stia assottigliando sempre di più il fronte dei servizi e degli operatori che "stanno a contatto", in grado di garantire accoglienza, ascolto, orientamento e supporto alle persone in difficoltà. Questa del "contatto" non è più una funzione ascrivibile solamente a determinate figure professionali (pensiamo al ruolo avuto negli anni '90 dagli operatori di strada), ma dovrebbero essere oggi ripensate le forme e i modi per garantire nei contesti di vita delle persone la "prossimità" dei servizi.

**Chi aiuta chi?**

Altro elemento di riflessione riguarda l' "assottigliamento" della differenza di reddito familiare tra un operatore sociale e il proprio utente. Fino al 2013 ISTAT ha rilevato come la soglia della povertà assoluta nelle regioni del nord in aree metropolitane, sia stata pari a €1.145,69 per famiglie con due componenti, il che equivale allo stipendio base di un dipendente in categoria C che, se non può contare su un secondo reddito, si trova in condizioni a volte analoghe a quelle dei suoi utenti.

**I contatti del Servizio Sociale di Marghera 2006-14**

Per quanto riguarda il Servizio Sociale di Marghera, pur non praticando da anni il "lavoro di strada", dal 2006 ad oggi ha incontrato una media di 734 persone, cittadini residenti. Si tratta di singole "persone" (adulti, familiari e minori) non "fenomeni" o grandi dimensioni collettive, ai quali è stato e vengono garantiti progetti personalizzati di aiuto e sostegno.

## **C'ERA UNA VOLTA LA PROGETTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA**

**Assenza orientamenti cittadini per la progettazione sociale**

Non esistono tra i sei Servizi Sociali di Municipalità, ma più in generale tra tutti i servizi socio educativi dell'amministrazione, orientamenti condivisi in tema di progettazione socio educativa. Ogni singolo servizio ha finora realizzato progettazioni socio-educative proprie, con finalità diverse (prevenzione primaria, secondaria, selettiva o promozionale) a partire dai bisogni specifici del proprio contesto operativo, dalle risorse a disposizione, dal know out degli operatori.

Nel corso di questi anni le principali metodologie messe in capo dagli operatori del Servizio Sociale di Marghera sono state: l'Intervento educativo e di servizio

**Metodologie del Servizio Sociale di Marghera**

sociale rivolto ai casi individuali e la progettazione socio-educativa rivolta a gruppi e comunità. Nel primo caso, si tratta dell'insieme coordinato ed integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere la cura, la protezione o l'eliminazione o riduzione delle condizioni di disagio individuale e familiare con target le singole persone, le loro famiglie e ai loro ambiti e relazioni sociali; mentre con "progettazione socio-educativa" s'intende azioni e attività che a partire da specifiche problematiche e bisogni del territorio si propongono di prevenire o ridurre i fenomeni problematici e le forme di disagio.

**Piani di Azioni socio-educative 2008-'14**

Dal 2008 il Servizio Sociale di Marghera ha implementato diverse progettazioni: anno 2008: "MG<sub>2</sub>-Marghera Giovani & Genitori"; biennio 2009-'10: Piano di Azione Socio-Educative "Made in Marghera"; triennio 2011-'13: Linee Guida Azioni socio educative a Marghera, anno 2014: FRA(M)MENTI). Nel tempo, a fronte delle sempre più limitate risorse a disposizione, le finalità dei Piani di Azione si sono sempre più orientate dalla prevenzione universale alla prevenzione individualizzata e selettiva (cioè rivolta alle persone in carico al servizio), integrando e supportando gli interventi educativi e di servizio sociale rivolti ai casi individuali.

