ORDINE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI
Consiglio Regionale Marche
(Ente Pubblico non economico - Legge 23 marzo 1993 n° 84 - D. M. 11 ottobre 1994 n°615)

Ancona, 27 giugno 2018

Principi etici e metodologia di intervento del Servizio Sociale Professionale nel REI- Inclusione D.lgs 147/2017

La misura del reddito d'Inclusione è caratterizzata da un approccio generativo che vincola l'erogazione del beneficio ad un percorso di supporto e accompagnamento alla fuori uscita della situazione di bisogno, attraverso progetti individualizzati, finalizzati a riattivare le risorse già esistenti delle persone che ne chiedono l'erogazione e attivare nuove risorse laddove possibile. Tale misura è strutturata per essere condivisa con la rete delle istituzioni del territorio; nel REI ritroviamo i principi etici fondanti la professione e continui rimandi alla metodologia di intervento del servizio sociale professionale.

Il codice deontologico dell'Assistente Sociale introduce tra i principi che guidano la professione, il riconoscimento della dignità di ogni essere umano, il rispetto dei diritti universalmente riconosciuti e l'affermazione della giustizia e dell'equità sociale, la necessità di riconoscere la "centralità" della persona in ogni intervento, in quanto portatrice di una domanda, di un bisogno.

Lavorare per il cambiamento è un'esigenza fondamentale nel processo di aiuto ed il servizio sociale professionale deve valorizzare l'autonomia delle persone, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole in tale processo di cambiamento attraverso l'uso delle risorse proprie, così come nel prevenire ed affrontare situazioni di fragilità o di disagio, per ridurre i rischi di emarginazione.

Il ruolo del Servizio sociale professionale, inoltre, è quello di costruire un elevato grado di integrazione per creare una rete di alleanze e sinergie fra gli attori coinvolti e da coinvolgere, per poter far fronte alle necessità di sostegno di persone che vivono una particolare fragilità, per assicurare l'efficacia e l'efficienza degli interventi, relativamente alla presa in carico globale della persona.

Necessaria la formazione continua per agire nella complessità, nel rispetto delle fragilità e con la salvaguardia e la valorizzazione delle abilità individuali, utilizzando le competenze necessarie insieme alle tecniche professionali della relazione d'aiuto e del lavoro di rete, come indicato dall'*Art. 20 del C.D. "L´assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per promuovere la autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto, favorendo l'instaurarsi del rapporto fiduciario, in un costante processo di valutazione".*

Nel codice deontologico, inoltre, viene data attenzione alle responsabilità professionali, a vari livelli.

Art. 6. *La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l´autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nel processo di cambiamento, nell´uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.*

Art. 14. L´assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all´autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti.

Art. 33. *L'assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce la famiglia nelle sue diverse forme ed espressioni come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e la sostiene quale risorsa primaria.*

La Carta di Ottawa nel 1986 definisce la promozione come "il processo che consente alle persone di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla"; occorre quindi che la cittadinanza possa fare scelte e che i servizi siano orientati a collaborare con altri enti per ottenere il benessere della comunità. La promozione del benessere, diventa una priorità da conseguire sia in ambito sanitario che sociale, come confermato nella legge 328/2000.La salute interessa tutti gli aspetti dell'esistenza umana, comprese le relazioni sociali, il benessere sociale e la possibilità di autodeterminazione che permette di fare scelte ed affrontare problemi in "autonomia, come delineato dall' *Art.34.: L'assistente sociale deve contribuire a sviluppare negli utenti e nei clienti la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti-doveri nell´ambito della collettività e favorire*

Sede: Via Podesti, 42 - 60122 ANCONA
Tel. 071/204215 - Fax 071/56071– C. F. 93057080421
Sito: www.ordias.marche.it
E-mail : info@ordias.marche.it PEC pec@pec.ordias.marche.it

percorsi di crescita anche collettivi che sviluppino sinergie e aiutino singoli e gruppi, soprattutto in situazione di svantaggi.

