

Comunic@re il Sociale per Includere

INCLUSIONE e COESIONE SOCIALE: la forza di una comunità.

CONVEGNO FORMATIVO

“In che modo le istituzioni e le varie organizzazioni possono promuovere l'inclusione e in che modo le famiglie possono usufruire di tali servizi.”

Lunedì 26 Giugno 2023 - Ore 18.30
Ristorante "Il Focolare"
Monte San Biagio

SALUTI ISTITUZIONALI:

Federico Carnevale – Sindaco di Monte San Biagio
Vittoria NALLO – Coord. IV commissione Welfare Comune di Torino
Angelo TRIPODI - Vice Presidente commissione sanità,
politiche sociali, integrazione sociosanitaria e welfare - Regione Lazio

RELATORI:

Igino AMICUCCI – Psicologo Progetto "Giardino Montessori"
Alex ARDUINI – Assistente Sociale distretto Socio-Sanitario LT4
Giulia BARLONE – Dietista - Disturbi alimentari
Giuseppe GROSSI – Direttore CPR in Movimento
Giuseppe PASCALE – ANCESCAO Nazionale

ESPERIENZE DIRETTE:

Alessandro ANGELONE - Pres. Ass. Pro-disabili NOI COME GLI ALTRI
Rossella CAPPA - referente ADHD LAZIO su Latina e provincia
Fabrizio CIRILLI - responsabile progetto inclusione sociale - La Casa
della Vita

CONCLUSIONI, RINGRAZIAMENTI e SALUTI:

Arcangelo DI COLA – Vice Sindaco di Monte San Biagio

MODERATORI:

Gerardo ANGELONE - Delegato alle politiche sociali per la disabilità
Giulia LONGO - Giornalista Lo Speciale



Dott. Alex ARDUINI

Assistente Sociale Specialista

Ufficio di Piano

Distretto Socio Sanitario LT4

Comune Capofila Fondi

Consigliere Regionale

Ordine degli Assistenti Sociali del Lazio

Il Distretto Socio Sanitario LT4 è uno dei trentasette ambiti territoriali per la gestione associata degli interventi e dei servizi socio-sanitari della Regione Lazio. Al 1° gennaio 2022, conta complessivamente 107.929 abitanti e comprende sette comuni del sud pontino (dati Istat):

- ▶ **Campodimele** (561 - 0,5%)
- ▶ **Fondi** (39.507 - comune capofila - 36,6%)
- ▶ **Lenola** (4.072 - 3,8%)
- ▶ **Monte San Biagio** (6.104 - 5,7%)
- ▶ **San Felice Circeo** (10.100 - 9,4%)
- ▶ **Sperlonga** (3.081 - 2,8%)
- ▶ **Terracina** (44.504 - 41,2%)



Ambiti Territoriali di Gestione

(Deliberazione della Giunta Regionale n. 660 del 17 ottobre 2017)



Ambiti	N.
FR	4
LT	5
RI	5
RM	17
VT	5
Roma Capitale	1
Totale	37

Quanti di voi, prima
di oggi, conoscevano
il Distretto Socio
Sanitario LT4?



Quanti di voi, prima di oggi,
sapevano che Monte San
Biagio è uno dei 7 Comuni
che fa parte del Distretto
Socio Sanitario LT4?





INCLUSIONE

*L'atto di includere, cioè di inserire, un elemento in un tutto.
Come un gruppo, una comunità o una società*

*In ambito sociale, essere inclusi significa essere accolti all'interno di un gruppo, una comunità o una società,
per beneficiare al massimo dei diritti e le opportunità che offre*



Etimologia della parola comunicare

Comunicare deriva dal latino **communicare**, un verbo collegato alla parola **communis**, vale a dire **comune**.

Communicare indicava l'azione di **mettere in comune**, **rendere comune**.

