

# Verbale

Il giorno 22 dicembre 2008 alle ore 10.00 presso l'Assessorato alla Famiglia, Scuola e Politiche Sociali si sono riunite le Segreterie CGIL, CISL e UIL di Milano per esaminare il documento riguardante le principali tematiche connesse al processo di riorganizzazione e di potenziamento dei servizi sociali territoriali e la possibilità di istituire punti unici di primo accesso ai servizi socio educativi dipendenti dall'Assessorato.

Partecipanti del Comune:		
Mariolina Moioli	Assessore Famiglia, Scuola e Politiche Sociali	
Carmela Madaffari	Direttore Centrale Famiglia, Scuola e Politiche Sociali	
Partecipanti delle Organizzazioni Sindacali:		
Giuseppe Saronni	Segreteria CISL Milano	
Antonio Larena Faccini	Segreteria CGIL Milano	
Santo Bolognesi	UIL Milano	
Sergio Passaretti	SPI CGIL	
Alfredo Costa	SPI CGIL	
Marzia Oggiano	CGIL FP	
Luigia Alberti	Segreteria FNP CISL Milano	
Luciano Fontana	FNP CISL Milano	
Giuliani Amedeo	UIL Pensionati	
Maurizio Bove	CISL	

Le parti hanno:

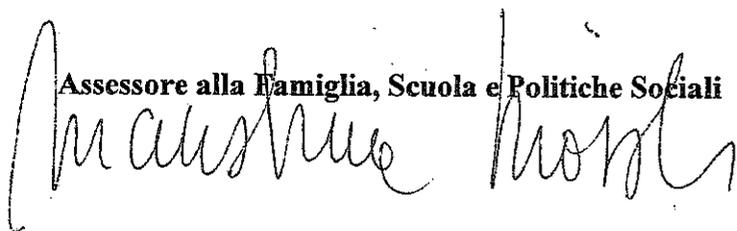
- condiviso l'obiettivo di potenziare quanti-qualitativamente i servizi di competenza dell'Assessorato come evidenziato anche dal documento di lavoro allegato al presente accordo, teso a rafforzare il sistema di informazione e di orientamento, nonché a facilitare le modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni socio sanitarie così come stabilito dalla legge Regionale n. 3 del 12.03.2008;

- precisato che restano confermate le distinte funzioni e competenze fra le istanze di confronto nell'ambito del protocollo di relazioni sindacali e quanto previsto a livello di singola categoria dai contratti nazionali e dagli accordi locali;

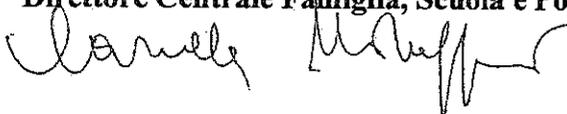
- Concordato di avviare un percorso che realizzi una reale integrazione socio-sanitaria anche attraverso il coinvolgimento dell' ASL di Milano;

- Porre in relazione lo Sportello Unico di accesso ai servizi socio-educativi al Piano dei Servizi collegato con il Piano di Governo del Territorio attualmente in fase di stesura e in coerenza con le linee di indirizzo per la predisposizione dei Piani di Zona in attuazione alla Legge Regionale 03/2008.

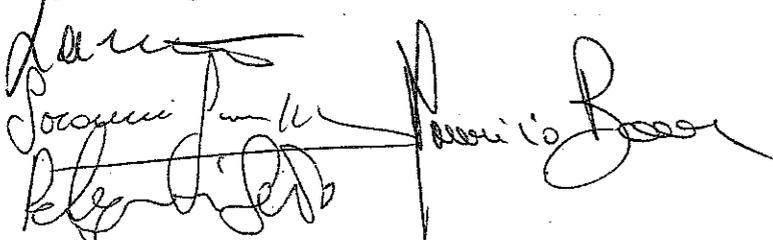
**Assessore alla Famiglia, Scuola e Politiche Sociali**



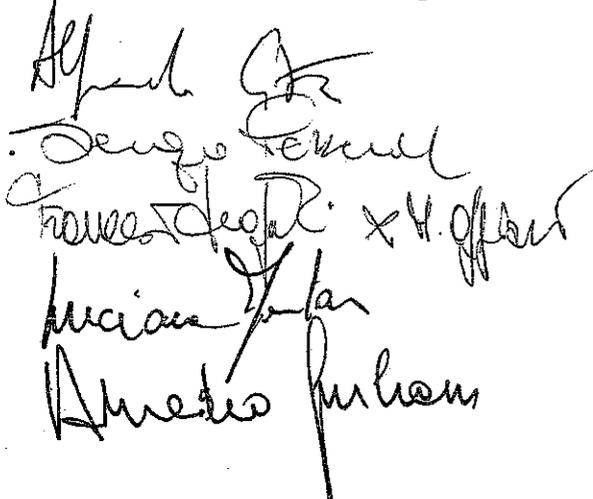
**Direttore Centrale Famiglia, Scuola e Politiche Sociali**



**Segreterie Cgil-Cisl-UIL Milano**



**Segreterie Territoriali di Categoria**



**Segretariato Sociale:**  
**punto unico di accesso ai servizi e alle prestazioni**

**Premesso che:**

nell'attuale contesto delle politiche e dei servizi sociali ed in relazione all'evolversi di bisogni diversificati in una società complessa, assume un aspetto sempre più importante l'azione di informazione e di orientamento, quale momento fondamentale e premessa indispensabile per costruire un sistema orientato a garantire pari opportunità per tutti nell'accesso e nella fruizione dei servizi e delle prestazioni, soprattutto con riguardo alle persone che dispongono di limitate capacità in relazione a particolari condizioni fisiche, psichiche, relazionali e di integrazione sociale;

