

PIANO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA DEGLI OPERATORI SOCIALI E LO SVILUPPO DEI SERVIZI

Nel mese di settembre 2024 ha preso avvio un percorso di analisi e miglioramento sulla tematica della Sicurezza degli operatori, allargando gradualmente lo sguardo a diverse aree tematiche (culturali, tecniche ed operative) nel sistema complessivo dei Servizi sociali del Comune di Bologna e di Asp Città di Bologna.

Il quadro nazionale inerente le aggressioni verso esercenti professioni sanitarie, sociali, socio-sanitarie ed educative, sebbene vi siano differenze significative tra le categorie professionali e la rilevazione vada ulteriormente migliorata e uniformata, denota una crescita esponenziale e preoccupante degli episodi di violenza, tanto da aver spinto le diverse istituzioni ed enti interessati da questo grave fenomeno a realizzare, in una logica connotata da azioni coordinate e di sistema, specifici monitoraggi, procedure, documenti dedicati e raccomandazioni. L'obiettivo è quello di garantire la massima sicurezza al personale, nell'ambito di una dinamica che possa divenire, contestualmente, protettiva anche dei cittadini, delle loro specifiche connotazioni e delle loro vulnerabilità.

1. Metodologia:

Di seguito le tappe del percorso realizzato a Bologna :

- 1 incontro del Sindaco e della Capo di Gabinetto con i Responsabili dei Servizi Sociali del Comune di Bologna e di Asp Città di Bologna finalizzato alla costruzione di un quadro complessivo della situazione dei Servizi (settembre 2024);
- 3 incontri del Sindaco, della Capo di Gabinetto e dell'Assessore al Welfare con i 300 operatori dei Servizi sociali (settembre/ottobre 2024) in tre diversi luoghi della città (Quartiere Santo Stefano, Centro Polifunzionale Populonia, Casa di Quartiere Katia Bertasi) finalizzati ad un confronto sulla tematica sicurezza e sulle criticità presenti nel sistema dei Servizi che incidono nella relazione con i cittadini;

In esito a questi incontri, al fine di valorizzare le molteplici competenze degli operatori stessi, sono stati costituiti alcuni Gruppi di Miglioramento, di analisi e proposta, realizzati tra novembre e dicembre 2024. Coordinati da Responsabili di Servizio e dalla referente per la comunicazione del Dipartimento Welfare, hanno visto il coinvolgimento di 99 Operatori dei Servizi di Comune ed Asp.

Di seguito gli argomenti trattati:

1. Gruppo 1 - PERCORSI A TUTELA DELLA SICUREZZA DEGLI OPERATORI (34 partecipanti)
2. Gruppo 2 - LA RAPPRESENTAZIONE DEL LAVORO SOCIALE (33 partecipanti)
3. Gruppo 3 – STRATEGIE VOLTE A CONTRASTARE L’EMERGENZA ABITATIVA E RIDEFINIZIONE DEL RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE SULL’ABITARE (32 partecipanti)

Un prossimo Gruppo di miglioramento cittadino riguarderà l’Area Fragilità e Non autosufficienza dove, altrettanto, si rilevano criticità che incidono nella qualità della relazione tra operatori e cittadini con ricadute interne alle équipe e nei vissuti dei singoli operatori, ingenerando situazioni di complessa gestione anche sul piano relazionale.

Ciascun Gruppo di Miglioramento ha prodotto un Documento di Sintesi strutturato sulla base, indicativamente, della seguente griglia:

- Analisi situazione attuale
- Criticità prevalenti
- Ambiti e proposte di miglioramento
- Azioni da implementare

Nel gennaio 2025 gli elaborati sono stati condivisi tra Sindaco, Assessore e Dirigenti coinvolti.

In data 7 aprile 2025 si è svolta presso il Teatro Testoni di Bologna una Plenaria dei Servizi Sociali del Comune di Bologna e di Asp Città di Bologna alla presenza del Sindaco, dell’Assessora al Welfare, della Vice Sindaca delegata alla casa ed alle politiche per l’abitare con coinvolgimento di diversi Settori dell’Ente per le tematiche trasversali oggetto dei Gruppi di lavoro: Servizio Prevenzione e Protezione, Polizia Locale, Ufficio Stampa.

