

NUOVI

argomenti

Mensile del Sindacato Pensionati Italiani Cgil della Lombardia

Numero 10/11 • Ottobre/Novembre 2024

Spedizione in abbonamento postale 45% art. 2 comma. 20/B legge 662/96 - filiale di Milano

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA COMUNITÀ

Atti dell'attivo sugli sportelli sociali

CGIL
SPI
LOMBARDIA

Sommario

- Introduzione
- 2 **Il nostro impegno, la nostra forza**
Daniele Gazzoli
- Saluto
- 4 **Orientare e informare sui diritti**
Carmen Carlessi
- Relazioni introduttive
- 6 **Trasformare i bisogni individuali in rivendicazioni**
Federica Trapletti
- 9 **Da ascoltatori a sindacalisti**
Vincenzo Bevilacqua
- Interventi
- 22 **Collaborazione e sinergia coi servizi Cgil**
Carlos Corbellini
- 24 **Una sperimentazione di lunga data**
Emma Ongari
- 26 **Le risposte ci sono perché le sinergie attivate funzionano**
Anna Santo
- 27 **L'osservatorio dei bisogni sociali**
Susanna Felicetti
- 29 **Adesso è un po' più facile fare iscrizioni**
Delisio Quadrelli
- 31 **Manca la conoscenza di quel che facciamo**
Renzo Renzi
- 33 **Uno strumento di giustizia sociale**
Barbara Maiuri
- 34 **L'attività politica passa anche dagli sportelli sociali**
Monica Vangi
- 36 **Un territorio difficile**
Gianfranco Tono
- 37 **Esperienze di rete nel territorio**
Adriana Colombo
- 38 **Uno strumento per costruire rapporti con le persone**
Giovanni Lecchi
- 40 **Non fermarsi mai, trovare nuove strade**
Costanza Stufano
- 42 **Collaborare con le altre realtà territoriali è fondamentale**
Giovanni Pennati
- 44 **Lo sportello sociale al Villaggio Snia**
Cosetta Lissoni
- 46 **Ci vogliono le persone, più operatori**
Pietro Pezzotta
- 48 **Luci e ombre**
Angelo Amella
- Conclusioni
- 50 **Lo Spi protezione civile della Cgil**
Stefano Landini

Nuovi Argomenti Spi Lombardia

Pubblicazione mensile del Sindacato Pensionati Italiani Cgil Lombardia

Numero 10/11 • Ottobre/Novembre 2024

Direttore responsabile: Erica Ardenti

Editore: MIMOSA srl uninominale, presidente Pietro Giudice

Prestampa digitale, stampa, confezione: CISCRA spa

Via San Michele, 36 - 45020 Villanova del Ghebbo (RO)

Impaginazione: Luciano Beretta, Besana in Brianza (MB)

Registrazione Tribunale di Milano n. 477 del 20 luglio 1996

Numero singolo Euro 2,00

Abbonamento annuale Euro 10,32

IL NOSTRO IMPEGNO, LA NOSTRA FORZA

Daniele Gazzoli - Segretario generale Spi Cgil Lombardia

Il convegno *Il nostro impegno per i più deboli... il nostro impegno per la comunità* è stato l'occasione per fare una sorta di rendicontazione e rendere consci ognuna e ognuno di voi dello straordinario lavoro che facciamo quotidianamente. Un lavoro che diventa un servizio a disposizione di quelle tante, troppe, persone bisognose che entrano nelle nostre sedi e che trovano nel quadratino rosso della Cgil, che spesso sotto ha la scritta Spi, l'unica risposta alle loro esigenze.

I dati presentati sono dati sottostimati perché ci sono territori che, per svariate ragioni, non inseriscono certe operazioni così come ce ne sono altri che utilizzano differenti strumenti andando a integrare la grande offerta di servizi che rendiamo disponibili nei territori della Lombardia.

Federica Trapletti nella relazione ricorda come nascono gli sportelli sociali, i soggetti che ci hanno lavorato, come si sono evoluti e come continuano a evolversi nei vari strumenti, illustrati da Vincenzo Bevilacqua, all'interno di nuovi progetti e nuovi programmi. In una società in cui le cose cambiano alla velocità della luce, stare al passo con i tempi da un punto di vista informatico ma unendovi un capitale umano straordinario, crediamo sia il connubio



perfetto per poter dare risposte sempre nel migliore dei modi.

È stato importante il ruolo delle donne che per prime hanno creduto in questo sportello sociale e lo hanno visto nascere. Spesso è in quella sensibilità, da loro prevalentemente custodita, che abbiamo trovato la forza, la capacità di fare e seminare quello di cui oggi

stiamo raccogliendo i frutti.

Non posso che ringraziare tutte le compagne e i compagni che ogni giorno, e sempre in numero maggiore, si impegnano nell'attività dello sportello sociale, dedicando il loro tempo agli altri, ai più fragili. È questa la forza dello Spi. Anche in futuro la nostra grande capacità dovrà essere quella di riuscire a coniugare il lavoro ordinario, che facciamo quotidianamente nelle nostre sedi, con il lavoro di carattere straordinario che sta all'interno dell'azione politica e sindacale che mettiamo in campo per tutelare e rappresentare sempre di più e meglio coloro i quali ci hanno dato questo tipo di mandato. Non vogliamo, infatti, che un giorno ci chiedano: "ma voi dove eravate mentre non mi rivalutavano la pensione?", per fare un esempio, piuttosto che mentre intaccavano la sanità pubblica, oppure quando non finanziavano una legge sulla non autosufficienza o non interveni-

vano sul fisco o meglio, intervenivano penalizzando i pensionati e non andando a contrastare la lotta all'evasione fiscale che continua a essere un dramma nel nostro Paese.

È proprio la straordinaria capacità che abbiamo, e che dobbiamo continuare ad avere, nel coniugare l'azione quotidiana nel territorio ciò che ci legittima e che ci fa fare rappresentanza con iniziative di carattere politico/sindacale.

Ancora una volta la Legge di stabilità sembra non essere assolutamente in grado di dare le risposte che le lavoratrici e i lavoratori, le cittadine e i cittadini, in particolare le pensionate e i pensionati evidentemente meriterebbero. Stiamo provando a dare risposte e a chiedere una mobilitazione, un lavoro straordinario che va a sommarsi a quello fatto con la raccolta delle firme per i referendum e non solo. Anche nella raccolta firme contro l'autonomia differenziata come pensionate e pensionati ci siamo stati, alla grande, nonostante avessimo legittimamente espresso alcuni dubbi su quel tipo di iniziativa.

Ora è arrivato il momento di far valere e rivendicare una particolare attenzione all'interno della Legge di stabilità per le pensionate e i pensionati. È per questo motivo che abbiamo accolto con favore la proposta della segreteria nazionale di partecipare all'iniziativa nazionale nell'ultima settimana di ottobre con una manifestazione regionale allo scopo di rivendicare le esigenze e i diritti dei pensionati a partire, per esempio, da una piena rivalutazione e man-

tenimento del potere di acquisto delle pensioni di chi ha lavorato una vita per guadagnarsi e sudarsi quella pensione.

Per questo ci siamo trovati il 30 ottobre in Piazza San Babila a Milano, una piazza che abbiamo reso colorata, partecipata.

“Il 30 di ottobre ci siamo presi un giorno per noi”, così mi piace pensare a quella giornata. Noi che siamo generosi per natura, noi che costruiamo i ponti, che non rubiamo il futuro a nessuno, tanto per essere chiari, anzi, con generosità ci mettiamo a disposizione tutti i giorni per soddisfare i bisogni. Noi che spesso ci sostituiamo, laddove lo Stato non arriva, nel welfare familiare accudendo i nipoti e facendo un lavoro straordinario. I pensionati, che sono solidali per natura, si sono presi un giorno per rivendicare i loro diritti, per dire che serve una pensione giusta e dignitosa e che chi ha lavorato una vita non è un privilegiato e ha il sacrosanto diritto di rivendicare che quella pensione non lo porti in futuro in una condizione di bisogno e di necessità. Non era questo il patto. ■

ORIENTARE E INFORMARE SUI DIRITTI

Carmen Carlessi - Segreteria Spi Cgil Bergamo

Buongiorno a tutti i partecipanti e ben arrivati nella nostra bella città, che vi invito a visitare, magari alla fine del convegno, perché merita davvero.

A nome mio e della segreteria dello Spi di Bergamo, quindi di Augusta Passera e Giacomo Pessina, vi ringrazio d'essere presenti a questo primo attivo degli operatori dello sportello sociale, ringrazio la segreteria regionale e tutti coloro che hanno consentito la realizzazione di questo convegno.

Sono certa che sarà un momento utile per avviare un confronto sul tema dello sportello so-



ciale, sia dal punto di vista organizzativo e gestionale che per quanto riguarda contenuti e tematiche che ogni giorno affrontiamo.

Sono convinta che la nostra peculiarità sia quella di fare accoglienza e fornire delle prime risposte e, attraverso gli operatori dello sportello sociale, dare informazioni e orientare sui diritti oltre che supportare e aiutare le persone che si rivolgono a noi, a districarsi nella rete dei servizi territoriali.

Concludo augurando a tutti buono e proficuo lavoro. ■

attivo sportelli sociali

il nostro impegno per i più deboli... il nostro impegno per la comunità

2 Ottobre

dalle 9.30 **2024**

Centro Congressi
Giovanni XXIII
Viale Papa Giovanni XXIII, 106
Bergamo

Introduce

FEDERICA TRAPLETTI

Segretaria SPI CGIL Lombardia

dati, statistiche e aggiornamenti

VINCENZO BEVILACQUA

Responsabile Sportelli Sociali

Intervengono

DANIELE GAZZOLI

Segretario Generale SPI CGIL Lombardia

SUSANNA FELICETTI

Osservatorio dei bisogni SPI CGIL Nazionale

MONICA VANGI

Segretaria CGIL Lombardia

INTERVENTI DAI TERRITORI

conclude

STEFANO LANDINI

Segretario Organizzativo SPI CGIL Nazionale

Al termine dei lavori seguirà Buffet

CGIL
SPI
LOMBARDIA

TRASFORMARE I BISOGNI INDIVIDUALI IN RIVENDICAZIONI

Federica Trapletti - Segreteria Spi Cgil Lombardia

Da un po' di tempo come dipartimento stavamo pensando a questo evento ma devo dire che l'impatto visivo di questa sala è molto più forte ed emozionante di quello che immaginavamo. Sapere che siete solo una parte dei tanti compagni che nei territori ogni giorno mettono a disposizione il loro tempo e le loro competenze per dare un aiuto concreto ai cittadini, pensionati e non, e per far crescere lo Spi, ci riempie di orgoglio!

Sono passati circa quindici anni da quando lo Spi regionale si interrogò su quale strumento potesse soddisfare contemporaneamente due necessità: mettere in grado i compagni nelle sedi di farsi carico delle domande dei tanti cittadini che entravano e che non trovavano risposte nei nostri servizi, e allo stesso tempo trasformare i bisogni individuali in rivendicazioni collettive.

Forse neanche coloro che ebbero questa brillante intuizione potevano pensare che oggi gli sportelli sociali sarebbero diventati uno straordinario osservatorio dei bisogni e il perno attorno al quale gravita una importantissima parte delle attività dello Spi.

Sappiamo che negli ultimi anni è sempre più difficile svolgere questa attività di vera e propria ricomposizione dei bisogni: il sistema di welfare in Lombardia è caratterizzato da una enorme



frammentazione, dalla mancanza di una vera integrazione tra bisogni sanitari, socio sanitari e sociali e, in aggiunta, la sempre più spinta politica dei bonus da parte della Regione rende qualunque risposta sempre più parziale e precaria.

La stragrande maggioranza delle persone che incontriamo non sanno di avere diritto ad alcune misure... e alcune non

sanno neanche spiegare di cosa hanno bisogno.

Un problema enorme che esiste in Lombardia è che le risorse non vengono distribuite, con il risultato che enormi sacche di bisogno rimangono inascoltate.

Ma, insieme a voi, e soprattutto grazie a voi, abbiamo fatto passi da gigante. Oggi gli sportelli sociali sono una rete capillare di accoglienza, ascolto e di presa in carico.

Presidi di esigibilità dei diritti di cittadinanza e riduzione delle disuguaglianze, approdi dove chiunque può rivolgersi e trovare qualcuno che lo ascolti e si faccia carico della sua condizione.

Chi in prima persona fu protagonista di quella discussione mi ha detto: "...una cosa è certa... gli sportelli sociali non sarebbero mai decollati senza il contributo fondamentale delle donne che attraverso il loro coordinamento diedero l'impulso iniziale, tanto che il primo gruppo di sportellisti era composto da sole donne".

Ancora una volta, in questa organizzazione, le donne si sono rivelate capaci di uno sguardo più alto e lungimirante.

Lo sportello sociale è stato negli ultimi anni il trampolino che ha permesso a tutto lo Spi di fare un salto di qualità confermandosi una categoria che opera non solo a supporto della confederazione e del sistema dei servizi, ma anche capace di rappresentare al meglio gli interessi degli anziani e dei cittadini più in generale che si rivolgono a noi.

Negli ultimi anni il lavoro di tutto il dipartimento si è ispirato a un unico obiettivo: supportare i territori e generare un flusso di informazioni e di dati in grado di rafforzare l'attività più istituzionale della struttura regionale.

E oggi possiamo dire di aver costruito un sistema di strumenti integrati tra di loro che rappresentano, speriamo, un modello innovativo a cui altre strutture di categoria e confederali già guardano con interesse.

Vincenzo Bevilacqua vi illustrerà gli ultimi aggiornamenti introdotti nello sportello sociale. Pochi giorni fa, insieme alla Cgil, si è svolta una giornata di formazione sul tema delle liste d'attesa, proprio perché da parte di molti territori ci è stata rappresentata la necessità di poter supportare i cittadini che si vedono negato il diritto alla cura. Alcuni sportellisti verranno incaricati dai segretari generali di svolgere anche questo tipo di servizio, facendo particolare attenzione all'aspetto della privacy, proprio perché si andranno a trattare dati sanitari e quindi sensibili. Nello

sportello sociale è stata inserita una classificazione per questa tipologia di prestazione in modo da poter tenere monitorato questa importante attività che facciamo nel territorio, visto che con Regione Lombardia è in corso una discussione su questo tema.

Abbiamo costruito una **nuova banca dati degli accordi di negoziazione sociale**.

Il vecchio programma era ormai datato e non più in grado di monitorare l'andamento della negoziazione sociale, visto anche l'evoluzione che la negoziazione sociale ha vissuto negli ultimi anni. Abbiamo pensato a un programma che non servisse solo a elaborare il consueto rapporto annuale sulla negoziazione sociale, ma che fosse in grado di diventare un vero e proprio strumento di lavoro per i negoziatori e per l'attività di sportello sociale.

Un programma da poter consultare e interrogare e da cui ricevere informazioni.

Andranno inseriti nel programma tutti i documenti prodotti dall'attività dello Spi sul territorio, non solo quelli con i comuni, proprio per avere uno sguardo molto ampio sulla negoziazione nel territorio e per poter fare analisi più approfondite.

Ma per quello che riguarda voi la novità è questa: questa nuova banca dati della negoziazione comunicherà con lo sportello sociale in modo che anche voi possiate vedere se nel comune di residenza della persona che avete di fronte, esistono accordi che prevedono misure agevolative a cui la persona può aver diritto.

Per quanto riguarda la **calcolatrice dei diritti**, che rappresenta uno straordinario strumento di supporto informatico all'attività dello sportello sociale, vi informiamo che, in collaborazione con la Fiom, stiamo conducendo una sperimentazione in alcune fabbriche metalmeccaniche di alcuni territori per mappare il bisogno all'interno dei luoghi di lavoro, attraverso l'uso della calcolatrice. Abbiamo appena iniziato ma già stiamo riscontrando che anche i lavoratori con redditi medi o bassi possono avere diritto a sussidi e non lo sanno.

Questo progetto ha un duplice obiettivo: da una parte quello di rilevare i bisogni e far conoscere dentro i luoghi di lavoro l'esistenza di questo strumento e del servizio che lo Spi svolge nelle sue sedi, di dimostrarne le potenzialità, mentre, per quanto riguarda le categorie, potrà fornire importanti informazioni sulla condizione più generale dei lavoratori e magari trasformare questi risultati in rivendicazioni all'interno della contrattazione di secondo livello.

Questo è anche un modo per far sì che si ritorni a contrattare temi che oggi in molti casi sono affidati al welfare aziendale e al rapporto paternalistico con il padrone.

Sottolineiamo che sportello sociale e calcolatrice sono un patrimonio importante per lo Spi non solo perché consentono di svolgere un'attività che non è solo sociale ma anche politica nel territorio, ma dobbiamo anche considerare che stanno arrivando allo Spi nuovi attivisti che hanno voglia di mettersi in gioco, di fare qualcosa di utile e che possono dare un contributo che va oltre il semplice rispondere al telefono o prendere appuntamenti. L'opportunità di svolgere l'attività di sportello sociale e di usare la calcolatrice sono molto accattivanti da questo punto di vista e valorizzano la categoria.

Osservatorio Rsa. È un progetto su cui stiamo lavorando da anni, con difficoltà per il numero ingente di strutture, per la difficoltà a reperire informazioni, per le caratteristiche particolari della sistema della residenzialità lombarda.

L'osservatorio che vi verrà presentato è uno strumento dalle grandi potenzialità.

Si tratta di uno strumento in continua evoluzione (informazioni da aggiornare), ma c'è una parte

importante che riguarda il personale e i contratti di lavoro che noi non possiamo sapere.

Stiamo con grande fatica cercando di trovare collaborazione nella Fp per quanto riguarda tutti questi dati.

Più dati saranno inseriti, più informazioni potremo ricavarne per ottenere anno dopo anno l'essatta fotografia di cosa sta succedendo in questo importantissimo settore.

Abbiamo pensato di mettere a disposizione di tutti voi una pagina con i dati più utili per tutte quelle persone che possono avere la necessità di ricoverare un anziano e non sanno dove rivolgersi per avere informazioni.

Quello di oggi è il primo attivo degli operatori degli sportelli sociali dello Spi Lombardia e Vincenzo Bevilacqua vi mostrerà i risultati dell'enorme mole di lavoro che tutti insieme avete svolto negli ultimi tre anni, gli aggiornamenti introdotti nello sportello sociale e i nuovi strumenti che abbiamo messo a disposizione dei territori. La speranza è quella di riuscire a organizzare ogni anno un attivo come questo per esaminare l'andamento dell'attività anno per anno.