Comunicare

«Rendere comune, far conoscere, far sapere, dire qualcosa, confidare, divulgare, rendere noto ai più»
(vocabolario Treccani)

Comunicazione

«In senso ampio e generico, l'azione, il fatto di comunicare, cioè di trasmettere ad altro o ad altri. Più comunemente, nell'uso corrente, l'atto e il fatto di partecipare, cioè di far conoscere, di rendere noto, il contenuto stesso di ciò che si partecipa. In senso più generale, ogni processo consistente nello scambio di messaggi, attraverso un canale e secondo un codice, tra un sistema (animale, uomo, macchina, ecc.) e un altro della stessa natura o di natura diversa»

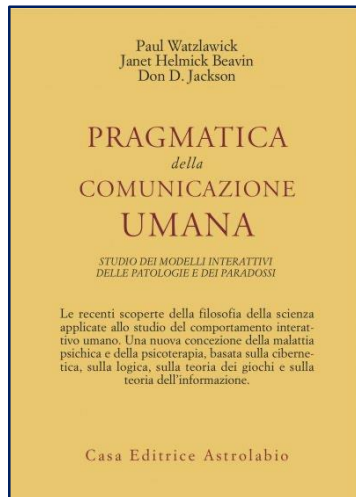
(vocabolario Treccani)

Il primo assioma della comunicazione



È impossibile non comunicare

«Comunque ci si sforzi, **non si può non comunicare**. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro»



Codice Deontologico dell'Assistente Sociale

Titolo V - Responsabilità dell'Assistente Sociale nei confronti della società

Articolo 40

«L'Assistente Sociale non può prescindere da una approfondita conoscenza della realtà territoriale in cui opera [...]. Ricerca la collaborazione dei soggetti attivi in campo sociale, socio-sanitario e sanitario per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera integrata ai bisogni della comunità [...]»

Articolo 41

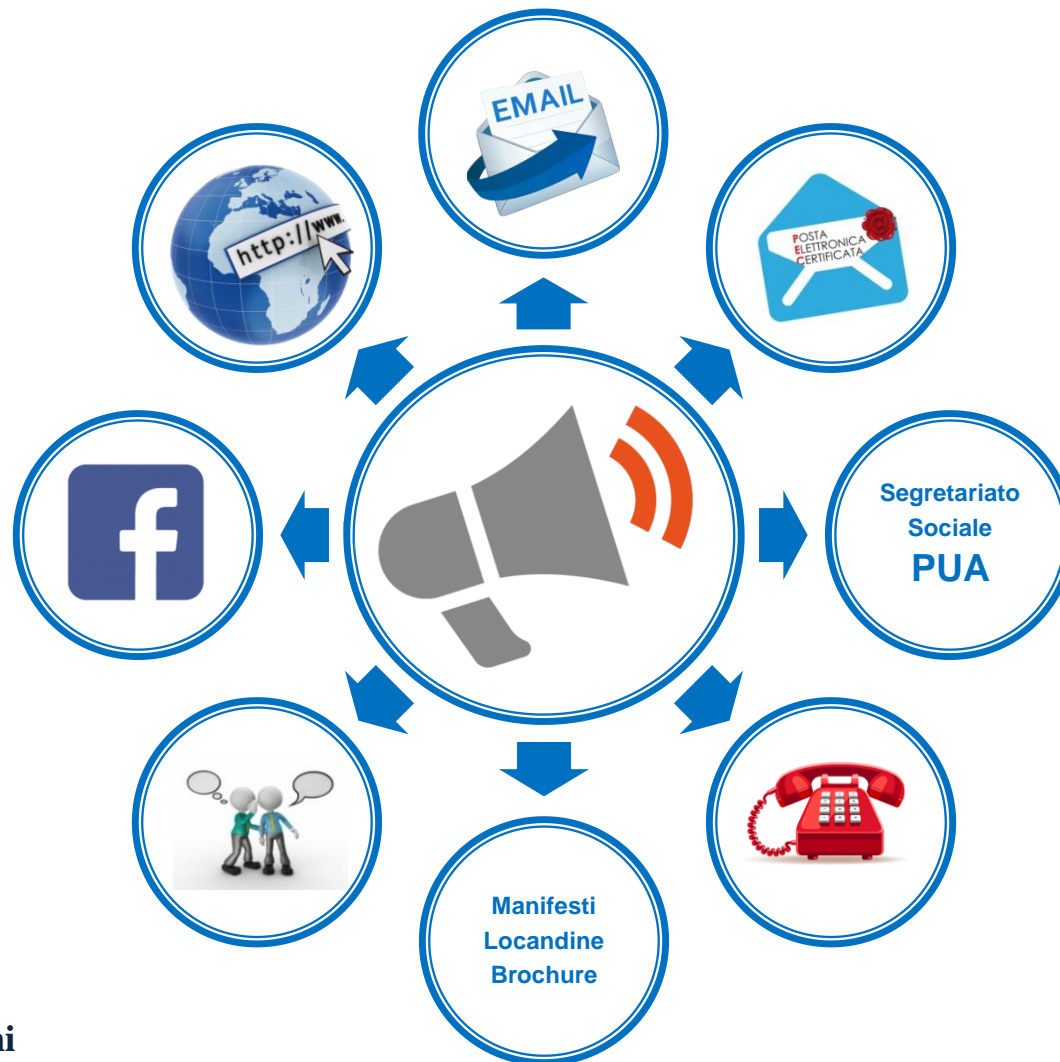
«L'Assistente Sociale favorisce l'accesso alle risorse, concorre al loro uso responsabile e contribuisce a ridurre lo svantaggio legato alla scarsa conoscenza. Parimenti favorisce la corretta e diffusa informazione sui servizi e sulle prestazioni erogate dal sistema in cui opera e, più in generale, dal sistema di welfare locale, regionale e nazionale, comunque articolato»



