

DAL RICONOSCIMENTO ALLA SODDISFAZIONE DEI BISOGNI

1 INTRODUZIONE

1.1 CHI È L'OPERATORE PER I SERVIZI SOCIALI?

L'operatore dei servizi sociali è una figura professionale che possiamo definire polifunzionale, infatti svolge la sua funzione in diversi ambiti: lavora con bambini, adolescenti, anziani disabili e adulti in difficoltà. Svolge la sua professione sia in strutture pubbliche che in quelle private, sia sul singolo che sul gruppo.

Proprio per il ruolo che è chiamato a svolgere, l'operatore sociale deve avere una specifica formazione professionale di carattere teorico e teorico-pratico; deve conoscere le tecniche di osservazione, di comunicazione e quelle relative alle dinamiche di gruppo (comportamenti che si potrebbero manifestare in un determinato gruppo di persone).

Diverse sono le competenze che un operatore dei servizi sociali deve possedere per svolgere al meglio la sua professione. Egli deve:

1. **Avere competenze pedagogiche.** Ciò gli consente di promuovere un processo di crescita individuale nel rispetto delle diversità senza porsi come l'artefice dell'educazione.
2. **Avere competenze psicologiche.** Ciò gli consente di osservare ed analizzare le dinamiche relazionali all'interno dei gruppi con i quali agisce; gli consente di condurre i colloqui d'aiuto, di analizzare i problemi e i bisogni relativi alle varie fasce d'età, dall'infanzia alla vecchiaia.
3. **Avere competenze nel campo dell'animazione.** Ciò gli permette di creare situazioni in cui le persone riescono ad esprimere la propria creatività. L'operatore dei servizi sociali deve essere capace di organizzare attività di animazione e atte al recupero di situazioni di devianza, isolamento, apatia...
4. **Avere competenze di ordine organizzativo.** Ciò gli permette di non improvvisare ma di organizzare e programmare le attività e gli interventi da fare. Solo con una seria programmazione è possibile strutturare quelle attività più adatte a soddisfare i bisogni sia del singolo sia del gruppo. Programmare significa decidere in anticipo il proprio lavoro sulla base di competenze specifiche.
5. **Avere competenze di tipo giuridico.** Ciò gli permette di dare risposte adeguate, di reperire risorse atte a rimuovere i bisogni e i problemi che i singoli o i gruppi pongono.

L'operatore dei servizi sociali deve sempre ricordare che prima del problema da risolvere c'è l'individuo che porta il problema. Se concentra la sua attenzione sul problema e non sulla persona rischia di dare delle risposte tampone, di fare interventi privi di efficacia e di rendere l'individuo dipendente. Una risposta tampone è un aiuto di breve durata che non risolve il problema alla base, ma lo contiene solamente per un periodo limitato di tempo.

L'operatore sociale deve inoltre sapere che egli non agisce mai a titolo personale, ma per conto di un'organizzazione o un servizio; egli non lavora mai da solo ma in équipe.

Proprio per questo motivo l'operatore sociale deve saper relazionare ciò che fa, saper dare le "consegne" ad un altro operatore che subentra, sapere lavorare in équipe.

Inoltre deve creare e cercare collegamenti con altre strutture territoriali, con altri servizi, con associazioni, con le forze sociali operanti sul territorio e con gruppi di volontariato, allo scopo di ricevere e trasmettere informazioni utili per rimuovere o prevenire situazioni problematiche.

1.2 CHE COSA SIGNIFICA METODOLOGIE OPERATIVE?

Metodologia è un procedimento che segue una via, esclude l'improvvisazione e presuppone una ricerca di condizioni ottimali.

Operativo è un percorso attuato per raggiungere risultati positivi e/o migliorativi rispetto a situazioni precedenti.

Lavorare con metodo, in ambito sociale, permette di non disperdere le energie, di coordinare il proprio lavoro e di intervenire in modo efficace. Il procedimento che si intende seguire deve essere definito con esattezza in tutte le sue fasi e in tutti i suoi contenuti:

- occorre stabilire la meta che si vuole raggiungere (definizione degli obiettivi)
- occorre tenere in considerazione i vincoli presenti
- occorre verificare quali siano le risorse disponibili
- occorre stabilire quali mezzi si intendono adottare per raggiungere la meta
- occorre stabilire un procedimento da seguire
- occorre prevedere quanto tempo occorrerà per svolgere i compiti prefissati
- occorre controllare periodicamente i risultati per verificare la validità dei contenuti
- occorre verificare i risultati finali
- occorre documentare il lavoro svolto

Il primo passo che l'operatore sociale deve quindi compiere nel momento in cui si appresta ad impostare il suo lavoro è quello di realizzare una programmazione che abbia come obiettivo la capacità di soddisfare le esigenze delle persone con cui lavora.

Qualità dell'operatore sociale

- Abilità di scoprire, sviluppare e sfruttare opportunità
- Iniziativa e capacità per sviluppare nuovi servizi anticipando esigenze e domande
- Perseveranza e resistenza di fronte agli ostacoli
- Sforzo, impegno per raggiungere gli obiettivi e mantenere le premesse
- Ricerca dell'efficienza, della tempestività dell'azione e del minor costo
- Livello ottimale di autostima per affrontare le reti
- Assertività nelle relazioni (dire chiaramente quello che si pensa che le persone debbano fare, affrontare con fermezza i problemi....)
- Capacità di persuasione e di strategie di convincimento

Il lavoro sociale produce un servizio



Alla persona

Alla comunità

2 IL CONCETTO DI BISOGNO

L'operatore sociale deve cercare di risolvere i **PROBLEMI** dell'utente e soddisfare i suoi **BISOGNI** tramite le risorse presenti nella rete familiare, amicale e sociale dell'utente e quelle offerte dalla società in ambito locale, provinciale, regionale e nazionale.