**Attività dei Piani di Azione**

Le attività proposte dai Piani di Azione sono state le più multiformi, come ben emerge dal seguente elenco: coinvolgimento di volontari nelle attività promosse dal servizio sociale, supporto alle associazioni del territorio, predisposizione di luoghi di aggregazione per pre-adolescenti, lavoro con gli animatori ed allenatori di associazioni sportive sul loro ruolo educativo, sostegno della funzione genitoriale a singoli e gruppi di genitori, realizzazione di specifici interventi rivolti ad alunni, insegnanti e genitori, sostegno scolastico, incontri pubblici mirati sulla crescita dei ragazzi, promozione di interventi animativi nelle piste sportive polivalenti di Marghera lasciate al degrado, coordinamento dei servizi che operano nel mondo scolastico, attivazione di *peer educator* in grado di favorire la conoscenza del sommerso e dei comportamenti a rischio, inserimento di utenti del servizio in associazioni, promozione della ricerca attiva del lavoro, promozione della partecipazione e della solidarietà attiva, assunzione di ragazzi neo maggiorenni attraverso la realizzazione di percorsi formativi personalizzati e di affiancamento, intervento in via del Bosco rivolto ai genitori utenti o segnalati, e infine, attivazione di percorsi di gruppo rivolti a genitori con metodologie integrate di tipo socio-educative e psicologiche.

**Persone incontrate 2008-'14**

Dal 2008, tali progetti realizzati nel territorio di Marghera hanno permesso di incontrare mediamente più di 1.000 persone all'anno tra adulti e genitori, cittadini attivi (volontari, allenatori, animatori, testimoni privilegiati), responsabili e operatori, insegnanti, minori, utenti del servizio e gruppi e associazioni, dato che si accompagna con le più di 700 persone seguite annualmente con progetti individuali, come descritto precedentemente.

**Azzeramento dei fondi**

**Operatori impegnati nella gestione dei casi**

Se però andiamo a rivedere la tabella relativa alle risorse economiche a disposizione del servizio, è evidente come negli ultimi due anni, i fondi dedicati alla progettazione sociale sono venuti meno, al punto che nell'anno in corso, oltre che per l'impegno degli operatori nella gestione diretta dei casi a fronte della lista di attesa, non è stata possibile implementare il nuovo Piano di Azione.

Voci di Spesa	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Inserimento minori in comunità	€ 477.400,00	€ 471.900,00	€ 543.200,00	€ 461.455,00	€ 697.187,10	€ 714.479,00	€ 695.003,21
Contributi economici per minori	€ 74.500,00	€ 94.444,00	€ 91.800,00	€ 79.000,00	€ 69.474,00	€ 112.151,00	€ 95.693,57
Inserimento adulti in comunità	€ 46.000,00	€ 45.000,00	€ 40.000,00	€ 10.040,00	€ 4.500,00	€ 2.600,00	-
Contributi economici integrativi al reddito familiare	€ 254.700,00	€ 264.758,00	€ 266.000,00	€ 238.955,00	€ 241.532,63	€ 237.754,00	€ 222.836,00
Progettazione Socio-educativa	€ 38.016,00	€ 24.300,00	€ 25.000,00	€ 15.650,00	€ 12.887,77	€ 17.498,80	€ 257,41
<b>Totale</b>	<b>€ 890.616,00</b>	<b>€ 900.402,00</b>	<b>€ 966.000,00</b>	<b>€ 805.100,00</b>	<b>€ 1.025.581,50</b>	<b>€ 1.084.482,80</b>	<b>€ 1.013.790,19</b>

**I servizi delle altre Direzioni e le finalità di promozione e prevenzione**

Come vedremo successivamente nel paragrafo relativo alle criticità dell'area Infanzia ed Adolescenza, anche in questo caso, per animare e rendere vitale il tessuto sociale di Marghera, a fronte delle difficoltà dimostrate del Servizio Sociale della Municipalità, si confida nella presenza delle altre Direzioni, in particolare dei Servizi che hanno come mission primaria le finalità della prevenzione e promozione delle risorse della comunità.