Questa è l'occasione dirvi che voi siete il biglietto da visita dello Spi. Per i nostri anziani lo Spi ha il volto di Carla, di Giovanni, di Emma, ecc. ecc.

Grazie ancora per il lavoro che fate con tanta passione e dedizione. ■

DA ASCOLTATORI A SINDACALISTI

Vincenzo Bevilacqua - Dipartimento Negoziazione Spi Cgil Lombardia

È questo il primo attivo dedicato agli sportelli sociali da quando esiste il nuovo sistema applicativo corredato da tutti gli strumenti che man mano ci siamo dati per migliorare il nostro lavoro.

Spesso mi e ci domandano cosa sia e di cosa si occupi lo sportello sociale, non è facile rispondere data la complessità dei temi che vengono affrontati, dalle cose più banali come fissare un appuntamento per un 730 a quelle più complesse come l'assistenza domiciliare o i diritti delle persone in difficoltà.

Potrei anche dire che lo sportello sociale è un luogo d'incontro, un luogo dove ci sono persone che ne incontrano altre, le accolgono, le ascoltano, le dedicano del tempo. Non credo ci sia, al giorno d'oggi, un altro posto simile dove dei volontari dedicano gratuitamente il loro tempo ad altri. E se, nel momento dell'ascolto, ci si accorge che ci sono diritti da rivendicare ecco che da *ascoltatori* si diventa sindacalisti dello Spi Cgil e lo sportello diventa il luogo in cui si rivendicano quei diritti e dove si possono trovare risposte a 360 gradi per quel che riguarda i diritti sociali. Questo senza nulla togliere al prezioso e importante lavoro svolto all'interno dei servizi Cgil, del Caaf, dell'Inca. È però un fatto che moltissime persone non trovano risposte all'interno di



questi servizi, è una constatazione fatta sulla base dei numeri di quanti si rivolgono a noi e bene ha fatto Federica Trapletti a ricordare l'origine degli sportelli nati quando Stefano Landini era segretario generale dello Spi Lombardia e Claudio Dossi, che si occupava della negoziazione, sottolineava la necessità di trovare uno strumento che rispondesse ai bisogni che ve-

nivano dal territorio, dai cittadini.

Lo sportello sociale nella sua nuova strutturazione è nato durante la pandemia, mentre tutto era chiuso noi si pensava a come cogliere e rispondere sempre meglio alle esigenze dei nostri utenti, cosa che per noi operatori si traduceva in formazione e capacità di fare informazione.

I dati che oggi riportiamo riguardano l'attività svolta tra il 2021 e il 2024 fino al mese di settembre, partendo dal presupposto che il 2021 è stato un anno di sperimentazione quindi con poche pratiche. *Poche* per lo Spi nel senso che per 2021 si parla di oltre 40mila pratiche che salgono a quasi 55mila nel 2022, diventano oltre 90mila l'anno successivo e nel 2024 sono - fino a settembre - quasi 80mila.

La *slide 1* riporta in alto il dato relativo alle pratiche inserite nello sportello: 265.163 e indica le persone che ci hanno contattato e sono state registrate.

Le tematiche affrontate sono divise in servizi, previdenza, famiglia, disabilità, sociosanitario. La domiciliarietà è stata spostata in altra area.

Se i numeri sono così importanti è dovuto al lavoro che quotidianamente si fa. Entriamo nel dettaglio del *cosa si fa* in uno sportello sociale.

Servizi (*slide 2*). In Cgil quando si parla di servizi automaticamente si pensa a Inca e Caaf ma per noi rappresenta solo una parte del lavoro perché – oltre all'appuntamento per il 730 (77mila pratiche) – c'è l'Isee ma anche il rilascio dell'identità Spid (14.433) che facciamo noi e non i servizi Cgil; c'è la raccolta dei documenti per il 730, la stampa CU e ObisM (10.227) e la loro consegna al Caf, servizio importantissimo per esempio nella valli laddove non c'è una sede Cgil ma c'è certamente una lega dello Spi; c'è la raccolta Red; l'organizzazione di archiviazione dei documenti. C'è anche l'aiuto lettura busta paga e anche questo lo fa lo Spi e ciò è possibile perché i nostri volontari hanno esperienza, un'esperienza che mantengono viva continuando così a fare i sindacalisti.

Previdenza (*slide 3*). Ben 54.353 contatti, relativi a cosa? Accertamento reddituale, pensione di vecchiaia, Naspi - il che significa che ci sono lavoratori che arrivano allo sportello per avere informazioni specifiche - ma anche estratto contributivo, stampa ObisM, Ecocert, verifica contributi utili alla pensione, assegni di invalidità civile, controllo pensioni in essere e così via. Si va da 8.895 richieste relativa ai Red alle 5.054 per la pensione di vecchiaia.

Famiglia (*slide 4*). Creare una macro area famiglia diventa sempre un po' complicato, diciamo che non ci occupiamo di divorzi, anche se c'è capitato di avere persone che si sono rivolte ai nostri sportelli per chiedere informazioni in materia! In questo caso, però, stiamo parlando di assegno al nucleo familiare, di reddito di cittadinanza, di DSU e Isee, di assegno di maternità. Si viene allo sportello sociale per parlare di bonus energia, di carta acquisti, di tanti diritti che non sono rivolti soltanto ai pensionati, ma a tutte le persone che non trovano risposte in altre sedi.

Disabilità (*slide 5*). Lo Spi si occupa soprattutto dei più fragili: 11.530 persone si sono recate allo sportello sociale per avere informazioni per quanto riguarda la disabilità e queste sono tut-

te le prestazioni per le quali i nostri operatori, cioè voi, avete dato risposte: partiamo da 4.224 domande per la 104, indennità di accompagnamento, pensione di invalidità civile, indennità di frequenza e così via.

Sociosanitario (*slide 6*). Ben 2.470 persone; esenzione ticket 1.194; verbale Ats - una piaga della Lombardia e tutti noi sappiamo cosa vuol dire per queste persone pagare perché Regione Lombardia gestisce malissimo l'esenzione dei ticket sanitari. Poi voucher sociosanitario; Isee; benefici fiscali; Sad, l'assistenza domiciliare, e Adi, l'assistenza integrata; Rsa: vengono a chiedere anche informazioni per le strutture Rsa - che poi riprenderemo perché è un tema importante – ovvero come riuscire a raggiungere una struttura; cure domiciliari; dimissioni protette. C'è poi la nuova attività legata alle liste di attesa, inserita da poco nello sportello sociale perché – come tutti voi ben sapete - in Lombardia uno dei grandi problemi è proprio la sanità e il fatto che non ci sia più la possibilità di poter accedere in tempi accettabili a una visita specialistica, a una diagnostica strumentale. Anche in questo caso per aiutare chi si presenterà, e in alcuni territori già è in atto, abbiamo fatto e faremo una prima formazione.

Abbiamo detto che in questi tre anni si sono presentate agli sportelli 265.163 persone, la *slide 7* illustra **dove si sono presentate**. Brescia, che è stato il primo territorio a partire già nel 2020 con la sperimentazione, svetta con oltre 100mila registrazioni, poi Como con 36.039, Mantova con 35mila, Cremona con 19mila, Milano con 16mila, Ticino-Olona con 15mila, Sondrio con 13mila, Bergamo con 7.753, Pavia con 5.398, Varese con 4.998, e quindi Lecco, Lodi, Valcamonica e Monza-Brianza.

Sono oltre 150 le leghe dove è presente lo sportello sociale dello Spi. Un buon risultato, realizzato in due anni e mezzo.

Dicevamo che lo sportello sociale dà risposte a chiunque arrivi nelle nostre leghe e, quindi, è interessante capire **chi sono queste persone** (*slide 8*). Su 265mila persone l'età media è di 63,33 anni; 139.998 sono donne (il 52,68 per cento), 125.465 uomini, (47,32 per cento). L'età media

delle donne è di 63,49 anni, degli uomini 63,14. Qui c'è una parità assoluta.

La *slide 9* ci dice quante persone sono entrate nelle nostre leghe da iscritti Cgil, ovvero quanti iscritti Cgil hanno usufruito dello sportello sociale dello Spi: 164.616.

L'età media degli iscritti è di 68 anni; il 30,71 per cento sono donne, il 31 per cento uomini.

La *slide 10* è dedicata ai non iscritti, cioè persone che sono entrate sia nelle nostre leghe che nelle Camere del lavoro da non iscritti e ne sono usciti non iscritti, sono 96.428 con un'età media di 55,18 anni. Possiamo dire che sono 96.428 opportunità per nuove iscrizioni?

Nella *slide 11* ci sono, invece, coloro che sono venuti e si sono iscritti, sono 4.119.

Se l'età media è di 65,88 anni e l'età pensionabile mediamente di 63/64 anni possiamo dire che è molto alto il numero di persone in età attiva che si sono presentate allo sportello sociale. Vuol dire che lo Spi ha colto un vuoto e l'ha riempito.

Bene, ma dato che si iscrivono tramite sportello sociale, lo Spi iscrive solo allo Spi?

Questo è un altro dato interessante (*slide 12*). Su 4.119 iscrizioni, 2.831 sono nuovi iscritti allo Spi, poi ci sono 254 disoccupati, mentre 228 sono nuovi iscritti per la Filcams, 156 per Nidil, 73 per la Fiom, quindi Fillea, Funzione pubblica, Flai, Filt e tutte le altre categorie della Cgil. Lo Spi fa dunque iscritti per tutte le categorie della Cgil: è molto bello perché è la nostra natura, siamo sempre stati la categoria più confederale in assoluto. Concedetemi però una riflessione: perché non c'è un'analoga attenzione verso lo Spi?

Un dato interessante è quello che ci permette di capire **per quali motivi si sono iscritti**: 188 persone si sono iscritte perché sono state aiutate a leggere la busta paga, altre per l'aiuto ricevuto per l'Isee, la reversibilità del coniuge, per l'esenzione ticket, anche la calcolatrice dei diritti porta iscritti. Sono tutti i temi che alla fine incidono sul reddito della persona.

Queste sono le motivazioni per cui chi viene da noi decide di iscriversi, legate anche al fatto che



ha trovato un luogo dove c'erano delle persone capaci di ascoltare, un luogo dove ha rivendicato dei diritti. Sono anche convinto che tra chi si iscrive perché chiede l'appuntamento per il 730 e chi, invece, si iscrive perché gli si è data una mano per quanto riguarda la reversibilità del coniuge, gli si è detto tramite la calcolatrice dei diritti, che diritti ha e così via, c'è una diversità nella durata all'iscrizione. Chi recupera dei diritti è più motivato a confermare l'iscrizione.

Dove sono state raccolte queste iscrizioni? Soprattutto nelle leghe. Ed è un motivo di orgoglio, noi accogliamo tantissime persone in tanti luoghi (*slide 13*). Non nomino tutte le leghe, potete, sia a livello provinciale che di singola lega, guardare i dati.

Essere in grado di cogliere i bisogni e dare delle risposte vuol dire avere l'*orecchio per terra* lì in quel Comune, lì dove c'è quella lega e capire qual è l'esigenza di quel territorio per poi rivendicare diritti non soltanto individuali, ma anche collettivi con la negoziazione sociale.

C'è un collegamento tra lo sportello sociale e la banca dati della negoziazione.

Se apro una pratica, la novità qual è? Che se un operatore ha davanti un utente, per esempio con residenza a Ghedi, e se lo Spi di quel territorio ha fatto della negoziazione con il Comune, con la Provincia, con l'Ats o con il Piano di zona, il nostro operatore non deve fare altro che cliccare su negoziazione, vede gli accordi fatti e può informare l'utente spiegandogli che lo Spi di Brescia ha fatto un accordo col comune di Ghedi che parla di sociosanitario, di contributi economici, di compartecipazione, di telesoccorso, di tutti questi temi. Può stampare queste informazioni e consegnarle all'utente. Uno dei problemi che ci siamo posti come dipartimento della negoziazione sociale è legato al nostro fare tantissimi accordi (dicono che siamo la prima regione in termini di quantità di accordi sulla negoziazione) che poi classifichiamo, mettiamo nei cassetto, su cui facciamo convegni ogni anno, ma poco comunichiamo ai cittadini che sono coinvolti/interessati da quella negoziazione.

Mi accontenterai anche se solo questi accordi fossero almeno appesi nelle bacheche sindacali delle aziende di quel Comune... ma la vedo complicata! Però mettere in condizione i nostri sportelli-

sti di poter comunicare direttamente ai cittadini quali accordi sono stati fatti in quel Comune penso sia già un grande passo avanti.

Questa è una delle novità. Gli accordi si trovano nella nuova banca dati di cui parlava Federica Trapletti nella relazione.

A differenza di quello precedente questo programma è molto più interattivo, si può verificare quali sono gli accordi, si può cercare un accordo su una singola tematica, si può fare la ricerca per Provincia, per Comune. Fino a oggi sono stati inseriti 148 accordi e su ognuno si possono avere dettagliate informazioni. L'intento di questo programma è di condividere - fra tutti i compagni che si occupano di negoziazione - quello che viene fatto. Può essere semplicemente una condivisione di buone pratiche, ma la conoscenza può stimolare a fare sempre meglio.

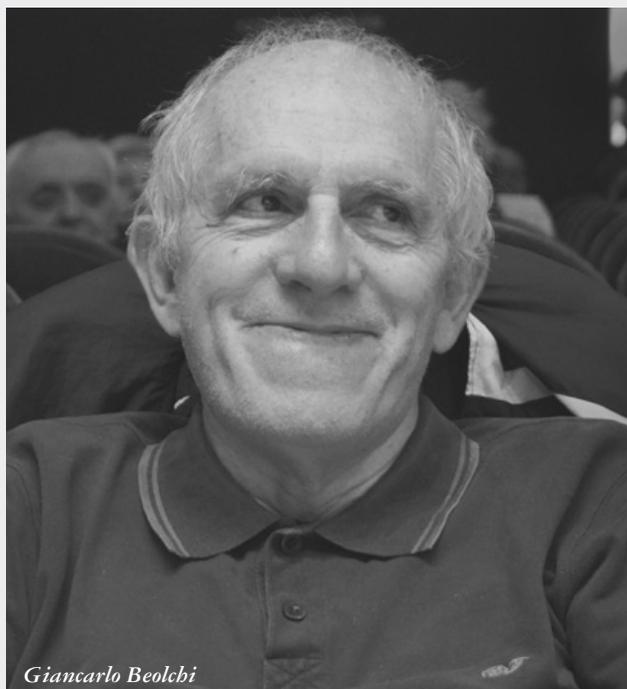
La banca dati della negoziazione diventa così uno strumento non soltanto di archiviazione ma anche di elaborazione e di condivisione, questo è secondo me importante e speriamo che possa essere d'aiuto a fare sempre meglio il nostro mestiere, ovvero fare i sindacalisti.

C'è poi la prima statistica sulla **calcolatrice dei diritti** (*slide 14*). La calcolatrice dei diritti è un sistema informatico che - una volta inserita la condizione socio-economica di una persona - calcola automaticamente oltre settantadue diritti sociali, per la famiglia, sulla disabilità, qualcosa anche di previdenza, ma la stragrande maggioranza sono diritti sociali.

Da questi numeri abbiamo tirato via tutti i calcoli fatti dalla struttura regionale: ne risulta che sono stati fatti, in Lombardia, 5.111 calcoli. L'età media delle persone che sono venute e a cui abbiamo fatti i calcoli è di 64,95 anni, ma ci sono particolarità che mi piace sottolineare. Ci sono territori dove l'età media è intorno a 61 anni, per esempio Cremona, poi c'è Como con 65 anni, Lecco con 55 anni.

Sulla base di tutti i calcoli effettuati è stato detto alle persone (43.262) che diritti potevano rivendicare, magari ne erano già a conoscenza, ma conoscere e/o venire a conoscenza di tutti questi diritti è una cosa eccezionale.

Per questo strumento straordinario dobbiamo ringraziare Giancarlo Beolchi che ci ha messo *soltanto* cinque anni per costruirlo e poi l'ha dato



gratuitamente allo Spi Lombardia. Dobbiamo esserne gelosi perché ci permette di fare una cosa molto semplice: dire alle persone che diritti hanno e fare bene il nostro mestiere di sindacalista.

Osservatorio per le Rsa in Lombardia. Durante la pandemia eravamo chiusi negli uffici e leggevamo i giornali, leggevamo delle stragi all'interno delle Rsa e a me fu dato il compito di fare la rassegna stampa tutte le mattine, iniziai così a raccogliere dati. A un certo punto ci siamo resi conto che noi come Spi Lombardia, sebbene all'interno delle Rsa ci fossero e ci siano pensionati, ne sapevamo ben poco e al massimo vi andavamo una volta all'anno per fare una festiccioia. Ci siamo messi a lavorare e Giancarlo Beolchi ha creato il programma, più complicato è stato riempirlo di dati, lavoro straordinario per cui vanno ringraziate le due compagne di Milano Imma Arcadu e Luisa Melledu.

Le strutture Rsa in Lombardia sono 691. Nella *slide 15* a sinistra nella parte inferiore sono elencate tutte le strutture, nella cartina dove sono ubicate e a fianco quante ce ne sono per territorio. Si può fare la ricerca per comprensorio, per denominazione, per tipologia, per natura giuridica. Sono elencati tutti i posti letto che ci sono in Lombardia nelle Rsa: se clicco su una in specifico mi dice quanti posti letto ci sono, poi le rette, quanto costa stare in una Rsa, anche in

questo caso lo si può fare per provincia e così via. È descritta l'organizzazione della singola struttura, che è molto importante, quindi i servizi che ci sono, se sono compresi dalla retta e così via.

La *slide 16* riporta la scheda che vedranno gli operatori dello sportello sociale nel momento in cui arriverà un utente a chiedere informazioni su una Rsa: quanti posti sono abilitati, quanti sono i posti ordinari, quanto costa la retta e se il parucchiere è incluso oppure è da pagare a parte. Ci sono molteplici informazioni che permettono di dare una buona risposta agli utenti.

Ci sono anche delle pagine un po' più complesse, perché abbiamo pensato che possa essere utile tenere il monitoraggio per quanto riguarda il personale all'interno della Rsa, dai medici agli infermieri e così via.

