

Il multiente tematico

Attori attualmente coinvolti

- Inpdap
- Inps
- Inail
- Asl
- Provincia
- Comune

Queste amministrazioni hanno sottoscritto un Protocollo d'intesa che sigla un accordo di collaborazione per la creazione di un punto informativo dedicato agli anziani non autosufficienti, ai malati e alle loro famiglie.

Decidere la rete

Il progetto nasce dall'osservazione diretta degli utenti che si rivolgono all'Urp dell'Inpdap che, spesso, sono disorientati e in cerca di soluzioni a problemi di ordine socio-economico-assistenziale.

La necessità degli anziani e delle loro famiglie è di avere chiarezza rispetto alla mappa dei servizi e delle opportunità esistenti sul territorio e alle modalità di accesso agli stessi.

Costruire la rete

A partire, quindi, dalla conoscenza accumulata presso l'Inpdap, sono stati scelti i partner per lo sportello multiente tematico dedicato agli anziani. Si è pensato, quindi, di proporre la compresenza di tutti gli enti presso un unico luogo di riferimento e negli stessi orari, per facilitare la raccolta di informazioni da parte degli utenti.

L'analisi della richiesta degli utenti Inpdap ha fatto capire che l'insieme delle risposte che il sistema pubblico offre ai cittadini anziani non è così chiaro e lineare per i cittadini stessi: esiste, per esempio, una generale confusione tra la possibilità di rivolgersi all'Inpdap oppure all'Inps. L'Inps e l'Inpdap sono in collegamento frequente così come anche l'Asl e l'Inpdap per tutto quanto riguarda le prestazioni previdenziali. Inoltre Asl e Comune gestiscono direttamente i servizi socio-sanitari. Anche la Provincia gestisce alcuni servizi.

Per la creazione dello sportello multiente tematico le amministrazioni non hanno previsto contributi di tipo economico: ciascun ente si è impegnato a mettere a disposizione il proprio personale presso un'unica struttura, in giornate e orari concordati.

Per l'ideazione del progetto sono stati realizzati due Tavoli tecnici che sono serviti per condividere l'intento e decidere la localizzazione dello sportello multiente tematico, inoltre sono state condivise alcune delle modalità operative.

Servire l'utenza

E' stato scelto di collocare lo sportello multiente tematico all'interno dell'Inpdap perché gli uffici sono centrali e spaziosi, con strutture adeguate per il ricevimento del pubblico, compreso l'accesso per i disabili.

Il servizio è operativo due volte al mese nel corso della mattinata. Presso lo sportello sono presenti i funzionari di ciascun ente per fornire tutte le informazioni sulle prestazioni previdenziali, socio-assistenziali e socio-sanitarie. Le due giornate di apertura sono state scelte in concomitanza con gli orari degli sportelli Inpdap che in quelle giornate rimangono chiusi.

Durante l'apertura dello sportello multiente tematico il front office dell'Inpdap cambia faccia: è stato creato un totem che facilita l'identificazione dei diversi enti e dei servizi connessi. Nel totem si legge, per esempio, che allo Sportello n. 1 si trova l'Asl che si occupa di: Cure Domiciliari Integrate, inserimento in riabilitazione sociosanitaria, ecc.

Per orientare gli utenti è stata fatta formazione al portiere che assume questo compito di facilitatore. Inoltre è stato creato materiale informativo ad hoc.

Ogni operatore può consultare il proprio sito internet ma non ha la disponibilità e l'accesso alle proprie banche dati. Per tenere traccia dei servizi erogati e degli utenti incontrati è stata creata una scheda cartacea che ogni operatore deve compilare in tutte le sue parti. Questa scheda ha due funzioni: tenere traccia di ogni singola operazione fatta (tipo di informazione data, tipo di utente, ecc.) per riportare presso gli uffici del proprio ente le richieste degli utenti; inoltre consente di monitorare l'intera attività dello sportello multiente tematico. I contenuti delle schede in uso dagli operatori delle diverse amministrazioni sono omogenei e ogni scheda contiene elementi grafici funzionali alla personalizzazione: il logo di ogni ente e l'elenco puntuale dei servizi che vengono erogati allo sportello..

L'integrazione della risposta avviene direttamente presso lo sportello multiente tematico: l'utente viene accompagnato da un operatore all'altro a seconda delle esigenze che esprime. In questo modo diventa più semplice per i cittadini, acquisire tutte le informazioni che possono facilitare la soluzione o, meglio, le soluzioni. I cittadini riescono, in questo modo, più facilmente a comporre un *puzzle* articolato fatto di informazioni, servizi, contributi economici, prestazioni previdenziali ecc.

Questa contiguità fisica favorisce, inoltre, uno scambio di informazioni molto utile per gli operatori.

Comunicare

Per far conoscere lo sportello multiente tematico ai cittadini è stata organizzata una campagna di comunicazione articolata. Sono state fatte conferenze stampa che hanno portato la notizia sui giornali locali e sul TG3. Inoltre il giornale locale si è impegnata ad inserire un annuncio breve ogni volta che lo sportello multiente tematico è aperto e questo per due giorni consecutivi.

Ovviamente il progetto viene promosso attraverso i siti istituzionali e presso le sedi delle singole amministrazioni coinvolte attraverso materiale informativo.

Inoltre, è stata inviata una comunicazione ad hoc alle altre amministrazioni, ai patronati, ai sindacati e all'Ordine dei medici dove si informa dell'esistenza di questo nuovo sportello multiente tematico e si indicano i servizi disponibili e i vantaggi che questa soluzione può portare ai cittadini.

Infine sono state distribuite schede informative presso i medici di base e sono in fase di progettazione locandine informative che saranno distribuite attraverso gli ambulatori dei medici di base.

Monitorare la rete

La scheda che utilizzano gli operatori viene utilizzata per il monitoraggio delle attività svolte dallo sportello multiente, sia in termini di flussi di utenza ai singoli punti informativi, sia per analizzare le caratteristiche degli utenti del servizio.

Riprogettare la rete

Punti di debolezza

Manca la creazione di una vera rete: esiste una compresenza fisica di operatori di amministrazioni diverse che continuano a svolgere attività fra loro non collegate. Il *trait-d'union* è l'utente che deve ricomporre il *puzzle* di offerte utili –eventualmente- per la soluzione ai suoi problemi.

Gli utenti arrivano solo se vengono a conoscenza del servizio e non possono arrivare, invece, casualmente, attraverso l'accesso a uno degli enti anche perché l'Inpdap è riferimento solo per una parte di coloro che hanno diritti pensionistici.

Punti di forza

Gli utenti che utilizzano questo sportello multiente hanno la possibilità di avere tutte le informazioni necessarie in un'unica soluzione, potendo interloquire con tutti gli operatori compresenti presso la sede dello sportello stesso. Questo può far risparmiare tempo e facilitare la definizione di soluzioni a problemi tra loro collegati.

Amministrazioni insieme. Guida alla creazione e manutenzione di sportelli e servizi multiente
I casi di studio

In potenza questa idea, sviluppata in una logica di rete, può offrire grandi opportunità soprattutto se si immagina di integrare maggiormente le attività degli enti e di decentrare di più il servizio. Inoltre potrebbe diventare un modello nazionale di sportello multiente tematico.