La Delibera 613/2012 che articola l'organigramma dell'ente individua nella Direzione Politiche Sociali lo *“sviluppo e sostegno alle diverse forme di welfare “leggero”, l’attivazione di reti associative e di gruppi di cittadini autorganizzati”, la “promozione della cultura della solidarietà”, la “sperimentazione (...) di nuovi dispositivi sui temi della vulnerabilità con particolare riferimento alle famiglie”, il “supporto a progettualità (...) con i soggetti del Terzo Settore”, la “gestione coordinata degli interventi di prevenzione, assistenza, e protezione rivolti a persone in situazione di rischio, di marginalità”, la “mediazione dei conflitti e promozione della cittadinanza attiva nelle comunità territoriali”*. Nella Direzione Politiche Educative e della Famiglia, l' *“attivazione di azioni di aiuto e sostegno alle famiglie, partendo dall’integrazione tra i diversi servizi e le realtà territoriali; nella Direzione Politiche Giovanili: la realizzazione di “iniziative promozionali ed esperienze associative autogestite”, “interventi di supporto alla mediazione e facilitazione tra realtà giovanili e istituzioni, l’ “Informagiovani”, oltre che i “Progetti L.285/97”*.

## **LE CRITICITA' DELL'AREA ETA' ADULTA:**

A differenza dell'Area Infanzia Adolescenza, l'area dell'Età Adulta non riveste uno specifico obbligo giuridico d'intervento; si caratterizza per la presenza di minori orientamenti professionali e specifica letteratura, al punto che nello sviluppo del welfare locale veneziano, è sempre mancata una adeguata riflessione e investimento.

**Servizio storico**

Nella realtà veneziana il Servizio sociale rivolto all'età adulta, di fatto, è sempre esistito: negli anni '70 col nome di *Servizio Sociale di Base*, successivamente dagli anni '90 fino al 2000 circa, come *Servizio Sociale di Quartiere* e con l'avvento delle Municipalità, come *Servizio Sociale Età Adulta*.

**Trasferimento degli assistenti sociali al decentramento**

La storicità di tale servizio non è però mai stata garanzia di prassi consolidate né di indirizzi formalizzati, in quanto non sono mai esistiti chiari mandati e una vera regia in grado di fornire orientamenti del lavoro con “gli adulti”. La scelta fatta dall'amministrazione, a metà degli anni '90, di trasferire gli assistenti sociali che si occupavano di adulti dall'allora “sicurezza sociale” al “decentramento” ha relegato per anni questo servizio alla mera erogazione economica, attraverso i contributi economici, principale risorsa assegnatagli. Questo ruolo limitato si è rivelato ancor più isolato, negli anni in cui, con la

**Esclusione dal processo di innovazione delle politiche sociali**

prima giunta Cacciari, le “politiche sociali” veneziane si sono espanse e innovate con progetti e nuovi servizi, ma senza mai riuscire a ripensare al lavoro sociale con gli adulti residenti, nonostante la posizione di questo ufficio decentrata e maggiormente vicina ai cittadini e ai loro bisogni.

**Assenza orientamenti e supporti**

Fino ad oggi, per quanto riguarda la cosiddetta Età Adulta, nessun Servizio dell'amministrazione ha garantito, in materia di adulti residenti, la funzione di coordinamento e la creazione di un sistema di supporto, orientamento, coordinamento e formazione, come da sempre è stato invece per l'area “minori” con la realizzazione del Servizio Politiche Cittadine Infanzia ed Adolescenza. In particolare, la specializzazione della Direzione delle Politiche Sociali (e il rispettivo Assessorato) in aree settoriali con specifici target quali anziani, disabili, tossicodipendenti, prostituzione, senza dimora, carcere, immigrazione, volontariato e vulnerabilità sociale e l'assenza di qualsiasi supporto in materia di coordinamento, indirizzo, osservatorio, raccolta ed elaborazione di dati ha reso ancor meno visibile l'ambito gestionale e progettuale dell'età adulta, attribuita alle sei diverse Direzioni di Municipalità, tra loro non coordinate (soprattutto dopo la scelta di eliminare il Dipartimento del Welfare) e limitatamente rappresentato in questi anni dalla funzione politica svolta dagli amministratori municipali che si sono succeduti.

