ABITARE E ANZIANI
informa

ABITARE E ANZIANI INFORMA

Numero **2 – 2023**

Sportelli sociali SPI-CGIL: a servizio delle persone

ABITARE E ANZIANI
informa

Numero **2/2023**

Associazione AeA,
Abitare e Anziani

Soci 2022
Auser, associazione per l'invecchiamento attivo
Cgil Nazionale
Fillea Cgil, federazione italiana lavoratori legno e affini
Spi-Cgil Nazionale, sindacato pensionati italiani
Sunia, sindacato unitario nazionale inquilini e assegnatari

AeA Informa
Rivista periodica di informazione sui problemi abitativi degli anziani
Numero **2/2022**

Proprietà e editore
AeA, Abitare e Anziani
Via Nizza, 154 – 00198 Roma
Tel 06.8440771
Fax 06.84407777
e-mail info@abitareeanziani.it
sito web www.abitareeanziani.it

Direttore Responsabile
Giusy Colmo
Comitato di Direzione
Giusy Colmo, Marco Di Luccio, Claudio Falasca, Fabio Piccolino

Progetto grafico e impaginazione
8x8 Srl

Sommario

03 **Editoriale**
Sportelli sociali: oltre la sfida
Lorenzo Mazzoli: segretario nazionale SPI.CGIL

08 **Box 1**
La contrattazione territoriale - sociale e per lo sviluppo - come strumento di sicurezza sociale, sviluppo sostenibile e di creazione di occupazione. Le alleanze sociali nel territorio come motore di trasformazione e di negoziazione

09 **Sportelli dei diritti sociali: il quadro di insieme e iniziative in corso**
Paola Chiorrini: responsabile formazione di base Spi.Cgil Nazionale

11 **Box 2**
"Centralità delle Camere del lavoro e sindacato di strada: ecosistema dei diritti e presenza diffusa sul territorio"

12 **L'informazione, l'accesso e la presa in carico nel sistema dei servizi di welfare**
Claudio Falasca: Direttore Associazione AeA

15 **Box 3**
Il Punto Unico di Accesso (PUA).

16 **Box 4**
Il Sistema delle tutele e dei servizi della Cgil

17 **Le esperienze regionali e metropolitane**
- **Gli sportelli sociali in Lombardia** - Sergio Pomari: SPI.CGIL Lombardia
- **19** **Gli sportelli dei diritti sociali in Emilia Romagna** - Daniela Bortolotti e Enzo Santolini: SPI.CGIL Emilia Romagna. In collaborazione con Marco Sotgiu: SPI. CGIL Emilia Romagna
- **21** **Gli sportelli sociali a La Spezia** - Laura Ruocco e Gianni Murgia: SPI.CGIL La Spezia
- **23** **Gli sportello sociali e la riorganizzazione dell'attività nelle leghe SPI della Toscana** - Bruno Calzolari: SPI.CGIL Toscana
- **25** **Gli sportelli sociali a Firenze** - Chiara Tozzi: SPI. CGIL Firenze
- **27** **Gli sportelli sociali in Umbria** - Anna Rita Manuali: SPI.CGIL Umbria
- **28** **Gli sportelli sociali nel Lazio** - Guglielmo Festa: SPI. Cgil di Roma e del Lazio
- **31** **Gli sportelli sociali in Calabria** - Michele Iannello: SPI.CGIL Calabria

Sportelli sociali: oltre la sfida

Lorenzo Mazzoli: Segretario nazionale SPI.CGIL

In apertura di questo editoriale sento il dovere di ringraziare "Abitare e Anziani" nella persona del Direttore Claudio Falasca per aver deciso di dedicare un numero monografico della rivista al tema degli Sportelli sociali organizzati da SPI.CGIL.
Assumo questa scelta quale significativo riconoscimento innanzitutto a quanti hanno promosso, sviluppato e reso disponibile a livello nazionale uno strumento che con la successiva "invenzione" e messa a disposizione della cosiddetta "Calcolatrice dei diritti" consente di dare risposte sempre più dettagliate e in tempi sempre più ravvicinati alle sollecitazioni di chi si rivolge a noi.
Colgo l'occasione anche per rivolgere un plauso e un ringraziamento a chi quotidianamente si mette a disposizione per tutelare le persone offrendo tempo e competenze.
Lo Sportello sociale, dunque, oltre a rispondere sulle singole questioni per aiutare a districarsi nel *mondo del welfare*, è un sistema finalizzato anche a far emergere diritti che non di rado sono classificati "non espressi" proprio perché non vengono richiesti in quanto non se ne è consapevoli. La "semplice" verifica incrociata delle informazioni che la persona fornisce al momento dell'accoglienza lo rende possibile.
Come in tutti gli avvenimenti che rappresentano una sorta di spartiacque con la prassi consolidata, anche nel caso dei nostri sportelli sociali c'è stato chi possiamo identificare una sorta di "pioniere".
Pur in presenza di straordinarie competenze professionali maturate che consentono di avere risposte dagli operatori, da noi come in altre strutture (istituzionali e no), è appena il caso di sottolineare che può capitare, che di un diritto non sempre se ne conoscono le derivate.
Ciò in virtù del dedalo normativo e delle carenze informative esistenti e che soltanto una ricostruzione sapiente con relativa messa a disposizione di apposite piattaforme informatiche può restituire in evidenziazione di diritti effettivamente esigibili.
Nel chiedere perdono per l'ovvietà: la memoria informatica offre la possibilità di esplorare terreni che diversamente rischieremmo di lasciare al proprio destino.

SPI.CGIL Lombardia, nell'anno a cavallo tra primo e secondo decennio dell'anno 2000 iniziò la sperimentazione di una nuova modalità di farsi carico dei bisogni delle persone. Pensionati e anziani in particolare, perché quelli più bisognosi di ricostruire la propria "identità", sia sul piano dei diritti maturati, sia su quello più legato all'acquisizione delle informazioni/procedure necessarie nel rapporto con le istituzioni pubbliche.
Nacquero così i primi sportelli sociali.
In Lombardia, forse non casualmente visto l'approccio "liberista" delle forze politiche al governo della regione, che ha determinato un allontanamento di tanti servizi dalla prossimità con la popolazione. Ciò in chiara controtendenza rispetto alla cultura dei diritti che la Costituzione ha fatto via via maturare nei cittadini.
Sviluppo produttivo, lavoro, welfare come la storia insegna, producono effetti a catena nel miglioramento del benessere sociale. Questo grazie anche alla funzione redistributiva derivata dall'iniziativa del movimento sindacale, sia sul piano economico, sia su quello della giustizia sociale.
In conseguenza di tali processi, la stessa sfera della consapevolezza dei diritti si viene compiendo e il ritrarsi dello Stato provoca una reazione. In chi rappresenta l'interesse generale, come un sindacato confederale quale noi siamo.. Manife-

IN COPERTINA E NELLE PAGINE SEGUENTI: "PERIFERIE" DI RENZO VESPIGNANI

Nato a Roma il 19 febbraio 1924, dopo la morte del padre si trasferisce con la madre nella zona proletaria di Portonaccio, adiacente al quartiere San Lorenzo, dove crebbe. Qui, durante il periodo di occupazione nazista della Capitale, alla macchia come tanti suoi coetanei, cominciò a disegnare, cercando di rappresentare la realtà crudele, sporca e patetica attorno a lui: lo squallore del paesaggio urbano di periferia, le rovine e le macerie causate dai bombardamenti, il dramma degli emarginati e la povertà del quotidiano.

stando il dissenso nelle modalità democratiche che conosciamo e pratichiamo; mettendo in campo anche iniziative auto organizzate. Lo Sportello sociale rappresenta una sorta di difesa attiva. Di resilienza diremmo oggi.
Circa ottanta diritti sono stati identificati e classificati nelle loro interrelazioni.
E dato che come è noto "l'appetito viene mangiando", il sistema oggi è dotato anche di una "Calcolatrice dei diritti"[1] con la quale tantissime persone che si sono recate per avere indicazioni su un dato problema, hanno scoperto di avere diritto anche ad altre prestazioni. Alcune anche di importante valore monetario. A tale proposito, nei contributi che seguiranno questo editoriale, si fanno esempi molto concreti.

A questo proposito, alla luce dell'esperienza di questi mesi in cui il sistema si sta diffondendo, i tecnici sono impegnati a garantire la massima autonomia ai singoli territori evitando che normative previste per la sola Lombardia vadano a inserirsi in quelle generali.
Come SPI.CGIL intendiamo proseguire il grande lavoro fin qui portato avanti per estendere l'esperienza degli Sportelli sociali in tutti i territori che si sono e si renderanno interessati. Abbiamo individuato anche la denominazione di "Sportello dei diritti sociali" perché In alcune aree del paese, in particolare per le leghe SPI dell' Emilia Romagna, come spiegato da Daniela Bortolotti, l'indicazione Sportello sociale richiama una funzione svolta dalle istituzioni locali.
Sul piano organizzativo-tecnologico, nel tempo, e questo riguarda l'intera organizzazione confederale, si è determinata una realtà informatica "bifida", cioè costituita da due piattaforme: Sintel e GPS alla quale hanno liberamente aderito le singole regioni[2]. Questo ha determinato difficoltà operative nella dimensione nazionale che si vanno risolvendo.
Per quanto riguarda gli sportelli sociali, possiamo affermare con certezza che gli sforzi che si sono compiuti senza mai deflettere dall'obiettivo deciso nei mesi scorsi, sia sul piano politico che su quello tecnologico, stanno per essere premiati.
Infatti, su Sportelli sociali/Sportelli dei diritti sociali (e Calcolatrice dei diritti), il percorso informatico ci sta portando a dialogare tra i due sistemi informatici prima richiamati. Nel giro di poco tempo un'interfaccia consentirà di continuare a operare su ciascuna delle due piattaforme, ma per un prodotto finale unitario.
Voglio ringraziare le compagne e i compagni SPI. CGIL Regionali che hanno creduto in questo ambizioso obiettivo e i responsabili della gestione dei sistemi Sintel e GPS per la grande collaborazione offerta in questo percorso impegnativo.
Una piccola rivoluzione informatica potrà consentire di lavorare in rete, strutture e persone, dando vita a relazioni interpersonali e interfunzionali che permetteranno di condividere informazioni ed esperienze sul campo.
Da questo "insieme unitario" fatto anche dall'Osservatorio dei bisogni sociali, ci si aspetta ragionevolmente l'implementazione dell'offerta dei servizi, una maggiore conoscenza delle realtà territoriali finalizzabile alla contrattazione sociale e una promozione di persone dedicate alla tutela.
L'esperienza dimostra che chi si avvicina a queste funzioni, pur non avendo alle spalle una impegnativa militanza sindacale e/o politica trova una risposta a quel bisogno interiore di aiutare le persone. E questo è un valore aggiunto che dobbiamo saper utilizzare per essere all'altezza delle sfide che il tempo ci mette dinanzi.

[1] La Calcolatrice dei Diritti è un software innovativo che lo SPI Lombardia mette a disposizione e che verifica il diritto del cittadino a circa 80 prestazioni statali e regionali, restituendo un preciso report che spiega i risultati ottenuti; i primi mesi di test della calcolatrice hanno prodotto risultati molto importanti, individuando centinaia di diritti. È in corso una sperimentazione della calcolatrice dei diritti, per le sole prestazioni statali, presso gli sportelli sociali del Lazio e dell'Umbria.

[2] Il Sistema Informativo Nazionale CGIL (SIN-CGIL) è uno strumento informatico costruito ad hoc sulle necessità dell'Organizzazione, che si propone di garantire la cooperazione applicativa tra software e di favorire la comunicazione tra apparati e servizi territorialmente e funzionalmente differenziati. In particolare, SIN-CGIL si colloca trasversalmente rispetto ai servizi offerti dall'Organizzazione e alle categorie sindacali e consente di mettere a fattor comune parte delle operazioni ricorrenti sugli applicativi attuali, riducendo la sovrapposizione di dati e la ridondanza informativa all'interno dei servizi. Con SIN-CGIL è possibile ricercare, individuare e identificare rispetto alle sue attività in CGIL qualsiasi persona che sia stata a contatto con la nostra Organizzazione, in qualsiasi territorio, in qualsiasi struttura, riuscendo a risalire e a tracciare il suo percorso in relazione ad aspetti di tutela sia individuale che confederale. Nella versione più aggiornata di SinCgil è disponibile la funzionalità di gestione dello Sportello Sociale Spi. Lo strumento consente agli addetti allo sportello sociale di gestire attività di supporto /consulenza agli utenti.