2. Esiti dei percorsi:

In esito al complessivo ed importante percorso partecipato svolto dagli operatori, che ha visto, contestualmente, ulteriori incontri e dialoghi progettuali sui diversi ambiti culturali, tecnici ed operativi che attraversano la tematica sicurezza, si è pervenuti al presente Piano strutturato secondo 4 principali Aree di intervento finalizzate al miglioramento delle condizioni di Sicurezza del complessivo Sistema dei Servizi Sociali:

1. Progetto “Sicuramente Insieme”, in collaborazione con il Servizio

Prevenzione Protezione del Comune di Bologna e con la Polizia Locale, e ridefinizione delle strategie di miglioramento inerenti le sedi operative dei Servizi Sociali Territoriali.

2. Ricerca volta ad approfondire la Rappresentazione del lavoro sociale interna ed esterna al Comune di Bologna e ad Asp Città di Bologna e successive Azioni informative e comunicative finalizzate a favorire una corretta ed articolata rappresentazione del lavoro sociale.
3. Azioni e progettazioni volte all'ulteriore sviluppo, al monitoraggio qualificato, alla comunicazione, alla rendicontazione ed alla valutazione degli esiti del Servizio Sociale di comunità.
4. Approfondimento intersettoriale riguardante la situazione di emergenza abitativa cittadina volto all'individuazione di strategie di fronteggiamento trasversale della complessa problematica, salvaguardando, nel contempo, il ruolo dei Servizi sociali, centrato sull'accompagnamento delle persone in condizione di vulnerabilità attraverso progetti personalizzati e condivisi con i cittadini utenti dei Servizi.

3. Approfondimento Aree progettuali:

1. Progetto "Sicuramente Insieme" e sedi dei servizi sociali territoriali:

in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione del Comune di Bologna e con la Polizia Locale (formazione, ridefinizione procedura e modulistica di segnalazione eventi critici, supporto agli operatori in esito ad episodi di aggressione), il Progetto "Sicuramente insieme", già attivo per i Servizi sociali, in esito ad incontri del Servizio Prevenzione e Protezione con i Direttori di Dipartimenti, Aree e Settori del Comune di Bologna, è stato esteso a tutti i servizi che prevedono attività di ricevimento o contatto con il pubblico (Musei, Biblioteche, front-office, sportelli, ecc...). I soggetti interessati hanno rilevato l'accadimento di episodi critici nelle rispettive sedi, sottolineando l'importanza di una formazione specifica di base periodica, volta all'apprendimento delle strategie relazionali più idonee, delle tecniche di gestione dei conflitti, della caratterizzazione dei luoghi di lavoro circa gli aspetti logistici degli ambienti dedicati al servizio. Per gli operatori dei Servizi sociali sarà previsto il medesimo livello formativo di base ed un secondo livello più specifico in ambito sociale data la connotazione dell'utenza e delle competenze attribuite che aumentano significativamente i rischi.

Il progetto prevede la compilazione di una Scheda di segnalazione aggressioni, successivamente inviata al Datore di lavoro, al Responsabile del Servizio ed al Servizio Prevenzione e Protezione. La scheda stessa e le procedure di

compilazione ed invio sono state riviste ed aggiornate, anche per consentire di adottare in modo tempestivo e puntuale le misure più idonee a prevenire episodi aggressivi e per un monitoraggio degli eventi ai danni degli operatori. La scheda è resa disponibile al personale in formato cartaceo e digitale per una compilazione più semplice ed immediata.

Inoltre, in determinate situazioni conseguenti a episodi di aggressione, qualora gli operatori dei Servizi sociali ne avvertano l'esigenza, potrà essere attivato un percorso di sostegno individuale avvalendosi della collaborazione della psicologa in servizio presso il Corpo di Polizia Locale individuata nell'ambito del Progetto "Benessere psicologico per il personale della Polizia Locale" che prevede la possibilità, per altri uffici e servizi dell'amministrazione comunale potenzialmente esposti ad "eventi critici di servizio", di definire con il Capo Area Sicurezza urbana integrata le modalità per l'estensione del servizio di debriefing psicologico o degli altri strumenti di sostegno psicologico in essere per la Polizia Locale.