Che cosa sono i bisogni? I bisogni rappresentano lo stimolo fondamentale dell'attività umana: essi spingono gli uomini a procacciarsi, per destinarli al consumo, i beni ritenuti, di volta in volta, utili. I bisogni possono essere definiti come una sensazione di **insoddisfazione psicofisica**, accompagnata dalla consapevolezza dell'esistenza di un **bene** atto a rimuovere o ad attenuare quella sensazione.

- 1) Alcuni bisogni sono collegati allo stato psichico degli uomini e prendono perciò la denominazione di bisogni psichici, o anche, più ampiamente, di bisogni immateriali: fra essi quelli religiosi, morali, ludici, cognitivi, ecc.
- 2) Altri, invece, sono collegati allo stato fisico degli uomini e prendono perciò la denominazione di bisogni fisici: si tratta, ovviamente, di quelli relativi alla sopravvivenza fisica degli uomini stessi.
- 3) Altri ancora sono bisogni sentiti dagli uomini in quanto esseri che vivono associati: per tale ragione sono considerati bisogni sociali o relazionali o di civiltà.

Il contributo più significativo rispetto questo argomento è stato dato da Adam Maslow negli anni '50. Dalle sue ricerche si evidenzia che l'uomo è una totalità integrata, per cui un bisogno che si manifesta in un certo ambito si riverbera sull'uomo nella sua totalità. Per esempio la fame non è un bisogno dello stomaco, ma della persona nel suo complesso. Nonostante che **i bisogni** degli uomini siano **universali**, il modo in cui si realizzano varia:

- 1) nello spazio
- 2) nel tempo
- 3) tra gli individui

Le differenze rispetto allo spazio e al tempo sono date dai seguenti aspetti:

- 1) le caratteristiche geografiche
- 2) l'economia
- 3) le caratteristiche della struttura sociale
- 4) la cultura dominante.

Le differenze fra un individuo e un altro sono determinate:

- 1) dall'età
- 2) dalle condizioni di benessere psico-fisico sociale.

I bisogni, dunque, sono variabili nel tempo e nello spazio, cioè sono condizionati dai valori culturali presenti nell'epoca e nell'ambiente di cui trattasi. Più precisamente, non sono tanto i bisogni che variano, nel tempo e nello spazio, quanto i modi per il loro soddisfacimento, i bisogni, infatti, possono essere classificati in pochi tipi fondamentali.

I bisogni dell'uomo non sono isolati e a sé stanti, ma tendono a disporsi in una gerarchia di dominanza e di importanza. In questa scala, al livello base ci sono tutti i bisogni fisiologici, essenziali per la sopravvivenza fisica nell'ambiente. Prima di soddisfare i bisogni ai livelli superiori nella scala, l'individuo tende a soddisfare quelli più bassi, cioè quelli più importanti per la sua

sopravvivenza. I bisogni di ordine superiore tendono a variare nel tempo e nello spazio. Ogni persona compie un suo percorso di maturazione e sviluppo motivazionale all'interno del quale le mete e gli obiettivi possono subire modificazioni. Inoltre, un bisogno soddisfatto tende ad essere sostituito da un obiettivo più grande e ambizioso. Mentre i bisogni fondamentali per la sopravvivenza una volta soddisfatti tendono a non ripresentarsi, i bisogni sociali e relazionali tendono a innescare nuove e più rilevanti mete da raggiungere nella scala dei bisogni

In sintesi, nella realizzazione dei bisogni occorre procedere in modo ordinato: se non viene soddisfatto un bisogno gerarchicamente inferiore, l'individuo non può realizzare un bisogno superiore.

La piramide dei bisogni di Maslow



- 1) **Bisogni fisiologici:** mangiare, riposare, vestirsi.
- 2) **Bisogno di sicurezza:** soddisfazione nel tempo dei bisogni fisiologici, per esempio avere uno stipendio mi permette nel tempo di mangiare, mantenere la casa e vestirmi
- 3) **Bisogno di protezione:** desiderio di appartenenza ad un gruppo sociale, bisogno di sentirsi tutelati, qualcosa che cerchiamo negli altri individui
- 4) **Bisogno di stima:** Bisogno di sentire che gli altri riconoscano in me una persona che vale. Faccio ciò che gli altri vorrebbero che io facessi
- 5) **Bisogno di realizzare se stessi:** riesco a fare ciò che voglio fare a prescindere dall'ambiente esterno.

Per attuare il soddisfacimento dei bisogni, l'uomo deve disporre dei beni ritenuti adatti allo scopo. Il BISOGNO è uno stato di necessità, e per soddisfarlo ci vuole un bene adeguato. Il BENE può essere un prodotto, un servizio, un gesto, un sentimento o qualunque cosa della quale sentiamo la mancanza. L'UTILITA' misura il grado con il quale un bene riesce a soddisfare un bisogno. La REPERIBILITA' indica la disponibilità del bene, l'ACCESSIBILITA' la facilità/difficoltà di procurarsi il bene. *(Esempio: Bisogno: alimentazione, Bene: cibo, Utilità: quantità e qualità dei macro e micronutrienti in termini di proteine, lipidi, glucidi, vitamine, ecc., Reperibilità: avere a disposizione gli alimenti o i luoghi dove procurarselo, Accessibilità: gli elementi che possono impedire la fruizione (immediata o meno) del bene, come ad esempio l'orario di chiusura degli esercizi commerciali o la mancanza di denaro.)*