Dico questo perché non basta la volontà politica per dare vita a uno sportello sociale. Certamente occorre forte motivazione del gruppo dirigente, ma è indispensabile la disponibilità di un adeguato numero di persone per mettersi a disposizione per un percorso che prevede la necessaria formazione per acquisire le competenze utili a fornire indicazioni rispondenti alla soluzione dei diversi problemi.
La tutela della persona, a partire dalla sua dignità, fino ad arrivare a quella dei suoi diritti è quanto di più difficile e affascinante ci si possa occupare. E se a questo quadro si aggiungono bisogni e aspettative individuali che fanno inevitabilmente parte delle pulsioni sociali tendenti al cambiamento dello status quo, si comprende lo sforzo politico (rappresentanza e sociale) e organizzativo che è necessario compiere per essere all'altezza della situazione.
Per offrire una cornice di orientamento per le riflessioni che seguiranno, noi, inteso come CGIL, ma anche come sinistra, storicamente abbiamo fatto del "collettivo" il riferimento per darci un'organizzazione e prima ancora per indicare la rotta del cammino: da fare e da raggiungere. La comunità, l'interesse generale sopra ogni altra cosa. A volte, il bene comune ci ha portato a pensare che l'individuo in quanto tale potesse anche rinunciare a una parte della propria libertà, sicuramente delle proprie ambizioni, in funzione del "tutti".
La "Classe operaia" era immaginata come tale, più come somma e non come articolazione di tante individualità.
Per assumere un'immagine esplicativa del ragionamento qui proposto. Ne "Il Quarto Stato", il profilo di ognuno delle prime file è tracciato, ma ciò che conta nella rappresentazione di Pellizza da Volpedo è significativamente la "massa.
Le mobilitazioni di massa hanno provocato rotture e discontinuità in cui gli ultimi, in molte parti del mondo che si andava sviluppando, in particolare quella nord occidentale, in Italia per parlare di noi, hanno avuto la possibilità di mettere in movimento gli ascensori sociali che hanno consentito a tanti "operai di avere i figli dottori".
Questa evoluzione sociale ha portato a riconoscere il valore del lavoro fino a far sognare "la classe operaia di essere andata in paradiso".
Il tempo ha fatto maturare anche una più articolata coscienza di classe e ha preso corpo l'idea e di conseguenza la strategia, che l'interesse generale andasse contemperato, dalla sinistra riformista, anche con il riconoscimento della singola persona come articolazione arricchente la comunità.
Non l'appiattimento e l'indistinto, ma la valorizzazione del singolo (contributo o criticità che fosse) come evoluzione del modo di intendere la funzione di trasformazione sociale. Sempre con una visione che rifugge il corporativismo operando sempre nell'interesse generale.
La libertà della persona nel lavoro e nella società non più vista solo strumentale al disegno collettivo, ma come espressione necessaria dello stesso. Libertà conquistata grazie alla classe, ma riconosciuta a ogni singolo individuo.
Allo Stato si è chiesto di assicurare un sistema di welfare che tutelasse i diritti delle persone "from cradle to the grave" (dalla culla alla tomba) per dirla con Beveridge.
La rivoluzione industriale ha generato lo sviluppo della funzione di rappresentanza degli interessi collettivi da cui è scaturita l'intermediazione di tipo contrattuale.

Da questa cultura rinnovata è derivata anche una strategia organizzativa che i vari soggetti della rappresentanza sociale hanno sviluppato determinando un intero sistema di tutela individuale. In particolare a partire dalla fine della seconda guerra mondiale, dalla Liberazione dal nazifascismo.
Il Patronato innanzitutto a metà anni quaranta, fino ai CAAF degli anni novanta.
Per parlare della CGIL, si è da tempo risolto il dilemma se fosse più importante l'azione di rappresentanza e di contrattazione collettiva o quella di tutela dei diritti individuali. La CGIL, il sindacato confederale è entrambe le cose.
Il Sistema servizi di tutela è un insieme di risposte alla grande articolazione e complessità della domanda.
Persona e territorio al centro del campo visivo. Così diciamo da tempo, così è stato ribadito nell'ultima assemblea organizzativa CGIL del 2022.
Millecinquecento leghe SPI (circa un terzo delle caserme dei carabinieri tanto per dare un riferimento di presenza) nel territorio nazionale costituiscono una rete formidabile di relazione con le persone.

Migliaia di compagne e compagni militanti assicurano quotidianamente un riferimento per vedere tutelati diritti e presa in carico di problemi.
Sportello sociale, Calcolatrice dei diritti, Osservatorio dei Bisogni Sociali non sono pensati per sostituire i servizi pubblici e neanche per svolgere funzioni di "patronato residuale".
Antenne, informatori sociali, riferimenti territoriali, scopritori di diritti inespressi, tracciatori di risorse recuperabili, facilitatori dei percorsi per le prestazioni,...sono solo alcune delle classificazioni possibili per descrivere il "che fanno gli sportelli sociali".

Mettere a disposizione delle comunità la mappa dei servizi sociosanitari, far conoscere il percorso per le agevolazioni fiscali, informare su come si sviluppano le politiche abitative, indicare l'itinerario per usufruire delle prestazioni previdenziali, significa tutelare le persone nei loro diritti, farle diventare consapevoli che non è tutto scontato, né acquisito una volta per sempre. Che senza la presenza e l'azione del sindacato la persona sarebbe più debole e la forbice delle disuguaglianze si allargherebbe a dismisura.
Questo patrimonio va implementato, così come deve crescere "in lungo e in largo" la contrattazione sociale e territoriale.
Per comprendere che cosa intendo con l'espressione appena formulata, prendo a riferimento una sintesi estrema del Rapporto 2022 dell'Osservatorio dei Bisogni Sociali. Grazie all'immissione dei dati da parte delle compagne e dei compagni delle Leghe SPI relativi a oltre trecentomila schede, siamo in grado di conoscere le caratteristiche socio-anagrafiche e i bisogni sociali espressi dalla singola persona.
Per inciso, circa il 30% di chi viene nelle nostre leghe, ha meno di cinquantacinque anni.
Per avere uno spaccato socialmente osservabile, si è prodotta una classificazione di cinque aree tematiche: socio-sanitaria, pensioni, reddito, abitare, altro. Il tutto suddiviso per singola regione. Aggiungo che per la sola area socio-sanitaria sono previsti ventitrè bisogni che, a loro volta, possono essere "spacchettati" per genere, per età...
Tutte informazioni utilizzabili per contrattare anche il minimo aspetto di un territorio e delle persone che lo animano.

Per concludere

Tra i contributi a questo numero monografico, Bruno Calzolari (SPI Toscana) parla di "Sindacalista di comunità". Il termine è molto azzeccato. Richiamo la Scheda 11 dell'Assemblea Organizzativa della CGIL 2022 per sottolinearne la intima relazione.
Per quello che mi riguarda e per ciò che SPI sta facendo, persona e territorio continueranno a costituire il polo attrattivo della nostra iniziativa e per la quale dobbiamo analizzare puntualmente il nostro modo di lavorare abolendo barriere organizzative e verticalità burocratiche.
Contrattazione sociale significa lavorare in modo ordinato e coordinato. Essa costituisce il nostro banco di prova per essere soggetti di trasformazione reale.
L'impegno a lavorare in prossimità delle persone nel territorio deve essere almeno pari a quello che abbiamo profuso nella grande fabbrica.

Periferie: Renzo Vespignani

Box 1 - La contrattazione territoriale - sociale e per lo sviluppo - come strumento di sicurezza sociale, sviluppo sostenibile e di creazione di occupazione. Le alleanze sociali nel territorio come motore di trasformazione e di negoziazione.

Estratto dal documento del XIX Congresso CGIL "IL LAVORO CREA IL FUTURO"

La contrattazione territoriale, anche alla luce degli investimenti del Piano di ripresa e resilienza e dei fondi strutturali europei, rappresenta l'obiettivo strategico per determinare le condizioni della sostenibilità sociale, economica e ambientale e per creare nuova occupazione, anche oltre i confini del mercato e, in particolare, nei beni comuni e nell'innovazione sociale, in continuità e connessione con le vertenze nazionali. La Cgil, a partire dal Mezzogiorno, deve raccogliere la domanda di partecipazione oltre i confini tradizionali della rappresentanza sindacale e del rapporto con Cisl e Uil e le associazioni datoriali, con le associazioni del territorio e la società civile organizzata per il confronto sugli obiettivi, la definizione concordata delle priorità e dei progetti, le eventuali campagne di sensibilizzazione e mobilitazione necessarie, il monitoraggio dei risultati e momenti congiunti e istituzionalizzati di consultazione e verifica. La contrattazione territoriale sociale, raccordandosi con la contrattazione aziendale, deve integrare i diritti del lavoro e di cittadinanza e rappresenta uno dei pilastri della nostra azione per la diffusione di un sistema dei diritti omogeneo in tutto il Paese. A partite dai coordinamenti confederali, va dato seguito a quanto deciso all'ultima Assemblea d'organizzazione in merito alla contrattazione sociale territoriale, facendola diventare un'azione contrattuale confederale estesa ed inclusiva che si affianca alla contrattazione di categoria per dare riposte concrete sia ai diritti del lavoro che a quelli e di cittadinanza. La contrattazione territoriale per lo sviluppo deve tradurre nel territorio i "piani" economici per la crescita, l'occupazione e lo sviluppo. In questo ambito, infatti, risiedono i momenti di programmazione negoziata delle risorse – comprese quelle connesse ai fondi comunitari e del Pnrr – dedicate agli investimenti, pubblici e privati. Le filiere di intervento da potenziare sono la digitalizzazione, green economy e l'economia circolare e la rigenerazione urbana (riassetto idrogeologico e manutenzione del territorio, edilizia sostenibile, prevenzione antisismica e messa in sicurezza, bonifiche, protezione del paesaggio e delle coste), oltre che salvaguardia e valorizzazione del patrimonio artistico-culturale, integrazione socio-lavorativa cittadini migranti, formazione, politiche industriali territoriali e il sistema degli appalti di servizi. Una programmazione negoziata che passa attraverso una forte capacità di interlocuzione, anche vertenziale, con le istituzioni pubbliche in grado di orientare secondo una logica complementare gli strumenti finanziari a disposizione di co-programmare gli interventi in modo integrato a livello territoriale, di sostenere meccanismi attuativi efficaci.

Sportelli sociali: Il quadro di insieme e iniziative in corso

Paola Chiorrini: responsabile formazione di base Spi Cgil Nazionale

Il quadro di insieme

Sull territorio nazionale abbiano una situazione diversificata. In alcune regioni sono presenti sportelli sociali, in altre sono le leghe che svolgono le attività assimilabili a quelle dello sportello, ossia quelle di indirizzare pensionati e cittadini, ai servizi Cgil e alle istituzioni preposte, per trovare risposta ai loro bisogni prevalentemente di ordine socio-sanitario. Va segnalato che in alcune regioni è presente un sistema di gestione dati denominato SinCgil (Sistema Informativo Nazionale CGIL), in altre regioni è presente un sistema denominato GPS. Nel primo caso è stato messo a disposizione un software dedicato alla gestione delle attività degli sportelli sociali; nel secondo caso si sta lavorando per la predisposizione di un supporto che possa avere le stesse funzioni o affini.

Per quello che concerne il numero degli sportelli attivi è possibile dare un numero puramente indicativo pari a 650; tale numero comprende anche le leghe che svolgono attività di sportello. È difficile dare dei riferimenti quantitativi precisi perché ogni regione si muove con "velocità" diverse, vedi ad esempio, l'apertura di nuovi sportelli e corso di formazione che vengono predisposti per nuovi operatori di sportello. Per quello che concerne le pratiche, anche in questo caso un numero indicativo pari a 125.000. Non è infatti possibile, anche per la presenza di sistemi informatici di supporto diversi, avere una registrazione puntale con modalità omogenee di tutte le pratiche aperte

L'attività formativa a supporto del progetto

Nel 2021 lo Spi Nazionale ha ritenuto necessario supportare il progetto formativo Spi Sportelli sociali nelle regioni che nel corso dei mesi hanno espresso interesse per il progetto stesso. L'obiettivo generale è stato, ed è, quello di fornire ai partecipanti al corso conoscenze e competenze utili a dare risposta ai cittadini che si rivolgono agli sportelli relativamente a questioni che riguardano prevalentemente la non autosufficienza. La funzione degli addetti allo sportello è quella di indirizzare i cittadini ai servizi Cgil e/o istituzioni preposti per dare risposta ai loro bisogni.

Questa operazione è stata possibile grazie al prezioso contributo dei compagni dello Spi Lombardia che hanno messo a disposizione la loro decennale esperienza, il loro tempo per le docenze, nell'ambito dei corsi, ma soprattutto la piattaforma SinTel relativamente alla sezione degli sportelli sociali. Va infatti ricordato che la formazione coordinata dallo Spi Nazionale ha visto coinvolte solo le regioni dove è in uso la piattaforma SinTel, perché al momento, è l'unica con una sezione costruita ad hoc per la gestione ed elaborazione delle pratiche che vengono lavorate presso gli sportelli sociali.

La prima regione che ha deciso di fare una scelta anche organizzativa e un importante investimento sugli sportelli è stata la regione Lazio. Con le compagne e i compagni dello Spi Lazio, responsabili del progetto, abbiamo messo a punto un percorso formativo che è diventato il punto di riferimento per tutte le altre regioni (con le dovute modifiche e adattamenti) che hanno deciso di intraprendere il progetto.
Il percorso formativo di riferimento è articolato in 9 moduli e i temi presi in esami sono seguenti:

- i servizi sanitari;
- i servizi sociali;
- i servizi per la disabilità;
- l'accoglienza, la relazione con i soggetti fragili e l'ascolto attivo;
- l'uso della piattaforma SinCGIL per la sezione Sportelli sociali;
- il rapporto con i servizi Cgil e con gli enti esterni erogati di servizi.