Poi c'è la parte, invece, strettamente sindacale. Qui si parla dei contratti di lavoro che vengono applicati nelle strutture: ci sono portierato, cooperative sociali, multiservizi, metalmeccanici e altri, quindi i vari tipi di contratto, ma anche qual è il monte ore delle persone che lavorano. Ovvio che su questo c'è bisogno di collaborazione. Infatti può essere utile per noi dare informazioni ai nostri per quanto riguarda il funzionamento delle Rsa, ma può diventare anche uno strumento molto importante per le categorie, per la confederazione, per monitorare quanto accade all'interno delle strutture sull'aspetto contrattuale e sindacale, sapere se i servizi sono interni o sono stati terziarizzati. Quando parliamo di appalti, stiamo parlando di queste cose, non di altro.

C'è poi il resoconto, struttura per struttura, relativo al tipo di contratti che si applicano all'interno, ad oggi purtroppo nel programma ce ne sono ben pochi, ci piacerebbe che fosse molto più ricco.

Per concludere posso dire che una cosa è certa: io sono arrivato allo Spi che ne sapevo ben poco e oggi mi occupo di una materia tra le più complesse in assoluto della mia vita, le politiche sociali. Se ho acquisito questo bagaglio, lo devo soprattutto a quelle persone che mi hanno aiutato a capire e che sono i compagni e le compagne che ho incontrato in tutte le leghe.

Vi ringrazio, dunque, per quello che mi avete dato! ■

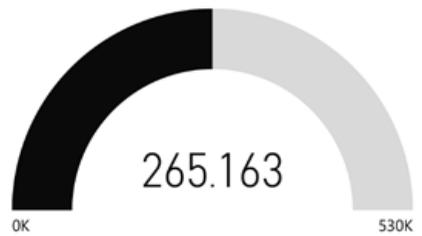


Sportello Sociale SPI

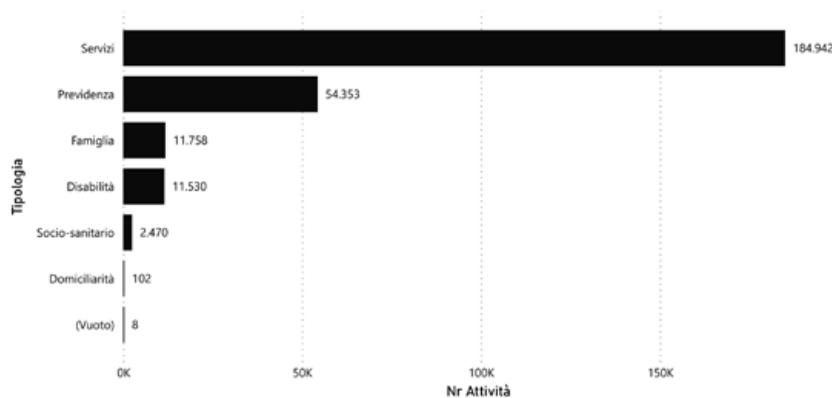
Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



Prestazione	Nr Attività
Appuntamento 730	77.457
ISEE	29.021
Rilascio Identità SPID	15.146
Raccolta 730	10.889
Appuntamento DSU-ISEE	10.793
Stampa CU-OBISM	10.277
RED - accertamento reddituale	8.897
Appuntamento RED	8.790
Raccolta RED AS/PS	6.994
Pensione di vecchiaia	5.054
ANF-assegno nucleo	4.497
Domanda L.104	4.315
NASPI	4.071
Organizzazione archiviazione dei documenti	3.972
Indennità di accompagnamento	3.914
Estratto conto contributivo	3.485
Stampa CU - ObisM	3.388
Ecocert	3.229
Totale	265.163

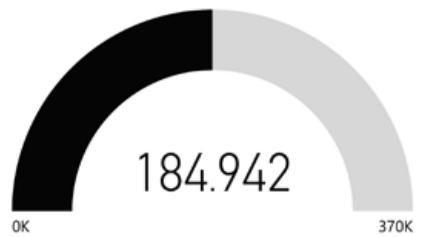


Sportello Sociale SPI

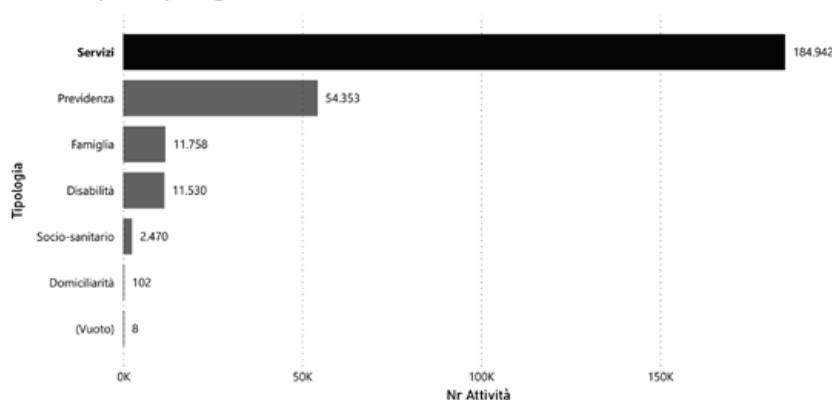
Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



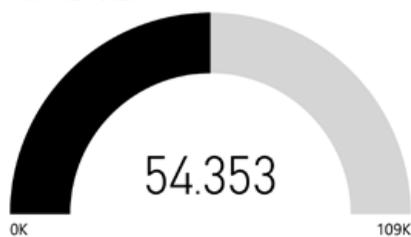
Prestazione	Nr Attività
Appuntamento 730	77.457
ISEE	29.021
Rilascio Identità SPID	14.433
Raccolta 730	10.889
Appuntamento DSU-ISEE	10.793
Stampa CU-OBISM	10.277
Appuntamento RED	8.790
Raccolta RED AS/PS	6.994
Organizzazione archiviazione dei documenti	3.972
Imu, Tasi, Tari, Tributi, ritiro/compilazione F24	2.421
Assegno Unico	2.178
Calcolatrice dei diritti	1.773
Successione	1.483
Aiuto lettura busta paga	827
Cittadinanza, permesso soggiorno, ricongiungimento	789
Appuntamento AS/PS	686
Ricerca del lavoro, informazioni collocamento	372
Totale	184.942



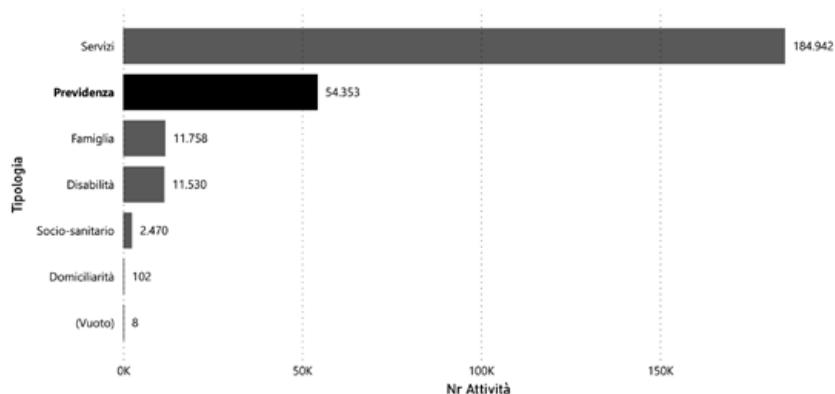
Sportello Sociale SPI Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



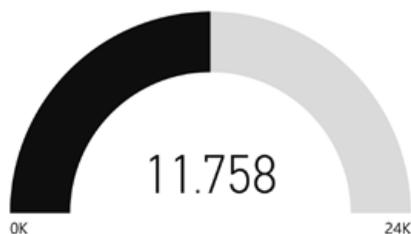
Prestazione	Nr Attività
RED - accertamento reddituale	8.895
Pensione di vecchiaia	5.054
NASPI	4.071
Estratto conto contributivo	3.485
Stampa CU - ObisM	3.388
Ecocert	3.229
Verifica contributi utili per la pensione	3.215
Assegno invalidi civili	2.925
Controllo pensione in essere	2.602
Reversibilità del coniuge	1.763
Controllo e ricostituzione della pensione	1.759
Pensione inabilità per invalidi civili	1.392
Ratei maturati e non riscossi	1.217
Pensione anticipata precoci	1.026
Quattordicesima	941
Assegno sociale	897
Benefici Fiscali	892
ANF-assegno nucleo	868
Totale	54.353



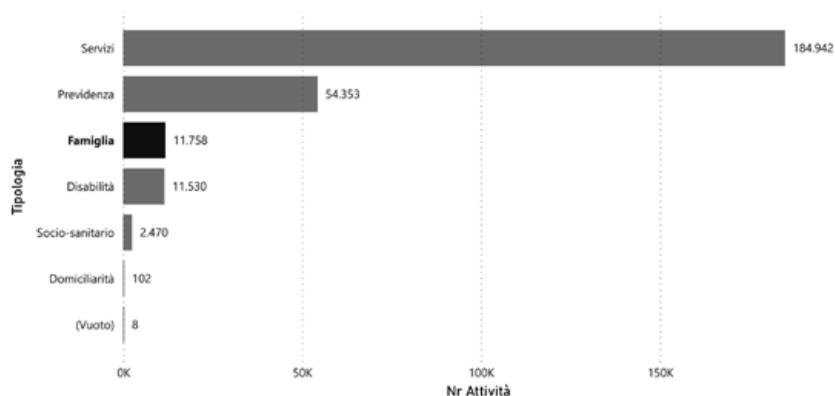
Sportello Sociale SPI Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



Prestazione	Nr Attività
ANF-assegno nucleo	3.596
Reddito di Cittadinanza	1.135
DSU-Isee	884
Assegno di maternità	883
Bonus Energia (vari)	517
Carta Acquisti	437
Assegno di inclusione	414
Bonus Famiglia	348
Bonus Maternità	318
Bonus Asili Nido	283
Agevolazioni Trasporti	277
Benefici Fiscali	198
Bonus baby sitting	150
Letture/controllo bollette, voltture utenze	149
Attività culturali, aggregazione sociale, LiberEtà	145
Bonus Bebè	143
Contributo regionale solidarietà ALER	143
Misura unica per affitti	140
Totale	11.758

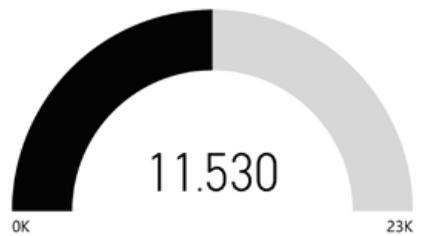


Sportello Sociale SPI

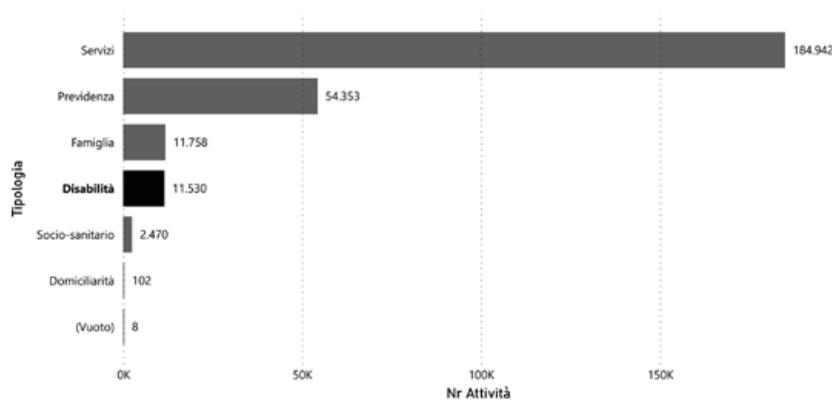
Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



Prestazione	Nr Attività
Domanda L.104	4.224
Indennità di accompagnamento	3.914
Pensione invalidità civile	908
Indennità di Frequenza	343
Domanda L.104;Indennità di accompagnamento	329
Agevolazioni fiscali	302
Indennità di accompagnamento;Domanda L.104	277
Collocamento L.68	131
Agevolazioni internet e telefono	130
Misura B2	118
Misura B1	91
Domanda Amm. di Sostegno	78
Servizi Trasporto	63
Pensione invalidità L.222	61
Protesi e ausili	52
Assegno di Cura	50
Contrassegno auto	47
Bonus ausili tecnologia	43
Totale	11.530

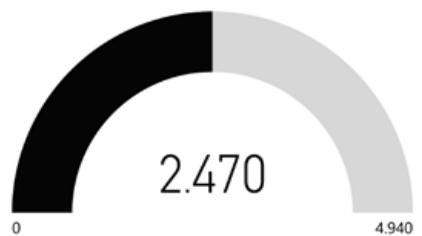


Sportello Sociale SPI

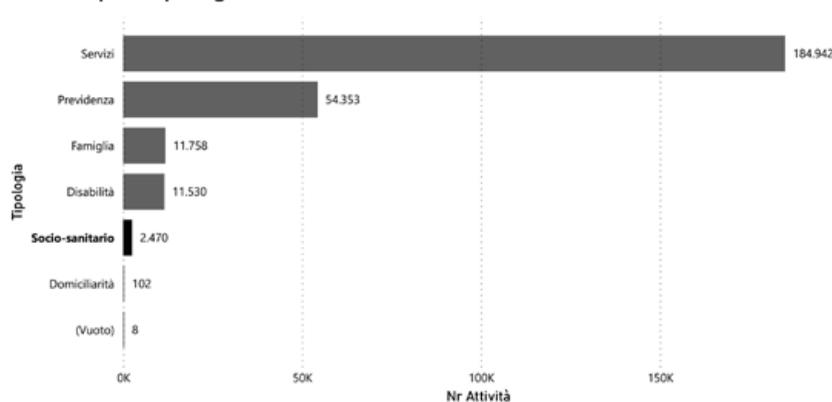
Riepilogo Generale

05/01/2021 30/09/2024

Attività Totali



Attività per Tipologia e Prestazione



Prestazione	Nr Attività
Esenzioni Ticket	1.194
Verbali ATS	502
Voucher socio sanitario	161
DSU-Isee	59
Benefici Fiscali	58
Reddito di Cittadinanza	53
SAD Assistenza domiciliare	49
	42
ADI Assistenza Integrata	34
Strutture RSA	33
Informazioni raggiungibilità strutture di cura	30
Cure domiciliari	25
Liste attesa - Visite specialistiche	22
Dimissioni protette	21
Stili di vita, alimentazione, benessere persona	20
Liste attesa - Diagnostica strumentale	18
Bonus Energia	15
Verbali ATS;Esenzioni Ticket	15
Totale	2.470



Sportello Sociale SPI

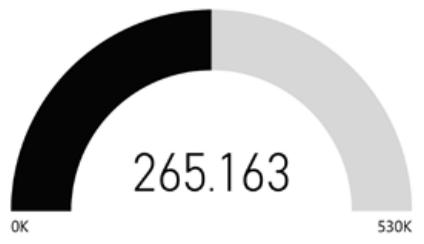
Riepilogo per Comprensorio

05/01/2021 30/09/2024

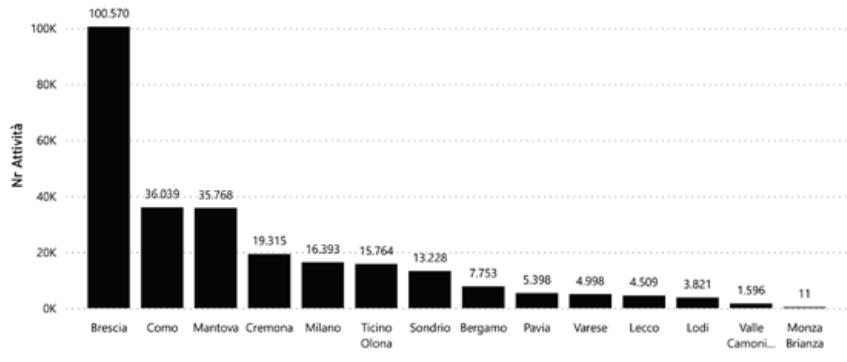
Tipologia: Tutte | Prestazioni: Tutte

Sesso: Tutte | Età: 0 | 123 | Comune di Residenza: Tutte

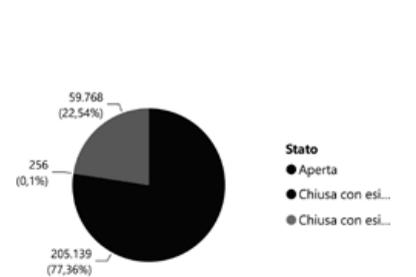
Attività Totali



Attività per Comprensorio



Attività per Stato



Sportello Sociale SPI

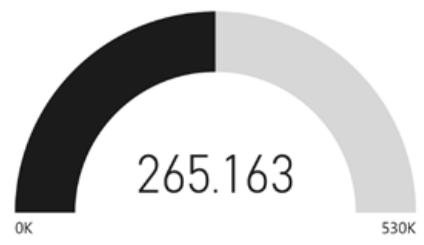
Riepilogo per Età e Sesso

05/01/2021 30/09/2024

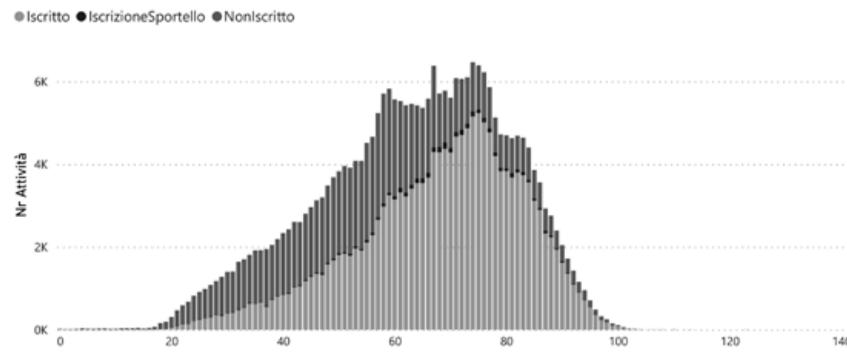
Tipologia: Tutte | Prestazioni: Tutte

Lega SPI: Tutte | Comune di Residenza: Tutte

Attività Totali

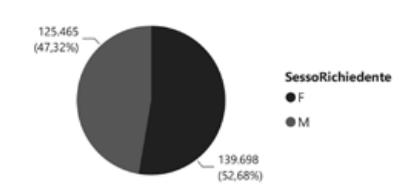


Attività per Età, Stato Iscrizione



63,33
Età Media

Attività per Sesso





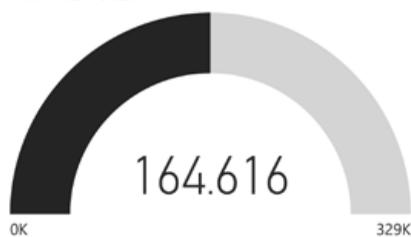
Sportello Sociale SPI Riepilogo per Età e Sesso