**Scarsa visibilità e rappresentanza**

**Debolezza nei rapporti inter-istituzionali**

Tale fragilità di rappresentanza, orientamento e coordinamento è evidente ogni qualvolta gli uffici di Servizio Sociale di Municipalità devono interloquire con referenti esterni all'amministrazione (in primis l'azienda ULSS 12 Veneziana, ma anche l'Autorità Giudiziaria, le FFOO, o la Scuola), se non con altre Direzioni del Comune (vedi tra tutti i rapporti con la Direzione Politiche della Residenza).

**Il Servizio Sociale non è un bancomat**

Un accenno specifico va fatto per i contributi economici di competenza delle Municipalità, normati dal Regolamento istituito con Delibera di C.C. n°15/3717 del 18/01/2010. Si tratta di uno degli strumenti a disposizione dei servizi sociali Area Adulta, che assieme ad altre prestazioni quali il segretariato sociale, il colloquio di servizio sociale, le consulenze educative, ed altro, concorre alla definizione dei progetti di aiuto per affrontare le situazioni di difficoltà presentate dalle persone. Alcuni però vedono tali contributi come un'erogazione di diritto e il servizio sociale un mero sportello al quale presentare istanze economiche. Se tale punto di vista è comprensibile se proviene dai cittadini che meno conoscono il sistema dei servizi, risulta difficilmente accettabile quando sono gli altri operatori, servizi o amministrazioni a pensarlo (come sta succedendo in questo periodo da parte dei servizi socio-sanitari dell'azienda ULSS 12). Essere in difficoltà finanziarie non significa automaticamente -in assenza oggi di qualsiasi forma di reddito di cittadinanza- aver titolo a ricevere un contributo pubblico, ma tale opportunità è il risultato di una presa in carico professionale. In quest'ottica, quindi, il contributo economico di competenza delle Municipalità non può mai essere sganciato da un progetto di aiuto e da un “patto sociale” sottoscritto con il cittadino, pena la reiterazione di atteggiamenti assistenzialistici e rivendicatori, retaggio del passato che con tanta fatica i servizi di Municipalità hanno tentato di superare.

**Progetto e patto sociale**

**Partecipazione del cittadino**

Nonostante tali mandati *mal dati*, generici, interpretabili e mai adeguatamente monitorati, in questi anni le diverse équipe dei servizi sociali di Municipalità,

**Ta.R.S.S.  
(Tavolo dei  
Responsabili dei  
Servizi Sociali  
di Municipalità)**

attraverso gli strumenti del coordinamento e della formazione, si sono assunti il compito di individuare, a partire dall'esperienza e dal confronto, orientamenti professionali e linee guida di supporto al lavoro con gli operatori, garantendo la riflessione sui mandati e il confronto sulle pratiche, cercando di tenere assieme progettualità ed orientamenti comuni, quale minimo comune denominatore per il Servizio Sociale.

**Le politiche di  
Inclusione  
Sociale**

**Le politiche  
Attive per il  
Lavoro**

In attesa di una mai ipotizzata riorganizzazione che collochi il Servizio Sociale rivolto ai cittadini adulti residenti al centro del sistema del welfare cittadino, a fronte dei bisogni e delle domande sempre più numerose e complesse espresse dai vecchi e nuovi cittadini che pervengono agli uffici, va segnalato il modello organizzativo sperimentato con successo in questi ultimi due anni tra i periferici Servizi Sociali di Municipalità e i centrali Servizio Problemi del Lavoro e Osservatorio alle Politiche del Welfare in merito alla gestione dei programmi, bandi e finanziamenti europei, nazionali e regionali relativi alle politiche inclusive (Social Card, Carta d'acquisti, SIA, Reddito Ultima Istanza) e alle politiche del lavoro (AICT, INCIPIT, RUI, ecc). Tale modello organizzativo ha visto gli uffici delle Direzioni centrali svolgere un importante ruolo di coordinamento ed indirizzo che ha permesso ai servizi di godere di risorse aggiuntive per la gestione dei progetti socio educativi proposti alla propria utenza.