Nell'ambito delle azioni volte a migliorare la sicurezza degli operatori, vanno messe in attenzione anche le soluzioni prospettate per alcune sedi di lavoro, già da tempo oggetto di valutazione sotto questo profilo. In particolare l'Amministrazione valuterà le seguenti priorità nell'ambito delle risorse da reperire:

> **Sede di via Zanolini n. 2** (sede comunale in gestione all'Ausl di Bologna che ospita da anni il Servizio Sociale comunale Tutela Minori di San Donato - San Vitale - circa 12 operatori): pur sussistendo nella sede le condizioni di sicurezza previste dalle vigenti normative in merito alle ordinarie vie di fuga in emergenza, la collocazione del servizio al piano seminterrato del Poliambulatorio fa sì che gli operatori percepiscano come più difficoltosa la messa in sicurezza in situazioni critiche. La prospettiva individuata riguarda il superamento di questa sede e il trasferimento del personale nelle altre sedi dei servizi sociali territoriali di San Donato – San Vitale di via Grassetti e di Piazza Spadolini. Tali scenari di trasferimento saranno resi possibili in seguito ai lavori di manutenzione straordinaria previsti per la sede di via Grassetti e sulla base del progetto che si andrà a realizzare e degli uffici che si renderanno fruibili;

> **Sede di via Grassetti n. 4** (sede comunale che ospita gli operatori dell'Area Accoglienza, incluso lo Sportello sociale, del Servizio sociale di Comunità di San Donato – San Vitale – circa 25 operatori): i lavori di riqualificazione previsti per la sede consentirebbero la riunificazione del servizio sociale territoriale di San Donato – San Vitale sopra citato e una riorganizzazione logistica degli spazi più idonea all'accoglienza, al

ricevimento dell'utenza ed allo svolgimento delle attività dei diversi Servizi. Tale redistribuzione negli uffici risulterebbe maggiormente tutelante per il personale.

> **Sede di Via Marco Polo n. 51** (sede comunale che ospita il Servizio Tutela Minori Navile, parte dell'Area Accoglienza del Servizio sociale di Comunità Navile, il Servizio Sociale Disabilità Ovest – circa 40 operatori): il completamento degli interventi di ristrutturazione interrotti consentirebbe una riorganizzazione degli spazi interni tale da consentire la riunificazione del Servizio sociale territoriale Navile, oltre che la protezione di infissi e finestre e la riqualificazione dell'area esterna, aumentando così le condizioni generali di sicurezza degli operatori.

> **Sede di via Santo Stefano 119** (sede comunale che ospita i servizi sociali territoriali di Santo Stefano): pur sussistendo le condizioni di sicurezza previste dalle vigenti normative ed essendo stati svolti numerosi interventi di manutenzione negli ultimi anni che ne hanno migliorato le condizioni ambientali, si tratta di un edificio storico con locali di ampie dimensioni, dislocati su più piani e con la presenza di diverse scale, che poco si presta ad ospitare uffici dove devono essere svolti colloqui di servizio sociale. I Servizi dovranno pertanto essere ricollocati in un'altra sede che disponga di locali di dimensioni più adeguate a garantire la privacy dei colloqui, migliori condizioni ambientali per gli operatori e più facilità d'accesso per i cittadini.

Relativamente alle sedi appare importante richiamare la cura esterna ed interna dei luoghi, il valore che anche esteticamente appaiano gradevoli, valorizzando, come prospettiva da coltivare, la dimensione culturale che in esse potrebbe trovare luoghi significativi. Tali attenzioni, ormai approfondite anche sul piano teorico, hanno una ricaduta, oltre che sugli operatori, sulle persone che accedono ai Servizi sociali, favorendo un clima di ospitalità ed accoglienza.