I bisogni fisiologici sono i tipici bisogni di sopravvivenza: fame, sete, desiderio sessuale...e sono funzionali al mantenimento fisico dell'individuo. Secondo Maslow ogni bisogno primario serve da

stimolo per qualsiasi altro bisogno. In questo senso l'individuo che sente lo stimolo della fame può ricercare amore, sicurezza al di là del comune bisogno di nutrimento fisico. Nella scala delle priorità, i bisogni fisiologici sono i primi a dover essere soddisfatti in quanto alla base di tali bisogni vi è l'istinto di autoconservazione. Se un individuo non trae soddisfazione da nessun bisogno, sentirà la pressione dei bisogni fisiologici come unica e prioritaria.

Solo quando questi ultimi saranno soddisfatti con regolarità, allora ci sarà lo spazio per prendere in considerazione le necessità di livello più alto.

I bisogni di sicurezza (appartenenza, stabilità, protezione) insorgono nel momento in cui quelli primari sono stati soddisfatti. L'organizzazione sociale che ogni tipo di comunità si dà, a seconda della propria cultura, è un modo per rendere stabile e sicuro il percorso di crescita dell'individuo.

Il bisogno di appartenenza, amore, affetto, è fondamentalmente di natura sociale e rappresenta l'aspirazione di ognuno di noi ad essere un elemento della comunità sociale apprezzato e benvenuto. Più in generale, il bisogno di affetto riguarda l'aspirazione ad essere amici, ad avere una vita affettiva e relazionale soddisfacente.

Anche il bisogno di stima appartiene alla sfera sociale e ha come obiettivo quello di essere percepito dalla comunità come un membro valido, affidabile e degno di considerazione.

Il bisogno di autorealizzazione è un'aspirazione individuale ad essere ciò che si desidera essere, a sfruttare appieno le nostre facoltà mentali, intellettive e fisiche in modo da percepire che le proprie aspirazioni sono congruenti con i propri bisogni e con le proprie azioni.

Non tutte le persone riescono a soddisfare le loro potenzialità, infatti l'insoddisfazione sia nei rapporti sociali che sul lavoro è un fenomeno molto diffuso. Ci si trova in uno stato di benessere quando si possono soddisfare regolarmente i propri bisogni. È fondamentale quel bisogno che non soddisfatto condiziona la sopravvivenza delle persone.

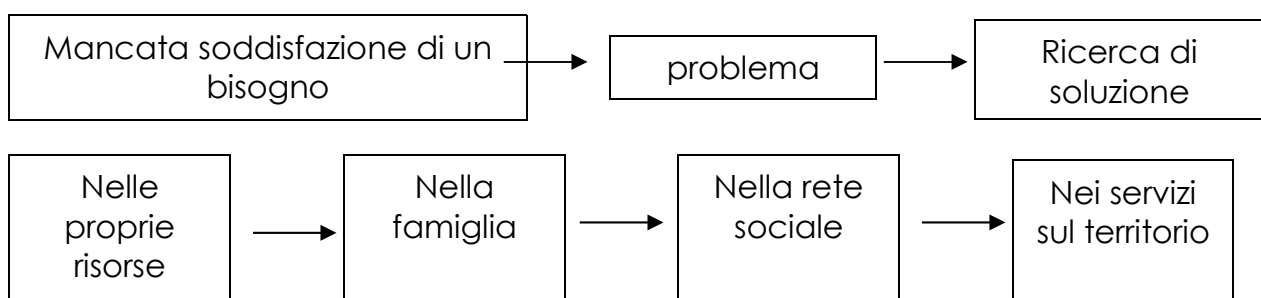
Come si è detto, ogni uomo tende alla soddisfazione dei propri bisogni; di solito gli individui sono in grado di soddisfare autonomamente i propri bisogni, tuttavia in alcuni momenti della propria vita ed in particolari situazioni questa capacità può venir meno parzialmente o totalmente.

Quando il bisogno di una persona non riesce ad essere soddisfatto, quando cioè una persona non riesce ad organizzare una risposta, si genera un problema, che dovrà essere risolto più o meno rapidamente a seconda delle ripercussioni che esso determina sulla vita della persona, a livello fisico, psichico e sociale.

La soluzione del problema può essere cercata:

- 1) nelle proprie risorse
- 2) nelle risorse dalla propria famiglia
- 3) nella propria rete sociale
- 4) nei servizi sociali presenti sul territorio.

Ricapitolando:



Lo Stato, direttamente e attraverso gli Enti Locali e le organizzazioni del terzo settore, con una rete integrata di servizi ed interventi, si fa carico di aiutare i cittadini a soddisfare i bisogni che non riescono ad essere soddisfatti sfruttando le risorse individuali, della famiglia e della rete sociale.

Quando i bisogni non sono soddisfatti le persone hanno problemi di salute e di sviluppo personale. Le persone autorealizzate, che hanno soddisfatto ad ogni livello i loro bisogni, sviluppano ed hanno sviluppato alcune qualità:

percezione realistica degli individui e dell'ambiente
accettazione di sé, degli altri e della natura
spontaneità, sincerità e naturalezza
capacità di individuare e risolvere i problemi
godimento della compagnia degli altri, ma anche della solitudine
autonomia ed indipendenza
capacità di cogliere aspetti nuovi della realtà
carattere democratico, equilibrio morale
umorismo, creatività, originalità
capacità di vivere intensamente ogni esperienza

Un grande vantaggio che la teoria di Maslow ci offre è quello di fornirci un fondamento logico per guardare le persone "problematiche" semplicemente come persone con bisogni insoddisfatti, senza per questo doverle giudicare "cattive" o "pericolose". Dalle formulazioni teoriche e dalle ricerche di Maslow, ci si pone l'interrogativo di come le persone debbano porsi in relazione con le altre per aiutarle a realizzarsi.