05/01/2021 30/09/2024

Tipologia: Tutte Prestazioni: Tutte

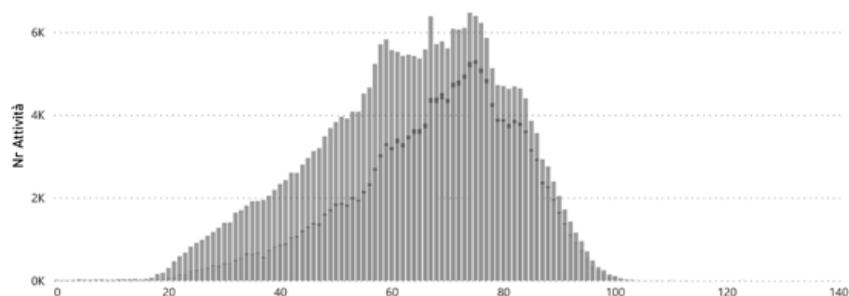
Lega SPI: Tutte Comune di Residenza: Tutte

Attività Totali



Attività per Età, Stato Iscrizione

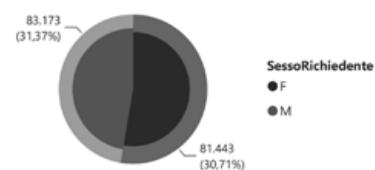
● Iscritto ● IscrizioneSportello ● Noniscritto



68,04

Età Media

Attività per Sesso



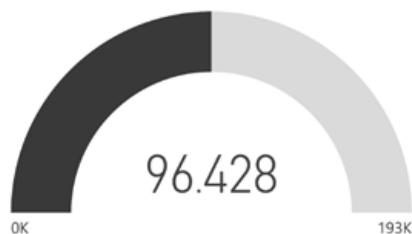
Sportello Sociale SPI Riepilogo per Età e Sesso

05/01/2021 30/09/2024

Tipologia: Tutte Prestazioni: Tutte

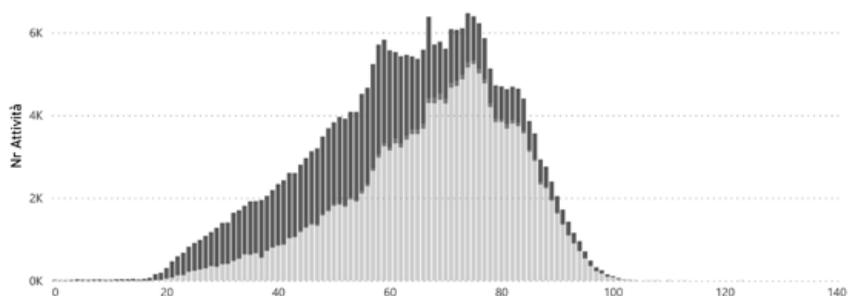
Lega SPI: Tutte Comune di Residenza: Tutte

Attività Totali



Attività per Età, Stato Iscrizione

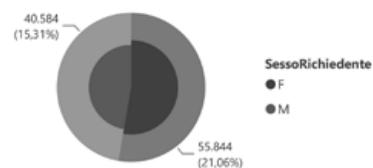
● Iscritto ● IscrizioneSportello ● Noniscritto



55,18

Età Media

Attività per Sesso





Sportello Sociale SPI

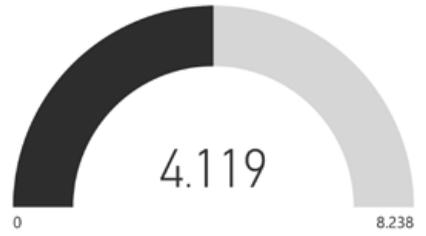
Riepilogo per Età e Sesso

05/01/2021 30/09/2024

Tipologia: Tutte Prestazioni: Tutte

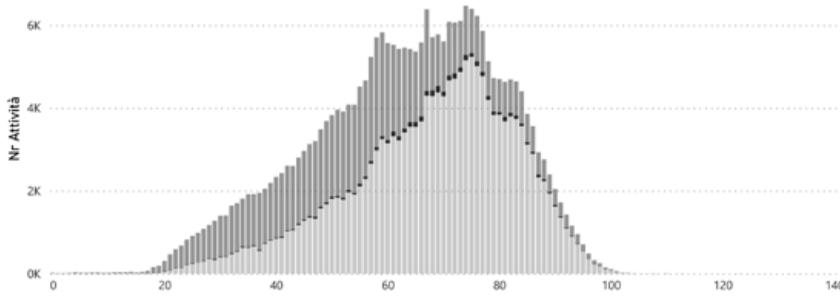
Lega SPI: Tutte Comune di Residenza: Tutte

Attività Totali



Attività per Età, Stato Iscrizione

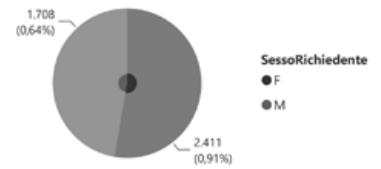
● Iscritto ● IscrizioneSportello ● Noniscritto



65,88

Età Media

Attività per Sesso



Sportello Sociale SPI

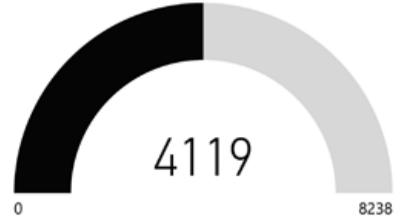
Riepilogo Iscrizioni allo Sportello

05/01/2021 30/09/2024

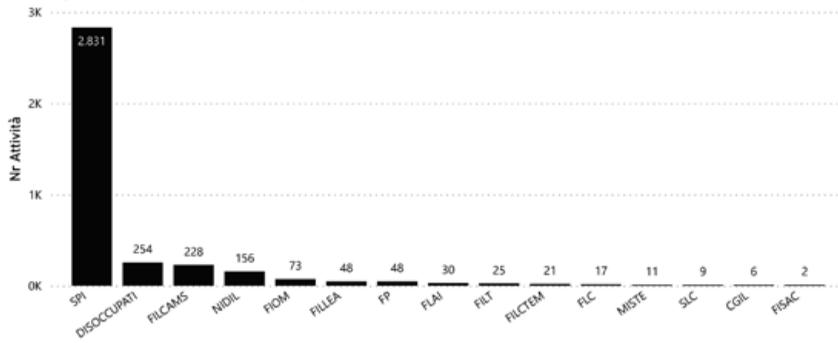
Tipologia: Tutte Prestazioni: Tutte

Lega SPI: Tutte Comune di Residenza: Tutte

Iscrizioni allo Sportello



Categoria Iscrizioni allo Sportello



Attività con Iscrizione Allo Sportello

Prestazioni	Nr Iscrizioni
Rilascio Identità SPID	801
Appuntamento 730	441
Stampa CU-OBISM	227
Organizzazione archiviazione dei documenti	220
Aiuto lettura busta paga	188
ISEE	156
Raccolta 730	117
Reversibilità del coniuge	107
Calcolatrice dei diritti	88
Pensione di vecchiaia	82
Esenzioni Ticket	81
Controllo pensione in essere	78
ANF-assegno nucleo	73
Indennità di accompagnamento	70
Appuntamento DSU-ISEE	65
RED - accertamento reddituale	65
Totale	4.119



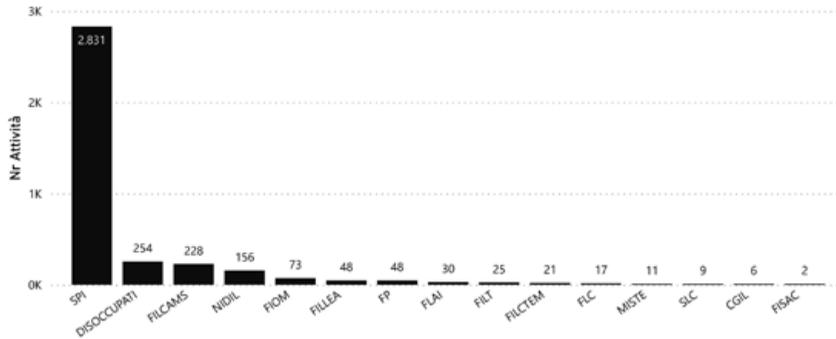
Sportello Sociale SPI Riepilogo Iscrizioni allo Sportello

05/01/2021 30/09/2024

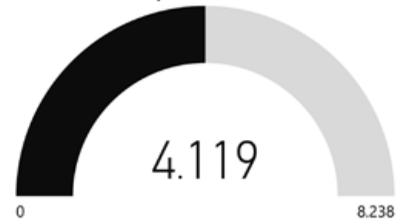
Tipologia: Tutte Prestazioni: Tutte

Lega SPI: Tutte Comune di Residenza: Tutte

Categoria Iscrizioni allo Sportello



Iscrizioni allo Sportello



Leghe con Iscrizione Allo Sportello

Lega	Nr Attività
CREMA	332
VIGEVANO-GAMBOLO	213
CREMONA	192
CANTU'	181
ERBESE	176
BASSA CENTRO-ORIENTALE	171
DEL LARIO	140
LARIO SUD OVEST	119
ROZZANO-PIEVE EMANUELE	111
LEGA DELL'OSTIGLIESE	106
CASALBUTTANO	98
CASTELLI	97
VOGHERA-VALLE STAFFORA	95
GIAMBELLINO-BARONA	89
CITTA' DI BRESCIA	86
VALASSINA	85
LEGA DEL CHIESE	80
Totale	4.119



Calcolatrice Diritti SPI Diritti Verificati

Diritto Verificato	CON Diritto	Senza Diritto	Totale
Affitti			
Bonus Affitti	52	5.060	5.112
Contributo ALER di solidarietà	101	5.011	5.112
Fondo Morosità Incolpevole	2	5.110	5.112
Zero canone alloggio ALER over 70	372	4.740	5.112
Agevolazioni			
Agevolaz. Trasporto per minori	912	4.207	5.119
Bonus Energia	1.653	432	2.085
Bonus Sociali	2.500	534	3.034
Carta Acquisti minori tre anni	67	5.052	5.119
Carta Acquisti per Adulti	791	4.328	5.119
Conto Corrente Gratuito	4.522	597	5.119
Esenzione Canone RAI	358	4.761	5.119
Esenzione Canone Telefono	3.242	1.877	5.119
Esenzione Ticket			
Esenzione totale ticket per invalidità	697	2.434	3.131
Minore 14 anni esenzione Ticket E11	912	4.207	5.119

Comprensorio

Tutte

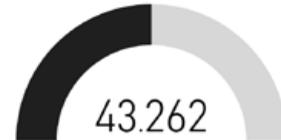
Data Calcolo

17/03/2021 02/10/2024

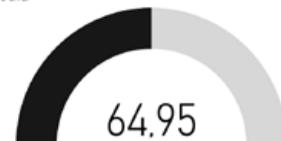
Gruppo

Tutte

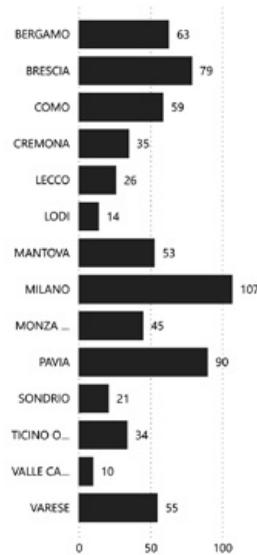
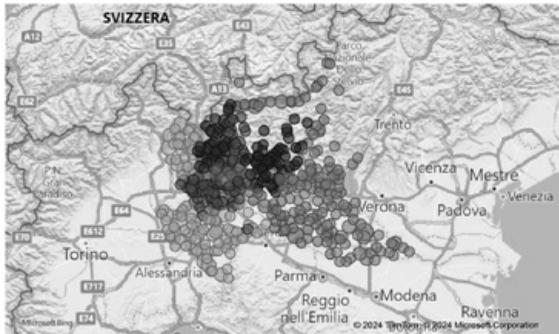
Verifiche con Esito Positivo



Età Media



POSIZIONE GEOGRAFICA



Comprendorio
Tutte

Tipo Denominazione
Tutte

Tipologia
Tutte

Natura Giuridica
Tutte

Associazione
Tutte

Gruppo
Tutte

 Numero di
STRUTTURE

691

Denominazione	Comune
CASA BEATO LUIGI GUANELLA	MILANO
CASA DELL'ANZIANO SAN CAMILLO	CARUGATE
CASA DI RIPOSO GIACOMO SCARPINI	COVO
CASA DI RIPOSO MADONNA DELLA NEVE	CHIURO
CASA DI RIPOSO SPIRANO ONLUS	SPIRANO
CASA SERENA LEFFE- FONDAZIONE O.N.L.U.S.	LEFFE
CENTRO GERIATRICO PORTA SPINOLI A	MARIANO COMENEC

SCHEDA STRUTTURA

 selezionare denominazione
per visualizzarne i dati

Comprendorio
Tutte

Comune
Tutte

Denominazione
Tutte

Denominazione	Comune	Indirizzo	Somma di CAP	Telefono	Email
CASA BEATO LUIGI GUANELLA	MILANO	VIA CAGNOLA 11	20154	02 342375	SEGRETERIA@DONGUANELLAMILANO.COM
CASA DELL'ANZIANO SAN CAMILLO	CARUGATE	VIA DELLA CAPPELLETTA 5	20061	02/9254771	INFO@RSASANCAMILLO.IT
CASA DI RIPOSO GIACOMO SCARPINI	COVO	VIA SCARPINI 9	24050	0363/93191	RSA.SCARPINI@VIRGILO.IT
CASA DI RIPOSO MADONNA DELLA NEVE	CHIURO	LARGO DON AMBROGIO REDANELLI 3	23030	0342/482198	INFO@RSACHIURO.IT
CASA DI RIPOSO SPIRANO ONLUS	SPIRANO	VIA A. LOCATELLI 25	24050	035/877162	RSA SPIRANO@VIRGILO.IT
Totale			17216847		

NATURA GIURIDICA

TIPOLOGIA

LISTE DI ATTESA		CAUZIONE RETTE	DATA AGGIORNAMENTO venerdì 20 settembre 2024	ENTE GESTORE STRUTTURA
PRIMO SEMESTRE 86192	SECONDO SEMESTRE 11681	RETTE CONVENZIONATA	RETTE MEDIA ATS 62	GRUPPO APPARTENENZA
POSTI LETTO		RETTE MINIMA 69.93 RETTE MASSIMA 81.19 RETTE SOLLIEVO 95.83	GOVERNO ACCESSI	SERVIZI ACCREDITATI
ORDINARI ABILITATI 63911	SOLLIEVO 1734		CARTA SERVIZI	ADI
ORDINARI ACCREDITATI 54522	STATI VEGETATIVI 426		COMITATO PARENTI	MIG
ORDINARI CONTRATTO 51863	HOSPICE 209			PUNTO PRELIEVI
ALZH. CONTRATTO 4426	C.D.I. 5134			PROBLEMI GIUDIZ.
ALZH. ACCREDITATI 4250	SOLVENTI 2996			RSA APERTA
NOTE				VOLONTARIATO PORTIERATO TRASPORTO OSPITI PASTI ANIMAZIONE
				SERVIZI ACCESSORI INCLUSI O ESCLUSI DALLA RETTA PODOLOGO PARRUCCHIERE TRASPORTO LAVANDERIA COSTO LAVANDERIA

COLLABORAZIONE E SINERGIA COI SERVIZI CGIL

Carlos Corbellini - *Lega Spi Cgil Robecco Oglio (Cr)*

Sono un operatore dello Spi, sportello sociale di Cremona, sono di origine argentina e questo spiega il mio accento!

Cercherò, in poche parole, di raccontare la mia esperienza e come è avvenuta la costruzione del percorso che ci ha portato a realizzare gli sportelli sociali.

Con altri compagni abbiamo iniziato già nel 2019 a fare i corsi di formazione, svolti a Monte Barro e penso che molti di voi conoscano questo percorso di formazione intensiva durante il quale ci è stato spiegato molto bene, in modo partecipato, cosa si intendeva fare, qual era l'obiettivo, quali erano i limiti di questo nuovo strumento che già era attivo in alcuni territori, ma che si stava cercando di diffondere in altre leghe. L'obiettivo era di metterci in grado di utilizzare questo favoloso strumento che oggi ci permette di fare statistiche. Un esempio è il sito sportello sociale gestito dal nostro sistema informativo nazionale (Sin). Gli obiettivi erano grandi e avevamo già avuto degli incontri a Cremona quando ci siamo dovuti fermare a causa della pandemia Covid-19. Siamo dunque partiti con l'attività vera e propria nel 2021.

Abbiamo iniziato con la sede di Cremona e pian piano da allora ci siamo espansi per tutta la provincia. Abbiamo registrato circa 20mila



accessi; siamo partiti con due operatori e adesso siamo una decina, c'è interazione con i colleghi dei territori che continuamente ci stimolano e ci permettono anche di gestire questa attività e di affinare un pochino i metodi. Non parlerò degli accordi che ha fatto il nostro sindacato con i diversi enti, con il Comune di Cremona per esempio, che sono stati molto

fruttuosi o con Ats, ma parlerò solo della mia esperienza di operatore e posso dire che ci siamo trovati a svolgere principalmente due attività.

Una relativa al rilascio dell'identità digitale, lo Spid, che è un'attività indirizzata agli iscritti, per cui ho dovuto fare, come molti di voi, una formazione che contempla gli obblighi legali che questa attività impone. La verifica che si fa periodicamente in tutta la regione ci ha portato a un buon risultato, ma nello svolgere questa attività è stato importante riuscire a collaborare con la struttura dell'accoglienza della Camera del lavoro. Un filtro importante, perché nel momento in cui qualcuno viene per richiedere lo Spid è molto difficile dire che se non è tesserato, non possiamo far nulla. È difficile rimandarlo indietro perché il non accogliere le persone non fa parte del nostro approccio. Il filtro è stato man mano migliorato e praticamente non ci arrivano più persone che non siano tes-

serate. Questa è la prima cosa che segnalo dalla mia personale esperienza: l'importanza di avere degli accordi e collaborazione con le altre strutture o servizi della Camera del lavoro.

