

*INCONTRI MENSILI DI COORDINAMENTO DEI CENTRI DI  
SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE – PALAZZO S. GIACOMO –  
SALA PIGNATIELLO*

28 Febbraio 2012 ore 9,30

V INCONTRO TEMATICO:

**OSSERVATORIO CITTADINO PER LA FAMIGLIA  
CONTRIBUTI ECONOMICI CONTINUATIVI**

Antonio Moscato dirigente del *Servizio Nuove Povertà ed Emergenze Sociali*, presenta il prof. Vasto D'Andrea nuovo Direttore del Dipartimento di Psicologia e Responsabile Scientifico dell'**Osservatorio cittadino per la famiglia**, il quale espone il progetto di una ricerca-azione sulle famiglie napoletane e, a tale scopo, distribuisce una scheda alle assistenti sociali presenti alle quali chiede di compilarla partendo dalle loro percezioni e diventando così, esse stesse, protagoniste e parte della ricerca. Egli spiega che la Ricerca Azione è una metodologia basata sull'alternanza tra azione e riflessione il cui obiettivo è quello di risolvere i problemi provando diverse strade; viene formulata una prima ipotesi si analizzano i risultati ottenuti e si modifica l'ipotesi di partenza. Ed è proprio ciò che si richiede alle assistenti sociali presenti nel momento in cui vengono chiesti loro non dei dati statistici precisi ma la loro percezione circa le domande poste. Prossimo appuntamento mercoledì 7 marzo per una restituzione di quanto emerso.

Barbara Trupiano, funzionaria del Servizio programmazione Sociale, presenta la **Scheda di Segretariato Sociale**, già on-line e visibile per le assistenti sociali dei centri alcune delle quali sono già riuscite a prenderne visione. Lo scopo di tale scheda è, evidentemente, quello di informatizzare le notizie relative ai nuclei grazie ad un archivio che ne renda più facile il reperimento, oltre ad uniformare la metodologia di intervento tra i centri. A tale scopo sarà opportuna una riunione con i dirigenti socio-educativi per valutare insieme il modo più opportuno per gestire in modo uniforme e tracciare delle linee comuni per il front-office che può essere considerato non sempre solo un contatto informativo ma, in alcuni casi, anche un primo colloquio. Ciò consentirà di focalizzare un "**modello organizzativo**" da condividere. Viene illustrata la scheda e spiegato che sono richieste alcune informazioni di base, il

tipo di servizio offerto/richiesto anche ai fini di una rilevazione statistica che consenta di avere una lettura delle problematiche del territorio in modo da poter analizzare i bisogni e i problemi della popolazione, elementi utili anche ai fini della realizzazione di un piano di zona orientato alla reale soddisfazione dei bisogni dei cittadini e, quindi a un'adeguata messa in campo delle risorse più adeguate.

Giulio Di Cicco, *dirigente del Servizio Programmazione Sociale* esprime la primaria volontà dell'Amministrazione Comunale di procedere ad un'innovazione complessiva dell'apparato burocratico. Ritiene importante condividere strumenti informatici che diano uniformità all'operatività dei centri e delle direzioni anche attraverso lo scambio di idee, spunti e suggerimenti volti a migliorare le procedure. Tutto ciò nella consapevolezza degli ostacoli materiali che vivono alcuni centri ancora privi di computer ma per i quali ha parole rassicuranti: i fondi sono stanziati e sebbene la procedura sia complicata e più lenta di quanto atteso, entro il mese di marzo si confida di poter fornire i centri degli apparati informatici adeguati.

Giulio Di Cicco passa poi a illustrare il **regolamento relativo ai contributi** approvato dal Consiglio Comunale e nello specifico a quelli relativi ai **nuclei orfanili**, per i quali è stata attivata la seconda parte del programma attuativo (la prima era relativa all'acquisizione dei dati per le domande) che si pone l'obiettivo di attivare la **valutazione dell'assistente sociale** circa la possibilità di stabilire se la "misura" è adeguata alla problematica del nucleo. Ciò non esclude il significato oggettivo del possesso dei requisiti da parte del nucleo, tale decisione va inserita in un contesto più ampio che tenga conto dei dati, delle azioni e delle valutazioni. A tutt'oggi sono stati individuati 1073 beneficiari, di questi 447 schede sociali sono state attivate e per 338 è stata anche espressa la valutazione.

La finalità dell'attivazione di questa procedura, per la cui sperimentazione è stata scelta una fascia di utenza più facilmente identificabile e già nota ai servizi, è quella di affiancare al contributo un progetto personalizzato che dia un maggior significato e incisività all'intervento economico, nella convinzione che elargire una somma "tout court" non sia un modo adeguato di affiancarsi al cittadino per favorirne l'empowerment. È opportuno invece che l'intervento economico, di per sé non risolutivo, sia accompagnato da una presa in carico

finalizzata alla promozione dell'autonomia dell'utente, prevedendo per lui altri tipi di intervento che possano supportarlo in maniera ampia.