Quando la comunità, lo Stato intervengono direttamente, o indirettamente, per soddisfare dei bisogni a vari livelli, normalmente ci si riferisce ad un Servizio¹ che offre gambe agli intenti in modo operativo, tecnico-pratico o relazionale. Questo servizio sarà costituito da un sistema di persone, operatori e utenti, ognuno di loro con dei bisogni personali, ma diventerà a sua volta un "individuo con determinati bisogni da soddisfare".

Per esaminare e valutare i bisogni che un servizio e gli operatori riconoscono come tali per gli utenti, è possibile fare riferimento al modello di Maslow.

¹ Per Servizio, si intende sia il luogo fisico dove viene erogata, negoziata, sottoscritta e orientata una prestazione, sia il sistema politico, progettuale, organizzativo che definisce obiettivi e strategie.

3 LA RETE SOCIALE

“L'immagine che ne ho è quella di un insieme di punti alcuni dei quali sono collegati da linee. I punti rappresentano gli individui, o talvolta i gruppi, e le linee indicano quali persone interagiscono fra loro” (Barnes, 1954)

Una rete sociale consiste nell'insieme di contatti che una persona ha col mondo esterno. Attraverso la metafora della rete, oggi ampiamente utilizzata nell'ambito dei servizi alle persone, è possibile schematizzare rapporti tra differenti soggetti, siano essi singoli individui, gruppi, organizzazioni.

Ciascun soggetto è rappresentato come "nodo", e l'insieme delle connessioni tra nodi forma un reticolo, che potrà assumere differenti dimensioni, strutture, funzioni. La rete può essere strumento di lettura e di analisi della realtà sociale ed in particolare delle relazioni umane (network analysis), ed al tempo stesso modello d'intervento per la soluzione di problemi.

Il concetto, infatti, si presta facilmente a passare da un contesto teorico ad una applicazione di tipo pratico, e proprio da tale trasposizione nasce appunto il lavoro sociale di rete. Sul piano operativo lavorare in rete significa promuovere, facilitare, organizzare l'instaurarsi di legami tra differenti soggetti allo scopo di attivare risposte a bisogni. Questo modo di ragionare, e quindi poi, di operare comporta elementi di vantaggio non del tutto trascurabili.

Innanzitutto, l'ottica della rete va oltre l'ormai superato modello lineare di risposta e permette di affrontare in maniera integrata le differenti sfaccettature di problemi complessi come quelli umani. Si agisce in tal senso su più fronti promuovendo flussi di comunicazione, cercando di favorire l'incontro dei bisogni con le risposte reperibili nell'ambiente, minimizzando gli effetti dispersivi.

La valorizzazione e l'ottimizzazione delle risorse esistenti rappresenta oggi una scelta, necessaria, anche in ragione della loro crescente scarsità. I modelli di aiuto degli Welfare State tradizionali sono entrati in crisi proprio per la loro inefficacia di fronte a problemi frammentati che richiedono risposte nuove ed adeguate non solo in termini quantitativi, ma soprattutto qualitativi. In questa prospettiva il lavoro di rete può rappresentare una via d'uscita in quanto da un lato è capace di aggredire i problemi su più fronti avvalendosi, non di una, ma di molte risorse di tipo formale ed informale; dall'altro utilizza delle modalità d'intervento che sono al tempo stesso più flessibili, personalizzate e strettamente radicate all'ambiente di vita dei destinatari.

Il benessere dell'individuo non può derivare da un singolo intervento di aiuto, una singola relazione, dall'erogazione di una singola prestazione specialistica, ma può essere senz'altro favorito da un insieme armonioso di tutti questi elementi. Perché ciò possa avvenire è possibile mettere in atto differenti tipi di strategie: alcune mirate allo stimolo ed al consolidamento di relazioni già esistenti; altre destinate invece alla creazione, a lungo termine, di nuovi legami e di nuove sinergie.

I soggetti che possono essere coinvolti sono molti: individui, famiglie, volontari, operatori del servizio pubblici e non, e così via. Nella prospettiva di rete il lavoro con il singolo, il gruppo, l'organizzazione, la comunità trova una sua naturale ricomposizione; per la presenza di legami di interdipendenza, ogni azione ha simultaneamente effetti su più soggetti .

4 GLI OBIETTIVI DELL'INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE

Molti Stati contemporanei includono, tra i loro obiettivi, quello di perseguire il benessere materiale e sociale dei cittadini e della collettività (Stato Sociale o Welfare State). Tale stato si impegna a garantire ad ogni cittadino degli standard minimi di reddito, alimentazione, salute, abitazione, istruzione, intesi come “diritti” e non come “carità”. Interviene quindi attivamente nell’economia di mercato e nella società per conseguire degli obiettivi sociali (es. tutela del lavoro dipendente, sicurezza degli ambienti di vita e di lavoro, sostegno della famiglia, educazione dei minori, tutela della vecchiaia...).