Periferie: Renzo Vespignani

Ogni regione "ha tagliato e cucito su misura" quindi il percorso sulla base delle proprie esigenze, senza mai stravolgere la struttura complessiva. È opportuno segnalare che il modulo dell'accoglienza e il modulo relativo all'uso della piattaforma sono stati proposti in tutte le regioni con gli stessi interlocutori/docenti e più precisamente con alcuni esperti psicologi di una agenzia di Modena e con i compagni dello Spi Lombardia.
Ogni regione ha ricevuto sostegno nella fase di progettazione e realizzazione del corso. Vale la pena ricordare che sono stati messi in formazione circa 260 tra compagne e compagni dal momento che alcune regioni hanno realizzato più edizioni del corso. Con esso si è cercato quindi di formare addetti agli sportelli in grado di muoversi nella rete dei servizi Cgil ed esterni ad essa, come già detto, con una funzione di indirizzo del cittadino.
Tutti gli addetti agli sportelli hanno seguito inoltre un breve corso on line sul tema della privacy messo a punto dal responsabile della protezione dei dati della Cgil. Si è pensato di inserire questo tassello formativo alla luce della necessità, da parte degli addetti, di gestire in modo corretto, ossia in una logica di protezione dei dati e nel rispetto delle regole sulla privacy, i dati sensibili forniti dai cittadini.

Nella fase che ha seguito la formazione, anche sulla scorta di riflessioni fatte sull'importanza dell'essere in relazione con i servizi, gli addetti delle singole regioni hanno creato, in alcuni casi, gruppi Whatsapp per scambiarsi informazioni in una logica di mutuo aiuto. Tali gruppi sono risultati (e lo sono ancora perché si stanno ampliando sempre di più) vivacissimi e efficientissimi nei momenti in cui è necessario trovare una risposta ad un quesito di non facile soluzione portato da un cittadino.

Come ultimissimo intervento formativo, sempre coordinato dallo Spi Nazionale, è d'obbligo segnalare quello realizzato, con il contributo dei compagni dello Spi Lombardia, sull' uso della calcolatrice dei diritti. La calcolatrice, ormai consolidata nella regione Lombardia, è un software che verifica il diritto del cittadino a una serie di prestazioni, incentivi economici statali e regionali, restituendo un preciso report che spiega i risultati ottenuti. La formazione è stata realizzata per avviare una sperimentazione, al di fuori della realtà lombarda, in due regioni ed è stata rivolta ad un gruppo ristretto di addetto dello Spi Lazio e dello Spi Umbria. La sperimentazione, al momento ancora in corso, ha lo scopo di verificare il funzionamento di questo strumento, nato in Lombardia e quindi con alcune caratteristiche specifiche regionali, che però è stato messo a disposizione per le prestazioni che sono uguali per tutte le regioni italiane.

Box 2 - "Centralità delle Camere del lavoro e sindacato di strada: ecosistema dei diritti e presenza diffusa sul territorio"

Estratto dalla Scheda 9 della Assemblea organizzativa CGIL 2022

● La Cgil si pone come obiettivo organizzativo strategico e prioritario il presidio del territorio e dei luoghi di lavoro attraverso il rafforzamento delle Camere del Lavoro, baricentro politico e organizzativo, luogo di coordinamento e di sintesi. Le Camere del lavoro sono il nostro ecosistema dei diritti fatto dei presidi nei luoghi di lavoro, sedi sul territorio, rete dei servizi e leghe Spi e devono diventare più diffuse e aperte ai bisogni e alle esigenze di lavoratori e lavoratrici, pensionati e pensionate, cittadini e cittadine.

● Rendere esigibile questo obiettivo e rendere effettivo lo strumento e il modello del Sindacato di strada significa procedere ad un profondo decentramento di risorse e ad una loro migliore allocazione verso le Camere del Lavoro, Categorie e SPI territoriali per estendere e qualificare la loro azione contrattuale e vertenziale. In coerenza con quanto definito nelle schede 3 e 10, verrà stabilità una proposta complessiva da presentare entro l'avvio del prossimo Congresso.

● La trasformazione del modello sociale e di sviluppo e il ruolo che a tutti i livelli che la nostra organizzazione vuole affermare, interpretando e innovando l'idea della confederalità, comporta un rapporto nuovo, stabile e più strutturato con le associazioni sociali e culturali, ambientaliste, studentesche, dei migranti, del volontariato etc. Le Camere del Lavoro che hanno un ruolo centrale nel processo di rappresentanza dei nuovi e vecchi bisogni nel territorio, possono rappresentare luoghi di aggregazione sociale, politica e culturale, rafforzando così i processi democratici nella società. Non è più quindi una opzione ma una necessità la costruzione di reti stabili o convenzioni di collaborazione anche attorno ad obiettivi specifici con questi soggetti, attribuendo la definizione delle modalità di rapporto ai territori. Inoltre, con tali soggetti -portatori di istanze, bisogni e cultura utili ad un progetto di cambiamento -si ritiene rilevante costruire un confronto strutturato fino ad arrivare a intese federative, per la definizione condivisa o per una forte interlocuzione nelle decisioni relative agli obiettivi comuni.

● In tale quadro va rilanciata l'iniziativa sul territorio e nei luoghi di lavoro tesa a valorizzare l'esperienza unitaria con Cisl e Uil in materia di tempo libero attraverso FITEL (Federazione Italiana Tempo Libero) quale strumento importante per la coesione sociale.

● Per favorire il presidio, il reinsediamento e il proselitismo occorre rafforzare il nostro decentramento diffuso, nei luoghi di lavoro -anche potenziandole "salette sindacali" anche come luogo di comunità -, nelle periferie e aree interne e montane, nei luoghi di aggregazione sociale, nei luoghi pubblici; occorre rafforzare la presenza di tutte le categorie e dei servizi nelle zone e nei comprensori, utilizzando anche presidi mobili e la strumentazione digitale e rideterminare gli orari di apertura delle sedi e dei servizi per ampliare la possibilità di accesso in particolare dei lavoratori e lavoratrici. Per queste ragioni, ogni struttura provinciale confederale, titolare della direzione politica e organizzativa, provvederà a definire, con il coinvolgimento di tutte categorie e dello Spi, un progetto congiunto sulla base dell'analisi dei bisogni del territorio, da presentare ogni anno all'Assemblea generale/Direttivo in occasione del bilancio preventivo.

● La Camera del lavoro assume il ruolo di coordinamento e di regia della dimensione contrattuale territoriale e dei temi di valenza generale tra cui salute e sicurezza, legalità, rigenerazione urbana e politiche dell'abitare, politiche ambientali e riconversione verde e su quanto attiene agli appalti come definito nella scheda 6.

● Rafforzare le sinergie con le associazioni affiliate alla Cgil (Federconsumatori APS e Sunia-Apu e Auser) è rilevante sia sul versante politico che organizzativo. In questo senso si assume l'obiettivo di definire entro il Congresso una Convenzione generale finalizzata a individuare gli strumenti più idonei per rafforzare proselitismo e reinsediamento della nostra organizzazione e

per garantire agli iscritti e alle iscritte all'organizzazione un ampliamento dei servizi.

- Il rafforzamento della presenza di genere nelle strutture di direzione e degli organismi si costruisce a partire da una massiccia partecipazione a livello territoriale. Ciò significa -oltre a comportamenti e linguaggi rispettosi del genere e orari idonei con la condivisione vita-lavoro -la necessità di avere un quadro aggiornato e preciso dell'applicazione della norma antidiscriminatoria e della presenza di genere nelle strutture e negli organismi. Per questo si prevede la predisposizione di un Rapporto, in occasione del bilancio preventivo a livello di ogni Camera del Lavoro che fotografi il numero degli incarichi e il rispetto della norma antidiscriminatoria ai sensi dell'art. 6 dello Statuto in ogni organismo. Tali Rapporti che avranno una prima verifica da parte degli Osservatori dei Centri regolatori regionale e nazionale di categoria come previsto dalla Delibera Statutaria n.2, confluiranno e saranno oggetto della Relazione nazionale da sottoporre all'Assemblea Generale nazionale confederale entro il mese di marzo di ogni anno. Nelle more dell'effettiva costituzione degli Osservatori presso i centri regolatori regionale e nazionale di categorie, tale funzione viene svolta dalle Segreterie nazionali e regionali di riferimento, inclusa la Segreteria nazionale confederale. La prima Relazione nazionale verrà presentata entro giugno 2022.

L'informazione, l'accesso e la presa in carico nel sistema dei servizi di welfare

Claudio Falasca: Direttore Associazione AeA

Nel quadro di uno sviluppo sempre più convulso e continuo della "società dei servizi", l'esercizio dei diritti civili e sociali, indicati anche nella Costituzione all'art. 117, passa attraverso il diritto fondamentale all'informazione, che costituisce la base fondamentale per la piena realizzazione delle persone nel contesto sociale in cui vivono. In questa situazione determinante è il "trattamento" dell'informazione e la loro "selezione" in rapporto alla utenza da servire.

Nel complesso sistema dei servizi, la perdurante presenza di disposizioni e sovrapposizioni di competenze e la mancanza di raccordo fra gli enti erogatori dei servizi, porta di conseguenza alla necessità di individuare "mediatori dell'informazione" in grado di indicare al cittadino una sicura, completa e piena informazione[3].

È su tale prospettiva che si fonda la cosiddetta "informazione sociale", che si configura quale strumento necessario per favorire la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni, e per consentire allo stesso di usufruire del sistema dei servizi e degli interventi sociali in senso ampio. Peraltro nel corso degli anni è andata sempre più ad evidenziarsi l'esigenza di una ampia ed esauriente informazione sociale su tutto il complesso degli interventi e delle disposizioni negli ambiti nei quali si svolge la vita sociale. L'informazione sociale, inoltre, induce ciascun cittadino ad essere soggetto attivo e consapevole sia dei propri diritti che dei propri doveri, e lo pone nelle condizioni migliore per la sua partecipazione alla vita comunitaria e alla determinazione delle scelte conse-

[3] A tale riguardo occorre immediatamente distinguere fra l'informazione-commerciale, connessa alla emanazione di "messaggi" non pienamente verificati sulla effettiva presenza di servizi, e più legata all'interesse di mercato che vi è sottinteso, e l'informazione offerta dai servizi pubblici. Si richiama i proposito quanto fu disposto dalla legge n. 241/90 sulla trasparenza amministrativa e con la legge n. 142/90, concernente il "nuovo" ordinamento delle autonomie locali, a cui ha fatto seguito il TUEL (Testo Unico degli Enti Locali, d. lgs n. 267/2000), che avevano previsto l' Ufficio relazioni con il pubblico.

guenti. L'informazione sociale, per altro verso, consente anche di pervenire ad individuare meglio, per come si esprime e per come si orienta, ad interpretare i bisogni espressi dalla comunità, e, in quanto sede privilegiata di "sensore sociale" a concorrere a definire la cosiddetta "diagnosi di comunità", sulla quale programmare e realizzare al meglio gli interventi e i servizi sociali, intesi nella loro più ampia gamma, così come individuati dalla legge n. 328/2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e dal primo Piano integrato per i servizi sociali (PNISS), che risale al 2001.

Con la legge 328/2000[4] si individua nel segretariato sociale in ambito distrettuale, da considerare prestazione di livello essenziale, il soggetto che deve garantire le funzioni di "informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari". Il Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003 definisce il segretariato come porta unitaria d'accesso, non solo al sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, ma anche a quella privata, con il compito di fornire informazioni sui soggetti che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati. Il segretariato assume quindi un ruolo fondamentale nel garantire l'accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali come sistema articolato e complesso. Il suo obiettivo di fondo è quello di rendere fruibile l'accesso ai servizi: pertanto non si limita alla semplice comunicazione, ma quello di determinare l'effettivo accesso ai servizi e verificarne la attuazione.

Con il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 si conferma quanto disposto dalla legge 328/00, ma si precisa che lo stesso segretariato sociale deve garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzioni di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti fra cittadini e servizi.

[4] È con la legge n. 328/00 e con il Piano Nazionale degli Interventi e dei servizi Sociali 2001-2003 – PNISS - che è stato individuato il Segretariato Sociale quale uno dei Livelli essenziali di assistenza (LIVEAS- Art 22, comma 4, lett. a).

L'aspetto fondamentale è quindi quello di proporsi quale riferimento unitario dell'informazione, per evitare che le persone siano costrette per fruire di una adeguata informazione di loro interesse, a ricerche di risposte adeguate in rapporto ai propri bisogni che già di per sé stesse costituiscono le basi per la selezione e per la discriminazione di base: chi ha più informazioni è più abile nella fruizione dei servizi.

Dal punto di vista organizzativo, in relazione all'esperienza maturata nel corso degli anni, è venuta quindi ad affermarsi il concetto di istituire in ogni ambito territoriale una "porta unitaria di accesso" al sistema dei servizi, sfociata nel PUA, che, in quanto sede privilegiata di "sensore sociale" concorre a definire la cosiddetta "diagnosi di comunità", sulla quale programmare e realizzare al meglio gli interventi e i servizi sociali, intesi nella loro più ampia gamma, così come individuati dalla legge n. 328/00 e dai Piani sociali nazionali e regionali.

Si sottolinea al riguardo che il Segretariato sociale ed il PUA si caratterizzano quali investimenti sociali volti a promuovere il benessere e la "capacitazione" delle persone e delle famiglie a "saper" fruire del complesso dei servizi rivolti alla persone ed alla comunità, e che, anche nel contesto del PNRR richiedono adeguati finanziamenti e strutturazione, secondo uno standard di servizio uniforme e diffuso su tutto il territorio nazionale, nel quadro della piena definizione, non ancora pienamente intervenuta, dei livelli essenziali per l'esercizio dei diritti civili e sociali previsti dalla Costituzione.