**Quali strumenti possiamo
utilizzare per dare una
corretta e diffusa
informazione sui servizi e
sulle prestazioni?**



I mezzi di comunicazione del Distretto



I Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali - LEPS

(articolo 22, comma 2, della Legge Regionale n. 11 del 10 agosto 2016)



▶ Servizio sociale professionale

▶ Servizio di **segretariato sociale** per favorire l'accesso ai servizi, mediante l'informazione e la consulenza ai cittadini

▶ **Punto unico di accesso**, garantito in ogni distretto socio sanitario

▶ Pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza

▶ Servizio di assistenza domiciliare per soggetti e nuclei familiari con fragilità sociali e con le prestazioni di cura sociali e sanitarie integrate

▶ Strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali

▶ Centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario



I suddetti LEPS sono stati ripresi dal
Piano Sociale Regionale 2019-2021

PRENDERSI
CURA,
UN BENE
COMUNE



Legge Regionale n. 11 del 10 agosto 2016

“Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”

Capo III - Interventi e servizi del sistema integrato



Articolo 23, comma 1, lettera a), e comma 2

«Il servizio di **segretariato sociale** ha l’obiettivo di promuovere l’esigibilità dei diritti sociali ed è finalizzato a favorire l’accesso della persona ai servizi del sistema integrato: a) risponde puntualmente al cittadino e **fornisce adeguate informazioni nonché orientamento sulle modalità d’accesso e sui relativi costi; [...].** Coordinatori del servizio di cui al comma 1 sono gli **assistenti sociali**»

Legge Regionale n. 11 del 10 agosto 2016

“Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”

Capo VII - Disposizioni per l'integrazione socio-sanitaria



Articolo 52, comma 1, comma 2, lettera a), e comma 4

«Al fine di favorire la fruizione da parte degli utenti dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari erogati nell’ambito del distretto, i comuni e le aziende sanitarie locali istituiscono in ogni ambito territoriale ottimale un punto unico di accesso [...]. Sono funzioni specifiche del PUA: a) orientare le persone e le famiglie sui diritti alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale e sulle modalità per accedere ad esse [...]. Le risorse umane, strumentali e finanziarie per l’attivazione ed il funzionamento del PUA, ivi comprese le attività di formazione del personale, sono fornite dalle aziende sanitarie locali e dai comuni associati nell’ambito territoriale ottimale [...]»



Piano Sociale Regionale 2019-2021

(Deliberazione del Consiglio Regionale n. 1 del 24 gennaio 2019, C. Livelli essenziali delle prestazioni)

Servizio	L.R. n. 11/2016	Standard quantitativi	Indicatori qualitativi
<p>Sistema unificato di accesso: Segretariato Sociale e PUA</p>	<p>Articoli 23, 52 e 53</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Ufficio sociosanitario quale strumento di integrazione tra l'Ufficio di Piano e l'Ufficio di coordinamento delle attività distrettuali (UCAD) ▪ 1 Unità di Valutazione Multidimensionale, composta da personale sanitario della ASL e personale sociale dei Comuni singoli o associati 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accessibilità ○ Fruibilità ○ Continuità e flessibilità oraria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionalità impegnate ▪ Formazione congiunta ▪ Procedure e strumenti condivisi ○ Integrazione sociosanitaria ○ Coordinamento con gli altri servizi territoriali, pubblici o privati <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempistica certa tra il riconoscimento del diritto e l'attuazione del progetto personale (erogazione delle prestazioni) ○ Presenza, laddove si ritiene necessario, di mediatori culturali nei PUA