4.1 SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI L. 328/2000

Come si è detto, il servizio sociale è quel sistema di interventi atto a garantire la qualità della vita, fornisce servizi di vario tipo e viene gestito con una precisa metodologia da organismi pubblici o privati, nei confronti di un gruppo o di una persona, in difficoltà tali da non riuscire a risolverle senza un aiuto esterno.

In Italia, il servizio sociale è regolamentato dalla Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328 del 2000.

Una **Legge quadro** è una legge che stabilisce principi generali che devono essere recepiti dalle normative regionali.

Questa legge definisce:

- gli elementi fondanti le nuove politiche sociali
- le funzioni di Stato, Regioni, Province, Comuni e Terzo Settore
- i livelli essenziali di assistenza (L.E.A. – prestazioni che devono essere garantite su tutto il territorio nazionale omogeneamente per quantità e qualità)
- ribadisce l’universalità del sistema di protezione sociale, dando priorità ad alcune fasce deboli
- assegna agli Enti Locali (i Comuni), in collaborazione con le organizzazioni del Terzo Settore, il compito di definire, co-progettare, realizzare e gestire la rete dei servizi e degli interventi

Le politiche sociali, come stabilite dalla Legge 328/2000, hanno come fine:

- perseguire obiettivi di benessere sociale
- tutelare il diritto a star bene, a sviluppare e conservare le capacità fisiche degli individui, a svolgere una vita di relazione soddisfacente
- sostenere le fragilità
- rispondere ai bisogni che sorgono nel corso dell’esistenza
- sostenere e promuovere le capacità individuali e le reti familiari

Le linee guida della Legge in oggetto, sono:

- sussidiarietà
- la cultura sociale della prevenzione e dell’inclusione
- dare più attenzione alla protezione sociale

Il sistema sociale opera secondo i seguenti principi:

- sussidiarietà
- cooperazione
- efficacia (uso appropriato delle risorse e senza sprechi), efficienza (raggiungere gli obiettivi prefissati) ed economicità
- omogeneità
- copertura finanziaria
- responsabilità e unicità dell'amministrazione
- autonomia organizzativa

Livello essenziale delle prestazioni sociali previste dalla legge

Nell'azione di politica legislativa riguardante il sistema di servizi sociali, si parla di individuazione degli interventi che costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi. Questi livelli di offerta devono essere sviluppati in base alle Legge n. 328/2000.

La pianificazione nazionale, regionale e di zona dell'intervento deve prevedere obbligatoriamente:

1. misure di contrasto alla povertà e servizi di accompagnamento, con particolare riferimento alle persone senza fissa dimora
2. misure economiche per favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio di persone totalmente dipendenti o incapaci di compiere gli atti propri della vita quotidiana
3. interventi a sostegno dei minori in situazioni di disagio tramite il sostegno al nucleo familiare di origine e l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare e per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza
4. misure per il sostegno delle responsabilità familiari, per favorire l'armonizzazione del tempo di lavoro e di cura familiare
5. misure di sostegno alle donne in difficoltà
6. interventi per la piena integrazione delle persone disabili, realizzazione dei centri socio-riabilitativi e delle comunità alloggio e dei servizi di comunità e di accoglienza per quelli privi di sostegno familiare, nonché erogazione delle prestazioni di sostituzione temporanea della famiglia
7. interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio, per l'inserimento presso famiglie, e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziale semiresidenziale, per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio
8. prestazioni integrate di tipo socio-educativo per contrastare dipendenza da alcool e farmaci, favorendo interventi di natura preventiva, di recupero e reinserimento sociale
9. informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto

Ciascuna legge regionale deve prevedere, nell'ambito territoriale, l'attivazione delle seguenti tipologie di servizi:

1. servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazioni e consulenza al singolo e ai nuclei familiari
2. servizio di pronto intervento sociale per situazioni di emergenza personali e familiari
3. assistenza domiciliare
4. strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali

5. centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario.

Questa normativa segna il passaggio da **ASSISTENZA** (*luogo di bisogni che possono essere discrezionalmente soddisfatti*) ad accezione di **PROTEZIONE SOCIALE ATTIVA** (*luogo di esercizio della cittadinanza*)

La definizione “*legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” attribuita alla Legge 328/2000, indica la necessità, per lo Stato

di ricercare il benessere (del singolo e della comunità), promuovere autonomia e solidarietà, attraverso l’offerta e il coordinamento di servizi, risorse e prestazioni, evitando sovrapposizioni di competenze e risposte, con il concorso, operativo e progettuale, del privato, della comunità locale e della cittadinanza attiva.

Più in generale, il sistema mira, attraverso i **piani di zona** e la **programmazione partecipata**, a costruire la comunità locale, favorendo gli interventi e i modelli organizzativi che promuovono e incoraggiano la libertà e le iniziative di auto mutuo aiuto.

**Obiettivo ultimo non è l’erogazione di prestazioni e servizi
ma la promozione delle possibilità di sviluppo
della persona umana**

Le modalità con cui la legge intende perseguire gli obiettivi di benessere sociale fanno riferimento a

**Esperienze che favoriscano la
propagazione di solidarietà sociale**



Programmazione di un sistema allargato di governo, più vicino alle persone, con la partecipazione attiva di **TUTTI I CITTADINI** e di **TUTTA LA COMUNITA’**

**Scelte e priorità nella
programmazione e attivazione**



- portare l’intervento a domicilio e individualizzarlo
- valorizzare e sostenere la famiglia come luogo privilegiato di risposta ai bisogni
- proporre servizi, in alternativa alla famiglia, che ne ricalchino il modello
- valorizzare ed attivare le risorse della comunità

Oggi esiste un accordo comune sulla necessità di aiutare a casa propria con modalità familiari, e la casa, intesa come famiglia, come affetti ed effetti propri, è eletta a luogo privilegiato per la cura e la riabilitazione. Occorre individuare le risorse e le strategie personali, relazionali, territoriali ed, eventualmente, istituzionali e amministrative da attivare per consentire al nucleo familiare con minore o con soggetto in situazione di non autosufficienza di trovare autonomamente la soluzione ai problemi e di soddisfare in modo appropriato i propri bisogni, facilitando la permanenza al proprio domicilio e impedendo che quella residenziale sia l’unica risposta.