Secondo il Piano Il PUA, pertanto, si pone quale primo luogo dell'accoglienza sociale e sociosanitaria: porta di accesso alla rete dei servizi e delle risorse territoriali e modalità organizzativa dei servizi di accoglienza e orientamento tra Comune/ATS e Distretto ASL, istituita per garantire pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi sociali e sociosanitari, a coloro che ne abbiano necessità. È finalizzato, pertanto, ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso integrato ai servizi, in particolare per coloro che richiedono interventi di natura sociale e/o socio-sanitaria (Box).

L'iniziativa delle Regioni

Come è accaduto in tutto il vasto universo delle politiche sociali, le Regioni, con provvedimenti legislativi adeguati e pertinenti, spesso hanno anticipato il legislatore statale nell'adozione di atti legislativi caratterizzati dall'innovazione e dall'attenzione alla realtà sociale e alla conseguente definizione della domanda sociale e dei bisogni espressi dai cittadini[5].

Notevoli sono stati gli impegni volti a promuovere e a migliorare lo stato dei servizi sociali, secondo una lunga tradizione che ormai risale ai primi anni '70, sulla base di idee-forza che solo dopo trenta anni sono stati fatti propri dal legislatore statale con la legge n. 328/00 – legge quadro sul sistema integrato degli interventi e servizi sociali - legge che ha rappresentato il punto di approdo della riforma del sistema assistenziale italiano.

Nel corso degli anni immediatamente successivi alla approvazione della legge n. 328/00, alcune Regioni hanno adottato specifici provvedimenti di carattere amministrativo volti a dare avvio alla attuazione della legge, ancor prima delle specifiche leggi regionali.

L'occasione è stata offerta dalla approvazione dei Programmi socio-sanitari o socio-assistenziali, nel quale contesto sono state indicate le linee di intervento anche in relazione al ruolo ed alla funzione del segretariato sociale.

[5] Secondo l'analisi della legislazione regionale, si deve rilevare che, ancor prima di quanto disposto dalla legge 328/2000 e dal Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali (2001), le Regioni nelle proprie leggi di riordino dell'assistenza in relazione al DPR n. 616/77, dettarono norme specifiche sul segretariato sociale e sul servizio sociale professionale.

Periferie: Renzo Vespignani

Box 3 - Il Punto Unico di Accesso (PUA) - Redazione AeA

Il Punto Unico di Accesso PUA si colloca nell'ambito del "welfare d'accesso" di Comunità, area alla quale nei diversi contesti locali sono associati i servizi in vario modo definiti come segretariato sociale, sportello sociale, porta unica di accesso, di cui il PUA si pone come servizio ad uno stadio più evoluto.
Il PUA si pone come modello organizzativo finalizzato al benessere della persona, rispondendo ai bisogni dell'individuo quale LEPS.
Nell'acronimo PUA il termine "unico" non assume il significato di "esclusivo", ma di "unitario".
Il PUA deve essere inteso non solo come luogo fisico ma anche come modalità organizzativa, come approccio multiprofessionale ed integrato ai problemi del cittadino e di interfaccia con la rete dei servizi: servizi in rete presso i quali il cittadino può rivolgersi indifferentemente, nei quali viene effettuato il primo accesso alle prestazioni integrate dei diversi Servizi.
Il PUA è il luogo dell'accoglienza sociale e socio-sanitaria: porta di accesso alla rete dei servizi e delle risorse territoriali e modalità organizzativa dei servizi di accoglienza e orientamento tra Comune/ATS e Distretto ASL, istituita per garantire pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi sociali e sociosanitari, a coloro che ne abbiano necessità.
É finalizzato, pertanto, ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso integrato ai servizi, in particolare per coloro che richiedono interventi di natura sociale e/o socio-sanitaria.
Sebbene a livello nazionale lo sviluppo dei PUA sia stato assicurato in modo prioritario nell'ambito dei servizi socio-sanitari rivolti alla non autosufficienza e alla disabilità, sempre di più negli ultimi anni i PUA estendono la propria competenza anche all'ambito dei Servizi rivolti all'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità.

Periferie: Renzo Vespignani

Box 4 - Il Sistema delle tutele e dei servizi della Cgil - Estratto dal sito della CGIL

Il sistema servizi CGIL è l'insieme di tutte le attività offerte alle persone che nel corso delle varie fasi della vita – da quando concludono il sistema scolastico, a quando entrano nel mondo del lavoro, sino alla pensione – hanno necessità di essere assistiti o orientati nel sistema dei diritti.

L'aiuto ai giovani in cerca di occupazione, le prestazioni previdenziali e assistenziali, la salute, l'accesso ai servizi sociali alla persona, la disabilità, la pensione, i rapporti con il fisco, il diritto alla giustizia civile, la difesa dei consumi, le condizioni dell'abitare, la vita attiva degli anziani, il permesso di soggiorno di chi è immigrato in Italia o l'assistenza di chi va all'estero, sono alcune tra le situazioni ricorrenti per le quali i lavoratori e i cittadini chiedono aiuto e consulenza. I circa dieci milioni i fruitori delle tutele della Cgil possono contare su di una rete capillare di servizi sul territorio, strettamente correlate con le organizzazioni di categoria, organizzate direttamente dalle Camere del lavoro, o promosse dai sindacati di categoria, oppure offerte da soggetti sociali con i quali la Cgil ha stretto importanti intese. Il patronato Inca, i Caaf, gli Uffici vertenze e legali, i Servizi orienta lavoro sono i soggetti principali dell'offerta del sistema di servizi Cgil.

Accanto a queste storiche attività di tutela individuale, la rete di protezione della Cgil prevede l'intervento di Auser, l'associazione di volontariato per l'autogestione dei servizi per gli anziani, di Alpa che assiste i lavoratori misti, impegnati nel lavoro dipendente e nel lavoro in agricoltura, di Sunia e Apu che tutelano gli inquilini e i proprietari utenti e di Federconsumatori. associazione senza scopo di lucro che ha come obiettivi prioritari l'informazione e la tutela di consumatori ed utenti.

Periferie: Renzo Vespignani

LE ESPERIENZE REGIONALI
Gli sportelli sociali in Lombardia

Sergio Pomari: Spi.CGIL Lombardia

Siamo nel 2010 quando dopo aver condiviso con gli organismi dello SPI regionale il progetto sugli SPORTELLI SOCIALI, partono i primi corsi di formazione nei territori.
La prima sperimentazione vede coinvolti 8 territori su 14, ma nel 2014 possiamo dire che in tutti i territori della Lombardia si erano costituiti gli Sportelli sociali.

In quegli anni lo Spi regionale, aveva strutturato percorsi di formazione continua degli operatori e si era dotato di un manuale operativo (costantemente aggiornato), in grado di supportare i nostri/e volontari/e.

Lo sportello sociale nasce come necessità di dare una risposta a quei bisogni spesso inespressi, che i servizi della CGIL non coprono e che rappresentano invece, le vere necessità della popolazione.

Nasce e si realizza un luogo sindacale, in cui ai cittadini vengono dati i diritti di cittadinanza.

Lo SPORTELLO SOCIALE diviene il luogo dove le persone vengono ascoltate, dove si cerca di guidare il cittadino a formulare la richiesta e dove si favoriscono nuovi apprendimenti.

Infine, la rete degli Sportelli Sociali lavora in stretto raccordo con chi dell'organizzazione svolge la Negoziazione Sociale Territoriale, segnala le criticità della rete sociale, effettua il monitoraggio dell'effettiva applicazione degli accordi sottoscritti.

La vera evoluzione avviene tra il 2019 e 2020 con l'introduzione del nuovo applicativo.

Oggi in Lombardia in tutte le nostre leghe (oltre 200), abbiamo oltre 600 volontarie e volontari accreditati all'utilizzo della **CALCOLATRICE DEI DIRITTI**, sono diventate/i un riferimento importante per molti cittadini lombardi non solo per avere informazioni su pratiche fiscali e previdenziali, ma anche per trovare le persone a cui esporre i propri problemi e cercare di avere delle risposte e il calcolo dei diritti rispetto a ben 68 prestazioni previste.

Si oggi possiamo dire, come SPI Lombardia, di aver messo a disposizione delle nostre leghe uno strumento in grado di calcolare, in base alla condizione socio economica della persona, a quali diritti può accedere.

E tutto questo in una situazione in cui la pandemia, che sta ancora mostrando i suoi effetti, ha accresciuto una serie di problemi, modificando significativamente le condizioni socio economiche di molte famiglie.

Come ci mostrano molti dati, interi nuclei famigliari sono entrati in una condizione di povertà prima sconosciuta.

Ecco allora, che molte delle nostre/i volontarie e volontari ascoltano storie di persone che raccontano di molte difficoltà nel trovare risposte adeguate alla loro condizione.
In questi mesi di utilizzo dello strumento, sono già molti i cittadini che hanno avuto modo di conoscere e di poter conseguentemente accedere a prestazioni economiche e sociali, non conosciute e mai utilizzate.

L'obiettivo di riuscire a soddisfare il diritto di cittadinanza a molte persone, è frutto di un impegno costante dei nostri volontari fatto da percorsi di formazione ed approfondimenti, di molte norme nazionali e regionali che vengono periodicamente aggiornate o di nuova emanazione.

Un passo in avanti importante, **un luogo unico**, in

cui ottenere tutte le informazioni che spesso costringono le persone a girovagare in luoghi diversi per acquisirle.
Spesso le persone in difficoltà non hanno gli strumenti per comprendere come accedere a molte prestazioni che il sistema di welfare mette a disposizione.

Il livello di burocrazia è diventato soffocante, le scadenze, la modulistica, la quantità di informazioni spesso ripetitive non da ultimo l'invio telematico.

Oggi come si diceva, sono più di duecento le sedi delle leghe dello SPI CGIL in Lombardia a cui ci si può rivolgere per esporre ed essere ascoltati, essere aiutati a trovare i diritti che rispondono alla propria condizione.

Sei sono le grandi famiglie che la **"calcolatrice dei diritti"** indaga per stabilire quali sono i diritti a cui si può accedere: famiglia, disabilità, previdenza, socio sanitario, assistenza domiciliare e servizi.

Dalle leghe SPI non si esce mai senza conoscere i propri diritti, e tutto nel rispetto della riservatezza più assoluta.
Se hai dubbi, se non conosci, se vuoi essere certo di cosa mette a disposizione il nostro sistema di welfare, vieni in una sede dello SPI.CGIL e troverai risposte adeguate.

Periferie: Renzo Vespignani

Gli sportelli dei diritti sociali in Emilia Romagna

Daniela Bortolotti e Enzo Santolini: SPI.CGIL Emilia Romagna
In collaborazione con Marco Sotgiu: SPI.CGIL Emilia Romagna

L'Emilia-Romagna, come altre regioni, partecipa al progetto di "Osservatorio per il monitoraggio dei bisogni sociali degli iscritti e dei cittadini" promosso dallo Spi-Cgil nazionale, tenendo conto della storia e di alcune particolarità dello Spi del proprio territorio.
Anzitutto la rete che a livello nazionale si chiama degli "sportelli sociali" in Emilia Romagna ha preso il nome di "sportelli dei diritti sociali" perché nel territorio regionale esiste già una rete di sportelli sociali gestiti dagli Enti locali, che fanno lavoro di orientamento e di informazione rivolti a tutti i cittadini e agli utenti portatori di bisogni.
Gli sportelli sociali sono gestiti dai Comuni e sono coordinati tra loro a livello distrettuale; costituiscono quindi una rete pubblica che copre tutto il territorio regionale.
È quindi importante non sostituirsi neppure nel nome alla rete degli sportelli pubblici. I bisogni di cui noi ci occupiamo sono naturalmente quelli complessivi della persona, che vanno dalla previdenza alla sanità, al socio-sanitario, ai redditi e alla fiscalità locale e al welfare in generale, non ultimo il tema della casa e quindi dell'abitare.