Nelle situazioni di fragilità e disagio, - *Art. 37. – "L´assistente sociale ha il dovere di porre all´attenzione delle istituzioni che ne hanno la responsabilità e della stessa opinione pubblica situazioni di deprivazione e gravi stati di disagio non sufficientemente tutelati, o di iniquità e ineguaglianza".*

Determinante l'accoglienza -segretariato sociale professionale - che il servizio sociale professionale attua nei confronti delle persone: art. 39: *"L'assistente sociale deve contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e le prestazioni per favorire l'accesso e l'uso responsabile delle risorse, a vantaggio di tutte le persone, contribuendo altresì alla promozione delle pari opportunità".*

Il Lavoro di comunità, infine, può aiutare a valorizzare le reti familiari e sociali, promuovere insieme ad altre strutture e associazioni, incontri su disposizioni e scelte che possono interessare tutte le persone di un dato territorio, promuovendo così le capacità di scelte personali per una partecipazione attiva. La conoscenza del territorio, nel suo complesso, permette di utilizzare e valorizzare le relazioni con l'esterno, dalla famiglia, ai servizi professionali, alle risorse per l'inserimento formativo e lavorativo. Un aspetto del ruolo promozionale dell'assistente sociale è indicato nell'art. *35: "Nelle diverse forme dell´esercizio della professione l'assistente sociale non può prescindere da una precisa conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera e da una adeguata considerazione del contesto culturale e di valori, identificando le diversità e la molteplicità come una ricchezza da salvaguardare e da difendere, contrastando ogni tipo di discriminazione*"..

Occorre considerare i punti per l'accesso Rei, parte integranti del sistema dei servizi con funzioni connesse con quelle del segretariato sociale, avente una importante funzione preventiva , anche rispetto ai diritti dei bambini e delle bambine che possono essere maggiormente" visti" ed accompagnati attraverso percorsi di sostegno delle famiglie in condizione di fragilità e povertà.

Imprescindibile appare l'attuazione del REI dal riconoscimento di valore al Servizio Sociale professionale che appare centrale per attuare il cambio di paradigma di un welfare che vuole superare la logica del "bisogno" in favore dei diritti delle persone. Necessario potenziare anche in termini di risorse economiche e professionali, i servizi sociali quali "infrastruttura" di un territorio.

Il Consiglio
Ordine Assistenti Sociali Marche

Sede: Via Podesti, 42 - 60122 ANCONA
Tel. 071/204215 - Fax 071/56071– C. F. 93057080421
Sito: www.ordias.marche.it
E-mail : info@ordias.marche.it PEC pec@pec.ordias.marche.it

DOCUMENTO DI SINTESI, STUDIO E ANALISI CONGIUNTO,
del Gruppo di lavoro CROAS Marche REI - Inclusione D.lgs 147/2017

Punti di forza

- ✓ Rappresenta la 1° misura nazionale di contrasto alla povertà, riferita non solamente alla sola scarsità di risorse economiche, ma ad un insieme di condizioni sociali, familiari, sanitarie, ambientali, lavorative del nucleo familiare, che vanno affrontati attraverso una progettazione personalizzata che mira all'autonomia delle persone.

- ✓ La povertà viene affrontata con la necessità di effettuare una presa in carico "multidisciplinare", attività in cui l'Assistente Sociale del Comune/Ambito, diventa attivatore di risorse interne alla persona, alla famiglia, alla comunità locale.