Valorizzare e sostenere la famiglia come luogo privilegiato di risposta ai bisogni

La famiglia ha sempre svolto un ruolo fondamentale nella cura della persona, nella promozione del benessere e della coesione sociale. Nella complessità della società contemporanea la famiglia può trovarsi in difficoltà nell'affrontare situazioni critiche e occorrono soluzioni di risposta ai bisogni che non la escludano e che valorizzino il suo ruolo e la sostengano nelle sue responsabilità, attraverso lo sviluppo di occasioni di cooperazione e auto mutuo aiuto e il coinvolgimento nella formulazione di proposte e progetti per l'offerta di servizi.

La famiglia non deve essere eliminata, giudicata incapace e abbandonata a se stessa

Proporre servizi, in alternativa alla famiglia, che ne ricalchino il modello

Riconoscere che la famiglia è stata, e continua ad essere, il luogo privilegiato di risposta ai bisogni e di promozione del benessere significa, non solo ipotizzare interventi e servizi a suo sostegno, ma anche interventi e servizi che ne ricalchino il più possibile il modello, quando si verificano situazioni in cui è indispensabile sostituirla (parzialmente o totalmente). Servizi, quindi, che garantiscano un clima relazionale ed affettivo "caldo ed accogliente", all'interno dei quali, il "prenderci cura" mette al centro la relazione interpersonale.

Valorizzare ed attivare le risorse della comunità

La comunità ha sempre svolto un ruolo fondamentale per la risposta ai problemi dei singoli individui, sia in senso di:

-**vicinanza di luogo**, che crea senso di appartenenza indipendentemente dalle relazioni interpersonali e le singole individualità (credenze, cultura,...)

-**vicinanza di relazione** che crea senso di appartenenza indipendentemente dalla dislocazione spaziale dei componenti (ideologie, credo,...) Anche se certi concetti sono stati messi in crisi, l'esigenza di appartenere e di fidarsi dell'altro è sentita anche se, oggi, la comunità è fondata su una opzione libera e consapevole ad una progetto condiviso, capace di generare una fiducia non obbligatoria, ma razionale e tale da generare nell'altro comportamenti ispirati alla solidarietà

La legge introduce, in termini di contenuto e di metodo, dei rilevanti cambiamenti:

- Le onlus, la cooperazione, il volontariato, le associazioni, gli enti di promozione sociale, le fondazioni concorrono alla programmazione, all'organizzazione e alla gestione del sistema integrato insieme con l'Ente pubblico
- Le organizzazioni sindacali, le associazioni di tutela partecipano alla formulazione degli obiettivi di benessere sociale e alla valutazione del loro raggiungimento
- Le comunità locali, le famiglie, le singole persone sono soggetti attivi delle politiche sociali e, in quanto tali, svolgono un ruolo da protagonista nella progettazione e realizzazione del sistema
- Il Comune, ente territoriale più vicino alla persone, assume la regia delle azioni dei diversi attori, in un'ottica di condivisione degli obiettivi e di verifica dei risultati
- Tutti i livelli di governo, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, concorrono a formulare, realizzare e valutare le politiche sociali

Tre aspetti sono in evidenza:

1. Il Comune è il soggetto che ha il compito, a livello locale, di garantire la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato attraverso un ruolo di regista e di promotore, con il coinvolgimento di famiglie, associazioni, organizzazioni no-profit in genere, aziende e introducendo alcuni strumenti nel sistema di erogazione: accreditamento, titoli per l'acquisto dei servizi, forme di consultazione e partecipazione ai fini della programmazione e valutazione

2. Al Terzo Settore si richiede capacità di leggere i bisogni e fantasia e progettualità nel proporre e sperimentare risposte appropriate. Il T.S. partecipa alla gestione e all'offerta dei servizi, si inserisce tra i soggetti attivi nella progettazione e realizzazione concertata degli interventi, rende fruibili azioni di sostegno e qualificazione degli operatori, accede ai fondi U.E. attraverso politiche formative e interventi per l'accesso agevolato
3. a) L'integrazione istituzionale che avviene attraverso l'attività programmatica (scelte e strategie): Piano Nazionale (orientamento delle nuove politiche sociali, definisce Obiettivi e organizza lo sviluppo del sistema) Piano regionale (definisce le risorse e le Modalità di funzionamento) piano di Zona (Comuni e ASL definiscono obiettivi, priorità, risorse, strategie e modalità di collaborazione con i soggetti del territorio).
- b) L'integrazione professionale per affrontare bisogni particolari in modo appropriato (persone non autosufficienti, integrazione nella vita familiare e sociale,....)

