

Esercitazione – in gruppo

Santa Pienza e il Tempo Per le Famiglie

Situazione generale:

L'equipe di operatori sociali che gestisce il servizio “Tempo delle Famiglie” (TPF) del comune di Santa Pienza chiede una consulenza organizzativa, stante alcune difficoltà che stanno rendendo più difficile il lavoro. L'organizzazione, a loro avviso, non può farsi carico delle molte e diversificate richieste che arrivano dai vari soggetti e loro faticano sempre più a districarsi tra di esse: hanno l'impressione di dover rendere conto di mandati e di modalità che entrano anche fortemente in conflitto tra loro.

In quanto **consulenti esperti** a cui si rivolgono con una richiesta di aiuto vi ricostruiscono un quadro sintetico della situazione:

Struttura di gestione del Tempo per le Famiglie:

1. **L'equipe** è costituita da operatori di una cooperativa sociale che ha in gestione il servizio da 2 anni. È composta un coordinatore a 6 ore la settimana e 3 operatori a 14 ore. L'apertura di 3 ore alla settimana dal lunedì al venerdì è garantita dalla compresenza di due operatori. Ogni tanto si organizzano feste e gite a cui partecipa tutta l'équipe. Comprendendo le riunioni di équipe, gli incontri con le scuole per discutere di alcuni casi organizzare alcuni laboratori insieme, gli operatori hanno le ore completamente impegnate.
2. **Il Centro è del Comune** (proprietà della struttura e titolarità della gestione). L'Assistente sociale (AS) del comune è il referente tecnico dell'amministrazione per la gestione del servizio. Il servizio è finanziato in parte dal comune e in parte dalla ASL che offre un sostegno psicologico per i minori a rischio. L'Assessore del Comune incontra ogni tanto il coordinatore del centro e l'assistente sociale per fare il punto della situazione. In questi incontri l'Assessore esprime alcuni desideri, preoccupazioni e lamentele (che forse hanno origine da pressioni politico-elettorali, oltre che dalla passione personale).
3. **Il Consultorio Familiare (CF) dell'ASL** collabora attraverso un confronto tecnico periodico in un gruppo che vede la presenza dell'assistente sociale del Comune, dell'assistente sociale e della psicologa del CF. Per l'equipe partecipa un operatore e il coordinatore. L'Assessore non partecipa a questi incontri.

Famiglie che accedono al Tempo per le Famiglie:

- a) **Il centro è frequentato da una trentina di famiglie in maniera più o meno costante.** Durante le feste ne arrivano anche altre; le famiglie con cui il centro è complessivamente entrato in contatto sono circa 70. Età dei bambini: scuola elementare, alcuni scuola materna. I genitori sono per lo più mamme e qualche sporadico caso di papà, soprattutto nelle feste. Poche famiglie di origine straniera.
- b) **Una decina di queste famiglie** che vengono al servizio da più tempo, hanno chiesto 8 mesi fa di partecipare alla gestione: hanno voglia e interesse a essere più coinvolte e fare cose insieme dentro lo spazio con i bambini e le altre famiglie. **Gli operatori hanno proposto loro di gestire un sabato pomeriggio al mese** di attività con i bambini, aiutate da un operatore (prima al sabato pomeriggio il TPF era sempre chiuso) e di aiutare l'equipe nella gestione delle feste. La cosa va avanti da alcuni mesi: alle attività del sabato però **non partecipano molte delle famiglie che vengono gli altri giorni**, ma altre conosciute dallo stesso gruppo di famiglie del sabato. Queste però si lamentano di non trovare un vero appoggio su questa istanza/volontà e di essere state “accontentate” con le proposte del sabato e delle feste. Vorrebbero avere più spazio nella gestione del servizio: perciò hanno costituito un' **associazione di famiglie (ADF)** e pensano di incontrare l'assessore per fare delle richieste in tal senso.
- c) **Altre famiglie invece** vorrebbero avere più presenza degli operatori in settimana (più operatori, magari più esperti, un'apertura più estesa, attività più strutturate) per poter lasciare i bambini al servizio e sbrigare le faccende quotidiane (accompagnare altri figli, fare la spesa, curare la casa, curare parenti malati, fare piccoli lavori per integrare lo stipendio, ecc.). Molte di queste non vengono alle feste, difficilmente collaborano nella loro organizzazione e ritengono che lo spazio del sabato pomeriggio sia inutile. Non si fidano molto delle famiglie del sabato.

Posizioni istituzionali in relazione a queste richieste:

- I. **L'assistente sociale del Comune è preoccupata dalle richieste dell'associazione ADF:** dice che “il servizio non può essere autogestito” e anche nei sabati di apertura ci vorrebbe una maggior presenza degli operatori che sono gli unici che possono garantire le competenze e la sicurezza per lavorare con i bambini: “alcuni sono particolarmente problematici”.
- II. **L'assessore del Comune** sarebbe favorevole a più spazi di autogestione che consentirebbero un'apertura più ampia e – pensa – un più grande numero di famiglie coinvolte. Sostiene del resto di non aver risorse per ampliare il tempo di lavoro dell'equipe. Pensa di incontrare l'ADF e sentire le loro proposte.
- III. **L'assistente sociale del CF** è idealmente favorevole a un ruolo più significativo delle famiglie che, secondo lei, ad oggi, hanno poco spazio. Negli incontri tecnici però non sembra sostenere con decisione la sua posizione, teme di esporsi e sa che **l'assistente sociale del Comune** rivendica come sua la responsabilità di quello che succede.
- IV. **La psicologa del CF** è risentita del fatto che da quando è aperto il servizio le sono stati inviati pochi casi per fare colloqui e consultazioni. Siccome è covinta che ci siano diversi casi problematici, ritiene questo fatto come un indicatore di inadempienza o scarsa competenza degli operatori. Non pensa che l'ADF sia una buona idea in sé, e continua a sottolineare che alcune delle famiglie che l'hanno costituita sono famiglie problematiche che non sanno farsi carico dei figli.
- V. **Il funzionario dell'ASL, responsabile amministrativo,** chiede insistentemente che venga realizzato un piano di gestione che definisca chiaramente e in modo codificato obiettivi, attività, procedure, responsabilità delle stesse. La ASL fornirà i criteri per la costruzione di un manuale. Inoltre, ogni 6 mesi la cooperativa e il comune dovranno fare un report di monitoraggio delle attività, dei destinatari e delle procedure, firmato dai responsabili delle stesse, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi. La psicologa della ASL dovrà supervisionare questa operazione. L'espletamento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi diventeranno vincolanti per il finanziamento. Se con i minori non verranno raggiunti i risultati previsti, che la psicologa dovrà certificare, le risorse verranno ridotte. Per la ASL è diventato dirimente che il finanziamento sia vincolato alla gestione adeguata delle procedure e al raggiungimento dei risultati previsti. Non intende sentir parlare di autogestione, non ritiene che riguardi il funzionamento di un servizio finanziato con le risorse del sistema sanitario.

Di fronte a tale quadro provate a pensare cosa potreste rispondere all'equipe e quindi, per esempio, a:

- analizzare il sistema di relazioni
- identificare come i vari soggetti definiscono la situazione e i potenziali di conflitto
- analizzare le differenze nelle aspettative /orientamenti di cambiamento nel funzionamento del sistema
- riflettere intorno a possibili risposte/soluzioni che potrebbero essere sperimentate e adottate