

# REI e strumenti per la presa in carico: l'esperienza di ASSEMI

Elena Molini, Giulia Di Tullio, | 04 ottobre 2018

L'Azienda Sociale Sud Est Milano (ASSEMI) è un'Azienda Speciale Consortile nata per la gestione di servizi sociali, assistenziali, educativi, sociosanitari e sanitari e, più in generale, la gestione associata dei servizi alla persona, di 9 Comuni dell'hinterland milanese[*note*]L'Azienda nasce il 21 maggio 2009, quando 8 Comuni componenti il Distretto Sociale Sud Est Milano, ossia le Amministrazioni Locali dei Comuni di Carpiano, Cerro al Lambro, Colturano, Dresano, Melegnano, San Donato Milanese, San Zenone al Lambro e Vizzolo Predabissi decidono di costituire un'azienda speciale, denominata appunto Azienda Sociale Sud Est Milano, per l'esercizio di funzioni, attività e servizi. Nel 2017 anche il Comune di San Giuliano Milanese diviene socio dell'Azienda.[/*note*].

Nel 2016, con l'avvio del SIA (Sostegno all'Inclusione Attiva), i Comuni del Distretto decidono di conferire ad ASSEMI la gestione della misura, delegando all'Azienda pressoché tutte le funzioni, tranne gli accessi che continuano a rimanere in capo alle singole amministrazioni comunali.

Il primo passo è stato quello di dotarsi di un'equipe dedicata, composta da professionalità differenti che potessero affrontare la presa in carico dei beneficiari a 360°. Si è quindi provveduto alla selezione del personale, che ad oggi conta di 2 assistenti sociali part-time (24 ore totali) e di due educatori professionali (per un totale di 22 ore), ed al coinvolgimento fin da subito del terzo settore, per dotarsi di ulteriori professionalità ad integrazione dell'equipe 'base' (educatori finanziari e mediatori culturali).

Al fine di avviare il servizio in maniera condivisa, si è poi proceduto alla realizzazione di appositi tavoli di *case management* aperti a tutte le assistenti sociali dei Servizi Sociali Professionali (SSP) dei 9 Comuni del Distretto, con le quali si è stabilita una differenziazione dei modelli di presa in carico tra casi già conosciuti e/o in carico al SSP e casi nuovi.

Per gli utenti già noti o già in carico, il pre-assessment viene elaborato dall'assistente sociale comunale di riferimento, mentre la progettazione vera e propria ed il monitoraggio degli impegni avvengono congiuntamente tra SSP comunale e assistente sociale dell'equipe REI, in continuità con eventuali progettazioni di base già in essere. Nel caso invece di utenti non conosciuti ai servizi, sia la valutazione iniziale, che l'elaborazione del progetto personalizzato sono effettuati a cura dell'equipe REI.

Quando, in sede di analisi preliminare emergono bisogni prettamente riconducibili all'assenza di una attività lavorativa, l'équipe REI si mette in contatto col Centro per l'impiego (AFOL città metropolitana - sede di San Donato Milanese), che a sua volta è dotato di personale dedicato ai progetti REI, al fine di valutare insieme la situazione, il profilo dei beneficiari ed il potenziale della loro collocabilità nel mercato del lavoro. In base alla figura professionale che si delinea e alle caratteristiche della personale situazione lavorativa, viene elaborato un progetto individualizzato cui corrisponde la sottoscrizione del patto di servizio.

Nell'esperienza distrettuale di ASSEMI, 40 circa sono stati i beneficiari che, avendone i requisiti, hanno potuto accedere alla Dote Unica Lavoro di Regione Lombardia, a favore di una riqualificazione professionale; altri sono stati orientati a percorsi di potenziamento delle competenze di base, attraverso incontri di gruppo ed individuali, mentre per coloro che hanno dimostrato di possedere un profilo maggiormente qualificato e spendibile, è stato avviato un percorso di *scouting* individualizzato che in diverse occasioni ha portato all'attivazione di tirocini o borse lavoro: nello specifico 13 persone sono state inviate ad una o più aziende, 9 hanno sostenuto uno o più colloqui in azienda, 5 hanno avviato un tirocinio. In un paio di situazioni, ancora troppo poche ma di grande soddisfazione per i servizi, si è giunti alla stipula di un vero e proprio contratto di lavoro.

Ancora da sviluppare è il rapporto con i servizi sociosanitari, con i quali la collaborazione è pressoché agli albori: in pochi sanno dell'esistenza del REI, quasi nessuno ha in mente il principio della progettazione congiunta; maggiori interlocuzioni si sono avute con i servizi per le dipendenze piuttosto che non con i Centri psico-sociali.

A supporto della gestione delle prese in carico, il Distretto ha deciso di dotarsi di strumenti condivisi per l'analisi preliminare, l'assessment e la stipula del patto di collaborazione.

Per il pre-assessment si è deciso di utilizzare la scheda di segretariato sociale già in uso nel Distretto, adattandone i contenuti al SIA/REI. All'interno di questa scheda vengono rilevati i dati anagrafici della persona beneficiaria della misura e dei componenti il nucleo familiare, i dati relativi all'abitazione e all'ambito professionale e vengono delineate le principali aree di bisogno, approfondite nel dettaglio durante la fase di assessment.