## **LE CRITICITA' DELL'AREA INFANZIA E ADOLESCENZA: CHI TUTELA LA TUTELA**

**Funzioni delle  
Municipalità e  
funzioni della  
Direzione  
Politiche Sociali**

Il verbale, sottoscritto a gennaio 2006 e aggiornato a giugno del 2007, stabilisce che ai servizi sociali delle Municipalità sono attribuite le competenze relative agli interventi di prevenzione del disagio e di tutela e protezione delle condizioni di crescita dei minori che si trovano in situazione di rischio. Il documento prevede poi, che la Direzione Politiche Sociali, attraverso il Servizio Politiche Cittadine Infanzia ed Adolescenza, svolga funzioni di orientamento, coordinamento, supporto ed osservatorio.

**Funzioni  
"bottom up"**

**Funzioni "top  
down": ... "te  
tocal"**

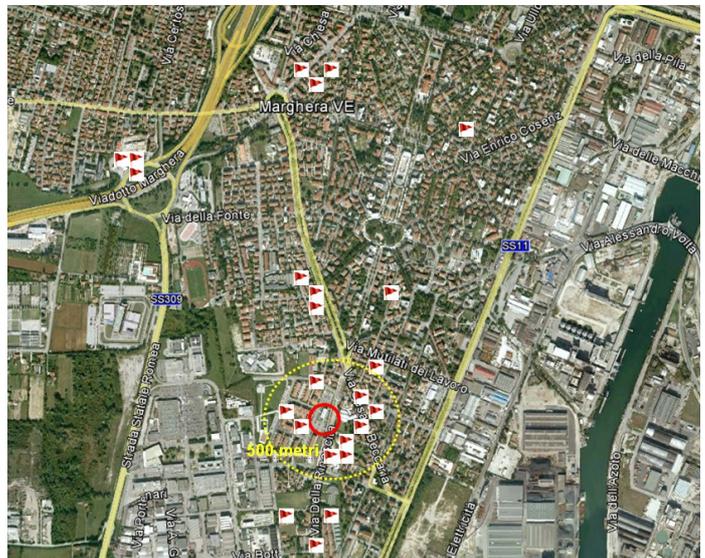
A differenza di altre funzioni con cui il Comune, in concerto con il terzo settore, concorre alla costruzione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che si declinano in verbi quali aiutare, "socializzare", "educare", "promuovere", "sostenere", "orientare", "contattare", "mediare", "accompagnare", "animare", ecc. e rimandano a dei processi partecipativi e promozionali di tipo bottom up, la tutela dei minori è una funzione obbligatoria, deriva dall'alto (top down), ed è vincolata da convenzioni internazionali, normative nazionali e regionali, linee guida ed specifici orientamenti. Non c'è la possibilità discrezionale di attivare o meno progetti ed interventi. In questo caso "te toca" e la responsabilità degli operatori coinvolti non ha paragoni con nessun altro ufficio dell'amministrazione, sia nell'attività di segnalazione e valutazione degli elementi di rischio e pregiudizio che minano la crescita dei minori, sia nei rapporti con i diversi attori, dalle famiglie dei minori stessi, alla Procura e al Tribunale dei Minorenni, alle Forze dell'Ordine, ai servizi dell'Azienda ULSS, fino agli altri servizi comunali.

## Frammentazione del sistema

Ma la decisione dell'amministrazione comunale di frammentare il sistema della tutela dei minori in sette servizi (uno di back office e sei di front line), appartenenti a sette direzioni, condotti da sette diversi direttori e sette responsabili, presenta, a partire dalla esperienza condotta a Marghera, diverse criticità se non addirittura alcuni elementi di non sostenibilità. Alcune problematiche sono già emerse nel documento, quali: lo "spezzatino" del welfare, la riduzione delle risorse e la sua sperequata allocazione, i carichi di lavoro e di stress tra il personale che opera nei diversi servizi. Altre verranno qui descritte e vanno ricondotte all'interno di un sistema organizzativo pervaso da logiche autoreferenziali, modalità collaborative poco solidali, assenza di reciproca fiducia e limitate possibilità di concorrere alle decisioni strategiche. Elementi critici ai quali ha contribuito non poco il vuoto della politica e l'assenza di una direzione strategica condivisa.