La seconda attività, è legata alla calcolatrice dei diritti. Anche qui siamo partiti con corsi di formazione per poi affinare l'uso di questo strumento e renderlo sempre più efficace. Come operatore devo dire che qui, parlo dell'esperienza personale, risulta molto importante l'ascolto di quanto ci dicono gli utenti. Due elementi sono importanti.

L'accordo con il Caf che ci invia molte persone che hanno Isee particolarmente basso per cui è opportuno fare un riscontro con la calcolatrice dei diritti per vedere di cosa possono usufruire. Ciò valeva soprattutto con i bonus che per esigerli dovevi avere una soglia massima di 15 mila euro, adesso ce ne sono molti di meno; è finito il regno dell'abbondanza dei bonus... La persona oltre all'Isee, però, porta con sé anche il suo problema. Per questo mi sembra particolarmente importante ascoltarla cercando di intuire quali aspettative l'hanno portata da noi. Capire i bisogni e quindi trovare le risposte adeguate. Questo far sentire la persona a suo agio, in un ambiente *amico* - e non in un freddo sportello dove si danno risposte piuttosto meccaniche - facilita un pochino il compito di dover poi andare a indagare nel privato, perché la calcolatrice dei diritti è una indagine molto approfondita della situazione particolare della famiglia, della persona. Per riuscire a fare una valutazione dei

diritti che spettano si deve indagare sui redditi, su aspetti che riguardano la vita personale.

La calcolatrice dei diritti è uno strumento che abbiamo utilizzato quasi cinquecento volte a Cremona e provincia e lì si pone il problema che metteva in luce Bevilacqua: quante di quelle persone che escono sono tesserati? Il problema delle tessere non è banale. Noi abbiamo cercato di costruire un metodo di lavoro su questo: per esempio noi abbiamo a Cremona, un'operatrice che è sia una compagna dello Spi che operatrice Inca e quindi nel momento in cui indirizziamo/accompagniamo un utente - perché li accompagniamo anche personalmente da questa operatrice - ci siamo posti il vincolo di rivolgere un invito serio, non dico insistente, a tesserarsi.

Queste sono le esperienze di un operatore, di una persona che sta lì e che accoglie le persone. Sottolineo l'importanza della collaborazione che deve partire da noi stessi all'interno dei diversi servizi della Camera del lavoro. Questo, secondo me, è un elemento vincente. ■

UNA SPERIMENTAZIONE DI LUNGA DATA

Emma Ongari - *Lega Spi Cgil Mantova*

Lo sportello sociale Spi Cgil di Mantova è stato avviato nei primi mesi del 2017 in un contesto problematico. All'inizio eravamo solo in tre e ci siamo trovati subito di fronte a una serie di sfide per noi nuove. All'interno dello Spi c'era anche chi dubitava dell'efficacia del progetto, ma non ci siamo lasciati abbattere. Abbiamo investito tempo



ed energie per creare una rete di contatti con uffici e istituzioni, acquisendo sul campo giorno dopo giorno le competenze necessarie per offrire un aiuto concreto.

Nei primi tempi, con fatica, abbiamo attivato lo sportello in tutte le nostre sei sedi ministeriali mantovane e vedevamo circa venti persone al mese, prevalentemente di origine extracomunitaria.

Con il tempo la situazione è cambiata radicalmente, oggi assistiamo in media circa un centinaio di persone al mese tra Mantova e provincia e la maggior parte sono italiani, segno delle crescenti difficoltà economiche e sociali tra i nostri concittadini. Ora stiamo lavorando per estendere il servizio a tutte le sedi dello Spi puntando a coprire le dodici leghe e sessantaquattro recapiti comunali della provincia di Mantova.

Oggi qui a Bergamo è presente un folto gruppo

di sportellisti. Noi di Mantova e provincia siamo in venticinque, sempre pronti ad aiutare il prossimo.

Uno dei nostri primi strumenti di lavoro è stato il Quaderno dei diritti, interamente ideato e scritto da due o tre persone, tra le quali, con grande piacere, c'ero anch'io.

Il quaderno era suddiviso in vari argomenti, che sono

stati successivamente assemblati, trasformandosi in un manuale completo. È stato poi stampato in numerose copie, diventando una guida preziosa e di riferimento per tutti gli operatori. Successivamente è arrivato uno dei periodi più difficili della storia dello sportello, il Covid.

Questa emergenza ha reso il nostro lavoro più impegnativo, ma nonostante tutto abbiamo continuato a sostenere chi ne aveva bisogno, anche a distanza, utilizzando telefono ed e-mail. Abbiamo ascoltato con attenzione le problematiche, soprattutto degli anziani e delle persone più fragili. Tra le persone assistite c'erano anche coloro che avevano ricevuto i verbali relativi alle esenzioni ticket... bel momento per inviarli!

Oggi le problematiche sono aumentate e ci siamo anche resi conto che la preparazione degli operatori non è ancora del tutto uniforme

e adeguata. Per questo ci impegniamo in una formazione continua, sia con corsi collettivi con il regionale, che attraverso un affiancamento individuale.

Una qualità importante per noi sportellisti è la sensibilità all'ascolto. Alcuni operatori sono più propensi all'utilizzo della tecnologia, ma è fondamentale bilanciare questa abilità con l'ascolto per garantire un servizio completo e di qualità. Un enorme passo avanti è stata l'introduzione della calcolatrice dei diritti, uno strumento sempre in evoluzione che ci aiuta a realizzare in modo preciso e rapido le agevolazioni a cui le persone possono accedere.

Con questo strumento, basandoci su l'Isee e su altri dati forniti dalla persona assistita, possiamo determinare i loro diritti. Va sottolineato altresì il nostro impegno nella negoziazione sociale con i Comuni, per garantire i servizi inclusivi che rispondano alle esigenze dei cittadini più fragili. Da notare che ora è possibile visualizzare gli accordi con i Comuni anche sulla stessa calcolatrice dei diritti.

Ora vorrei esprimere alcune riflessioni su ciò che ha reso il nostro lavoro ancora più complesso e impegnativo.

Questo governo dichiara di voler tutelare le famiglie, ma ignora chi non ha accesso a un lavoro dignitoso, chi è costretto alla precarietà o non può permettersi di formare una famiglia a causa della crisi economica. Le persone fragili, i disabili, i non autosufficienti, i lavoratori sfruttati e sottopagati, famiglie e pensionati

con redditi insufficienti sono lasciati indietro senza una rete di protezione adeguata.

Queste decisioni irresponsabili stanno ampliando le disuguaglianze, spingendo sempre più persone verso la povertà.

Vorrei concludere con un mio pensiero. Non riesco a spiegarmi perché queste persone non scendono in piazza a manifestare e a urlare il loro dissenso.

Noi come Spi dobbiamo farlo e lo faremo. È il tempo che il governo ascolti il grido di chi è stato dimenticato e si assuma le sue responsabilità. Dobbiamo lottare per costruire un vero sistema di protezione sociale e non possiamo permetterci di farci dire ancora: "voi dove eravate?".

Vi ringrazio per l'attenzione, viva la Cgil e viva lo Spi! ■

LE RISPOSTE CI SONO PERCHÉ LE SINERGIE ATTIVATE FUNZIONANO

Anna Santo - *Lega Spi Cgil Rozzano-Pieve Emanuele (Mi)*

Vengo dalla lega di Rozzano - Pieve Emanuele, è la prima volta che parlo in pubblico, quindi scusate l'emozione! Quando mi è stato proposto, dal mio capolega, di occuparmi dello sportello sociale, per me è stata una bellissima novità. Il nostro sportello è stato attivato nel 2023.

Ha dato moltissime opportunità ai cittadini, ai soggetti che vengono da noi e chiedono tantissimi aiuti su come possono andare avanti vivendo una condizione di disagio socio-economico. Devo dire che lo sportello ha sempre dato risposte ai loro bisogni, in particolare utilizzando la calcolatrice dei diritti, che è uno strumento ottimo per andare a segno per ogni soggetto che viene intervistato e ci elenca le proprie difficoltà.

Nella mia esperienza, voglio farvi solo un esempio, è venuto un senzatetto che ha chiesto l'assegno di inclusione.

Lavorando in sinergia con gli altri operatori, volontari, ma anche con i servizi sociali di Rozzano, siamo riusciti a fargli avere l'assegno di inclusione e poi a inserirlo nella graduatoria per quanto riguarda le case popolari.

Lo sportello sociale è un qualcosa di vastissimo, nel senso che può dare informazioni sulle invalidità, leggere le buste paghe, leggere il riconoscimento dei verbali da parte dell'Ats.



È uno strumento che lo Spi Cgil ha attivato con grande successo.

Quello che voglio dire è: ben vengano tutte queste soluzioni e proposte da parte della Cgil. Con l'andare dei tempi, con l'affievolirsi sempre di più dei nostri diritti - infatti sono stati cancellati moltissimi bonus - la cosa migliore è dare la massima assistenza a tutti i cittadini

italiani, comunitari e extracomunitari. È una bellissima cosa, noi l'abbiamo avviata con successo, la sinergia con tutti gli altri enti c'è, con gli altri operatori c'è e si lavora molto bene.

I nostri concittadini che vengono allo sportello vanno via anche con delle risposte, non vanno via con un se o un ma, ma con delle certezze e questa è la cosa più importante per tutti noi, sia per le famiglie, sia per gli anziani, sia per i giovani. ■

L'OSSERVATORIO DEI BISOGNI SOCIALI

Susanna Felicetti - Osservatorio dei bisogni sociali Spi Cgil nazionale

Tra gli strumenti sono messi a disposizione per l'importante attività che voi tutti svolgete c'è l'Osservatorio dei bisogni sociali, che immagino la stragrande maggioranza di voi non conosca e non abbia mai utilizzato.

L'Osservatorio nasce nel 2021 per la volontà dello Spi nazionale di offrire, a tutti i compagni e le compagne che lavorano presso le nostre leghe, uno strumento che permettesse la raccolta dei dati generali, quindi in maniera anonima senza avere la necessità di raccogliere privacy e anagrafiche. Superata la prima fase sperimentale è, attualmente, già utilizzato da compagni e compagne di tutta Italia.

Anche voi avete a disposizione delle credenziali, quindi nel caso in cui voleste utilizzarlo direttamente lo potete fare. Io non vi mostrerò i report che possono essere ricavati da questo osservatorio, perché per voi - grazie a uno sforzo tecnologico che è stato fatto da Sintel e dall'Ires Emilia Romagna - i dati dell'Osservatorio vengono inseriti automaticamente quando aprite o create una scheda nel vostro sportello sociale.

Analogamente - anche se non ve ne accorgete - ogni volta che registrate una persona, che registrate un bisogno, automaticamente c'è un lavoro di mappatura invisibile che permette il



popolamento del database anche dell'Osservatorio dei bisogni sociali, al punto tale che la linea, quella verde lunga lunga, siete voi (slide 1). La Lombardia contribuisce in maniera molto corposa ai dati che vengono inseriti all'interno dell'Osservatorio e questo ci dimostra come la semplificazione nell'uso degli strumenti, come in questo caso dove ne utilizzo uno

e ne popolo in automatico un altro, ci permette una loro maggiore fruizione.

Tenete però presente che gli sportelli sociali non sono stati attivati in tutta Italia, voi siete una regione che svolge un'attività enorme, mentre la maggior parte delle regioni italiane non li hanno, per cui l'Osservatorio rimane l'unico strumento che può essere utilizzato da chi accoglie le persone presso le leghe per raccogliergli i bisogni e capire che tipologia di persone si sono rivolte a noi.

Questo doppio accesso ha portato all'utilizzo dell'Osservatorio da parte di 143 delle leghe della Lombardia sulle 221 che ci sono e chi vuole - magari solo per curiosità o perché l'ha utilizzato - può entrare direttamente nell'interfaccia dell'Osservatorio attraverso il portale web. Nel caso non abbia più le credenziali può richiederle a noi che ve le faremo avere.

La motivazione per la quale nacque l'Osserva-

torio era sicuramente quella di raccogliere e conoscere, in maniera anonima e per fini statistici, la tipologia delle persone che si recano presso le nostre leghe, il loro genere, l'età, se sono iscritte o no alla Cgil in modo da fornire anche uno strumento che ci permetta di promuovere l'iscrizione.

La quantità di volte che la persona si è recata presso la lega è sempre un dato interessante perché alla fine scopriamo che più della metà delle persone vengono più di una volta presso le nostre leghe e più della metà non è iscritta... insomma c'è una contraddizione.

L'altro grande valore di questo strumento è che permette di osservare l'attività che viene fatta da voi. Lo sportello sociale infatti fornisce uno strumento che vi permette di dare risposte ai bisogni della persona, dopo averli presi in carico, e poi, in maniera complessiva, di fornire gli elementi e gli strumenti utili per la contrattazione sociale.

L'Osservatorio dei bisogni sociali permette alla lega, al provinciale, al regionale e infine al nazionale di toccare con mano, dal punto di vista quantitativo, l'attività che viene svolta nelle leghe.

Noi sappiamo, dalla rilevazione fatta prima dell'ultimo congresso, quanto sia notevole l'attività svolta dai compagni e dalle compagne delle leghe, ma con questo strumento possiamo quantificarla con maggiore precisione. Questo se viene compilata la scheda, che tra l'altro può essere fatta in maniera molto semplificata perché ci sono territori dove non c'è a disposizione neppure un computer oppure c'è una persona sola che deve gestire una quantità di utenti. Se poi chi si occupa di queste richieste è un compagno o una compagna che fa anche l'accoglienza può mancare di quella specializzazione che ha chi, invece, gestisce lo sportello oltre ad avere soltanto pochi minuti per registrare se ha di fronte un uomo o una donna, iscritto/a o meno, il motivo per cui è lì, se è pensionato/a o no.

Però raccogliere questi dati ci permette di osservare quante persone vengono intercettate, se sono pensionate o no e se non lo sono ci dice quantitativamente quanti lavoratori e lavoratrici attivi non si sono rivolti alla categoria, ma hanno ottenuto una risposta da voi rispetto alla

lettura della busta paga, o a un bisogno che potevano avere come lavoratori.

Questo strumento ha permesso di toccare con mano e, quindi, di poter finalmente valorizzare l'attività che viene svolta dai compagni e dalle compagne dell'accoglienza nelle leghe perché per la prima volta abbiamo avuto uno strumento che ci ha permesso di quantificarlo.

Tutti sappiamo ormai che siete l'anello di congiunzione tra la Cgil e la cittadinanza, la popolazione, siete coloro che rispondono alle richieste, che prendono in carico i bisogni e date anche tante risposte, molte delle quali proprio attraverso lo sportello sociale.

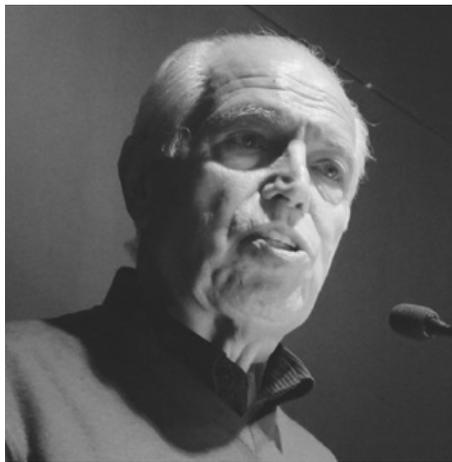
Il suo utilizzo, lo ripeto, per gli operatori degli sportelli sociali avviene in automatico, ma coloro che non sono operatori degli sportelli, possono comunque utilizzarlo in modo tale che continui a essere aggiornato il report per la vostra regione oltre a permettere di mantenere attuale questa fotografia. Ogni anno l'Ires dell'Emilia Romagna - che si è occupata di sviluppare dal punto di vista tecnologico questo strumento - crea dei report che è possibile trovare all'interno della bacheca dell'Osservatorio stesso e permettono di fare una riflessione analitica sull'attività che viene svolta nelle leghe dal punto di vista quantitativo. I numeri aiutano se vengono utilizzati correttamente.

Un grande e sentito ringraziamento va a tutti i compagni e le compagne dell'accoglienza che hanno permesso di dare sempre se non risposte, perché non sempre ci si riesce, ma quantomeno la presa in carico, l'accoglienza. La Cgil c'è. ■

ADESSO È UN PO' PIÙ FACILE FARE ISCRIZIONI

Delisio Quadrelli - *Lega Spi Cgil Voghera (Pv)*

Lo sportello sociale è il più grande atto politico e tecnico che lo Spi poteva produrre, infatti con questa azione è stata data risposta ai bisogni, spesso inespressi, degli anziani e dei pensionati. Nello sportello sociale si sostanziano almeno due cose importanti: la risposta alle necessità dei cittadini e dei pensionati e, spesso, anche la soluzione al problema posto.



Questo primo aspetto produce un profondo cambiamento nel modo di fare attività sindacale nelle nostre leghe. Occorre studiare le varie problematiche a partire dalle agevolazioni tariffarie e fiscali, la previdenza, la disabilità, il Caaf, l'Inca, il Comune del territorio, la sanità in relazione con Ats, Asst.

Noi a Pavia abbiamo fatto molte pratiche relative ai verbali ticket non pagati, di cui circa il 30 per cento si sono risolte favorevolmente, perché l'Ats non faceva i previsti controlli e spesso i ticket erano non dovuti. In particolare per il mancato confronto tra Ats e i centri per l'impiego, perché lo sportello sociale è anche materia confederale, noi rispondiamo a tutti, anche agli attivi.

Dicevo che occorre conoscere il distretto socio sanitario, l'Ufficio vertenze come occorre conoscere gli accordi di negoziazione sociale sul territorio.

Questo è molto importante perché all'inter-

no spesso ci sono riduzioni sostanziose come esenzioni dell'addizionale comunale, Irpef, le mense, la scuola, gli asili nido, Tari e i trasporti.

Poi ci sono anche le Rsa con tutte le problematiche relative alle rette che sono ormai diventate insopportabili per molte famiglie. Certo noi li indirizziamo agli uffici specifici avendo però una conoscenza complessiva della

problematica, ma poi in più fasi lo sportellista chiude la pratica con la risposta finale alle persone che si sono rivolte a noi.