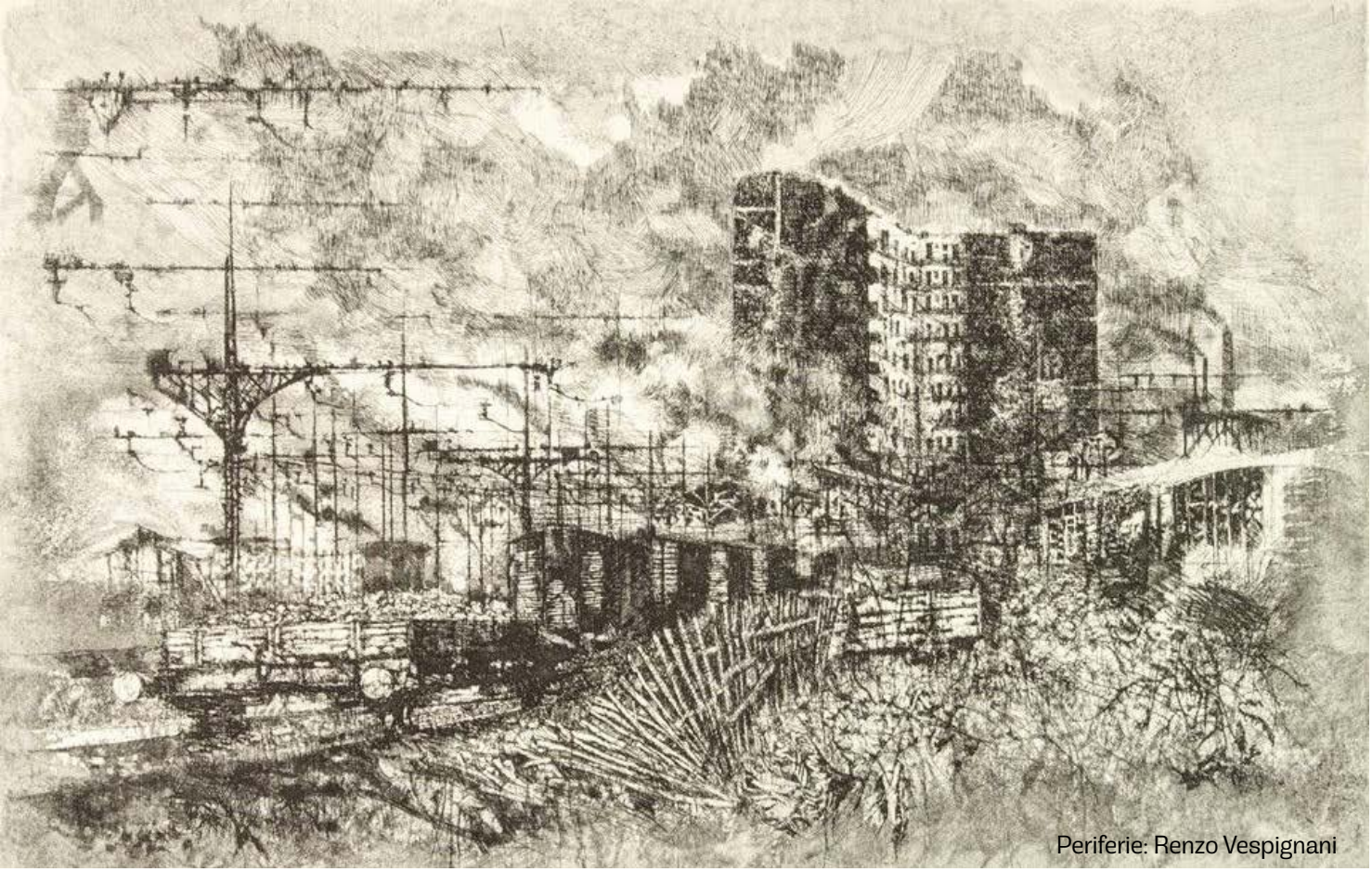
Il secondo tema affrontato per aderire compiutamente al progetto dello Spi nazionale è stato quello di integrare la nuova piattaforma nazionale con quella già esistente in Emilia Romagna, cioè GPS; attraverso GPS le leghe emiliano-romagnole già raccolgono tutti i dati, in particolare quelli anagrafici e di situazione reddituale, degli utenti che si rivolgono alle leghe.

Questa fase rappresenta per noi una vera e propria presa in carico della persona, andando oltre la pura raccolta del dato statistico; il nostro obiettivo era quello di mantenere ed accrescere questa funzione, evitando di duplicare il lavoro di raccolta dati.

In questo senso, attraverso incontri specifici con i responsabili dei sistemi informatici, si è rilevata la compatibilità dei due sistemi, Sintel e GPS, cosa che rappresenta in sé un'evoluzione positiva; attraverso la collaborazione tra gli operatori informatici delle diverse strutture si è arrivati ad automatizzare efficacemente il lavoro di raccolta e trasmissione dati. In questo modo quotidianamente il sistema GPS "alimenta" l'osservatorio nazionale inviando i questionari, e quindi i dati, che vengono raccolti. Allo stesso tempo consente alle strutture territoriali di monitorare con efficacia l'accesso alle leghe, che sono oltre 260 nel nostro territorio e utilizzano GPS in modo generalizzato.
Nel corso del 2022 sono stati inviati all'Osservatorio Nazionale 39.283 questionari: 8.884 area sanità; 11.907 area pensioni; 4.797 area reddito; 216 area abitare; 5.990 area altri bisogni;10.222 area appuntamenti.

Al 26 marzo 2023 siamo a 9.197 questionari inviati; stiamo lavorando per omogeneizzare la raccolta dei questionari in tutti i territori.

Un primo elemento che è emerso è stata l'importanza ma anche la difficoltà a lavorare su uno dei temi più delicati, e cioè quello dei "diritti inespressi". Come è noto si tratta di tutte quelle prestazioni economiche a cui ha diritto la pensionata o il pensionato e che l'Inps non garantisce automaticamente ma solo attraverso una specifica richiesta, appunto "espressa" in modo formale dall'utente. Sono prestazioni economiche rispetto alle quali, in generale, i pensionati non sono consapevoli di avere diritto e alle quali la lega Spi arriva attraverso l'esame della "busta paga", quindi dell'Obis-M. In Emilia-Romagna, che ha prodotto oltre il 25% di cedolini scaricati rispetto al territorio nazionale, si sono ottenuti risultati importanti, con centinaia


Periferie: Renzo Vespignani

di migliaia di euro recuperati complessivamente, se pure con differenze consistenti tra un territorio e un altro: per questo si è elaborato uno specifico progetto strutturato su tutto il territorio, che consentirà anche la lettura dei risultati. Per questo lavoro è infatti necessaria una formazione molto "intensa" e continua (che viene anch'essa svolta a livello territoriale) dovuta al fatto che il lavoro è spesso svolto da volontari e volontarie e quindi con un ricambio molto frequente.

Resta una differenza di carattere politico (forse sarebbe meglio definirla storica) che caratterizza l'Emilia-Romagna e cioè l'autonomia dei territori rispetto alla struttura regionale su questo tema. La raccolta dei dati e il rapporto con i servizi non sono infatti centralizzati a livello regionale, come in altri casi, ma avvengono con la gestione diretta degli Spi territoriali, in stretta sinergia con le CdLT e con il sistema dei servizi. Abbiamo scelto di proseguire su questa strada per rispettare il tratto storico dello Spi e della CGIL Emilia Romagna, legato all'insediamento diffuso delle nostre strutture nel territorio e all'alto livello di rappresentanza nel rapporto iscritti/cittadini. L'uso accorto e diffuso del sistema GPS ce lo ha permesso e ci facilita.

Per i nostri territori è essenziale mantenere il rapporto con i servizi, che serve anche per trovare un equilibrio nella funzione di rappresentanza del sindacato pensionati, sia attraverso la tutela collettiva che deriva dalla contrattazione territoriale che attraverso la tutela individuale. Un rapporto stretto con i servizi serve anche a mantenere costantemente aggiornati gli operatori, attraverso corsi di formazione specifici che aggiornano sulle continue novità legislative, spesso anche non facili da interpretare. In questo modo si mantiene la capacità di dare risposta diretta in alcuni casi o di indirizzare correttamente ai servizi.
Dall'analisi della domanda possiamo ricavare un "indice" dei bisogni e dei diritti, direttamente dai dati immessi con i questionari nel sistema GPS; sempre a partire dalla domanda siamo in grado di valutare se ci sono diritti da rivendicare o se c'è necessità di un raccordo con gli sportelli sociali pubblici.

L'obiettivo che ci poniamo nella fase successiva è di migliorare la tracciabilità del percorso dell'utente: partendo dal primo contatto capire, attraverso i vari passaggi, quale è stato l'esito della domanda e quindi la qualità di soddisfazione del bisogno espresso.
Infine intendiamo realizzare, sempre utilizzando il sistema GPS, una bacheca, aggiornata praticamente in tempo reale rispetto alle novità normative.

Gli sportelli sociali a La Spezia

Laura Ruocco e Gianni Murgia: SPI.CGIL La Spezia

Il nostro percorso è iniziato considerando la realtà della nostra provincia e le sue caratteristiche principali, sia demografiche che economiche e anche facendo tesoro delle richieste raccolte dall'osservatorio sociale presso le sedi. La provincia della Spezia è caratterizzata da un alto tasso di persone anziane, una media del 27,6% sulla popolazione, con punte del 37% nei paesi dell'entroterra e della costa.

È divisa tra due regioni e due province, costituito tra la costa e la montagna, con la presenza di un comune capoluogo di medie dimensioni e 'polverizzata' in tanti piccoli comuni, alcuni dei quali remoti ed isolati. È caratterizzata da significativi processi di invecchiamento, una forte presenza di immigrati, elemento di potenziale risorsa, una presenza di settori industriali importanti ma anche di terziario che rende il tasso di occupazione molto instabile. Come sindacato quindi abbiamo voluto dedicare particolare attenzione alle specificità territoriali, alle diverse necessità dei nostri territori e di come queste impattino sulla capacità del sistema dei servizi di offrire il supporto adeguato alle necessità di ciascuno, ovunque si trovi ad abitare, dotandoci di una ricerca sociodemografica elaborata dal nostro gruppo di lavoro finalizzata a realizzare un servizio/aiuto il più mirato possibile .

Alle differenze sociodemografiche strutturali ultimamente si sono aggiunte ulteriori difficoltà e richieste di aiuto.

Il periodo post pandemia e la crisi economica ed energetica hanno fatto emergere una situazione di forte diseguaglianza e difficoltà. La forbice delle diseguaglianze si sta sempre di più allargando, le famiglie sono costrette a fare i salti mortali e si rivolgono presso le sedi SPI per chiedere aiuto, spesso ignari dei servizi o aiuti economici o diritti che spettano loro. Anche perché, in genere, le persone che sono in difficoltà economica non hanno strumenti per accedere alle giuste informazioni per godere di servizi e prestazioni che potrebbero alleviare loro il carico di vita.

Dai bonus energetici ai servizi di welfare, alle prestazioni sanitarie, tutti diritti che spesso non sono conosciuti, ma di cui è anche difficile reperire informazioni. Inoltre, per le persone anziane o per i soggetti fragili il divario digitale crea un ulteriore barriera e una discriminazione difficilmente colmabile.

Questa situazione ha rafforzato la consapevolezza che ai servizi di natura fiscale e previdenziale già presenti presso le nostre 18 sedi, era indispensabile attivare lo Sportello Sociale dedicato agli aspetti socio sanitari, anche seguendo l'indicazione dello Spi Cgil nazionale ed in collaborazione con lo Spi regionale della Liguria.

Dal Novembre 2022 sono attivi 18 sportelli sociali, uno per ogni sede. Tra i molteplici servizi garantiti, lo Sportello Sociale si occupa di segnalare le agevolazioni fiscali e tariffarie, spiegando come farne richiesta; di mettere il richiedente in contatto con associazioni e uffici specifici; di sollecitare le Istituzioni territoriali; di semplificare la vita di singoli o nuclei familiari; di fornire assistenza dal sostegno alla non autosufficienza, ai ticket sanitari, al canone RAI, ai bonus per il caro bollette, ai bonus affitti, all'accesso alle RSA, ai diritti abitativi.

Lo sportello sociale indirizza ai servizi interni del Patronato INCA, al CAAF, all'Ufficio Vertenze o mette in contatto con le Associazioni convenzionate AUSER, Federconsumatori, SUNIA. Ed ai servizi esterni istituzionali di ASL5, Comune, Agenzia delle Entrate. Gli interventi assistenziali richiesti ed erogati sono molteplici e vanno conosciuti: tutela della salute fisica e mentale degli anziani, handicap, minori e dipendenze, solo per citarne alcuni.

Tutto questo con l'obiettivo è essere facilitatori in un campo di prestazioni e opportunità di welfare territoriale e sanitario
Con l'attivazione degli Sportelli Sociali abbiamo inteso garantire una porta unica di accesso alle informazioni, prendendo in carico le persone e le loro famiglie al fine di rendere esigibili i diritti, rispondendo alla necessità di dare risposta a quei bisogni spesso inespressi che riguardano necessità ed esigenze in particolare della popolazione anziana.

Su questa partita abbiamo la collaborazione dello SPI Regionale che ci supporta sulle novità previdenziali, e delle associazioni Auser, Federconsumatori, Sunia.

Il percorso di formazione che ha preceduto l'apertura degli sportelli ha coinvolto 23 pensionati volontari, ha visto la partecipazione, in qualità di docenti, di esperti dell'azienda sanitaria, dei Distretti socio sanitari, dell'assessorato ai servizi sociali del Comune della Spezia, oltre ad esperti SPI.Cgil e ai responsabili delle associazioni satelliti della CGIL SUNIA, Federconsumatori e Auser. Sono stati affrontati i temi dell'accoglienza, della presa a carico, della situazione degli anziani in Provincia, dei servizi territoriali istituzionali e non, e presentate le agevolazioni in campo.