Per la sezione di approfondimento dei bisogni è stata adottata un'altra scheda che consente agevolmente di rilevare per ogni bisogno, obiettivi da raggiungere, strategie per il loro conseguimento ed azioni da compiere. Questa scheda permette di costruire il patto di collaborazione col quale vengono sanciti gli impegni che ciascuna parte progettuale deve rispettare. Quindi, in base all'obiettivo che viene posto, sono declinate le azioni che il beneficiario e le diverse professionalità coinvolte intendono compiere nonché i tempi entro i devono essere realizzate. Il patto viene quindi firmato e inserito nella cartella sociale del beneficiario e rappresenta un'utile base di riferimento per gli incontri di verifica e di monitoraggio intermedi.

Recentemente il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha elaborato, con il supporto dell'Università di Padova, degli strumenti nazionali di valutazione e progettazione, di cui tutti i Comuni d'Italia dovranno dotarsi. Si tratta di strumenti coi quali gli operatori possono esplorare le aree di bisogno degli utenti partendo dal pre-assessment – nel quale si raccolgono prime e sommarie informazioni sul nucleo e sulle macro aree di bisogno – passando per la valutazione approfondita delle necessità del nucleo e delle priorità di intervento, per arrivare ad un vero e proprio patto di collaborazione nel quale sono declinati gli obiettivi di intervento a cui corrispondono precise azioni ed impegni da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Come sappiamo, inoltre, è previsto che nei prossimi mesi diventi operativa una piattaforma informatica sulla quale caricare le informazioni relative alle progettualità REI. Nell'attesa di conoscere l'effettivo debito informativo ministeriale richiesto alle amministrazioni impegnate sui territori con le prese in carico delle famiglie beneficiarie del Reddito di Inclusione, l'equipe di ASSEMI ha studiato gli strumenti nazionali, individuandone punti di forza e di debolezza.

Questi strumenti rappresentano innanzitutto un utile modello guida per la conduzione dei colloqui e l'analisi approfondita delle varie situazioni di bisogno: la loro schematicità, infatti, li rende chiari, trasparenti, intuitivi, di facile compilazione per l'operatore. Il linguaggio semplice ne facilita la comprensione dei contenuti anche da parte dell'utenza, che potrà fornire in maniera più precisa le informazioni richieste.

Allo stesso modo, però, si tratta di una strumentazione complessa e molto articolata: la numerosità delle domande da porre e delle informazioni da raccogliere, specie con riferimento al quadro di analisi approfondito richiesto nel caso di bisogni complessi, rendono questi strumenti poco agili da maneggiare, soprattutto nei confronti di famiglie numerose e multiproblematiche quando il tempo a disposizione per il colloquio è limitato.

Tra i punti di forza possiamo ritrovare il fatto che questi strumenti hanno un carattere multidimensionale, poiché l'ampiezza dei contenuti trattati e delle informazioni rilevate permette di spaziare nell'analisi delle dimensioni sociali, concentrandosi su quelle di maggior rilievo ma al contempo senza tralasciare alcun dettaglio. Un punto di debolezza, tuttavia, è proprio la ripetitività delle informazioni richieste e dei campi da compilare.

Al di là della complessità della nuova strumentazione proposta, un'altra riflessione, che è in parte fonte di preoccupazione, è lo sbilanciamento verso una griglia rigida che porta a snaturare la narrazione e in qualche modo 'comprime' il lavoro sociale a favore di un format quantitativo più che qualitativo: il modello utilizzato, infatti, prevede per lo più una compilazione sotto forma di "flag" e "tendine", nonché una punteggiatura delle risposte e delle informazioni acquisite.

E' evidente che l'intento del Ministero sia quello di finalizzare questi strumenti alla raccolta di informazioni e dati relativi alle progettazioni dei beneficiari del REI ed all'alimentazione di un apposito database che consenta un'agevole estrapolazione di dati a livello aggregato per il monitoraggio degli interventi; tuttavia, strumenti eccessivamente rigidi, incardinati in un sistema di risposte già previste, e preconfezionate, che cercano di racchiudere tutte le fattispecie appaiono poco in linea con la specificità del lavoro sociale. La professione ruota attorno alla personalizzazione dell'intervento, all'unicità e all'individualità del progetto sociale, alla singolarità del rapporto con l'utente. Come è possibile dunque garantire la personalizzazione dell'intervento sul quale si fonda il mestiere dell'assistente sociale se siamo chiamati ad utilizzare strumenti eccessivamente standardizzati e poco valorizzanti la competenza professionale di coloro che lavorano costantemente col disagio e con la povertà?

Un'ulteriore domanda è la seguente: è possibile una totale sostituzione degli strumenti fino ad oggi utilizzati nei nostri Comuni/Ambiti a favore di quelli elaborati dal Ministero? Nella nostra esperienza possiamo rispondere con una doppia parola d'ordine: flessibilità ed integrazione! Siamo convinti che i documenti studiati e sviluppati dal Ministero siano un ottimo punto di partenza, ma che sia necessario prevedere oltre che una costante revisione dei loro contenuti, anche la possibilità che non siano sostitutivi di tutta una serie di altri strumenti propri del servizio sociale professionale che è bene che siano mantenuti ad integrazione e a complemento dei nuovi.

A questo scopo ci auguriamo che lungo il comune cammino del REI vengano previsti momenti di confronti con i Comuni, che vengano istituiti tavoli permanenti di concerto e raccordo tra il livello politico-statale e quello tecnico-comunale, allo scopo di favorire un confronto aperto e creare un senso di Comunità sempre più forte che renda anche maggiormente efficace il lavoro di tutti.