Quindi grande capacità complessiva dello sportellista, che somma due questioni: la qualità e la preparazione che spesso danno il risultato positivo alla soluzione della pratica. Perché alla fine richiamiamo il pensionato o l'anziano per conoscere la soluzione definitiva.

Quindi crescita molto importante del rapporto tra lega, territorio e cittadino. Senza mai dimenticare l'aspetto umano: molto spesso ci troviamo di fronte a persone in grande povertà, che accogliamo nelle nostre leghe, rispettosi della privacy e pronti a interpretare le richieste provenienti da chi è in difficoltà non trova risposte nel pubblico.

Inoltre insieme alla calcolatrice dei diritti, lo sportello ci rende più facile l'iscrizione al sindacato, perché le risposte sono molto più complete.

Mi piace molto lo sportello sociale e lo vedo come strumento del futuro, infatti i compagni Vincenzo Bevilacqua e Giancarlo Beolchi lo stanno portando in tutta Italia con grande successo oltre a fare formazione nei nostri comprensori. Non possiamo che dire: “Bravi”.

Ora alcuni dati del mio comprensorio Pavia. Quasi in tutte le leghe lo sportello sociale è aperto, vengono inserite migliaia di pratiche, in par-

ticolare nelle leghe delle tre grandi città Pavia, Voghera, Vigevano.

Le richieste di indirizzo più importanti sono state i verbali ticket non pagati, disabilità, sociosanitario, previdenza e la famiglia con i vari bonus. Per finire, la strada è tracciata, occorre che tutto il corpo attivisti si appropri dello sportello sociale, così avremo alzato le risposte sindacali a un grado molto elevato. ■



MANCA LA CONOSCENZA DI QUEL CHE FACCIAMO

Renzo Renzi - Zona Bassa Centro Orientale Spi Cgil Brescia

Obiiettivo del mio intervento è portare l'esperienza dello sportello sociale della mia zona, la bassa bresciana, una zona vastissima. Ho iniziato questa attività nel 2023, in settembre, e fin dall'inizio abbiamo avuto un'affluenza di centinaia di persone, gli utenti si sono rivolti a noi soprattutto per bisogni molto importanti per quanto riguarda la disabilità, la disoccupazione, soprattutto donne. Sono state un 65 per cento le donne disoccupate che si sono rivolte a noi, con disabilità, con figli a carico, separate, divorziate e con un'età compresa tra i 50 e i 60 anni; in queste condizioni si trova anche qualche uomo, tutte persone che non hanno neanche la possibilità di usufruire dell'Adi - non avendo 60 anni, non avendo case- e, quindi, si stanno rivolgendo alle associazioni della Caritas. Tutte persone che per questo governo sono come dei fantasmi: senza diritti, senza nessuno che dia loro risposte. Credo sia un grosso problema. Sono poi venute famiglie con coniugi anziani, di cui uno con disabilità, che abitano in paesi dove non c'è un aiuto in termini di servizi sociali, oppure che hanno a carico figli con handicap. Molti sono arrivati da noi perché indirizzati dall'Inca con cui abbiamo una stretta collaborazione e, da questo punto di vista, si



può dedurre che uno degli aspetti positivi dell'apertura sia stato lo sgravare l'Inca rispetto le richieste più di carattere sociale, lasciandolo più libero di soddisfare richieste inerenti gli obiettivi stessi dell'Inca, pensione e tutt'altro. Questo è molto importante e ce lo dicono anche le operatrici.

Io collaboro con l'ufficio di Manerbio dove c'è la sede

Inca con cui abbiamo davvero un bel rapporto. Un grande apporto l'abbiamo avuto dalla calcolatrice dei diritti. Gli esempi riguardano bonus sociali che molta gente non sapeva esistessero, essendo in automatico col valore Isee. Abbiamo fatto fare loro l'Isee e, di conseguenza, hanno avuto la possibilità di avere bonus sociali come quello energia, gas, acqua, elettrico, abbonamenti per il trasporto per i figli... peccato che questo governo li abbia tolti, inserendoli nel pacchetto dei 500 euro, di conseguenza non li prenderà più nessuno. C'erano anche i bonus supporto psicologico - che è un altro problema grande sia nelle famiglie che nelle *giovani* famiglie con figli già supportati - in più i bonus affitti. Queste sono le priorità che ho visto nella calcolatrice dei diritti.

Dall'esperienza acquisita finora è emerso che uno degli aspetti negativi è legato al fatto che molti utenti non sono in conoscenza dei benefi-

ci di cui possono usufruire. Questo ci deve stimolare a fare informazione fra la cittadinanza e, dove è possibile, fare assemblee pubbliche. Altro aspetto emerso è che molti utenti trovano lo sportello sociale un ufficio di riferimento come centro d'ascolto per problemi legati alla solitudine che affligge la nostra società. Nell'ultimo periodo poi il servizio si è sviluppato occupandosi dei reclami agli uffici com-

petenti per ridurre le liste d'attesa e per far rispettare i tempi dell'erogazione della richiesta prevista dalle prestazioni sanitarie. Gli obiettivi per il futuro sono il continuare a implementare il lavoro già fatto e, come già detto, informare i cittadini dei servizi offerti dallo sportello sociale e dallo Spi.

Viva lo Spi e viva la Cgil. ■



UNO STRUMENTO DI GIUSTIZIA SOCIALE

Barbara Maiuri - *Lega Spi Cgil Cantù (Co)*

Il comprensorio di Como è costituito da tredici leghe. Nell'anno in corso sono state inserite circa 15mila pratiche.

Lo sportello sociale è lo strumento che rappresenta un punto di riferimento fondamentale per tutti i cittadini che necessitano di assistenza e consulenza in ambiti diversi della vita quotidiana.

Negli ultimi anni, tramite esso, abbiamo fornito supporto su temi legati ai diritti sociali, previdenziali e assistenziali, con un focus particolare su categorie vulnerabili come disoccupati, pensionati, persone con disabilità e migranti.

I servizi offerti sono stati innumerevoli. Come consulenza su pensioni e previdenza sociale, sempre attraverso lo sportello sociale, abbiamo aiutato i cittadini a orientarsi nel complesso sistema delle pensioni e a comprendere i diritti legati alla previdenza.

In questo periodo di instabilità economica, forniamo informazioni e assistenza per accedere a sussidi e supporti economici. Offriamo assistenza per presentare domande di riconoscimento dell'invalidità o per ottenere indennità specifiche.

Informiamo i migranti sui diritti loro spettanti, oltre a consulenza sui permessi di soggiorno, accesso al lavoro e servizi sociali. A questo pro-



posito un collaboratore Spi, oltre a essere uno sportellista, è di supporto all'operatore Inca.

Inutile dire che lo sportello sociale ha l'obiettivo di garantire a tutti l'accesso ai propri diritti in modo chiaro e comprensibile. È uno spazio sicuro dove le persone possono rivolgersi con fiducia, sapendo che riceveranno un aiuto con-

creto e personalizzato. Inoltre, svolge una funzione importante anche dal punto di vista della prevenzione delle disuguaglianze sociali, promuovendo la conoscenza dei diritti e delle opportunità disponibili, contribuisce a ridurre il divario tra chi è informato e chi, purtroppo, si trova spesso escluso dai meccanismi di tutela.

Importante funzione per lo sportello sociale è la calcolatrice dei diritti, che individua puntualmente le misure spesso ignorate dai cittadini più vulnerabili.

Concludendo, lo sportello sociale dello Spi Cgil non è solo un luogo di consulenza, ma un vero e proprio strumento di giustizia sociale che cerca di migliorare le condizioni di vita delle persone e di garantire equità nell'accesso ai servizi.

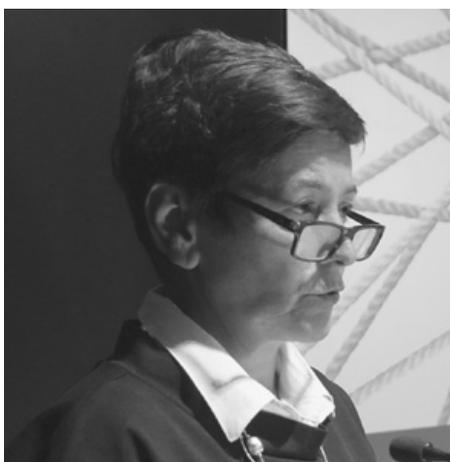
È un esempio concreto di come il sindacato possa essere vicino ai bisogni delle persone e attivo nella difesa dei diritti. ■

L'ATTIVITÀ POLITICA PASSA ANCHE DAGLI SPORTELLI SOCIALI

Monica Vangi - Segreteria Cgil Lombardia

La giornata di oggi è per me un'opportunità importante per ascoltarvi e per capire sempre più nel dettaglio l'attività che state svolgendo e che è molto preziosa per i cittadini e le cittadine dei vostri territori. Credo che dalla relazione di Federica Trapletti sia emersa una lettura attenta di un contesto che cambia in continuazione, cosa confermata dagli interventi che mi hanno preceduto. Emma Ongari di Mantova diceva che gli sportelli sociali hanno visto inizialmente un'attività rivolta a qualche cittadino straniero ma che col passare del tempo sono stati frequentati molti cittadini italiani, a dimostrazione dell'aumento e dell'acuirsi delle disparità e delle disegualianze senza distinzione. Fenomeno sotto gli occhi di tutti, esattamente come è sotto gli occhi di tutti l'aumento della povertà in tutte le sue dimensioni, che sappiamo non essere solo economica.

Siete riusciti a leggere il contesto in continuo cambiamento e, soprattutto, il contesto molto specifico della nostra regione che vede una storica difficoltà a mettere insieme la componente sanitaria, con la componente sociosanitaria e sociale. Prova ne è che in Regione Lombardia, con Trapletti e con la Funzione pubblica, interloquiamo con due assessori diversi che molto



spesso non comunicano le rispettive scelte che questa Regione un problema questo in assoluta continuità. Regione Lombardia da decenni privilegia l'elargizione di buoni voucher, quindi elargizione di risorse economiche in alternativa all'erogazione di servizi. Questa scelta politica nei fatti determina l'estrema solitudine delle persone che hanno

bisogni che sono complessi e che possono essere di varia natura.

Il nodo della vostra azione è l'aver capito che abbiamo un mondo di cittadini e cittadini che non conoscono a fondo i loro diritti.

Questa è la lettura del contesto che lo Spi, voi in modo particolare, è riuscita a fare mettendo in atto non solo una serie di strumenti tutti tesi a rendere consapevoli le persone che hanno dei diritti supportandole a vederli riconosciuti.

L'azione degli sportelli sociali aiuta la nostra azione sindacale orienta nella definizione degli obiettivi da rivendicare con le istituzioni territoriali e regionali e offre elementi concreti e di merito per le nostre azioni vertenziali.

Questa lettura del contesto e questa capacità di dare delle risposte concrete - mettendo idee e intelligenze non solo nella costruzione di strumenti, ma anche nella formazione per chi come voi si è reso disponibile a svolgere questa im-

portante attività – credo necessitino di essere maggiormente conosciute all'interno dell'organizzazione.

Chi mi conosce sa che vengo da Cremona e che prima di fare la sindacalista facevo l'infermiera, ho fatto tantissimi anni in Funzione pubblica, quindi sono stata in Camera del Lavoro a Cremona con la delega a sanità, welfare, sociale, poi sono entrata in segreteria regionale. Come capita a tantissimi di noi, a tantissimi cittadini, ho avuto il papà in grave difficoltà e non più autosufficiente. Se non mi avessero contattato i compagni dello Spi di Cremona non sarei mai stata consapevole che, in quanto dipendente pubblica, avevo diritto e potevo partecipare al bando dell'Inps dell'Hcp. Mi hanno aiutato a trovare i contatti, ad avviare la procedura e così il diritto alla mamma e al papà è stato riconosciuto: vuol dire che l'Inps riconosce loro 680 euro per l'attività prevalente - in questo caso è l'assistente familiare, oltre che altri servizi domiciliari quotidiani e di qualità.

Questo ha cambiato la vita della mia famiglia e ha dato non solo sollievo, ma soprattutto tranquillità, sia per l'assistenza del mio papà a cui tengo tanto, ma anche per tutta la famiglia che incominciava a interrogarsi rispetto a quante risorse dovevamo impegnare per garantire al papà di stare a casa e nel contempo di essere assistito. Perché dico questa cosa? Perché è paradossale, ma io non conoscevo lo strumento, il bando dell'Hcp. E allora ritorno a bomba e faccio questa riflessione: credo che il lavoro straordinario che state facendo non sia conosciuto dall'organizzazione e credo che non possa essere lasciato alla disponibilità individuale.

Con Federica Trapletti lavoro bene, con lo Spi lavoro bene come lavoravo bene a Cremona e non c'è mai stata contrapposizione rispetto al condividere degli strumenti che offrirono conoscenze utili per affrontare poi con autorevolezza i tavoli, ad esempio, di contrattazione sociale territoriale. Per questo ho chiesto di vedere e di conoscere gli strumenti più nel dettaglio, gli stessi strumenti che sono stati presentati questa mattina.

Come sapete sugli sportelli relativi alle liste d'attesa stiamo lavorando in sinergia perché credo sia un tema da coordinare a livello re-

gionale, confederazione e categoria dei Pensionati.

Sono queste le ragioni per cui penso sia necessaria una maggiore conoscenza della potenzialità e delle risposte straordinarie che, questi strumenti offrono alle cittadine e ai cittadini, ma che aiutano anche la nostra azione di sindacalisti, perché attraverso gli sportelli noi facciamo anche attività politica.

Federica Trapletti ha parlato della sperimentazione in corso con la Fiom in alcune fabbriche, che sta producendo dei risultati perché, gli operai hanno avuto modo di vedere che avevano alcuni diritti che non erano garantiti. Non sarà un percorso semplice, ma credo che la strada del creare sia energie sia assolutamente necessaria.

È facile? No. Dico no a partire dal fatto che questa mattina lo spaccato è chiaro: voi siete *un esercito* di persone che operano quotidianamente e le sinergie implicano necessariamente la conoscenza degli strumenti, la volontà politica dell'organizzazione di investire per lavorare insieme.

Quindi elemento necessario e importante, è la continua formazione – accompagnata agli aggiornamenti degli strumenti proprio in virtù di un contesto in continua evoluzione.

Cito ad esempio l'osservatorio Rsa presentato questa mattina.

Io continuerò ad ascoltarvi con molta attenzione, continuerò a lavorare con Federica Trapletti e con lo Spi e continuerò a insistere affinché, ripeto, nemmeno a livello territoriale, ci sia quella contrapposizione che a volte rileviamo, per cui è difficile condividere conoscenze ed esperienze. ■

UN TERRITORIO DIFFICILE

Gianfranco Tono - *Spi Cgil Sondrio*

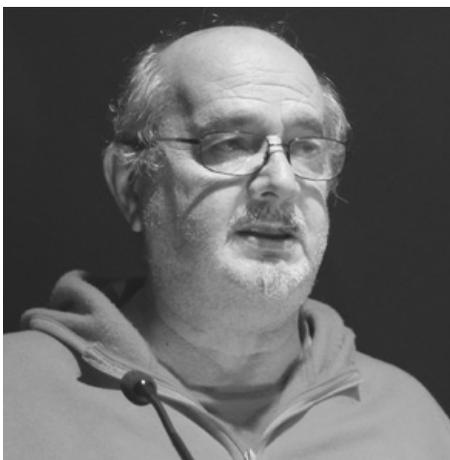
Io sono uno dei responsabili dello sportello sociale del territorio di Sondrio, dove non è facile operare: siamo in sei addetti allo sportello sociale su duecento chilometri di territorio.

Diciamo che i numeri riusciamo a farli, però noi facciamo principalmente accoglienza a Sondrio me ne occupo io, nel resto della provincia se ne occupano i segretari di lega.

Sono stato formato dalla Cgil sulla accoglienza tempo fa e dal 2017, mi pare, mi occupo dello sportello sociale. Ma abbiamo delle *crisi di vocazione*, nel cercare volontari come si dice, perché chi da noi va in pensione ritorna a coltivare la terra, va a cercare funghi... allo sportello sociale non arrivano principalmente pensionati ma anche gente attiva al lavoro e famiglie.

Ricordiamoci che la nostra media d'età va dai 70 ai 102-103 anni... l'aria buona contribuisce!

Ho fatto con un accordo con la responsabile dell'Inca che su un progetto del comune di Sondrio di inclusione attiva dove abbiamo inserito una persona disabile per l'inserimento dei dati in SinCgil ed è un ragazzo disabile ed è grazie a lui che riusciamo a svolgere questo lavoro importante tre giorni alla settimana. Ma nei territori che vanno da da Livigno fino a Chiavenna le inseriscono i volontari: perché la giornata di lavoro è occupata da tutte le prestazioni che offriamo a chi viene e i non possiamo chiedere alle compagnie delle zone, che hanno i nipoti da seguire, di fermarsi oltre. Il mio stesso orario è di quasi otto ore al giorno senza smettere un attimo, perché i bisogni sono tanti.



Ho avuto l'opportunità anche di fare il seminario a Monte Barro, dove sono stato formato bene, sia nella contrattazione che nella negoziazione e nello sportello sociale, quando c'erano Claudio Dossi, Giuseppe Gambarelli.

I bisogni delle tante persone sono molto diversi, di Rsa ne abbiamo bisogno meno perché, soprattutto l'Alta Valle, ha ancora la cultura della famiglia e molti tengono in casa gli anziani, un po' meno a Sondrio, un po' meno calando giù per la Valle.

Aiutiamo come possiamo, parlando di persone che hanno un'età molto avanzata se hanno bisogno dello Spid, dobbiamo prendere un *tablet* dato in dotazione e recarci nelle case di riposo, controllare se la persona è capace di intendere e di volere, che non ci siano amministratori di sostegno, non è semplice. Inoltre non abbiamo più posti nelle case di riposo perché i prezzi sono abbastanza concorrenziali rispetto alle altre provincie così sono strapiene di persone che vengono da fuori provincia.