Il momento formativo ha reso possibile la creazione di una rete provinciale tra i servizi istituzionali e quelli associativi, Indispensabile per la buona riuscita dello sportello. Questa integrazione è favorita dalla creazione un sito web dedicato, usabile ed aggiornato, realizzato dall'ufficio comunicazione della Cgil spezzina e dall'azienda 2KLab, che aiuta le persone a conoscere i servizi nel campo sociale e sanitario e che sarà implementato nel tempo.
https://www.guidaservizisociosanitari.it/

È importante che gli sportelli sociali utilizzano ed interagiscono con il sistema GPS
Siamo convinti che il nostro ruolo, oltre a quello di facilitatore del rapporto con gli Enti Locali e le Asl, sarà anche monitorare il funzionamento dei servizi esistenti ed individuare bisogni emergenti al fine di aprire, insieme agli altri sindacati, tavoli di contrattazione sociale.
Contrattazione resa sempre più necessaria in questo periodo di difficoltà nella vita degli anziani e delle loro famiglie. Negoziare, contrattare, dialogare con figure istituzionali ad ogni ambito.

Periferie: Renzo Vespignani

Gli sportello sociali e la riorganizzazione dell'attività nelle leghe SPI della Toscana

Bruno Calzolari: SPI.CGIL Toscana

Lo sportello sociale è un servizio che lo SPI.CGIL della Toscana ha avviato nelle leghe, con una fase di sperimentazione e formazione in via di completamento. L'obiettivo è fornire ai nostri iscritti un servizio di qualità per rispondere ai loro bisogni e per orientarli ed aiutarli a muoversi nei meandri della burocrazia.

È in buona sostanza una "**presa in carico**" dell'anziano che manifesta una necessità, che deve affrontare un problema per sé o per un familiare e che ha bisogno di essere correttamente informato e seguito nel necessario iter.

Con lo sportello sociale, utilizzando i moderni strumenti digitali, abbiamo la possibilità di effettuare una presa in carico più strutturata e a tutto tondo. Il sistema operativo della CGIL Toscana (GPS-3D) è infatti in grado di gestire i dati degli iscritti che utilizzano o intendono utilizzare il nostro sistema di servizi. Consente di accorciare i tempi di compilazione della modulistica necessaria per accedere ad una serie di servizi, prestazioni e agevolazioni pubbliche, in un rapporto attivo con la nostra utenza. Se un utente non dovesse trovare la risposta immediata il sistema, in automatico e in un tempo definito, segnalerà all'operatore dello sportello gli estremi della persona da ricontattare.

Il sistema consente di monitorare la tipologia dei bisogni espressi. Per questo gli utenti dello sportello sociale di ciascuna lega possono essere anche invitati, via Mail o WhatsApp, a partecipare a specifiche iniziative inerenti i bisogni espressi. Di seguito, indicativamente, alcune materie sulle quali **lo sportello sociale** può fornire risposte e/o indicare i percorsi più idonei:

- tosufficienza e le modalità d'accesso alle RSA e ai centri diurni.
- Riduzioni per Trasporto Pubblico Locale ed altre agevolazioni Comunali previste localmente.
- Servizi socio-sanitari territoriali, la non autosufficienza e le modalità d'accesso alle RSA e ai centri diurni.
- Servizi resi dagli Enti Locali, costi e agevolazioni previste per le fasce più deboli della popolazione altre agevolazioni locali concesse dal Comune **o conquistate con la contrattazione sociale territoriale.**
- Informazioni e accesso ai servizi INCA-CGIL su tutte le questioni previdenziali per Accertamento posizione assicurativa settori pubblico e privato.
- Controllo pensione e verifica erogazione agli aventi diritto alla quattordicesima mensilità.
- Accesso ai servizi CAAF-CGIL e relative agevolazioni tariffarie per gli iscritti
- Bonus idrico.
- Esenzione canone RAI.

Per migliorare gli elementi di conoscenza stiamo integrando l'attività di Sportello sociale con **l'osservatorio sui bisogni sociali.** Questa nuova attività attualmente copre circa la metà delle nostre leghe ed è in costante crescita.
Con questo strumento, osservando e analizzando la tipologia delle richieste avanzate e le eventuali segnalazioni di criticità ricevute dagli utenti, le leghe e i territori possono ricavarne ulteriori indicazioni per la predisposizione delle piattaforme per **la contrattazione sociale** con i comuni, con le zone distretto e con le Aziende Sanitarie. A sostegno di questa attività abbiamo, realizzato e reso disponibile, sul nostro sito, l'osservatorio regionale sulla contrattazione sociale dove sono reperibili tutti gli accordi sottoscritti con gli enti pubblici e le Aziende Sanitarie. Questo per dar conto a tutte le strutture, leghe e territoriali, del lavoro fatto e facilitare la crescita collettiva in una logica di "buone pratiche".

A questo proposito, con il nostro ultimo congresso regionale abbiamo rilanciato l'iniziativa per istituire il **"Sindacalista di Comunità"** in ciascuna lega.

Mentre qualifichiamo i nostri servizi utilizzando le nuove tecnologie e rafforziamo la presa in carico degli iscritti, lavoriamo per rilanciare la nostra presenza Politico-Sindacale nel territorio. Da qui la scelta del **Sindacalista di Comunità**, che ha essenzialmente due compiti:

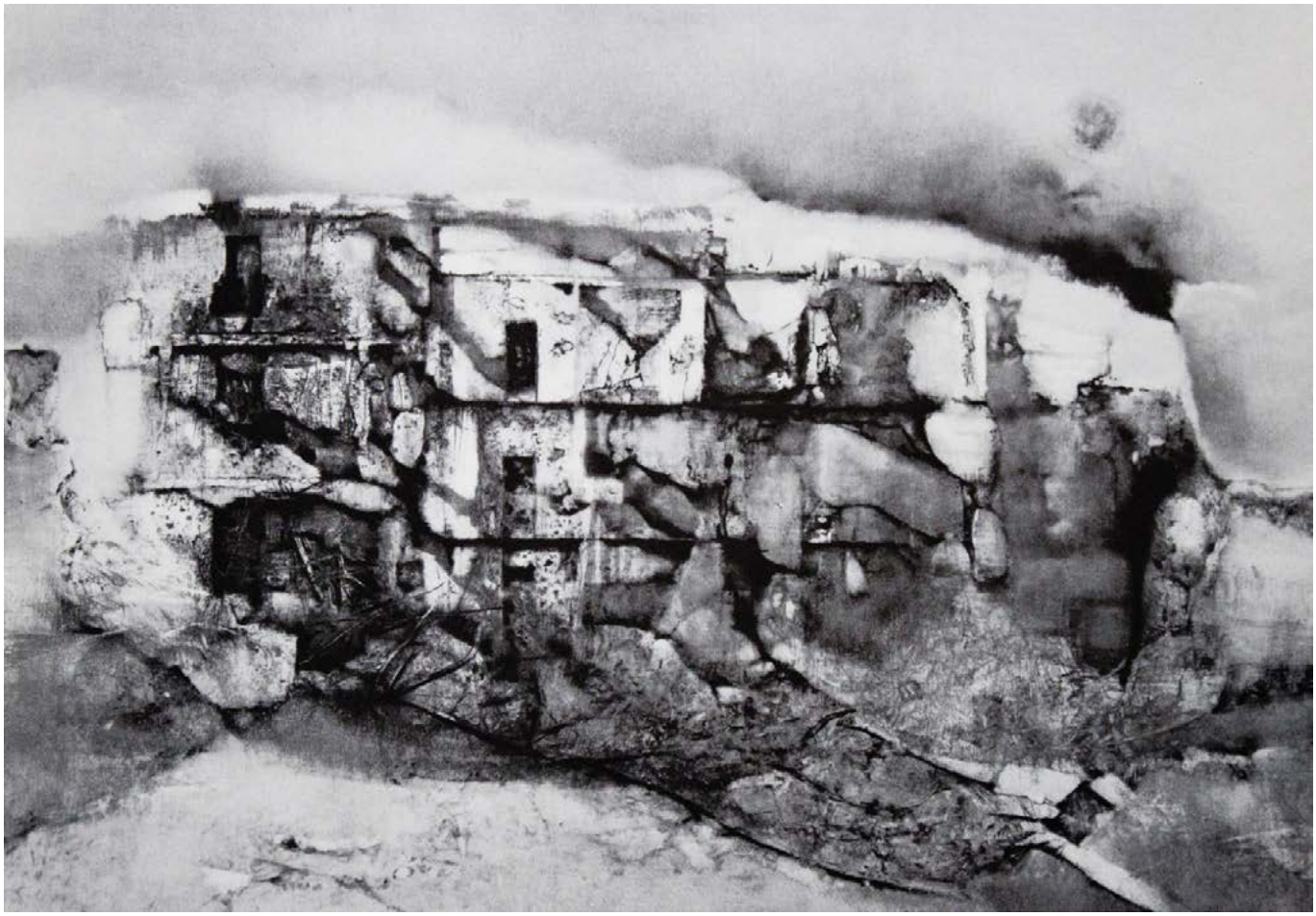
1) Contribuire attivamente, promuovendo incontri e iniziative con le associazioni presenti nel territorio, alla ricostruzione o rafforzamento dei legami socioculturali che rappresentano il collante di una comunità locale che aspiri a definirsi tale.

2) Svolgere, localmente, la propria attività sindacale rivendicativa, privilegiando le iniziative unitarie, sui temi dei servizi resi dalla pubblica amministrazione, dai trasporti fino alla Sanità, in una logica di controllo capillare sostenuto dalla partecipazione dei cittadini.

Può sembrare un sogno, ma la nostra idea è di rimettere al centro l'attività politico-sindacale delle leghe SPI, dai quartieri delle grandi città, con particolare attenzione alle periferie, fino ai più piccoli comuni e alla frazioni più disagiate delle aree interne.

Gli anziani che affrontando le difficoltà legate alla loro condizione, si mettono a disposizione per contribuire attivamente a prendersi cura della comunità. Questo è in buona sostanza l'impegno che come SPI-CGIL Toscana abbiamo assunto e sul quale stiamo lavorando sperimentando anche metodologie e strumenti nuovi e diversi.

Periferie: Renzo Vespignani



Gli sportelli sociali a Firenze

Chiara Tozzi: SPI.CGIL Firenze

Il progetto SPI NA nasce da un'idea della Segreteria provinciale Spi di Firenze per sostenere e tutelare i diritti delle persone non autosufficenti e dei propri familiari (iscritti e non) che si trovano davanti alla complicata offerta di servizi territoriali e diritti acquisibili, offrendo loro, attraverso uno sportello sociale all'interno delle nostre Leghe sul territorio un punto di orientamento e di ascolto, di informazione e collegamento con i servizi della Cgil (Inca e Caaf), dando così al meglio l'opportunità di vedere riconosciuti i propri diritti
L'obiettivo primario è quello di fare rete non solo con i nostri servizi sul territorio, con la presa in carico dell'utente, ma di accompagnarlo anche con i relativi servizi istituzionali e non (associazioni di patologia, volontariato ecc)

Il metodo che abbiamo usato per la definizione del progetto è stato quello di predisporre un questionario rivolto ai nostri iscritti su tutto il territorio, per raccogliere una serie di dati sui bisogni degli anziani, sul livello di gradimento degli interventi e dei servizi socio sanitari presenti, ed avere pertanto un riscontro sull'utilità di aprire uno sportello dedicato alla non autosufficienza.

Grazie alla disponibilità e all'impegno delle nostre Leghe sul territorio fiorentino è stato possibile raccogliere circa 300 questionari, compilati attraverso interviste per lo più telefoniche, in quanto effettuate nel mese di dicembre 2020 e gennaio 2021, in una fase particolarmente delicata legata all'emergenza Covid, che rendeva problematico il rapporto in presenza.

Il questionario somministrato era composto da diverse sezioni; era rivolto alla persona non autousufficente, o al familaire o persona che presta assistenza.

Ha risposto ovviamente in prevalenza il familiare
Il questionario ha rilevato altre informazioni, circa l'età, il sesso, la condizione del caregiver (lavoratore o pensionato), il tipo di servizio pubblico presente sul territorio, l'eventuale accesso ai servizi medesimi e in quale percentuale.

È stata richiesta anche la condizione che ha determinato la non autosufficienza, o comunque le condizioni fino a 4 che l'hanno determinata, e quali attività in autonomia venivano svolte.

Il tema dei bisogni della persona non autosufficiente sono stati per certi versi un indicatore conosciuto, in quanto i bisogni rappresentati sono prevalentemente legati alla necessità di un'assistenza continua, sia di tipo sociale che relazionale

Una sessione del questionario era rivolta alla verifica della conoscenza del percorso sulla non autosufficienza e sul riconoscimento dell'invalidità e handicap, nonché sulla conoscenza dei servizi pubblici e dei diritti e benefici conosciuti

In ultimo le persone e/o le organizzazioni che si prendono cura e forniscono assistenza alla persona non autosufficiente sono rappresentate in maniera molto prevalente dal familiare

L'elaborazione del questionario ci ha consegnato molte conferme .

Le conferme arrivano sul fronte dei servizi di assistenza domiciliare, da rafforzare e potenziare, superando anche un approccio, basato su una prevalente monetizzazione dell'impegno pubblico nel settore, tornando ad investire in servizi in natura. È chiaro che queste forme di assistenza, qualora possibili visto la patologia, sono di gran lunga più "economiche" rispetto alle forme di assistenza più costose quale quella residenziale e quella ospedaliera.

Conclusa l'indagine il progetto SPI NA (acronimo di Sindacato Pensionati Italiano Non Autosuffi-

cienza) ha iniziato un percorso metodologico che abbiamo considerato fondamentale.

In primis individuare le zone di apertura dello sportello, le leghe interessate e individuare le operatrici / operatori.