- ✓ Necessaria la sinergia con tutti i Servizi Sociali sul territorio i quali, attraverso una seria progettazione coordinano tutte le parti coinvolte nei progetti (centri per l'impiego, servizi sanitari, scuole, soggetti privati attivi nella lotta alla povertà, enti non profit);

- ✓ La logica del progetto personalizzato, che prevede il coinvolgimento di tutto il nucleo familiare e processi di negoziazione con lo stesso impone un forte cambiamento, anche di tipo culturale: dall'assistenzialismo alla reciprocità e responsabilizzazione. Si tratta di un intervento di Politica attiva ove il nucleo, attraverso un progetto personalizzato, diventa attore protagonista del proprio cambiamento nell'ottica di contrasto alla povertà e di inclusione sociale;

- ✓ L'universalità della misura intercetta nuove situazioni di fragilità, acquisendo una funzione preventiva;

- ✓ Presuppone una posizione attiva e realmente partecipativa nel rapporto con il Servizio Sociale da parte del soggetto beneficiario della misura in questione. Il sistema delle sanzioni previsto dal garantisce il monitoraggio della condizione globale del soggetto beneficiario e la continuità del rapporto con il Servizio, e favorisce il superamento della logica assistenzialista. L'impegno e lo sviluppo di capacità della persona nel superamento della propria condizione di fragilità economica e sociale sono realmente posti in primo piano.

- ✓ Prevede l'attivazione di azioni di Promozione e rafforzamento della rete territoriale dei servizi che da "ideale" si trasforma in "reale e diventa canale per il raggiungimento degli obiettivi di inclusione sociale. Al servizio sociale professionale viene chiesto di attivare , costruire e mantenere la rete con i soggetti coinvolti una rete stabile che comprende servizi e risorse (Asur, scuola, organizzazioni del terzo settore, cooperative di tipo A e B, Oratori, Centro per l'impiego) al fine di non disperdere le risorse ed evitare inutili sovrapposizioni e colmare lacune ove presenti. Il Percorso "costringe" all'esercizio della capacità di interazione e cooperazione sia il singolo operatore, sia gli Enti ed Organismi coinvolti nell'applicazione di tale misura; lavoro di comunità;

- ✓ Favorisce il consolidamento della costituzione di equipe multidisciplinari quale modalità di lavoro privilegiata per la co-progettazione degli interventi, evitando la frammentazione di informazioni; collaborazione reale tra professionisti di enti differenti;

Sede: Via Podesti, 42 - 60122 ANCONA
Tel. 071/204215 - Fax 071/56071– C. F. 93057080421
Sito: www.ordias.marche.it
E-mail : info@ordias.marche.it PEC pec@pec.ordias.marche.it

- ✓ Implica un necessario rafforzamento della Rete sul territorio attraverso la collaborazione con i Centri per l'Impiego, i Servizi Asur, le Associazioni di Volontariato, le Scuole, le Cooperative Sociali, per l'attivazione di interventi/Servizi a favore della cittadinanza;
- ✓ Fondamentale appare rapporto di collaborazione con INPS ;
- ✓ Prevede una presa in carico, omogenea per tutto il territorio nazionale, dell'intero nucleo familiare in stato di bisogno, valutando la situazione dei singoli componenti, minori compresi. Oltre a nuclei già conosciuti dai Servizi Sociali a cui si rivolgono per ottenere i contributi relativi alle leggi di settore ai quali ora si chiede il loro coinvolgimento attivo, La presentazione delle domande ha permesso l'emersione di situazioni non ancora note ai servizi sociali e ciò ha dato la possibilità in alcuni casi di intervenire preventivamente evitando azioni dettate da stati emergenziali.

Le Criticità

Rapporti con INPS

- ✓ il decreto istitutivo e la circolare INPS applicativa hanno generato alcuni dubbi sull'interpretazione ed è mancato un referente istituzionale che consentisse una migliore chiarezza. Si rileva, in particolare, la mancanza di un "linguaggio comune" tra INPS e Servizio Sociale che comporta difficoltà di collaborazione; Il linguaggio e l'approccio del Servizio Sociale e di Inps divergono significativamente

- ✓ La piattaforma INPS non appare sufficientemente implementata ; esiti di esclusione o accettazione delle domande sono parziali; difficoltà di invio dei flussi all'INPS e dei modelli REI Com per chi utilizza la cooperazione applicativa in generale o upload da web,