2. Ricerca volta ad approfondire la Rappresentazione del lavoro sociale interna ed esterna al Comune di Bologna e ad Asp Città di Bologna e successive Azioni informative e comunicative finalizzate a favorire una corretta ed articolata rappresentazione del lavoro sociale a favore della Coesione sociale:

Si intende innanzitutto realizzare una ricerca, quali/quantitativa sulle rappresentazioni che cittadini, enti del terzo settore e organizzazioni del territorio hanno del lavoro e delle figure professionali che operano nel sociale, raccogliendo contestualmente il punto di vista dei professionisti su come essi stessi ritengono di essere percepiti dall'esterno. La ricerca, così concepita, dovrebbe coinvolgere un campione significativo di soggetti e prevedere l'utilizzo

di differenti strumenti metodologici quali: questionario a risposte multiple, interviste semi-strutturate a testimoni privilegiati e focus group. A tale scopo dovrebbe essere creata una equipe di progetto/cabina di regia integrata, con la presenza cioè di ricercatori dell'Università e di rappresentanti del Dipartimento Welfare/Settore Servizio Sociale, che accompagni tutto il percorso, individuando i contenuti da esplorare, coordinando e monitorando lo svolgimento della ricerca in tutte le sue fasi e la restituzione degli esiti finali.

A partire dai dati qualitativi e quantitativi emersi dalla Ricerca sopra citata, si procederà successivamente a costruire una campagna di comunicazione mirata a sensibilizzare e informare le cittadine e i cittadini, le organizzazioni del terzo settore e tutti gli stakeholder sul mandato, sulle funzioni e sugli interventi del lavoro sociale per la promozione del benessere della comunità nel suo complesso. Lo slogan, il claim, i messaggi da veicolare attraverso la campagna verranno individuati sulla base di quanto emerso dalla ricerca, con l'obiettivo di dare risposta ai bisogni informativi della cittadinanza e promuovere azioni di sensibilizzazione mirate.

In stretto raccordo con l'Ufficio stampa comunale si intende inoltre favorire la conoscenza dei dati di attività dei Servizi sociali cittadini, dei principali filoni di intervento, delle culture e delle scelte sottostanti, favorendo la comunicazione circa aree di attività generative quali, ad esempio, l'Affidamento familiare o la Vicinanza solidale.

In collaborazione con l'Ufficio stampa saranno mantenuti attivi dialoghi con l'Ordine dei Giornalisti circa tematiche specifiche anche attraverso l'organizzazione di seminari formativi dedicati.

3. Azioni volte allo sviluppo, al monitoraggio qualificato, alla rendicontazione, alla valutazione degli esiti ed alla divulgazione delle azioni di Servizio Sociale di comunità:

Si tratta di un orientamento fondante, nel vissuto degli operatori e nella più recente letteratura, una costruttiva relazione tra Servizi e comunità territoriale di riferimento in una logica di coesione sociale, protettiva del lavoro di cura e dei percorsi di accompagnamento a favore di coloro che attraversano fasi di vulnerabilità personale, familiare o sociale.

Con la nascita nel 2017 del Servizio sociale di Comunità del Comune di Bologna, esito di un complessivo percorso di riorganizzazione, si è infatti dato avvio ad un fondamentale passaggio che ha visto gli operatori sociali coinvolti in prima persona nella promozione di una cultura del lavoro basata sull'attivazione delle risorse individuali e comunitarie, con finalità inclusiva ed in coordinamento con gli Uffici Rete dei Quartieri. Un forte mandato di Welfare Generativo e di Comunità ha investito i nostri Servizi ed oggi appare necessario, come emerso dal gruppo di miglioramento, tracciare un percorso che dia senso, omogeneità cittadina e nuovo slancio a quanto è stato fatto e che delinei obiettivi futuri.