Lo scopo era quello di preparare e formare le persone sul tema della non autosufficienza, affinché fossero acquisite e approfondite conoscenze e competenze.

Il percorso formativo ha avuto la durata di 16 ore attraversando materie specifiche sulla non autosufficienza ma anche metodologia sull'accoglienza e sulla presa in carico.

A fine anno 2021 vengono aperti i primi 8 sportelli, ai quali ne seguità nell'estate del 2022 altri 4.
L'attività dello sportello, attentamente monitorata, ci ha consentito di presentare a dicembre 2022 il primo report degli sportelli SPI NA.
Il report ha approfondito i dati sull'attività degli sportelli, su quali aspetti si è sviluppata la consulenza, sulle criticità riscontrate, sulle sinergie sviluppate con le Società della Salute e con il Centro di Ascolto regionale della Toscana.

Gli sportelli SPI NA coprono tutto i territori dell 5 Società della Salute nell'AUSL Toscana Centro.

Complessivamente gli accessi registrati agli Sportelli SPI NA sono stati 264, prevalentemente è il familiare, per l'84%, che avvia il primo contatto.

Questa esperienza sul campo ci ha permesso naturalmente di avanzare alcune considerazioni sul funzionamento del sistema, sia per quanto riguarda il percorso da intraprendere per il riconoscimento della "non autosufficienza" sia per quanto riguarda la presa in carico della persona.

A tale proposito possiamo dire che il percorso dovrebbe essere meglio divulgato, sopra tutto dal medico di medicina generale, prima antenna per condurre l'anziano fragile ad intraprendere il percorso.

Inoltre il percorso che si conclude con la valutazione dell'indice di gravità da parte dell'UVM (Unità Valutativa Multidisciplinare) non rispetta molto spesso i tempi previsti dalla norma e l'accessibilità ai servizi è spesso condizionata dall'Isee (sia per i servizi domiciliari che per la residenzialità).

Sul territorio fiorentino è poi necessario evidenziare tempi lunghissimi per le pratiche di invalidità e handicap e per un anziano già fragile e in età avanzata non rappresentano certo una speranza, sopratutto laddove esiste la possiibilità di ottenere l'indennità di accompagnamento.

Concludendo vogliamo richiamare la giusta intuizione che ha accompagnato il progetto SPI NA, sopratutto alla luce dell'evoluzione del percorso legislativo, con il Disegno di Legge delega sulle persone anziane, che ha visto, con l'approvazione della Legge delega del Governo Draghi, l'avvio di un iter parlamentare, che non sarà breve ma ci auspichiamo esaustivo, che consenta di dare attuazione a quanto previsto nel PNRR.

Se è vero che il setting privilegiato di risposta è la permanenza a domicilio della persona non autosufficiente, bisogna rafforzare le risorse, l'integrazione socio sanitaria, nonché promuovere le misure per il lavoro di cura prestato dai caregivers familiari, sui quali abbiamo avuto conferma del loro ruolo indispensabile, ma troppo spesso non riconosciuto.
Tutti devono fare la loro parte, come SPI Cgil proviamo a farlo per i pensionati e le persone anziane che cerchiamo di rappresentare.

Gli sportelli sociali in Umbria

Anna Rita Manuali: SPI.CGIL Umbria

La pandemia ha evidenziato ulteriormente i disagi delle persone per conoscere i propri diritti e soprattutto renderli esigibili. I pubblici uffici chiusi, la crisi economica ha fatto sì che la solitudine delle molte persone anziane ha creato ulteriormente uno spaccato tra uno avvezzo alla tecnologia ed un altro che non sa usare il telefono se non per chiamare o ricevere telefonate. I tantissimi volontari dello Spi, che erano abituati ad essere un filtro per tutti gli altri servizi della CGIL improvvisamente si sono ritrovati ad essere inondati da domande alle quali spesso non erano in grado di rispondere.

Si conosceva lo "sportello sociale " della Lombardia che oramai aveva un'esperienza decennale, spinti dalla grande richiesta che veniva dall'esterno, lo Spi regionale dell'Umbria decise di portare nella ns. regione questa esperienza.
Io responsabile del progetto, insieme alla compagna della segreteria regionale con delega alla Previdenza abbiamo iniziato a pensare come nella ns. regione potesse essere organizzato.
Avendo io un'esperienza lavorativa di oltre 30 anni al Patronato Inca, pensai che ai volontari, oltre a trasmettere l'utilità di questo progetto, era necessario dare loro degli strumenti utili al suo lavoro giornaliero.

Il primo modulo di formazione fu fatto con pochi volontari, avevamo il problema del distanziamento tant'è che alcune giornate furono in presenza altre in remoto.

Durante la formazione, dissi che ritenevo necessario utilizzare la piattaforma SINCGIL, perché quello strumento permetteva loro di verificare se le persone che si rivolgevano al ns. servizio erano iscritti, e questo poteva essere anche un modo di proselitismo alla ns. organizzazione, ma la piattaforma di SIN poteva essere un contenitore di informazioni utili a tutti.

La possibilità di leggere le modalità per usufruire dei bonus, stampare la modulistica, era un servizio di qualità . Quindi iniziai ad implementare il ns. Sportello Sociale virtuale con tutte le informazioni che potevano essere utili, si partì con 3 uffici sperimentali e già lì, alcuni uffici cominciarono ad inviarmi notizie su agevolazioni del proprio territorio, bonus dei Comuni, degli Ambiti delle Asl di appartenenza, questo permetteva a tutti di essere portati a conoscenza e di avere anche la possibilità di essere promotori nei comuni di svolgere quel lavoro di contrattazione sociale. Da subito costruimmo anche un gruppo wp, che si è reso subito utile. Lì pongono quesiti, domande e si interagisce rispondendo alle varie domande.
Un compagno ha poi messo a disposizione di tutti un "riepilogo delle agevolazioni" inserendo modalità, criteri, link dove accedere. Tale documento è stato messo a disposizione di tutta la CGIL, quindi possono beneficiarne di tali informazioni anche delegati, segreterie di categoria e tutti gli altri servizi della CGIL.

Nei mesi successivi, la richiesta di allargare lo Sportello Sociale venne da tutti i territori della ns. regione, ad oggi dopo aver formato oltre 30 volontari, abbiamo 22 Sportelli Sociali aperti e sicuramente andremo ad aprirli altri. C'è tanto entusiasmo ed anche un sentirsi utili alle moltissime persone che ogni mattina entrano negli uffici dello SPI.

Gli sportelli sociali nel Lazio

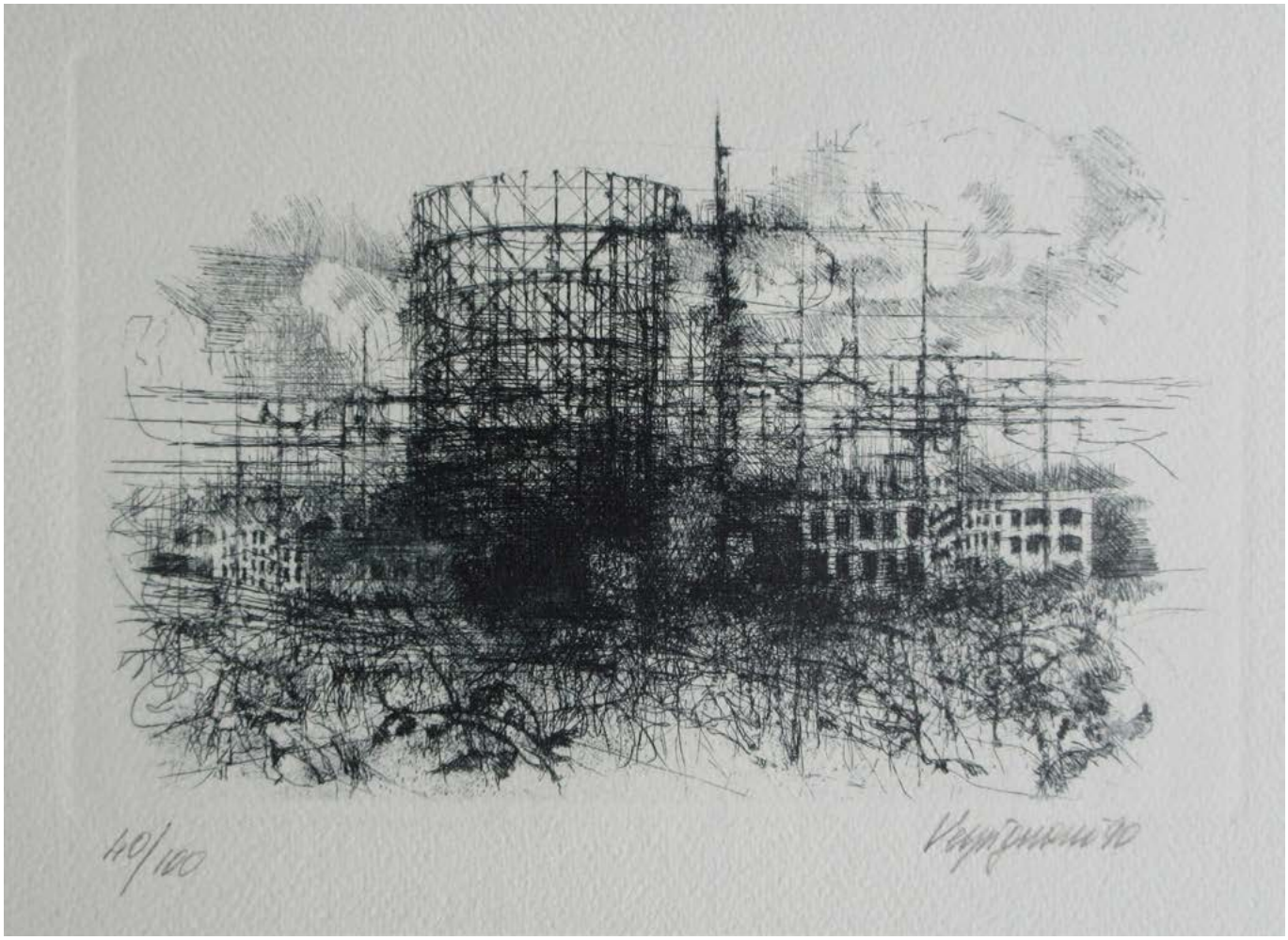
Guglielmo Festa: SPI Cgil di Roma e del Lazio

Nello scorso mese di dicembre Alberto e suo figlio Carlo (i nomi sono di fantasia per il rigoroso rispetto della privacy) si sono recati presso lo sportello sociale di via Poliziano nel 1° Municipio romano. Di origine cubana vivono in Italia da 25 anni. Il padre Alberto ha enormi difficoltà di deambulazione (si muove con due bastoni), il figlio Carlo alterna la sua condizione di disoccupato con piccoli lavoretti in nero, vivono in affitto e l'unica fonte di sostentamento è il lavoro di bidella della mamma in una scuola privata. Chiedono con discrezione alla nostra operatrice di verificare se è possibile ottenere l'invalidità per il padre ed eventualmente altri sussidi per affrontare una difficile situazione economica.
Nei primi giorni di marzo arriva la telefonata di Carlo, non riesce quasi a parlare per l'emozione, e comunica di aver appena ricevuto dall'INPS la lettera con la quale viene riconosciuta la pensione di invalidità al padre e viene inviato un bonifico di oltre 10.000 euro comprensivo degli arretrati.

Franco e Ivana convivono da anni in un piccolo comune del viterbese. Lui è un lavoratore dipendente e Ivana ha una grave disabilità ma Franco non può usufruire dei permessi mensili previsti dalla legge 104 per assistere la compagna perché non sono sposati. Il nostro operatore prende contatti con l'impiegato del Comune e chiede che in questo caso si applichi la legge 76 del 2016 (legge Cirinnà) con la quale sia certificata la convivenza di fatto, condizione prevista dall'INPS per poter usufruire dei permessi. Inizialmente l'impiegato pone difficoltà e ostacoli anche perché il piccolo comune non si è mai trovato ad applicare quella norma, ma di fronte all'insistenza dell'operatore vengono compiute ulteriori verifiche e alla fine viene riconosciuta la convivenza di fatto. Ora Franco ha qualche ora in più di tempo da dedicare all'assistenza della sua compagna.

Queste sono due delle tante storie che dall'autunno del 2021 vengono raccontate e risolte positivamente negli sportelli sociali dello SPI di Roma e del Lazio.
Questa avventura parte nella primavera del 2018 quando un gruppo di "pionieri" partecipa a Milano a due cicli di formazione nei quali i compagni dello Spi lombardo spiegano in modo approfondito e puntuale le caratteristiche di questa loro straordinaria intuizione.
Gli sportelli sociali dello Spi sono un nuovo servizio che si rivolge in particolare agli anziani e più in generale a tutte quelle persone che hanno a che fare con il problema della non-autosufficienza. Le ultime statistiche del CENSIS ci dicono che il 40% delle famiglie che scendono sotto la soglia di povertà è rappresentata da nuclei familiari all'interno dei quali c'è almeno una persona non autosufficiente.