4.2 IL SISTEMA DI SICUREZZA SOCIALE

Per "sicurezza sociale" si intende quell'insieme di interventi finalizzati all'erogazione di beni e servizi in favore dei cittadini che si trovano in condizioni di bisogno; tali interventi vanno dalle cure gratuite agli indigenti, alla predisposizione e integrazione di organi ed istituti che assicurino ai cittadini inabili al lavoro e sprovvisti dei mezzi sociali per vivere il mantenimento e l'assistenza sociale, e, ai lavoratori, mezzi adeguati alle esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità, vecchiaia e disoccupazione involontaria.

La sicurezza sociale comprende:

- L'assistenza sociale che assolve ad una generica funzione di tutela degli indigenti, tutela estesa a tutti i cittadini in ogni occasione di bisogno, nel limite della disponibilità dell'ente erogatore;
 - La previdenza sociale che assolve alla funzione specifica di tutela dei lavoratori.
- Sia nell'assistenza sociale che nella previdenza sociale, i soggetti protetti sono titolari di un diritto soggettivo alle prestazioni.

I soggetti aventi diritto alla tutela sono:

- i lavoratori subordinati e autonomi;
- i dipendenti pubblici;
- gli studenti;
- i pensionati;
- i familiari e superstiti dei soggetti di cui sopra.

- previdenza sociale	▪ Pensioni (di vecchiaia, di invalidità, pensioni sociali...)
	▪ Indennità (per malattia, per malattie professionali, per infortuni sul lavoro, per disoccupazione...)
- tutela della salute	▪ Attività sanitaria di prevenzione, cura e/o riabilitazione fisica e psichica, educazione sanitaria, assistenza ospedaliera, assistenza medica generica e specialistica...)
	▪ Attività di rilievo sanitario connesse con quelle socio-assistenziali (riabilitazione disabili, cura e recupero psico-fisico dei malati psichiatrici, dei tossicodipendenti, degli anziani affetti da patologie
- assistenza sociale	▪ Assistenza economica straordinaria
	▪ Interventi e/o servizi socio-assistenziali

Obiettivi del sistema di Sicurezza Sociale:

- garantire condizioni di vita adeguate alla dignità di ogni cittadino e soddisfare le esigenze essenziali di vita
- favorire il libero sviluppo della persona umana e concorrere a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità
- promuovere, mantenere, recuperare il benessere fisico e psichico della popolazione
- favorire la partecipazione delle persone alla comunità di appartenenza

5 I SOGGETTI DELL'INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE

I soggetti pubblici coinvolti nell'intervento socio-assistenziale sono:

- Stato
- Regioni
- Province
- Comuni
- Aziende Sanitarie
- Organismi di avviamento e reinserimento al lavoro

I soggetti for profit coinvolti nell'intervento socio-assistenziale sono:

- imprese
- società
- professionisti.

I soggetti appartenenti al Terzo Settore coinvolti nell'intervento socio-assistenziale sono:

- cooperative sociali
- associazioni di promozione sociale
- fondazioni
- volontariato
- iippab
- onlus

5.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELLO STATO

Lo Stato, attraverso un Piano Nazionale emanato ogni tre anni, ha le seguenti funzioni:

- definisce i livelli essenziali e uniformi delle prestazioni
- con il Piano Nazionale determina principi e obiettivi della politica sociale
- stabilisce i requisiti minimi organizzativi e strutturali per la creazione e l'autorizzazione dei servizi e delle strutture residenziali e semi-residenziali
- stabilisce i criteri per istituire comunità familiari realizzate nelle abitazioni civili
- fissa i requisiti, l'accesso e la durata dei percorsi formativi e i profili professionali di chi opera in campo sociale
- determina i criteri per la ripartizione delle risorse economiche
- esercita poteri sostitutivi in caso di inadempienza delle Regioni

5.2 FUNZIONI E COMPETENZE DELLA REGIONE

La Regione, attraverso una propria normativa, esercita le seguenti funzioni:

- sperimenta modelli innovativi di servizi
- individua strumenti e metodi per il controllo di gestione che garantiscano efficacia ed efficienza dei servizi
- disciplina l'integrazione di servizi:
 - o sociali
 - o sanitari

- ambientali
- scolastici
- lavorativi
- del tempo libero
- dei trasporti
- delle comunicazioni
- promuove la collaborazione tra gli Enti Locali
- determina gli ambiti territoriali per la gestione dei servizi, di norma coincidenti coi distretti sanitari
- provvede alla consultazione delle Ippab e del Terzo Settore
- trasferisce agli enti locali le funzioni riguardanti i minori abbandonati
- istituisce registri con i nominativi dei soggetti autorizzati ad erogare servizi
- esercita poteri sostitutivi in caso di inadempienza delle degli Enti Locali
- fissa criteri, modalità e strumenti per la gestione unitaria della rete locale sei servizi sociali
- fissa i criteri per l'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza delle strutture che erogano servizi
- fissa i criteri per l'assegnazione da parte dei Comuni dei titoli per l'acquisto dei servizi
- definisce i criteri per determinare le tariffe che gli Enti locali corrispondono ai soggetti accreditati
- fissa i criteri di partecipazione alla spesa da parte degli utenti
- prevede modalità per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per l'apertura di uffici di tutela
- predispone e finanzia i piani di formazione del personale addetto alle attività sociali
- stabilisce, con propria normativa, il piano regionale degli interventi e dei servizi

5.3 FUNZIONI E COMPETENZE DELLA PROVINCIA

- La Provincia concorre all'attuazione del sistema informativo dei servizi sociali raccogliendo dati sui bisogni esistenti nei vari Comuni
- censisce le risorse disponibili e individua gli interventi attivati nel territorio
- organizza con i Comuni corsi di formazione di base
- collabora alla definizione e attuazione dei Piani di Zona
- definisce le priorità nei fenomeni sociali