Il progetto intende realizzare azioni rendicontative, documentative e di valutazione di impatto dell'ampio lavoro in corso nei Servizi in rete con le risorse comunitarie. Importante l'approfondimento anche della connessione tra Servizio sociale di comunità e percorsi di presa in carico individualizzata, valutandone la ricaduta in ottica generativa. Obiettivo del progetto, di per sé motivante per il personale dei Servizi, è di favorire lo sviluppo cittadino di buone pratiche, garantendo dati e sintesi di interventi significativi per la programmazione oggetto del Piano di zona. Si intende inoltre realizzare un Sito/piattaforma web "Bologna per la comunità" con l'obiettivo di valorizzare, promuovere e divulgare il lavoro sociale di comunità: luogo d'incontro tra professionisti, terzo settore e cittadinanza. La piattaforma, ad accesso differenziato, dovrebbe contenere elementi formativi, esperienziali, divulgativi. Un luogo di confronto e di scambio di buone prassi che favorisca la cultura del lavoro di comunità e riconosca il ruolo dei Servizi sociali nei vari processi di coesione sociale e consenta di strutturare maggiormente la comunicazione del dipartimento rendendola più capillare e diffusa. Il portale rappresenterebbe, inoltre, un importante strumento per promuovere e documentare eventi, iniziative e appuntamenti realizzati dal Servizio sociale sul territorio e dare spazio a tutte quelle iniziative che difficilmente possono trovare spazio sul portale comunale.

4. Approfondimento intersettoriale riguardante la grave emergenza abitativa cittadina:

Si tratta di un'azione volta all'individuazione di strategie di fronteggiamento trasversale della complessa problematica (con azioni coordinate a livello locale, regionale e nazionale, come in atto in molte città italiane ed europee), salvaguardando il ruolo dei Servizi sociali, centrato sull'accompagnamento delle persone in condizione di vulnerabilità attraverso progetti personalizzati e condivisi.

Si darà vita alla progettazione di sedi/punti di informazione ed orientamento ai cittadini sulle tematiche abitative, volti ad affinare e qualificare la risposta su aspetti generali e sulle diverse opportunità cittadine sull'abitare, attenuando contestualmente il costante afflusso in presenza, telefonico ed email dei cittadini verso gli Sportelli sociali e conseguentemente verso i Servizi sociali professionali, in assenza di particolari condizioni di vulnerabilità sociale o sanitaria. Tra le funzioni possibili: una mappatura costante di tutti i diversi Bandi pubblici e Progetti legati all'abitare (da condividere anche con i Servizi sociali), l'informazione e l'orientamento relativi alle procedure per accedere alle diverse tipologie di alloggi (bandi per alloggi a canone calmierato, cooperative per l'abitare, ecc...), il supporto e la consulenza sugli incentivi attivi per aiutare le famiglie a comprendere i propri diritti e le possibili soluzioni per evitare il rischio di perdita dell'abitazione quali contributi affitti, l'informativa e l'accompagnamento sui bonus energia, in particolare sul bonus gas condominiale,

e su eventuali agevolazioni relative all'abitare, consulenze alle famiglie ed ai legali sul protocollo sfratti.

Relativamente al Tavolo sfratti costituito presso la locale Prefettura, stante l'esigenza di rivisitazione complessiva delle modalità operative, confermando il ruolo del Servizio Sociale (antecedente e successivamente all'esecuzione nella cura di progetti personalizzati con i singoli ed i nuclei familiari), si riapriranno dialoghi istituzionali finalizzati a qualificare l'azione coordinata. Si valuterà inoltre la sperimentazione inerente figure professionali di mediatori terzi rispetto ai soggetti istituzionali coinvolti durante le fasi di esecuzione dello sfratto, già poste in campo in altri contesti territoriali.

Sarà inoltre necessario ridefinire il quadro di regolazione comunale degli interventi di emergenza abitativa alla luce della riorganizzazione del sistema di accoglienza, vigente dal luglio 2024 (Pronta accoglienza, Abitare condiviso temporaneo, Strutture del Piano allerte climatiche, accoglienza in strutture ricettive del territorio), al fine di favorire la temporaneità dei percorsi verso l'autonomia e la dimissione di nuclei non collaborativi o non rispettosi delle regole di convivenza.