Questi sportelli non si sostituiscono agli altri servizi ma per funzionare al meglio hanno bisogno di un rapporto stretto con il sistema servizi della CGIL, cioè necessitano di un contatto costante con il Patronato INCA, con il CAAF, con il SUNIA, con la Federconsumatori, con l'AUSER e con l'Ufficio vertenze.
Non prendono in carico direttamente le persone, ma aiutano le famiglie a verificare i loro bisogni, ad individuare le risposte più adeguate, ad esigere diritti, spesso non conosciuti, legati alla loro particolare condizione. Ed una volta individuati bisogni e diritti accompagnano le persone nelle richieste individuando i soggetti istituzionali appropriati alle loro esigenze, i servizi sociali dei Comuni e dei municipi romani, i PUA (Punti Unici di Accesso), i servizi sanitari delle ASL e dei loro distretti, le RSA, cioè tutti quei soggetti che hanno il compito della presa in carico delle persone più fragili.
Indicano le possibili agevolazioni da richiedere agli enti erogatori delle utenze domestiche e come muoversi per risolvere problemi legati alla residenzialità, all'adeguamento delle proprie abi-



Periferie: Renzo Vespignani

tazioni per eliminare le odiose barriere architettoniche. Ad esempio il nostro sportello al Corviale dai primi mesi del 2023 è impegnato ad aiutare numerose famiglie nell'applicazione della direttiva del sindaco Gualtieri che consente la regolarizzazione di residenze considerate abusive in alcuni casi circostanziati ma molto diffusi nei quartieri popolari della capitale.

Il primo sportello sociale nel Lazio è stato aperto in via sperimentale ad Ostia a marzo del 2019 dopo i noti avvenimenti di cronaca che avevano portato all'arresto del capo clan dei fratelli Spada e che avevano fatto emergere un clamoroso vuoto delle istituzioni pubbliche occupato stabilmente dalle bande della malavita locale.
Durante la pandemia il progetto di estensione degli sportelli sociali a Roma e in tutto il Lazio ha subito, come era prevedibile, una brusca battuta di arresto ma la nostra operatrice di Ostia ha svolto un lavoro immane diventando un punto di riferimento telefonico per centinaia di anziani romani e per decine di familiari che dall'Italia e dall'estero chiedevano notizie dei loro cari rimasti isolati qui a Roma.

Nell'autunno del 2021 il progetto è decollato: la mappa degli sportelli si è allargata a macchia d'olio fino a raggiungere nel marzo del 2023 la ragguardevole soglia di 37 sedi operative: 13 in 11 municipi romani, e 24 nella restante parte della provincia di Roma e nelle Provincie di Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo.

Nei 18 mesi fra ottobre 2021 e marzo 2023 le persone che hanno chiesto aiuto ai nostri sportelli sociali sono state 2725. E non sono solo anziani (70%), il 30% sono lavoratori dipendenti, precari e disoccupati che si sono rivolti allo sportello perché nel loro nucleo familiare è presente una persona non-autosufficiente o per richiedere un sostegno alla loro particolare condizione di fragilità sociale ed economica.

La formazione degli operatori è stata molto impegnativa ma decisiva per la buona riuscita del progetto. 80 pensionati volontari suddivisi in 4 edizioni hanno frequentato un corso di 11 giornate, in formazione a distanza a causa della pandemia. Le unità didattiche hanno riguardato le materie specifiche (sanità, servizi sociali, servizi per la disabilità), l'accoglienza e la relazione con soggetti fragili, l'ascolto attivo e i bisogni inespressi, il rapporto con gli altri servizi della Cgil (INCA, CAAF, SUNIA, FEDERCONSUMATORI e AUSER), l'utilizzo della piattaforma informatica dedicata, il rapporto con gli enti pubblici erogatori dei servizi, la legislazione sulla privacy e le campagne di comunicazione. Inoltre tutti gli operatori formati partecipano, una volta al mese, ad una giornata di aggiornamento obbligatorio sulle novità normative ed eventuali prestazioni aggiuntive che si dovessero rendere necessarie per rispondere a nuovi bisogni.

La piattaforma informatica dedicata è uno strumento essenziale perché consente un continuo monitoraggio dell'attività di ogni singolo sportello e contemporaneamente la raccolta di tutti i riferimenti normativi nazionali, regionali e locali e della relativa modulistica per poter agevolare gli operatori nella predisposizione delle richieste che i singoli utenti dovranno successivamente presentare ai vari enti erogatori per la presa in carico delle persone o dei nuclei familiari.

Nel mese di aprile 2023 la dotazione informatica si arricchirà di un nuovo importante strumento: la "Calcolatrice dei diritti". Inserendo tutti i dati dell'interessato riferiti alla condizione economica, alla situazione abitativa, alle varie forme di disabilità e inabilità, alle caratteristiche del nucleo familiare, la calcolatrice fornisce l'elenco dei diritti immediatamente esigibili sulla base della normativa nazionale in vigore ed in prospettiva a breve termine anche sulle novità legislative regionali e delle amministrazioni locali.

Ma la funzione degli sportelli sociali non è soltanto quella di dare risposte ai bisogni in continua evoluzione delle persone fragili che ad essi si rivolgono. Il continuo monitoraggio anche qualitativo delle richieste che vengono avanzate offre una quantità di informazioni sulle emergenze dei singoli territori fondamentali per l'attività negoziale delle nostre Leghe.
Infatti la contrattazione sociale è l'attività politica fondamentale delle strutture territoriali dello Spi. E quindi l'analisi dei bisogni che non trovano risposte positive da parte delle istituzioni è lo strumento indispensabile per la costruzione delle piattaforme negoziali.

Facciamo degli esempi

Se in un distretto socio-sanitario la Lega Spi deve contrattare i contenuti del piano sociale di zona dovrà utilizzare i dati sulle domande inevase di assistenza domiciliare, sulle liste di attesa che si sono formate, sulla insufficienza delle risorse necessarie a garantire i contributi per i disabili gravi, l'esiguità degli strumenti per la lotta alla povertà, o sul bisogno di forme nuove di residenzialità per gli anziani, al fine di rendere efficace la propria iniziativa sindacale.
Se le persone non trovano risposte adeguate e in tempi rapidi al loro bisogno di salute, in termini di prenotazioni per visite mediche specialistiche, esami di laboratorio, esami radiologici, assistenza domiciliare integrata, la lotta per l'abbattimento ed eliminazione delle liste di attesa rappresenterà una vera e propria priorità nell'agire sindacale nei confronti delle ASL e dei distretti sanitari.

Se in un territorio non esistono o non funzionano i luoghi di aggregazione che sono strumenti fondamentali per la lotta all'esclusione, all'emarginazione e alla solitudine degli anziani anche questo dovrà diventare un punto fondamentale delle richieste da avanzare alle amministrazioni locali.
È quindi evidente che l'esercizio della tutela individuale o familiare operata dalla rete dei nostri sportelli sociali sia strettamente collegata alla più generale capacità del sindacato pensionati di conquistare, per tutti, diritti collettivi per un salto di qualità nella vita delle nostre comunità locali.

Gli sportelli sociali in Calabria

Michele Iannello: SPI.CGIL Calabria

Lo Spi Calabria ha colto nell'iniziativa nazionale lanciata dallo SPI circa la diffusione dello "Sportello Sociale" in tutte le regioni, un'occasione importante per dare risposte appropriate ai bisogni di pensionate e pensionati e guidarli ed assisterli nel percorso, a volte complicato, di richiesta dei propri diritti. Un modo, quindi, di stare sul territorio in maniera sempre piu' attenta a bisogni ed esigenze degli utenti che si rivolgono alle nostre Leghe e al sistema dei servizi della CGIL per aiutarli a soddisfare le loro richieste.

Con questo spirito abbiamo costruito, attraverso un confronto con i nostri segretari territoriali, un nostro progetto " Sportelli Sociali Calabria" che, ancorato naturalmente a quello nazionale, tenesse conto di alcune particolarità regionali legate sia a quanto era emerso dall'esame dei report dell'Osservatorio dei Bisogni attivato in quasi tutte le nostre Leghe che dalla considerazione del fatto che la regione è costituita per circa l'80% di piccoli borghi al di sotto dei cinquemila abitanti (327 su 405 comuni, dove vive il 67% della popolazione calabrese), molti collocati nelle aree interne e spesso distanti dai centri piu' grossi.
Per cui si è ritenuto, anche sulla base della maggiore disponibilità di volontari SPI, di lavorare per aprire. in questa prima fase sperimentale, gli

Periferie: Renzo Vespignani

Sportelli Sociali nei maggiori centri della nostra regione dove ci si può avvalere anche degli spazi necessari e della presenza del sistema dei servizi della CGIL.
Dopo questa fase di progettazione, si è passati a quella della "Formazione" seguiti con grande attenzione e professionalità dalla compagna Paola Chiorrini assieme alla quale ne abbiamo definito nel dettaglio tutto il percorso.
Alla formazione, svolta da remoto a causa delle restrizioni previste dalla pandemia, hanno partecipato 20 compagne e compagni indicati dai territori e disponibili a svolgere tale attività.
Il programma della formazione è iniziato il 25 gennaio 2022 con la presentazione sia del progetto regionale Sportelli Sociali (Claudia Carlino, segretaria generale Spi Calabria) che di quello Nazionale (Paola Chiorrini, dipartimento nazionale Contrattazione Sociale) e con la testimonianza di Alessandra Gamberdella, una compagna dello SPI del Lazio che opera presso lo sportello sociale aperto ad Ostia. È poi proseguita, con cadenza settimanale, per tutto il mese di febbraio su specifici temi come le attività svolte dal sistema dei servizi CGIL (INCA e CAAF) e dalle nostre associate (Federconsumatori, Sunia e Auser) presentati dai vari responsabili regionali, illustrati i servizi sanitari e socioassistenziali erogati dai distretti sanitari e dagli ATS. Ed infine è stata presentata dal compagno Sergio Pomari, dello Spi Lombardia, la piattaforma informatica di ausilio all'operatore dello sportello sociale e interfacciata col sistema informatico Sin Cgil. L'ultima giornata di formazione è stata dedicata ai temi dell'"accoglienza" in presenza e al telefono, al come creare e gestire la relazione, all'ascolto e all'empatia ed è stata affidata a professionisti del settore (dott. Anna Perna e Lorenzo Pilia) della società di formazione LEN - Learning Education Network.

Tutti i futuri operatori degli sportelli sociali hanno successivamente utilizzato una specifica modalità semplificata di formazione in materia di privacy, fruita in autoformazione direttamente dalla piattaforma FAD della CGIL Nazionale accedendo (con le credenziali fornite ad ogni operatore) al corso di formazione specifico privacy "SPI CGIL Calabria".
Sempre in tema di formazione, gli operatori formati hanno partecipato ad un corso regionale svoltosi in presenza il 9 e 10 giugno 2022 nella nostra sede di Sant'Eufemia Lamezia col contributo del Dipartimento Nazionale Previdenza sul tema dei cosiddetti "Diritti Inespressi".

Ed infine, hanno partecipato anche - in video riunione - all'iniziativa nazionale del 1° dicembre 2022 organizzata dal Dipartimento Nazionale Contrattazione Sociale nel corso della quale è stata presentata la "Calcolatrice dei diritti", una implementazione della piattaforma "Sportello Sociale", attraverso la quale si è in grado di rilevare in modo automatico benefici di cui il titolare non è a conoscenza.
Come è facile intuire, si è trattato di un grande sforzo organizzativo che è servito a fornire ai futuri operatori degli sportelli sociali tutta una serie di conoscenze che serviranno a dare informazioni di qualità agli utenti e a rendere visibile nelle varie realtà l'impegno dello SPI nella direzione di assicurare sempre piu' servizi alle pensionate e ai pensionati.
Ad oggi gli sportelli sociali aperti nella regione sono quattro: in ordine di attivazione, Cosenza (18/5/2022), Lamezia Terme (23/09/2022), Reggio Calabria (28/10/2022) e Castrovillari (18/11/2022). Di prossima attivazione, ci saranno Crotone e Vibo Valentia.

In questa prima fase di sperimentazione, oltre l'interesse e il sostegno da parte delle CdLT e dei servizi CGIL che si registra attorno a questa attività intrapresa dallo SPI, c'è da segnalare anche la risposta positiva degli operatori – tutti volontari SPI – che si stanno dedicando con entusiasmo all'attività dello Sportello. Da segnalare anche l'iniziativa assunta dallo SPI di Reggio Calabria di affiancare allo sportello sociale, uno apposito "Sportello Donna" per evidenziare anche la necessità di dare attenzione alla differenza di genere anche nella rivendicazione e tutela dei diritti.

Sulle questione degli Sportelli Sociali, lo SPI Regionale a breve, cercando di coniugare i propri impegni anche rispetto alla mobilitazione avviata in campo nazionale e regionale dalla CGIL, intende organizzare in presenza un corso di "richiamo" sull'uso della Piattaforma Informatica e delle sue

ultime implementazioni, riservato a coloro che già hanno frequentato il primo, nonché alle nuove e nuovi compagne e compagni che nel frattempo hanno manifestato il loro interesse verso questo tipo di attività.

Nel mentre si tratterà di ragionare assieme alla CGIL e al sistema dei servizi di come riusciamo ad organizzare e strutturare una presenza degli Sportelli Sociali in quei tanti piccoli comuni che, come si è detto, rappresentano gran parte della realtà calabrese.

Periferie: Renzo Vespignani

DIRITTI ALLA META

TESSERAMENTO 2023

idea comunicazione - illustraz. costanza favero

auser
La cittadinanza non ha età

www.auser.it