- ✓ Rilevati problema di invio flussi tramite piattaforma informatica SICARE (utilizzata da alcuni Ambiti); Inps riconosce e accoglie le domande inviate da Sicare, ma non i Rei-com inviati da Sicare: questi non vengono associati alla domanda stessa creando la situazione di "domande in attesa di Rei-com;

- ✓ Assenza di indicazioni relativamente a situazioni che prevedono importi molto bassi;

- ✓ Assenza di un referente istituzionale INPS capace di chiarire gli aspetti ancora oggi controversi.

Informazione

- ✓ la promozione istituzionale effettuata è risultata incompleta e fuorviante ; sono stati evidenziati solo alcuni dei requisiti economici di accesso, tra l'altro, troppo elevati rispetto alla reale applicabilità dello strumento, oltre alla scarsa promozione della componente progettuale;

- ✓ Il risultato dell'azione mediatica proposta, è stato, dunque, quello di creare in numerosi cittadini l'aspettativa di poter usufruire di un beneficio anche non essendo potenziali beneficiari;

- ✓ è stato dato grande risalto alla misura economica e trascurata l'importanza del progetto di inclusione. Inoltre, è stato dato rilievo ad un solo criterio di accesso, quello relativo al valore Isee inferiore a 6000 € , e non si è posta attenzione agli altri criteri economici previsti per l'accesso alla misura, così come la modalità di calcolo del beneficio.

Tutela del Lavoro-Rischio Professionale

- ✓ Emergono sentimenti di frustrazione sia per l'impossibilità di fornire risposte ai cittadini in merito agli esiti delle richieste presentate, sia per la progettazione personalizzata, al momento priva della disponibilità di mezzi concreti (Borse lavoro, tirocini presso le aziende), utili alle famiglie in questione per una reale fuoriuscita dal disagio. In considerazione dei ritardi di INPS nell'emissione degli esiti e delle relative motivazioni, è stato necessario far fronte al malcontento dei cittadini per i quali l'unico interlocutore è rappresentato dall'assistente sociale dello Sportello REI. La condizione di esclusione, la sensazione di impotenza si esprime mediante sentimenti di rabbia riversati sugli operatori degli Sportelli REI. I beneficiari ed i richiedenti la misura, poiché scarsamente consapevoli della ripartizione di competenze tra Inps e Servizio Sociale, tendono a scaricare tutte le proprie frustrazioni sull'operatore professionale appartenente alla nostra categoria, in quanto direttamente impegnato nella relazione con la persona.

Metodo

- ✓ La misura è stata resa operativa prima ancora che venissero messi a punto strumenti efficaci per una corretta applicazione; le procedure amministrative (strumenti per effettuare il Pre-assessment e il Progetto Personalizzato, mancata previsione di strumenti di tutela del cittadino richiedente, di protocolli di collaborazione tra le istituzioni coinvolte nella Presa in Carico dei soggetti beneficiari ecc.); informatiche (malfunzionamento nella trasmissione dei flussi XML mediante il canale upload da web, domande trasmesse ad Inps senza ottenere un esito) e relativi percorsi comuni di formazione degli operatori delle varie istituzioni coinvolte (Comuni, Poste Italiane, Inps territoriali, Centro per l'impiego).
- ✓ Assenza di interlocutori ai vari livelli istituzionali in grado di fornire risposte, assistenza al singolo operatore che lavora in maniera isolata e improvvisata.
- ✓ Ritardo nella divulgazione di linee guida relative all'attuazione del decreto;
- ✓ Mancanza di una effettiva informazione di tutti gli attori istituzionali che potrebbero essere potenzialmente coinvolti nella progettazione REI
- ✓ Mancanza di un coordinamento a livello regionale, disorientamento e eterogeneità a livello locale
- ✓ Delicatezza della presa in carico a fronte di benefici economici a volte di entità irrisoria.
- ✓ Poca chiarezza rispetto alle risorse a disposizione da poter utilizzare per arricchire i progetti personalizzati.
- ✓ Difficoltà nei progetti personalizzati con nuclei in cui sono presenti disoccupati over 55 anni, in particolare con quella fascia di lavoratori che si trovano vicino all'età pensionabile
- ✓ I restrittivi tempi indicati all'interno del decreto, relativi all'analisi preliminare e alla progettazione, saranno difficili da rispettare a causa dell'aumento della mole di lavoro.
- ✓ La distribuzione di competenze su livelli e realtà organizzative molteplici genera spesso informazioni errate e lentezza nell'espletamento delle procedure rispetto alle attese sia degli utenti, sia degli altri organismi coinvolti nell'applicazione della misura.