Ci riuniamo una volta ogni mese, soprattutto perché non tutte le compagnie recepiscono un'informazione giusta, quando entrano in Sin il 90 per cento minimizza subito, non leggono quello che c'è scritto, anche perché hanno già la persona fuori, hanno gli appuntamenti dell'Inca e chi più ne ha più ne metta. Sicché ci troviamo alla mattina, di ogni mese quell'oretta e discutiamo sui nuovi bonus ecc. ecc. e così nell'insieme i numeri li facciamo, seppur con gran sacrificio. ■

ESPERIENZE DI RETE NEL TERRITORIO

Adriana Colombo - Lega Spi Cgil Castellanza (Va)

In questa occasione vorrei focalizzare l'attenzione sull'obiettivo che, su input della nostra segreteria provinciale, viene perseguito nelle dodici leghe del territorio e cioè fare rete con soggetti presenti in specifici ambiti di competenza. Questo significa prendere contatto con enti e associazioni, aprire un dialogo, approfondire le realtà, attraverso l'ascolto delle situazioni rilevanti, delle criticità e dei bisogni e illustrare i servizi che lo Spi mette a disposizione per andare incontro e possibilmente risolverle. Significa, inoltre, raccogliere gli elementi propeudeutici alla negoziazione sociale con Comuni e Piani di zona.

Nello specifico la lega di Castellanza, in cui opero, ha preso contatto con le amministrazioni comunali di quasi tutti i Comuni di competenza e ha presentato tutti i servizi che, anche attraverso il sindacato pensionati, sono a disposizione, fino alla calcolatrice dei diritti.

Due di questi Comuni hanno concesso il loro patrocinio.

Rilevante è l'esperienza fatta con il Comune di Solbiate Olona, che ha richiesto un incontro con la presentazione della calcolatrice, poi avvenuto con l'assessore alle Politiche sociali e l'assistente sociale. L'esposizione, con la preziosa partecipazione della responsabile provinciale dello sportello sociale, ha suscitato grande entusiasmo e i complimenti per la ricchezza dei contenuti, i riferimenti normativi e la presenza della modulistica necessaria, presenti nel programma, rico-



noscendo il grande aiuto per orientare le persone/famiglie in stato di fragilità.

Il Comune ha concesso il patrocinio e le funzionarie presenti hanno espresso la volontà di divulgare le nostre locandine anche nella *New-letter* comunale, cosa che è già stata fatta.

Nell'incontro è stata accolta la nostra richiesta di far rete con i servizi comunali,

avviando un rapporto continuo, per meglio rispondere, insieme, alle esigenze e bisogni della popolazione anziana e non.

Sempre nell'ottica di raggiungere l'obiettivo che Varese si è posto, con il fattivo supporto dell'amministrazione comunale stessa, è stato organizzato presso il Centro anziani un incontro, che ha avuto un'ampia partecipazione, di circa settanta persone, e un rilevante apprezzamento dei presenti; incontro in cui sono stati illustrati la calcolatrice e tutti gli altri servizi che come sindacato dei pensionati vengono offerti, allo scopo di divulgare e rilevare quei diritti che, se non richiesti, vengono persi.

Queste iniziative confortano il nostro impegno nel sindacato pensionati e ci spronano a portare avanti queste *esperienze di rete nel territorio*, con i servizi dei Comuni e le associazioni presenti e operanti nel campo sociale, come Auser, con la quale già operiamo.

Proprio perchè abbiamo avuto modo di apprezzare l'aiuto e il grande impegno sempre profuso e continuo, a nome del comprensorio di Varese ringrazio per tutto questo lo Spi regionale. ■

UNO STRUMENTO PER COSTRUIRE RAPPORTI CON LE PERSONE

Giovanni Lecchi - Segretario generale Spi Cgil Valcamonica-Sebino

Il comprensorio Valcamonica-Sebino è molto lungo e variegato, partiamo dal nord della Franciacorta per arrivare a Ponte di Legno, costeggiando il lago d'Iseo nella parte bresciana e in quella bergamasca. Abbiamo un'area complessa con comuni molto piccoli, di cui il 90 per cento è al di sotto dei cinquemila/tremila abitanti. Svolgere l'attività di sportello sociale è per questa ragioni più complesso, certo questa non è una scusante.

Negli ottanta comuni che gestiamo come Spi abbiamo 46 recapiti, quindi i primi sportellisti sono i nostri volontari che aprono i recapiti e inviano le segnalazioni ai quattro-cinque di noi che seguono lo sportello sociale dislocati nelle leghe principali di Lovere, Darfo e Iseo e da lì li aiutiamo a gestire la situazione anche telefonicamente.

Guardando i dati che Bevilacqua ha mostrato ho visto che la Valcamonica, per quanto riguarda le pratiche inserite, è in uno degli ultimi posti, il problema è che non abbiamo davvero il tempo di adempiere anche a questo compito, soprattutto per le pratiche che riguardano le prenotazioni ai servizi. Inseriamo, invece, tutte quelle che riguardano le invalidità, le questioni abitative. Le tematiche illustrate sono tantissime, ma non completano il quadro, tant'è che



recentemente ho chiesto di inserirne un'altra un po' più complessa. In tanti arrivano da noi anche con lettere che provengono dalla banca o da qualsiasi ente superiore, dall'Inps come dai fornitori di energia, gas, luce, acqua, con modulistiche da compilare e tanta gente fra i nostri iscritti supera abbondantemente i settant'anni ed è in difficoltà, quindi dobbiamo

aiutarli a compilare questa modulistica, per questo l'impegno si fa abbastanza complesso.

Lo sportello sociale è, comunque, una grandissima invenzione, che ho conosciuto un po' prima di quando ha iniziato a essere operativo. Ho iniziato a fare il volontario per due ore alla settimana nella sede di Iseo nel 2010, quando sono giunto al termine dei miei impegni lavorativi e amministrativi.

Penso che lo sportello sociale sia un servizio necessario, utile sicuramente a far conoscere una serie di dati e a far conoscere alla confederazione quello che facciamo come Spi. Mi ha fatto piacere sentire che avete costruito un rapporto/una collaborazione con la Fiom per poter agire anche nelle fabbriche, infatti tantissimi degli utenti che arrivano ai nostri sportelli o ai nostri recapiti sono persone cosiddette *attive* o famiglie *attive*. Sarebbe opportuno che tutte le Camere del lavoro si organizzassero in questo sen-

so, anche per sopperire a quei famosi comitati di negoziazione sociale che dovevamo creare e che sono lungi dal divenire, almeno nella mia Camera del lavoro, perché i tempi sono stretti, perché il comprensorio è ampio, perché abbiamo poche disponibilità di personale. Detto questo, mi sembra che l'apertura a chi ancora lavora sia giusta, utile e interessante.

Volevo dire un'altra cosa, guardando i dati sul tesseramento che scaturiscono da questo nostro lavoro e che sono abbastanza bassi.

Da noi giungono persone che sono parenti stretti, di primo grado degli iscritti e tante volte quel dato ci sfugge, nel senso che non chiediamo la tessera alla moglie di un iscritto - che magari non è neanche pensionata, che però viene ed è poi inserita nell'anagrafico -, lo stesso per la figlia o il figlio o la sorella o il fratello di questo iscritto. Faremo dei tentativi, qualche volta lo facciamo, talvolta sono le persone stesse a volersi iscrivere, però è un po' dura chiedere l'iscrizione a qualche parente stretto. Questo è un dato che magari vi serve per ricalcolare i non tesserati.

Ripeto che, comunque, lo sportello sociale è una cosa interessante, a me ha insegnato parecchio, senza contare il fatto che mi è sempre piaciuto rapportarmi con le persone.

Lo facevo nell'ufficio commerciale dove lavoravo e dove ero sempre a contatto con i clienti, così come ho fatto quando ero un amministratore pubblico e mi trovavo bene con le persone, mi piaceva aiutarle quando avevano delle necessità.

Anche adesso mi trovo benissimo e penso che lo sportello sociale non sia solo una questione di pratiche fiscali, previdenziali e quant'altro, ma soprattutto di rapporto con le persone.

Vi racconto un aneddoto. Qualche giorno fa ho ricevuto la telefonata di una signora anziana, abitante a Iseo, che non si poteva muovere da casa, che non aveva nessuno, però aveva bisogno di parlare... mi ha chiesto una stupidaggine sulla pensione, sull'aumento in atto, alla quale ho risposto, ma proprio perché voleva soprattutto parlare è stata un quarto d'ora al telefono. Questa signora l'ho naturalmente segnalata ai servizi sociali del suo Comune, che mi hanno ringraziato e detto che avrebbero provveduto. Questo a testimonianza di come lo sportello sociale è uno strumento davvero interessante, non solo per le pratiche che facciamo, ma anche per i rapporti che ci permette di creare con le persone. ■

NON FERMARSI MAI, TROVARE NUOVE STRADE

Costanza Stufano - *Spi Cgil Lodi*

Vorrei parlare di un'esperienza per me nuova, tralasciando il resto della mia attività consolidata.

In seguito alla decisione della segreteria di allargare concretamente la nostra azione al socio sanitario, tenendo chiaramente ferma l'attenzione all'insieme delle altre tematiche sociali, abbiamo assunto l'impegno di qualificare la nostra attività per superare l'aspetto informativo e di indirizzo e accompagnare le persone che a noi si rivolgono portandole all'effettiva fruizione di un diritto.

Riteniamo che su alcune tematiche l'informazione è sì necessaria ma non più sufficiente. Se non altro perché i servizi l'Inca o il Caaf alcune problematiche non le affrontano e anche perché l'accesso a bandi, bonus, ecc. è sempre più immateriale.

È altresì frustrante per il lavoratore /pensionato/cittadino, che si rivolge al mio sportello, ricevere un'informazione di cui spesso non sa cosa farsene perché è impossibile destreggiarsi tra i bandi regionali e non, anche nella fase di rilascio dello Spid.

Pensiamo alla nostra platea di pensionati, per un secondo, senza reti familiari e non in grado di usare il cellulare che ormai posseggono tutti.

Fatta questa breve premessa di ordine metodologico stiamo tentando di spostare in avanti, a mio avviso, il modo di fare sportello sociale e vorrei



condividere questa nostra esperienza lodigiana, avanzando una diversa modalità. Non ci limitiamo all'orientamento e all'informazione per le famiglie dei non autosufficienti, su come fare per ottenere il contributo per la badante, come è avvenuto nel corso degli ultimi anni senza grandi successi per le famiglie, ma assistendole passo-passo fino all'effettivo riconoscimento del diritto.

Tutto parte dalla legge regionale n° 15 del 2015 e successive modifiche che la segreteria nel 2022 ha formalizzato in un accordo con l'Ufficio di piano, l'insieme delle procedure applicative che istituiscono nelle nostre cinque Camere del lavoro territoriali gli Sportelli per l'assistenza.

L'Ufficio di piano cura anche l'iscrizione al registro territoriale degli assistenti familiari, azione necessaria anche per poter partecipare al bando di Regione Lombardia, ottenere il Bonus badanti e far emergere il lavoro sommerso delle lavoratrici interessate.

Ricordo che compito preminente degli sportelli è offrire assistenza alle persone in condizione di fragilità e non autosufficienza e alle loro famiglie che necessitano di assistenza a domicilio. Offriamo orientamento sulle misure B1-B2 e sulle altre misure legate alla non autosufficienza.

Se chi assume la badante ha un reddito al di sotto di una determinata soglia Isee e se l'assistente fa-

miliare viene iscritta al Registro territoriale e ha un contratto di lavoro regolare, le famiglie possono ricevere un contributo da Regione Lombardia fino a 2400 Euro.

Sembra facile, ma non lo è. Qualcuno di voi ha sicuramente provato ad accedere ai bandi di Regione Lombardia e si sarà reso conto che è impresa piuttosto ardua, anche per chi è avvezzo a destreggiarsi tra le procedure della pubblica amministrazione, figuriamoci per la tipologia di persone che si rivolgono a noi.

La documentazione da inserire in piattaforma è tanta (cedolini, quietanze pagamenti, PagoPa contributi, contratto di lavoro, documenti persona assistita e badante, ecc...) l'utente deve avere oltre allo Spid uno scanner per caricare tutta la documentazione necessaria.

Forse sarà anche per questo motivo se la dotazione che alimenta questo Bando per una buona parte non viene richiesta. Ogni anno ha avanzi consistenti che poi si perdono tra i mille rivoli del bilancio regionale.

Ma abbiamo avuto anche un problema di informazione che abbiamo risolto in una certa misura, coinvolgendo il Caaf che si occupa dei servizi fiscali per le famiglie (le buste paga delle badanti). Un volantino trasmesso alle famiglie ha aperto una possibilità per molte di loro per l'accesso al bonus, il 15 per cento sul totale degli assistiti. L'anno prossimo andrà meglio. Dobbiamo allargare la platea.

Per finire, l'utilizzo del computer, con relativa rete dedicata dei facilitatori digitali della nostra Ca-

mera del lavoro, autonoma dalla rete Cgil, ci ha risolto lo stringente e annoso problema della privacy che conosciamo; l'accesso al sito di Regione attraverso lo Spid l'abbiamo risolto con l'utilizzo del Qr, evitando così di venire a conoscenza delle credenziali in possesso della persona assistita.

Giorni fa, abbiamo partecipato a un incontro formativo on-line sugli *sportelli liste di attesa*. A Lodi esiste già questo sportello, ma non è gestito dallo Spi. Speriamo, previa formazione, di poter dare anche il nostro contributo.

I cittadini e gli anziani in particolare devono essere guidati nella tutela del loro diritto a essere curati e al rispetto delle precedenze indicate dal medico sulla prescrizione. Spesso di fronte a queste difficoltà rinunciano a curarsi o si rivolgono all'assistenza medica privata. Di fatto un welfare sempre più in carico alle famiglie.

Anche i contributi economici comunque compensano solo in parte il lavoro di cura dei caregiver o della badante. In Lombardia la famiglia rimane il punto di riferimento principale.

La legge sulla non autosufficienza, la domiciliarità sono purtroppo lontane.

È più che mai importante oggi concentrare le nostre energie e i nostri sforzi sul socio-sanitario e non solo, anche se importanti, sul resto delle attività dello sportello sociale.

Dobbiamo ingegnarci tutti i giorni per cercare di aiutare il più possibile i nostri iscritti fino all'ottenimento dei loro diritti. È difficile ma dobbiamo provarci: *“La mente è come un paracadute: funziona solo se si apre”* - Albert Einstein. ■

COLLABORARE CON LE ALTRE REALTÀ TERRITORIALI È FONDAMENTALE

Giovanni Pennati - *Spi Cgil Lecco*

Sono qui oggi a rappresentare l'operato dello Spi nella provincia di Lecco per cui coordino il progetto dello sportello sociale, un servizio che sul nostro territorio si è andato a costituire e rafforzare nel corso degli ultimi anni divenendo una capillare struttura capace di incontrare e conoscere coloro che entrano nelle nostre tredici sedi territoriali.



Mi sono avvicinato a questo servizio da volontario tre anni fa nella sede Cgil del mio paese perché ho osservato le potenzialità e le modalità con cui lo strumento della calcolatrice dei diritti colmava una mancanza importante, ovvero quello di rendere coscienti i cittadini di tutti i loro diritti.

Con lo sportello sociale, in forza di questa grande potenzialità, abbiamo deciso di dedicare del tempo a tutti coloro che hanno delle domande o che stanno affrontando delle difficoltà. Facciamo riconoscere i diritti inespressi con l'utilizzo della calcolatrice dei diritti e ci spendiamo per spiegare loro come funzionano bonus, agevolazioni ed esenzioni con l'obiettivo di creare in queste persone una maggior consapevolezza sia su come funzioni il welfare lombardo e italiano, sia per le critiche che a essi possono essere rivolte.

Ma non ci fermiamo qui. Questi momenti d'incontro abbiamo rilevato essere importanti no-

nostante i risultati che emergono, comprendendo che il primo grande ostacolo che queste persone incontrano è l'isolamento. Una solitudine che fa sentire impotenti di fronte a ogni piccolo passo e che spesso è un accelerante per alcune patologie sia sanitarie che psicologiche, per cui è indispensabile intervenire tempestivamente.

Per questa ragione lo Spi della provincia di Lecco ha deciso di perseguire l'obiettivo di dare un supporto ad ampio spettro capace di rispondere alle più varie e profonde difficoltà e necessità di coloro che si sono rivolti al nostro sportello.

Per fare questo bisogna comprendere che la collaborazione con altre realtà è determinante, un obiettivo impegnativo da raggiungere ma necessario.

Il lavoro della segreteria provinciale e i grandi risultati ottenuti dall'impegno dagli instancabili volontari e volontarie nelle nostre leghe, ci hanno permesso di iniziare a tessere questa tela, su cui continuiamo a lavorare tutt'oggi.

Siamo riusciti a concludere intese con alcune amministrazioni comunali di Casatenovo, Barzanò e Paderno D'Adda, e abbiamo anche instaurato un dialogo informale con gli Ambiti di Lecco e di Bellano. Tutti questi enti hanno riconosciuto la rilevanza del nostro ruolo e delle informazioni che

riusciamo a raccogliere, dati utili per gli enti locali per comprendere le necessità dei cittadini e decidere coscienti delle necessità dei propri territori. In altri termini lo stretto rapporto con le associazioni locali ci ha permesso di venire incontro ad alcuni bisogni concreti delle persone: dal pacco alimentare, al supporto nell'integrazione di persone con disabilità o difficoltà sociali.

Questa rete ha già dato i suoi frutti in diversi casi.

Ricordo bene una signora di mezza età che a causa della sua profonda depressione, faceva fatica a uscire di casa rimanendo molto spesso sola. Grazie al supporto di un'associazione di artigianato, la signora ha ricominciato a uscire un paio di volte alla settimana e ha avuto modo di conoscere un gruppo di donne che l'hanno presa a cuore, ridandole il sorriso.

Ancora ricordo un tempestivo intervento del nostro sportello per un'anziana signora madre di un uomo separato malamente, che pur di risparmiare e permettersi il viaggio per visitare il piccolo nipote dalla ex-nuora, si scaldava con la legna raccolta nei boschi vicini e illuminava la sua piccola casa solo con l'uso di un paio di candele. In questa situazione siamo riusciti a far intervenire i servizi sociali che l'hanno supportata trovando un modo per accompagnarla per una parte del tragitto mentre il nostro sportello sociale le ha fornito un abbonamento scontato come previsto dalle normative regionali.

È necessario però riconoscere come spesso i bonus che sono spesso oggetto di grandi proclami

dall'attuale governo, rappresentano sempre una piccola pezza per una società che si sta man mano sfibrando. Un esempio è il bonus mamme lavoratrici: una misura che appare come il mezzo per conciliare la vita ed il lavoro delle madri, ma che si limita ad un esonero contributivo di tremila euro annui, solo per i nuclei con almeno due figli, e solo per le madri.