## Collocazione logistica del Servizio Sociale

La seguente mappa geo-referenziata rappresenta, nella parte bassa centrale e con un cerchietto rosso, la collocazione della sede del servizio sociale nel quartiere di Marghera. Attorno sono posizionate delle bandierine che indicano il raggruppamento dei casi seguiti con progetti quadro di protezione e tutela, in particolare quelli nei quali è stato attivato un allontanamento del minore dalla famiglia. Appare evidente, dal momento che la sede del servizio sociale è collocata nel cuore di una



## Vicinanza o accerchiamento

zona caratterizzata da un alto tasso di alloggi pubblici con alta concentrazione di casi sociali, come la distanza tra gli operatori che svolgono la funzione di tutela e molte delle famiglie coinvolte sia di soli 500 metri! Tale "accerchiamento" espone molto gli operatori coinvolti a situazioni difficili, limita la serenità che il delicato lavoro sociale richiede e provoca quel fattore di stress, causa della già descritta migrazione degli operatori alle direzioni centrali e ai servizi di *back office* senza che sia mai stata pensata a livello di sistema, alcuna forma di turn over, scambi o prestiti di assistenti sociali ed educatori.

## Isolamento dagli altri servizi

A rendere ancor più faticoso il lavoro degli operatori, oltre l'esposizione descritta, è l'isolamento dagli altri servizi dell'amministrazione. Anche di fronte a episodi eclatanti a rilevanza nazionale, come quanto successo in via del Bosco due anni fa (la segregazione di una minore quale promessa sposa) o la recente vicenda della baby gang, non si è mai avviata una reale collaborazione "sul campo" dei diversi servizi. La tutela dei minori, con tutto il carico di lavoro che richiede, i rischi a cui sono esposti gli operatori e la responsabilità che ne deriva è una competenza della Municipalità, del suo servizio: educatori, assistenti sociali, responsabili che vi lavorano. L'unica richiesta di collaborazione che avviene è sempre a senso unico e compare ogni volta che i servizi delle direzioni centrali devono realizzare un proprio

## Collaborazioni a senso unico

progetto nel territorio di Marghera. In tal caso viene data per scontata l'adesione del servizio della Municipalità (anche in assenza di qualsiasi vantaggio per quest'ultimo); viceversa (ad eccezione delle azioni di supporto indiretto secondo le proprie competenze del Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza della Direzione Politiche Sociali) non si è mai verificato che, a fronte di azioni obbligatorie o urgenti (pensiamo all'allontanamento di un minore, l'accompagnamento di qualche utente, ecc) ci sia stata una gratuita disponibilità di altri servizi a concorrere nell'intervento.

**Carico di lavoro e lista di attesa 2015**

Attualmente l'equipe "minori" del Servizio Sociale di Marghera ha in carico 152 minori con progetti quadro e 18 sono in lista di attesa (solo a Febbraio sono stati assegnati agli operatori i precedenti 20 casi in lista di attesa). Al fine di non risultare inadempienti e disponendo come prioritaria la presa in carico dei minori in lista di attesa, dopo avere cercato inutilmente di individuare ulteriori risorse, è stato deciso di ridurre l'attività di progettazione sociale. In questo modo oggi, gli operatori del Servizio Sociale di Marghera della UOC infanzia e adolescenza (educatori ed assistenti sociali) si occupano prevalentemente della gestione dei casi di cura protezione e tutela dei minori in carico.