40.000 (1/5.000)

20.000 (1/4.000)

Ambiti della Provincia di Latina

(Articolo 1, commi 797-804 “Potenziamento servizi”, della Legge di bilancio 2021)

Ambito	N. Comuni	Popolazione residente al 01/01/2022	N. Assistenti Sociali equivalenti a tempo pieno (giugno 2023)	1 Assistente Sociale ogni 6.500 abitanti	1 Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti (LEPS)	1 Assistente Sociale ogni 4.000 abitanti (obiettivo di servizio)
LT 1	4	122.191	9	19 (-10)	24 (-15)	31 (-22)
LT 2	5	176.159	9	27 (-18)	35 (-26)	44 (-35)
LT 3	8	55.819	2	9 (-7)	11 (-9)	14 (-12)
LT 4	7	107.929	6	17 (-11)	22 (-16)	27 (-21)
LT 5	9	105.341	16	16 (=)	21 (-5)	26 (-10)
Totale	33	567.439	42	87 (-45)	113 (-71)	142 (-100)

Il portale internet del Distretto

www.distrettosociosanitariolt4.it





The screenshot shows the website's header with the logo of Distretto Socio Sanitario LT4 and the coats of arms of the six municipalities: Campodimele, Fondi, Lenola, Monte San Biagio, San Felice Circeo, and Sperlonga. To the right is the logo of Regione Lazio and ASL Latina. A search bar contains the text "Ricerca sul tutto il sito...". Below the header is an orange navigation bar with the following menu items: "Homepage", "Il Distretto", "News", "Aree di intervento", "Servizi", "Strutture", "Progetti", "Documentazione", "Calendario Eventi", and "Contatti". The main content area features a photograph of an elderly woman and a healthcare worker looking at a document together. Overlaid on the photo is the text: "Nasce il portale internet del **Distretto Socio Sanitario LT4** per essere informati sugli interventi e i servizi sociali erogati in forma associata dai Comuni di **Campodimele, Fondi, Lenola, Monte San Biagio, San Felice Circeo, Sperlonga e Terracina.**"


Seguiteci su Facebook



► **Pagina Facebook: Distretto Socio Sanitario LT4**

 **Mi piace**

 **Segui**

 **Invita amici**

“Mi piace”: 2.013 (dato aggiornato al 25 giugno 2023)

Follower: 2.137 (dato aggiornato al 25 giugno 2023)

Pagine seguite: 7 (dato aggiornato al 25 giugno 2023)

Data di creazione della pagina: 23 marzo 2020 (durante il lockdown)

Nome utente: @DistrettoSocioSanitarioLT4

Amministratore: Alex Arduini (Assistente Sociale Specialista dell’Ufficio di Piano)

I canali ufficiali per comunicare con il Distretto



Inviare una e-mail (max 30 gg per la risposta ufficiale)



Inviare una PEC (max 30 gg per la risposta ufficiale)



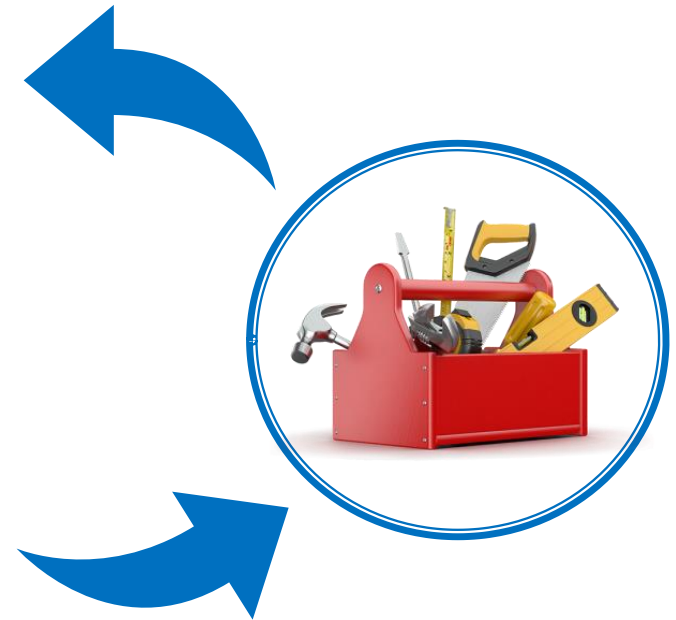
Recarsi personalmente presso l'Ufficio di Piano (martedì e venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:00, giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30)