5.4 FUNZIONI E COMPETENZE DEL COMUNE

- coordina le attività che si svolgono sul territorio
- eroga servizi
- offre prestazioni economiche
- rilascia buoni per l'acquisto di prestazioni sociali fornite da soggetti privati accreditati
- programma, progetta e realizza la rete locale dei servizi sociali indicando le priorità e **coinvolgendo tutti i soggetti che operano nel territorio**
- autorizza, accredita e vigila sulla qualità dei servizi sociali resi da soggetti privati
- individua strumenti per valutare i risultati delle prestazioni
- promuove risorse locali che vedono gli utenti protagonisti di autoaiuto
- consulta i soggetti interessati al Servizio Sociale per conoscere l'opinione del cliente esterno
- tutela il diritto del cittadino alla partecipazione al controllo della qualità dei servizi
- stabilisce i parametri per l'accesso prioritario ai servizi
- individua gli ambiti territoriali per la gestione unitaria del sistema locale Servizi Sociali a rete, insieme alla regione

5.5 IL TERZO SETTORE

Il Terzo Settore è l'insieme di organismi e associazioni che, accanto alle istituzioni pubbliche e private, contribuisce a produrre beni e servizi di interesse collettivo, necessari o utili alle esigenze della comunità, in vista del benessere comune.

- partecipa programmazione alla progettazione e alla realizzazione dei piani di zona
- viene consultato dalla Regione
- in quanto soggetto autorizzato partecipa al sistema integrato dei servizi ed li eroga
- partecipa alla progettazione di interventi innovativi
- partecipa alla valutazione della qualità e dell'efficacia dei servizi.

I soggetti appartenenti al Terzo Settore, autorizzati ad erogare servizi socio-assistenziali, sono registrati in albi regionali.

Il volontariato, regolamentato dalla legge n. 266/91, è una attività spontanea, gratuita, organizzata, rivolta all'intera comunità o a gruppi svantaggiati con l'intento di realizzare i valori di solidarietà e impegno civile. La sua funzione non è di supplire alle carenze degli enti pubblici, ma collaborare con essi.

Le associazioni di promozione sociale vengono costituite al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore di associati o di terzi senza finalità di lucro. Questo le differenzia dal volontariato organizzato, che non può svolgere attività a favore dei componenti del gruppo. (acli arco legambiente).

Le fondazioni sono persone giuridiche private senza scopo di lucro. Perseguono esclusivamente scopi di utilità sociale e di promozione dello sviluppo economico secondo quanto previsto dallo statuto. Lo statuto individua i settori verso i quali la fondazione indirizza la propria attività che devono essere scelti tra una lista determinata per legge.

Le cooperative sociali hanno come scopo perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e o favorire l'integrazione sociale dei cittadini. Esistono due tipi di cooperative: 1- quelle che offrono servizi socio assistenziali a gruppi di persone svantaggiate 2- quelle che offrono opportunità lavorative e benefici economici ai soci, almeno il 30 % dei quali deve essere costituito da persone svantaggiate.

Le iippab istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza sono state riconosciute con la legge Crispi del 1890 per promuovere i bisogni della popolazione. Oggi gestiscono in campo socio assistenziale servizi per anziani, minori e disabili.

L'attributo di onlus è conferito alle organizzazioni non lucrative di utilità sociale che possono assumere questa denominazione, che dà diritto ad agevolazioni tributarie, cioè le associazioni, le fondazioni, le società cooperative, i comitati e gli enti privati. Le organizzazioni del terzo settore per essere riconosciute onlus, devono adempiere ai seguenti obblighi: 1- svolgere attività in uno tra settori determinati per legge 2- perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale 3- possono distribuire utili e avanzi di gestione o capitale solamente ad altre onlus 4- devono impiegare gli utili per realizzare attività istituzionali 5- in caso di scioglimento dell'organizzazione sono obbligate e devolvere il patrimonio ad altre onlus o a fini di pubblica utilità 6- usare nella comunicazione rivolta al pubblico la locuzione onlus. Possono essere onlus di diritto: cooperative sociali e OdV (organizzazioni di volontariato). Possono diventarlo, di fatto: associazioni di promozione sociale,

associazioni culturali, fondazioni, enti morali e religiosi, ecc.

Riassumendo, i soggetti dell'intervento socio-assistenziale possono essere così schematizzati:

ISTITUZIONI PUBBLICHE WELFARE	DI	MERCATO DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI: PRIVATO FOR PROFIT	TERZO SETTORE: PRIVATO NO PROFIT – RETE SOCIALE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stato ➤ Regioni ➤ Province ➤ Comuni ➤ Comunità montane ➤ Aziende Sanitarie 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Imprese ➤ Società ➤ Professionisti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IPAB ➤ Cooperazione sociale ➤ Organizzazioni di volontariato ➤ Associazioni ed Enti di promozione sociale ➤ Fondazioni ➤ Enti riconosciuti dalle confessioni religiose ➤ Onlus

Le competenze dei diversi soggetti, schematizzando, sono:

FASE DELL'INTERVENTO	SOGGETTI COMPETENTI
Programmazione	Soggetti pubblici (prevedendo la concertazione e la cooperazione tra i diversi livelli istituzionali e tra questi ed i soggetti del terzo settore)
Realizzazione - gestione	Soggetti pubblici Soggetti privati (a scopo di lucro) Soggetti privati (senza scopo di lucro)
Verifica - valutazione	Soggetti pubblici (prevedendo forme di partecipazione)