**Riduzione dell'attività di progettazione sociale**

**Presenza e ruolo degli altri Servizi del Comune**

Tale scelta, confida nel "sistema" e nella presenza di altri servizi dell'amministrazione per un lavoro di prossimità nei contesti di vita dei minori, oltre che nella preziosa e dovuta attività di segnalazione al servizio nel momento in cui vengono intercettate e conosciute situazioni di minori in condizione di disagio e disadattamento che possono sfociare (o sono già sfociate) in un danno effettivo alla salute psico fisica del minore stesso. Si sottolinea "presenza" in quanto è evidente l'assenza di prossimità di Servizi ed operatori, soprattutto in contesti problematici (come, ad esempio, via del Bosco) da cui provengono molti minori a noi in carico a da cui si generano preoccupanti fenomeni di disagio. E si sottolinea "segnalazione", vista la reticenza riscontrata più volte da parte di colleghi impegnati in attività di "mappatura e contatto" a segnalare al servizio sociale di municipalità situazioni problematiche che coinvolgono i minori.

**Rapporti con Azienda ULSS 12**

Se quanto descritto finora rimanda all'organizzazione comunale, una riflessione particolare va dedicata ai rapporti con i servizi dell'azienda sanitaria, in quanto la tutela dei minori è una materia che prevede un'alta integrazione socio sanitaria tra i servizi dell'Ente Locale e quelli sanitari. Il Comune di Venezia non ha delegato all'Azienda ULSS 12 la gestione dei servizi sociali per la protezione e tutela dei minori. La cura, protezione e tutela dei minori, compito proprio dell'Ente locale, è anche un compito proprio dell'Azienda ULSS 12, indipendentemente dalla mancata attribuzione della delega facoltativa da parte dei Comuni, laddove il minore in condizioni di rischio di pregiudizio o pregiudizio conclamato (e quindi in situazione di disagio anche grave e/o con effettivi danni) presenti, lui o la sua famiglia, bisogni sociosanitari complessi. Nel caso di situazioni che presentano bisogni sociosanitari complessi, il servizio comunale, obbligato alla presa in carico, ha la facoltà/dovere di richiedere la collaborazione dei servizi sociosanitari presenti sul territorio per la valutazione e diagnosi neuropsichiatrica e/o psicologica e per il trattamento terapeutico. Ne deriva che tutte le situazioni di cura, protezione e tutela con bisogni sociosanitari complessi necessitano di una co-progettazione e co-gestione tra servizi sociali e sociosanitari che utilizzano una valutazione diagnostica e prognostica a carattere

**Funzione delegata**

**Competenze socio educative e competenze sanitarie**

multidimensionale basata su strumenti propri delle professioni sociali, sociosanitarie, talvolta, anche sanitarie.

#### **Problematiche di integrazione**

Ma nonostante questi orientamenti che le norme e gli indirizzi chiaramente dispongono, i rapporti con il servizio dell'Azienda ILSS 12 che si occupano dell'area materno infantile si sono sempre caratterizzati, almeno a Marghera, da diverse difficoltà che potremmo così sinteticamente presentare:

- ✓ difficoltà/resistenza dell'Azienda ULSS 12 ad assumere la funzione di cura, protezione e tutela dei minori con bisogni socio-sanitari complessi;
- ✓ mancanza di una priorità di accesso presso i servizi dell'area materno infantile sanitari delle situazioni di tutela, cura e protezione;
- ✓ assenza di criteri comuni per definire bisogni generici e bisogni sociosanitari integrati e complessi;
- ✓ disponibilità a collaborare solamente su situazioni che presentano "diagnosticati sintomi patologici", non considerando gli indicatori di "rischio neuro psichiatrico" e limitando in tal senso la collaborazione all'area della prevenzione selettiva.