“Verba volant, scripta manent”



Prima di richiedere informazioni, visionare la documentazione (linee guida operative, regolamenti, avvisi, ecc.) pubblicata sul sito internet del Distretto per assicurarsi che non siano già presenti le risposte ai propri quesiti

La cassetta degli attrezzi...




...per una corretta e diffusa informazione

“Se non comunichi non esisti”, lo diceva anche Giacomo Leopardi.

Puoi fare un ottimo servizio, ma se non lo dici o qualcuno lo dice per te, avrai fatto il 50% e quel servizio non sarà conosciuto.

È importante, quindi, comunicare quello che si realizza, ma soprattutto farlo nel modo corretto.

Oggi non basta più fare un servizio di qualità: veicolare nel modo giusto la percezione, il desiderio, l'immaginazione è ciò che determina la fruizione di quel servizio. **È la qualità della comunicazione che fa la differenza.**



«...volendo acquistare nome, non basta far cose lodevoli, ma bisogna lodarle, o trovare, che torna lo stesso, alcuno che in tua vece le predichi e le magnifici di continuo...»

Giacomo Leopardi - Pensieri, XXIV

Aver cura delle parole per aver cura delle persone

Le parole hanno un peso e un valore, bisogna quindi fare attenzione a come le usiamo, perché possono essere “appuntite” o “piumate”

✗ Parole appuntite

✓ Parole piumate



È utile citare [Il Manifesto della comunicazione non ostile](#), elaborato il 17 febbraio 2017 dall'associazione [Parole O_Stili](#) per sensibilizzare le persone ad un uso rispettoso delle parole. Si tratta di 10 principi per combattere pratiche e linguaggi negativi online e offline, utili a valorizzare anche gli aspetti creativi e positivi del dialogo.

Il manifesto è stato tradotto in 36 lingue e declinato per 7 diversi ambiti: politica, pubblica amministrazione, aziende, infanzia, sport, scienza e inclusione

parole
stili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

PER LA
PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

1. Virtuale è reale

Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione.
Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.

2. Si è ciò che si comunica

So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.

3. Le parole danno forma al pensiero

Evito le formule astruse. Il burocratese vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. E mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.

6. Le parole hanno conseguenze

Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.

7. Condividere è una responsabilità

Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora a collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.

9. Gli insulti non sono argomenti

Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.

10. Anche il silenzio comunica

So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.

#cambiostile

Twitter | Facebook | Instagram | parlocostili.it

Pensato per la gestione dei rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni, è uno strumento per aiutare concretamente a definire poche e semplici regole che consentano di instaurare un dialogo "non ostile", primo vero presupposto per la partecipazione civica



Il Manifesto della comunicazione non ostile e inclusiva

- 1. Virtuale è reale**
Comunico in rete come faccio nel mondo reale, rispettando le persone e le loro differenze, le fragilità e i punti di forza. Scelgo di includere, senza giudicare o discriminare.
- 2. Si è ciò che si comunica**
Rispetto la mia identità e decido liberamente di definirmi per come sono, o di non definirmi affatto. Accolgo la complessità e la molteplicità. Valorizzo la diversità creativa.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Evito con cura stereotipi, cliché, allusioni o modi di dire offensivi o sminuanti. Contrasto ogni pregiudizio. Scelgo sempre parole chiare e facili da comprendere, corrette, gentili.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Costruisco relazioni fondate sull'ascolto paziente, la comprensione e l'empatia. So che opinioni diverse allargano il mio orizzonte, e che dallo scambio nasce il senso di comunità.
- 5. Le parole sono un ponte**
Coltivo la curiosità, l'apertura, il dialogo positivo che nasce quando si superano le barriere mentali, sociali, culturali, gerarchiche. Il mio linguaggio sa creare inclusione e cittadinanza.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
So che le parole possono ferire o curare, sostenere o schiacciare. Parlo in modo tale da comprendere tutte le identità, le condizioni, le appartenenze, gli orientamenti e le culture.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Prima di condividere testi, video o foto mi domando se aggiungono qualità alla discussione e se promuovono il rispetto. Verifico che le fonti siano oneste, neutrali e veritiere.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Valorizzo la pluralità delle opinioni e delle esperienze e accolgo ogni diverso pensiero come una ricchezza. Se dissento, favorisco un confronto aperto, civile e costruttivo.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Insultare è un modo di esprimersi violento e primitivo. È doppiamente deplorabile se si indirizza a chi è discriminato e sperimenta la povertà, il disagio, la paura, lo stigma o l'emarginazione.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Scelgo il silenzio per ascoltare e ragionare meglio. O per spegnere polemiche distruttive. O quando non ci sono parole adeguate, e un gesto di empatia vale più di ogni discorso.