Sede: Via Podesti, 42 - 60122 ANCONA
Tel. 071/204215 - Fax 071/56071– C. F. 93057080421
Sito: www.ordias.marche.it
E-mail : info@ordias.marche.it PEC pec@pec.ordias.marche.it

- ✓ Nei casi di importi molto bassi riconosciuti ai nuclei richiedenti, si è registrata una scarsissima volontà di impegnarsi nel rapporto con il Servizio Sociale e nella stesura di un progetto.
- ✓ Il rapporto con i CIOF in alcuni ambiti territoriali appare inesistente.
- ✓ In molti territori è stato necessario utilizzare anche altri Assistenti Sociali dedicati ad altri settori.

Proposte emerse

- ✓ Proseguire la riflessione e il confronto professionale , ricercando buone prassi già in atto negli ATS, predisponendo strumenti e buone prassi per l'analisi preliminare e per il progetto personalizzato con schede di pre-assestment, di presa in carico e di verifica/controllo unitari per tutto il territorio.
- ✓ Avviare convenzioni a livello regionale con i principali soggetti coinvolti nel progetto REI quale strumento per favorire a livello locale progetti concreti.
- ✓ Stabilire la composizione minima dei servizi presenti nell'equipe multidisciplinare valida per tutti gli ATS.
- ✓ Pianificare strutturalmente momenti di scambio a livello tecnico tra CIOF di riferimento, Servizi Sociali coinvolti, e referenti Inps in ambito territoriale.
- ✓ Curare una dimensione regionale di coordinamento (INPS- Regione -CIOF- ATS -Ordine Assistenti Sociali).
- ✓ Elaborare (congiuntamente con Inps) risposte standardizzate, ma altamente legate alla specificità delle situazioni, con riferimento alle domande più frequenti delle persone che richiedono l'accesso alla misura.
- ✓ Avviare collaborazione con sindacati rispetto alla compilazione ISEE (in molte situazioni emergono dichiarazioni non corretta ai fini dell'inserimento delle domande).
- ✓ Migliorare la campagna informativa e mediatica rispetto alla valenza progettuale della misura, valorizzando il lavoro sociale svolto.
- ✓ Necessario sviluppare buone prassi da condividere su tutto il territorio regionale attraverso il supporto delle Università.
- ✓ Ampliare gli strumenti per realizzare nella maniera più adatta i progetti personalizzati (tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione, sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare, assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità, sostegno alla genitorialità, servizio di mediazione familiare, culturale, servizio di pronto intervento sociale.
- ✓ Sviluppare la dimensione preventiva che connota la misura: il colloquio di valutazione preliminare in alcuni ATS viene svolto in maniera contestuale alla compilazione della domanda del REI; occorre considerare i punti per l'accesso Rei, parte integranti del sistema dei servizi con funzioni connesse con quelle del segretariato sociale.

Sede: Via Podesti, 42 - 60122 ANCONA
Tel. 071/204215 - Fax 071/56071– C. F. 93057080421
Sito: www.ordias.marche.it
E-mail : info@ordias.marche.it PEC pec@pec.ordias.marche.it