#### **Forme e strumenti della integrazione socio-sanitaria**

Tali problemi sono da sempre presenti nel rapporto tra le organizzazioni con pesanti ricadute nella qualità e nella sostenibilità dell'offerta fornita ai minori e alle loro famiglie. Il miglioramento dell'integrazione socio sanitaria nell'ambito dei minori in condizioni di protezione e tutela è sempre stata perseguita in questi anni, sia attraverso regolamenti (vedi il Regolamento UVMD Minori e delle Linee guida per il funzionamento dei gruppi di lavoro del 2008) sia attraverso protocolli operativi interistituzionali (come l'Équipe Territoriale Integrata per la valutazione del bisogno socio-sanitario integrato e complesso e di cura protezione e tutela, sperimentata nel corso del periodo 2014-'15), senza mai comunque mettere in discussione il tema-tabù della delega all'Azienda sanitaria o quantomeno promuovere un confronto interistituzionale per provare ad immaginare -se non studiare o progettare- forme organizzative nuove ed integrate tra le diverse organizzazioni, servizi e professioni coinvolte.

#### **Delega: tema "tabù"**

## **CONCLUSIONI**

Il documento non presenta volutamente alcun suggerimento per una rivisitazione dell'organizzazione del sistema dei servizi, ma si limita a evidenziare e argomentare i diversi punti critici portandoli all'attenzione delle direzioni, dei vecchi e nuovi amministratori, e dei colleghi dei servizi dell'amministrazione.

Esso si compone di un collage di appunti e osservazioni che in questi anni il Servizio Sociale della Municipalità di Marghera ha prodotto e presentato in ogni occasione, spunti di discussione che non hanno sortito maggiore effetto di quello prodotto da una morbida pallina lanciata contro un muro di gomma.

#### **Muro di gomma**

Nonostante la settarietà dei contenuti, dovuta alla collocazione del servizio, ma anche alla fatica e agli sforzi di chi vi opera ogni giorno, il documento non chiede maggiori risorse, magari a discapito di altri uffici o Direzioni, ma nelle sue osservazioni pone il problema della necessità di ridisegnare il sistema del

<b>Tutelare la tutela</b>	Welfare dei servizi sociali del Comune di Venezia, tenendo conto di alcune indicazioni:
<b>Servizio Sociale area adulta al centro del sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collocare ad una “soglia intermedia”, più specialistica ed integrata, la tutela dei minori;</li> <li>- mettere al centro del sistema del welfare il servizio sociale rivolto ai cittadini e alle famiglie residenti, fornendo adeguati supporti organizzativi agli operatori e connettendolo in modo organico alle politiche inclusive, a quelle attive del lavoro e a quelle della residenza, filoni sui quali si stanno sviluppando i finanziamenti europei;</li> </ul>
<b>Orientamenti per la prevenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- creare degli orientamenti cittadini sulla prevenzione (universale, selettiva e mirata) condivisi dai diversi servizi;</li> <li>- ripartire le risorse (finanziarie, professionali e strumentali) in riferimento alle funzioni obbligatorie, alle problematiche emergenti e alle attività facoltative in capo ai servizi, tenendo conto anche degli indicatori di incidenza e prevalenza;</li> </ul>
<b>Ripartizione ponderata delle risorse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- creare un sistema informativo basato sul cittadino/utente in grado di garantire una anagrafica elettronica delle prestazioni.</li> </ul>
<b>Sistema informativo</b>	<p>Se avete avuto la pazienza di leggere fin qui questo documento, vi invitiamo a visitare la pagina web del servizio al link già presentato in premessa (<a href="http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3123">http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3123</a>). Nella sezione “Materiali del Servizio Sociale” è possibile prendere visione dei prodotti con i quali si è sempre cercato di rendicontare in modo trasparente le finalità, gli obiettivi e i risultati dei progetti e delle attività promosse dal Servizio. Tra tutti i documenti (video, foto, articoli e materiali promozionali) vi suggeriamo la visione di uno dei diversi video-clip, un modo efficace e leggero per presentare, a fronte delle fatiche e criticità fin qui descritte, l'entusiasmo e la creatività degli operatori (assistenti sociali educatori ed amministrativi) che nel Servizio Sociale di Marghera operano.</p>

Buona visione!

documento a cura del Responsabile  
del Servizio Sociale di Marghera

Meme Pandin

con il contributo delle operatrici e  
operatori del Servizio Sociale