#cambi@stile

🐦 | 📘 | 📷 | paroleostili.it

Sono dieci principi di stile a cui ispirarsi per scegliere parole giuste, parole che sappiano superare le differenze, oltrepassare i pregiudizi e abbattere i muri dell'incomprensione. Parole che ci liberino dalle etichette, che non ci isolino, che non ci facciano sentire sbagliati.

È il Manifesto di chi quotidianamente rischia di restare ai margini

Il logo del Distretto Socio Sanitario LT4

DISTRETTO SOCIO ASSISTENZIALE FONDI TERRACINA

Fondi Terracina San Felice Circeo Sperlonga Lenola Monte San Biagio Campodimele
Azienda Sanitaria Locale Latina – XXII Comunità Montana
COMUNE DI FONDI – Ente Capofila



DISTRETTO SOCIO-SANITARIO FONDI-TERRACINA

Fondi Terracina San Felice Circeo Sperlonga Lenola Monte San Biagio Campodimele
Azienda Sanitaria Locale – Distretto IV – XXII Comunità Montana
Ente Capofila
Comune di FONDI



Distretto Socio Sanitario LT4 “Fondi – Terracina”

Comune di Fondi
Provincia di Latina
Ufficio di Piano



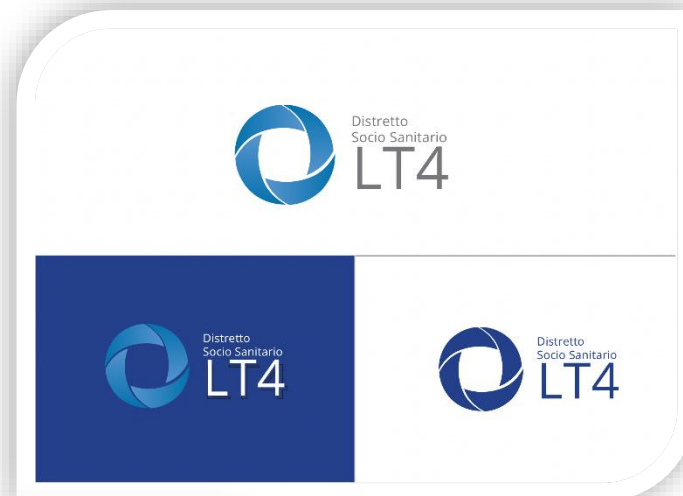
Com'era



Com'è (dal 13 settembre 2016)

I tre loghi proposti al Comitato Istituzionale

(seduta del 13 settembre 2016)



**Che cosa
rappresenta per
voi il logo del
Distretto Socio
Sanitario LT4?**



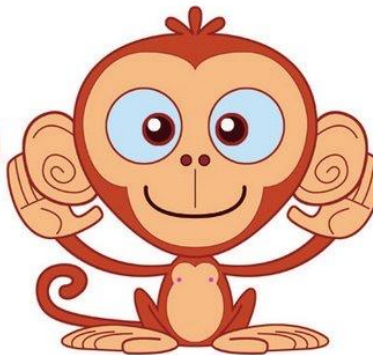
«Non possiamo
pretendere che le
cose cambino, se
continuiamo a fare
le stesse cose»

Albert Einstein

Grazie
per l'attenzione



Vedo



Sento



Parlo