La normativa nazionale individua tale livello di base nella prestazione dei servizi di "segretariato Sociale", collocandolo nel quadro dei livelli essenziali delle prestazioni da garantire – in base alle specifiche competenze ai diversi livelli istituzionali - in modo omogeneo e diffuso sull'intero territorio nazionale;

La Regione Lombardia con Legge n. 3 in data 12.3.2008 all' art. 6 stabilisce che i Comuni, in forma singola o associata, d'intesa con le ASL ed anche in collaborazione con i soggetti singoli e organizzati della comunità e le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, organizzano l'attività di segretariato sociale, finalizzandola alla realizzazione della presa in carico della persona, con lo scopo di garantire e facilitare l'unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie;

La stessa Regione ne individua le seguenti funzioni preponderanti:

- orientare il cittadino all'interno della rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie;
- fornire adeguate informazioni sulle modalità di accesso e sui relativi costi;
- assicurare competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni, in particolar modo per le situazioni complesse e che necessitano di un pronto intervento sociale e di una continuità assistenziale;
- segnalare le situazioni complesse ai competenti servizi (del Comune, dell'Asl e di altri Enti competenti in materia) affinché sia assicurata la presa in carico della persona secondo criteri di integrazione e di continuità assistenziale;

I documenti strategici dell'amministrazione comunale (Piano generale di sviluppo, relazioni annuali e programmatiche, vigente piano di zona) evidenziano in modo esplicito la necessità di garantire ai cittadini il diritto all'informazione, soprattutto con attenzione alle persone in disagio sociale, per consentire a tutti di poter fruire del sistema dei servizi e delle prestazioni; ciò in una

logica in cui gli strumenti informativi garantiti attraverso l'uso delle diverse tecnologie siano integrati con le azioni da sviluppare all'interno dell'organizzazione dei servizi a livello territoriale;

Sulla scorta di tali orientamenti l'Assessorato alla Famiglia, scuola e politiche sociali ha definito – con riferimento al Segretariato Sociale - un processo di riorganizzazione e di potenziamento dei servizi sociali territoriali:

- nelle varie aree di intervento (minori e famiglia con il Servizio Sociale della famiglia, anziani con i CMA e adulti in difficoltà),
- con l'istituzione e l'ampliamento di nuove figure sociali e socio-educative orientate in tal senso (custodi sociali operanti in aree ad elevata fragilità e quale antenna sui bisogni),
- con l'istituzione dei Coordinatori di Zona, che sviluppano azioni di sintesi a livello territoriale tra i diversi settori di intervento e in relazione ai propri ambiti di riferimento,
- con l'inserimento di nuove modalità operative entro cui la funzione del Comune assume sempre più l'aspetto di ente programmatico e regolatore che definisce le regole generali entro cui si sviluppano i processi integrativi, ne facilita lo sviluppo e l'implementazione in uno stretto raccordo con le rappresentanze della società e definisce il sistema dei controlli esercitandolo sia in termini di risultati che di validità di processo
- attraverso una complessiva revisione dei criteri di accesso ai servizi e alle prestazioni in fase di avanzata elaborazione.

In tale contesto strategico ed operativo l'azione dei servizi territoriali deve caratterizzarsi per un'attività di sostegno alle persone e alle famiglie nella scelta interna al sistema dei servizi e delle prestazioni, attraverso la costruzione di una rete sempre più articolata e diffusa di luoghi di primo accesso;

**Siamo impegnati a:**

- 1) Completare il processo di revisione dei criteri di accesso ai servizi e alle prestazioni.
- 2) Definire ed attuare il nuovo sistema di primo accesso ai servizi che, sul modello del segretariato sociale, sviluppi, in modo particolare, le seguenti attività:
  - informazione sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti e sulla legislazione di riferimento (sia in termini estesi, che rispetto a particolari esigenze dell'utenza);
  - informazione sulle regole e le procedure che regolano la realizzazione e l'attività dei servizi e delle prestazioni;

- aiuto personale diretto a facilitare l'espletamento delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni;
- segnalazione e smistamento delle richieste di prestazioni ai diversi servizi e agli enti competenti;
- orientamento alle persone e alle famiglie sulle modalità di accesso ai servizi disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita;
- attività di monitoraggio sulla situazione sociale globale del proprio territorio di riferimento.

3) Individuare una modalità operativa che garantisca un punto unico di primo accesso alle prestazioni ed ai servizi, superando l'attuale sistema che prevede un accesso differenziato rispetto alla tipologia di utenza (minori e famiglie, anziani, adulti, etc.)

4) Costruire in città una rete diffusa di primo accesso per la soddisfazione dei bisogni socio-educativi, riconducibili, in termini quantitativi, agli attuali servizi sociali della famiglia e CMA.

5) Attuare un'azione di monitoraggio e di valutazione dei 6 punti socio-sanitari attivi in città e sulla base dei risultati raggiunti concordare con l'ASL un loro ampliamento e/o potenziamento.

Milano, 15.01.2009

Per il Comune

*[Handwritten signature]*

Luca Maffei

Ammore

*[Large handwritten signature]*

Per le Organizzazioni Sicut

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*