Dalle municipalità le assistenti sociali presenti esprimono i loro dubbi e incertezze. Dalla X Municipalità un'assistente sociale dichiara di aver compiuto le visite domiciliari e aver utilizzato la scheda sociale; chiede come comportarsi con quegli utenti che di anno in anno si trovano in condizioni economiche diverse e quindi talvolta hanno i requisiti per accedere al contributo e talaltra non li hanno; la domanda è se bisogna, ogni volta, considerarli nuovi inserimenti. Dopo alcune riflessioni si conclude che, almeno per il momento, è preferibile scegliere la soluzione proposta. Alcune delle assistenti sociali presenti esprimono la loro perplessità circa la mancanza, nell'ultima domanda della scheda, di un'opzione che consenta di elargire il contributo pur in assenza di un progetto. Barbara Trupiano spiega che non è un errore né tantomeno una distrazione ma una scelta precisa mirata ad evitare interventi non finalizzati. Elargire contributi per decenni ha, spesso, creato solo una dipendenza dell'utente dai servizi sociali ma non è valso a favorirne la propensione all'autonomia. È perciò necessario un piano individualizzato che dia una finalità e quindi un significato, al contributo elargito, in tal modo si può avere una migliore e più ampia distribuzione delle risorse.

*Hanno partecipato:*

|                   |   |
|-------------------|---|
| I MUNICIPALITÀ    | Giuseppina Cerra  |
| II MUNICIPALITÀ   | A. Piciocchi, M.T. Vitale   |
| IV MUNICIPALITÀ   | A. Accetta, V. Scotti R. Canestrino, A. Starace                     |
| V MUNICIPALITÀ    | M. Carrino Barbato Maria, Stefania Annibale                         |
| VI MUNICIPALITÀ   | A. Accetta, V. Scotti R. Canestrino, A. Starace                     |
| VII MUNICIPALITÀ  | C. Mauro, F. Palumbo E. Russo, R. Pisani, I. Pelliccio, F. Mirabile |
| VIII MUNICIPALITÀ | I. Cipolletta, S. collica Carlo Musella, G. Minervino               |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| IX MUNICIPALITÀ   | P. Sorrentino, D. Russo              |
| X MUNICIPALITÀ  | A. Stampone Maria Luisa Battista     |
| <i>Servizio Nuove Povertà ed Emergenze Sociali</i>                                    | A. Moscato, Di Benga                 |
| <i>Servizio Programmazione Socio-assistenziale</i>                                    | G. Di Cicco, B. Trupiano, I. Maione, |
| <i>Servizio Coordinamento Attività Sociali Territoriali e Attività Sociosanitarie</i> | G. Attademo, D. Garofalo, G. Lentano |

*Estensore del report:*

Assistente Sociale Daniela Garofalo, Servizio  
*Coordinamento Attività Sociali Territoriali e Attività  
Sociosanitarie*

Si allega link della scheda sociale:

<http://www.penelopeonline.it/segretariato>

Scheda del questionario sulle famiglie



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Centrale X  
Politiche Sociali ed Educative

Servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali  
Ufficio di Supporto all'Osservatorio Cittadino sulla Famiglia



Dipartimento di Psicologia  
Seconda Università degli Studi di Napoli

Osservatorio Famiglie

Cod. \_/\_

**Rilevazione della percezione relativa ai "tipi" di famiglie e alle esigenze familiari che i Servizi Sociali operanti sul territorio napoletano hanno sviluppato nel corso della propria esperienza lavorativa**

**Scheda di rilevazione**

La presente scheda di rilevazione fa parte delle attività promosse dall'Ufficio di Supporto all'Osservatorio Cittadino sulla Famiglia, attivo presso il Servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali del Comune di Napoli, in convenzione con il Dipartimento di Psicologia della Seconda Università degli Studi di Napoli (SUN).

Le informazioni raccolte saranno usate solo per scopi scientifici nell'ambito delle attività di studio e analisi delle esigenze familiari rilevabili nel territorio cittadino.

La vostra collaborazione è di fondamentale importanza per l'organizzazione del futuro "Osservatorio Cittadino per le Famiglie" al fine di approfondire un lavoro conoscitivo sulla base del quale individuare, comprendere e gestire al meglio le caratteristiche, le problematiche e i cambiamenti legati al sistema familiare nel contesto cittadino.

MUNICIPALITA' \_\_\_\_\_

C.S.S.T. \_\_\_\_\_

1. In base alla sua conoscenza, qual è approssimativamente l'incidenza dei nuclei familiari che accedono al C.S.S.T. rispetto alle tipologie di seguito elencate? Attribuisca un punteggio compreso tra 1 e 10, in cui 1 indica un'incidenza nulla del fattore descritto e 10 un'incidenza massima.

|   |                     |
|---|---------------------|
| famiglia nucleare   | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |
| famiglia allargata  | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |
| famiglia monoparentale  | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |
| famiglia ricostituita (in cui almeno uno dei coniugi o conviventi proviene da una precedente esperienza di vita familiare, con l'eventuale presenza di figli) | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |

2. In base alla sua conoscenza, qual è approssimativamente l'incidenza dei nuclei familiari che accedono al C.S.S.T. rispetto alle tipologie di seguito elencate? Attribuisca un punteggio compreso tra 1 e 10, in cui 1 indica un'incidenza nulla del fattore descritto e 10 un'incidenza massima.

|                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| famiglia legittima | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |
| famiglia di fatto  | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |

3. In base alla sua conoscenza, qual è approssimativamente l'incidenza dei nuclei familiari che accedono al C.S.S.T. rispetto alle tipologie di seguito elencate? Attribuisca un punteggio compreso tra 1 e 10, in cui 1 indica un'incidenza nulla del fattore descritto e 10 un'incidenza massima.

|                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| famiglia autoctona | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |
| famiglia immigrata | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ |

4. In base al suo lavoro quotidiano, quanta parte dell'utenza che si rivolge ai servizi sociali della sua municipalità appartiene a nuclei familiari in difficoltà:

- ☐ una piccola parte
- ☐ meno della metà
- ☐ circa la metà
- ☐ una parte abbastanza grande

☐ una gran parte

**5. Il disagio familiare può assumere forme molto diverse. In relazione all'esperienza maturata nella municipalità in cui opera, quanto incide ciascuno dei fattori qui elencati sul benessere dei nuclei familiari che si rivolgono al C.S.S.T.? Attribuisca un punteggio compreso tra 1 e 10, in cui 1 indica un'incidenza nulla del fattore descritto e 10 un'incidenza massima.**

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Povert  economica (difficolt  nel pagare l'affitto, le utenze, ecc.)   |                       |
| Gravi carichi assistenziali (un anziano non autosufficiente, un soggetto disabile, un membro con una grave malattia invalidante, ecc.) |                       |
| uno membro o pi  del nucleo familiare con comportamenti devianti   |                       |
| Conflittualit  nei rapporti di coppia  |                       |
| Difficolt  relazionali nei rapporti tra genitori e figli   |                       |
| Uno o pi  membri del nucleo familiare con problemi di dipendenza   |                       |
| Altro (specificare)  |                       |

**6. In base alla sua esperienza, attraverso quali canali l'utenza con un disagio legato al nucleo familiare di appartenenza arriva, in modo prevalente, al Centro di Servizio sociale in cui Lei opera (una sola risposta)?**

- ☐ In modo diretto (la stessa persona interessata)
- ☐ Attraverso la segnalazione di un parente, un conoscente, ecc.
- ☐ A seguito di segnalazione delle istituzioni (Tribunale per i minori, Scuole, ecc.)
- ☐ Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**7. Ora le mostreremo quattro brevi periodi che illustrano quattro modalit  di interpretazione del disagio familiare. Non c'  una interpretazione pi  veritiera delle altre. Le chiediamo di indicare quale ritiene pi  appropriata al territorio in cui Lei opera (una sola risposta)?**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/>                                 | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                           |
| La difficult  pi  grande delle famiglie deriva da | Il disagio familiare   dovuto principalmente all'assenza | All'origine del disagio familiare vi   soprattutto | Il disagio delle famiglie   dovuto alla carenza di |

|                                     |   |                                    |  |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|
| una mancanza di risorse economiche. | di una rete di sostegno informale (reti di parentela, vicinato, volontariato, ecc.) da attivare nei momenti di crisi. | una mancanza di risorse culturali. | servizi e alla difficoltà di rendere "visibili" le persone più svantaggiate. |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|

**8. Rispetto alla municipalità in cui lei opera, l'utenza che esprime un disagio familiare proviene, in modo prevalente, da (una sola risposta):**

- ☐ famiglie che hanno un rapporto da lungo tempo con i servizi sociali
- ☐ famiglie che per un evento improvviso si trovano in una situazione di difficoltà

**9. Quanto ritiene diffusa nella sua municipalità una rete di sostegno formale (progettualità del Comune e di altri Enti Istituzionali per le famiglie, per i minori, ecc.) che aiuti le famiglie in difficoltà?**

- ☐ per nulla
- ☐ poco
- ☐ abbastanza
- ☐ molto

**10. Quanto ritiene diffusa nella sua municipalità una rete di sostegno informale (parenti, amici, associazioni di volontariato) che aiuti le famiglie in difficoltà?**

- ☐ per nulla
- ☐ poco
- ☐ abbastanza
- ☐ molto

**11. In base alla sua esperienza lavorativa, qual è la rete di riferimento prevalente nella sua municipalità (una sola risposta)?**

- ☐ rete primaria (parenti, amici, vicini di casa)
- ☐ rete secondaria informale (associazioni di volontariato o di terzo settore)
- ☐ rete secondaria formale (servizi istituzionali)

**11. Ripensando alla sua esperienza lavorativa nei servizi sociali, è cambiato in questo periodo di tempo il bisogno espresso dalle famiglie?**



☐ Sì

☐ No

**12. Se ha risposto sì alla domanda precedente, può indicarci sinteticamente come questo cambiamento si è manifestato?**

---

---

---

---

---

**GRAZIE per la sua collaborazione!**