Questa nuova misura come la recente riduzione delle sanzioni amministrative previste con il ravvedimento operoso a favore di quelli che si possono definire evasori fiscali, fa ben comprendere come questo governo stia operando nell'indifferenza verso le difficoltà di milioni di italiani.

Nel nostro piccolo, sul territorio lecchese, abbiamo in programma di integrare in questo sistema i servizi della Cgil e le categorie sindacali. Se fino a oggi essi sono stati destinatari dei nostri utenti che trovano in essi risposte precise e professionali, nei prossimi giorni avremo modo di presentare ufficialmente a tutta la Camera del lavoro di Lecco lo sportello sociale chiedendo loro di promuovere il nostro servizio nei confronti di coloro che passano per i loro uffici e che potrebbero aver bisogno di un nostro supporto.

Cari compagni e compagne, il percorso è ancora lungo e complesso ma abbiamo la possibilità di conoscere persone con storie struggenti e che con grande umiltà si rivolgono a noi incaricandoci di un importante ruolo quello di lottare per la giustizia sociale un alto obiettivo che deve essere perseguito insieme, creando una cittadinanza attiva e consapevole. ■

LO SPORTELLO SOCIALE AL VILLAGGIO SNIA

Cosetta Lissoni - Segreteria Spi Cgil Monza Brianza

Lo sportello sociale al Villaggio Snia di Cesano Maderno è il quattordicesimo punto di ascolto della nostra provincia di Monza Brianza e il secondo di Cesano Maderno, già presente e attivo nella Camera del lavoro di Viale Libertà. Ospiti nello spazio già dedicato all'associazione *Diritti Insieme*, le attiviste e gli attivisti pensionati dello Spi Cgil daranno informazioni e orienteranno ai servizi gli anziani, le persone fragili e le rispettive famiglie che avessero bisogno di sostegno sui temi della non autosufficienza, sul diritto alla salute, sull'assistenza socio-sanitaria e sociale. Offriamo anche supporto informatico con il nuovo sportello digitale, un aiuto soprattutto per gli anziani sprovvisti di strumenti necessari. Diamo anche accoglienza, ascolto *non giudicante* e orientamento, alle donne vittime di violenza (di tutti i tipi), uno specifico e delicato colloquio che ha avuto, nel maggio scorso, il fondamentale corso con la psicologa del Cadom (Cav) referente della formazione della Rete Artemide. Infine, ma non per ultimo, orientiamo sui servizi territoriali e sui servizi che la città di Cesano Maderno mette a disposizione di tutti i cittadini.

Il Comune di Cesano Maderno conta ben 39.646 abitanti, con sei frazioni, tra cui il



Villaggio Snia. Il sindaco Gianpiero Bocca, eletto a fine giugno del 2022, a novembre dello stesso anno, ci ricevette per discutere la nostra piattaforma sociale territoriale unitaria. Sindaco sensibile alle problematiche e alla salute dei suoi cittadini, accolse anche la richiesta dello Spi Cgil di Cesano, di dare continuità alle relazioni e interlocuzioni con l'amministrazione e, in particolar modo, con l'assessora

alle Politiche sociali e della casa, Politiche giovanili, Salute, Trasparenza e legalità e Pari opportunità, Cinzia Battaglia.

Da una nostra indagine socio-demografica, apparve evidente che il quartiere più fragile/degradato, sia a livello di decentramento e solitudine sociale, era il Villaggio Snia, dove abbiamo circa cento pensionati iscritti, con quattromila abitanti di cui la metà extracomunitari (arabi e pakistani e ultimamente sud americani) e l'altra metà anziani ma anche cittadini soli e poche famiglie, ma tutti fragili e vulnerabili. La situazione severa del Villaggio Snia era il tema preminente del Tavolo Snia e del Tavolo Fragilità dell'amministrazione comunale, ai quali partecipiamo e la prossimità ai tanti cittadini del Villaggio Snia è stato un tema che la nostra segretaria generale, Anna Bonanomi, ha condiviso con l'assessora Cinzia Battaglia. In accordo

con la stessa amministrazione ma anche con la Ccsa di comunità dell'Asst Brianza e le associazioni di volontari laiche e religiose presenti, si decide di aprire, ognuno per le proprie competenze, degli spazi informativi e di orientamento all'interno del plesso scolastico esistente che vede già la presenza di un centro per la distribuzione di alimenti e di associazioni di cittadini extracomunitari. A fianco vedete il volantino informativo che abbiamo divulgato casa per casa, in tre lingue: italiano, urdu e arabo. Un'iniziativa e un progetto innovativo, al quale abbiamo dato il via, fortemente convinti che la prossimità, le relazioni, l'accoglienza e l'ascolto siano punti fondamentali per ottenere i diritti di cittadinanza! ■



SEMPRE AL TUO FIANCO

CGIL SINDACATO PENSIONATI BRIANZA
SPI

Lo SPI CGIL
 ti informa sui **TUOI DIRITTI**
 con un **NUOVO SERVIZIO**

“Lo SPORTELLO SOCIALE”
per i pensionati e le loro famiglie

ti accoglie, ascolta ed informa
 per far valere i **TUOI DIRITTI**

Dal 11 settembre 2024
“Lo SPORTELLO SOCIALE”
 è aperto tutti i mercoledì
 dalle ore **9.30** alle **11.30**
 Presso Villaggio Snia in via Riccione, 21
 Cesano Maderno
 Per informazioni **039 2731460**

IL SINDACATO DEI PENSIONATI,
 PER I PENSIONATI

Via Premuda 17 - 20900 Monza
 Email: spibrianza@cgil.lombardo.it
 Tel: 039 2731132

www.spicgilbrianza.it

CI VOGLIONO LE PERSONE, PIÙ OPERATORI

Pietro Pezzotta - Lega 14 Spi Cgil Dalmine (Bg)

Opero presso la lega 14 di Dalmine, da noi lo sportello sociale è attivo dal gennaio 2024 poiché è solo dall'anno scorso che abbiamo fatto formazione e appreso che era disponibile lo strumento della calcolatrice dei diritti. Abbiamo quindi provveduto a pubblicizzare lo sportello sociale sui quotidiani, tv locali, piuttosto che coi volantini affissi nella nostra sede.

Ci siamo organizzati utilizzando le risorse, cioè i volontari, che abbiamo a disposizione nella nostra sede, che sono però sempre le stesse, perché il problema vero è che si chiede d'implementare altri servizi o maggiore disponibilità ma sempre con i pochi volontari che abbiamo a disposizione nella lega.

Ad esempio io sono collaboratore Spi-Inca: riesco a dare il mio contributo ma solo per il tempo che mi è possibile, avendo situazioni mie particolari.

Rubando del tempo all'attività dello Spi Inca ho cercato di dare una mano soprattutto sulla calcolatrice dei diritti, che non è uno strumento semplicissimo, infatti ho *tampinato* moltissimo Vincenzo Bevilacqua per avere un aiuto con spiegazioni per entrare nello specifico di tutte le questioni e rispondere alle persone che vengono e che espongono i loro problemi.



Allo sportello sociale operiamo in due: io e una compagna, e anche lei si è messa a disposizione *rubando* tempo al banco dell'accoglienza riuscendo comunque, con non poco impegno, a gestire il servizio con tre ore per due giorni alla settimana.

Sportello sociale da noi significa che i compagni, che fanno l'accoglienza, danno già tutta una serie di informazioni

ma da quest'anno se un utente ha un problema particolare che va approfondito, si può avere un appuntamento con noi, dove anche con il contributo della calcolatrice dei diritti si può entrare di più nello specifico e dare maggiori risposte, anche se il più delle volte le persone che arrivano non hanno tutte le informazioni di cui abbiamo bisogno per utilizzare al meglio la calcolatrice. Ma è già un primo passo.

Più che i volantini o la tv, è il passaparola che funziona perché se una persona viene allo sportello sociale e riceve delle risposte, anche se solo parziali, trova di sicuro ascolto, umanità e solidarietà. Questo la persona lo percepisce ed esce dalla nostra sede facendo pubblicità sui servizi che offriamo.

A Mantova sono partiti tantissimi anni fa, per cui bisognerebbe prendere esempio da quelle esperienze e non darci in più lavoro inutile, ma

darci degli strumenti utili per fare quello che la Cgil ha in mente di fare.

Ad esempio, inserire le attività nel data base dello sportello sociale, come mi è stato chiesto di fare, prendendo semplicemente dei dati che abbiamo già in rete, mi riferisco ai servizi 730 piuttosto che dell'Inca ecc. mi sembra poco razionale. Ruba solo tempo. Credo che ai tempi del digitale tutti questi dati possano essere trasferiti facilmente dove vogliamo, sempre che i vari programmi informatici possano parlare tra di loro.

Infatti quello che emerge sono solo quelle poche schede che io riesco a inserire, *rubando* appunto del tempo ad altre cose, e mi sembra di fare un doppione. L'organizzazione dovrebbe già conoscere quei dati.

Abbiamo bisogno di più personale oppure di persone dedicate, nello specifico alla registrazione dei dati, con cui noi si possa collaborare, altrimenti si rischia di non dare una risposta a chi ha bisogno.

Quello che vorrei dire è: va tutto bene, le idee sono belle, però bisogna avere i *soldati*, ovvero gli operatori, i volontari, per fare tutto.

Mi è piaciuta la relazione che Federica Trapletti ha fatto, l'ho condivisa, però mi sembra che lei sia troppo ottimista sul fatto che ci siano nuovi attivisti che si vogliono spendere... io sinceramente non ne vedo, mi sembra di vedere sempre le stesse persone che cercano in tutti i modi di fare del loro meglio.

Sulla necessità di fare rete c'è da dire che ogni

organizzazione ha le sue, non so come dire, *gelosie*, e si ha difficoltà a condividere le varie iniziative sul territorio. Ad esempio io sono venuto a conoscenza del fatto che sul territorio di Dalmine si sta parlando di costruire un cantiere sociale, così ieri sera sono andato a sentire di cosa esattamente si trattava.

L'impressione è che ci sia tutta una serie di iniziative, magari anche con dei fondi dedicati, che rischiano di disperdersi in mille rivoli. La rete dovrebbe servire anche per non fare dei doppioni, ma cose che servono davvero alle persone. Avere più risorse, più informazioni, più formazione, più comunicazioni, sono cose che devono avere una continuità ma quello che ci vuole veramente, sono le persone, perché senza persone non si fa molta strada. ■

LUCI E OMBRE

Angelo Amella - Lega Spi Cgil Abbiategrasso (Ticino Olona)

Ho iniziato a occuparmi dello sportello sociale di Abbiategrasso come volontario da circa tre anni. Sei giorni fa sono stato eletto segretario nella lega Spi di Abbiategrasso, Albairate e Cassinetta.

La calcolatrice dei diritti è essenziale per ricercare diritti inespressi che altrimenti andrebbero perduti. I suoi punti di forza sono

l'applicativo, mirato per trovare i diritti delle persone, l'utilizzo molto semplice e intuitivo, se non si capisce la domanda indicata c'è sempre la risposta corrispondente che aiuta a capire la stessa. Inoltre con questo programma non serve conoscere le varie normative, circolari Inps, Inail e quant'altro, con un po' di impegno, leggendo il significato delle risposte collegate di riesce a comprendere come proseguire.

Ma ci sono anche dei punti di debolezza. Nonostante proponiamo di effettuare la simulazione non ci sono molte persone che chiedono di utilizzare la calcolatrice dei diritti, forse questa opportunità è poco conosciuta. Non mi sono ancora informato col Caaf di Abbiategrasso se consigliano o meno alle persone che hanno un Isee sotto la soglia minima di rivolgersi allo sportello sociale. Forse dobbiamo ricercare una più ampia condivisione tra i relativi uffici/



servizi, categorie sindacali e tentare di fare, come si suol dire, rete comune. C'è poi, da parte mia, una mancata conoscenza del territorio.

Non conoscendo la mappatura del territorio riguardo povertà e fragilità sanitaria, oltre che i diritti inespressi, su input politico oltre che a titolo personale, sto partecipando al Piano di zona del territorio della Asst Ovest

di Milano nell'ambito territoriale di Abbiategrasso. Si sta discutendo nei tavoli tematici di area inclusione-povertà, area fragilità, area sistema *governance* dove si proporranno vari progetti che saranno, successivamente, presentati - dagli enti, amministrazioni e dalle varie associazioni - in Regione Lombardia.

Dico questo perché ritengo fondamentale conoscere il territorio, le associazioni, le amministrazioni e tutti i soggetti interessati a questi temi, con l'obiettivo di aprirsi come Spi Cgil, anche utilizzando meglio i sistemi informatici come la calcolatrice dei diritti, per dare soluzioni concrete ai bisogni dei cittadini. ■



LO SPI PROTEZIONE CIVILE DELLA CGIL

Stefano Landini - Segreteria Spi Cgil nazionale

Oggi ho avuto il piacere di ascoltare elementi importanti che mi serviranno per trovare le parole giuste da usare nel raccontare la nostra organizzazione. Non è poco, credetemi.

Il vostro lavoro e quanto è stato fatto non è scontato, né dentro la confederazione né dentro lo Spi di altri territori, un fatto da non trascurare quando si parla di estensione dei progetti su scala nazionale.

Bisogna sapere qual è il punto di partenza in ogni territorio e ricordare che sono molto diversificati.

Nemmeno una platea come questa è scontata, vorrei dire che oggi, se si potesse filmare, c'è anche una lezione di stile. Non sembra quasi una riunione della Cgil, nel senso che se fosse una riunione *normale* ci sarebbero già stati centinaia di capannelli sparsi per la sala, mentre qui ci si è ascoltati, io ho ascoltato con attenzione la descrizione di uno Spi che lavora sul territorio e risponde ai bisogni dei cittadini.

Qui è stato raccontato uno Spi che si conferma essere la *protezione civile* della Cgil.

In fondo noi potremmo starcene tutti ai giardinetti con la *Gazzetta* in mano per vedere i risultati della Champions, o a curare i nostri nipotini, oppure potremmo fare passeggiate nei boschi, per i prati perché non è un reato - dopo



quarant'anni di lavoro - fare queste cose, tant'è vero che in questa regione abbiamo sindacalizzato l'area benessere, *dare vita ai nostri anni* è un tema vero. Ma c'è anche questa grande sensibilità che viene messa a disposizione della nostra organizzazione e del nostro Paese, ed è data dai volontari dello Spi. Credo che sia importante che negli interventi sia emersa

l'esigenza di raccontare uno Spi che agisce su tutti i tasti della tastiera.

Lo Spi non va dato per scontato.

Tutti quelli che sono diventati pensionati adesso, ma erano già pensionati dentro, quando arrivano allo Spi dicono: "non sapevo che voi faceste queste cose", per questo consiglio sempre una gita turistica di chi è nelle categorie nelle Camere del lavoro. Portiamoceli prima che arrivino allo Spi per raccontare, dentro le Camere del lavoro, cosa facciamo. Un giorno di gita turistica allo Spi.

E nonostante questo la mia amica Emma Ongari, oggi ci ha posto un tema significativo e ha chiesto: "ma com'è che tutto questo afflusso agli sportelli, tutto questo disagio sociale che noi monitoriamo, non si traduce in un'azione politica alternativa al fatto che i fascisti sono al governo in questo Paese?".

È un tema fondamentale che ci impegna nel

domandarci come restituire alla politica quel tratto di profondità smarrito nel tempo e come ricostruire quella coscienza collettiva - che noi che c'eravamo nella metà del secolo scorso - abbiamo ricostruito, un filo conduttore che riconducesse al noi le pure esigenze personali che ognuno ha.

Oggi questo filo si è spezzato e noi abbiamo a disposizione un'organizzazione che, ad esempio, si è inventata lo sportello sociale. Quindici anni fa ero restio, ma c'era Claudio Dossi che tutte le mattine mi incalzava dicendomi che bisognava fare qualcosa perché non c'era un'attenzione al sociale nelle Camere del Lavoro, ragion per cui si doveva mettere in piedi qualcosa che rispondesse all'esigenza, ai bisogni legati al sociale.

La privatizzazione della sanità in Lombardia ha avuto in Formigoni il suo capostipite ed era lui che ce la raccontava come se fosse una libertà di scelta che ci veniva offerta, mentre nella realtà dei fatti stavamo precipitando nella privatizzazione, in un abbandono da parte del pubblico di quel bene prezioso, il più prezioso, che è la salute dei cittadini.

Oggi siamo in questa situazione. E allora ha fatto bene quel compagno a convincermi a costruire un servizio che, dopo quindici anni, arriva a questo stadio e, credo, che questa esperienza vada valorizzata.

Noi agiamo sul dissesto dello Stato. Se per pagare le tasse, ci arrivasse, come accade in Francia, una lettera dove la banca o la posta ci comunicano che domani mattina dobbiamo pagare

mille euro di tasse, e tutto finisce lì, saremmo tutti più contenti.

Ma noi viviamo in un Paese dove i cittadini non sanno che diritti hanno, lo avete raccontato stamane. E così in una lega, presso uno sportello sociale, avviene qualcosa di straordinario: una persona entra, non sa che diritto ha ma, forse ancor prima che esca, questo le viene reso fruibile. È davvero qualcosa di straordinario che, purtroppo, non riusciamo a far valere dal punto di vista del valore politico.

Siete stati molto bravi a proseguire, a fare la calcolatrice, a creare tutti questi collegamenti. Tutto ciò sancisce l'asse strategico dello Spi.

Lo Spi ha nel territorio il suo luogo di esistenza e dovrebbe averlo anche la Cgil.

L'osservatorio dei bisogni, di cui vi ha parlato Susanna Felicetti, non è un'operazione burocratica. Quando discuto con Giove, che è il capo dell'organizzazione in Cgil, grazie a quei dati posso dirgli che il giorno prima, nelle leghe, sono andate *quelle* persone per chiedere determinate cose, perché avevano bisogno di noi nel territorio.

E allora se gli racconto che il 60 per cento di quelli che sono andati in una lega, dove sta solo lo Spi, erano lavoratori iscritti alla Cgil e non pensionati, gli posso anche dire: "guarda che se togli la presenza nel territorio, tagli il ramo su cui siamo seduti". Questa discussione nella nostra organizzazione è presente, non possiamo far finta che non ci sia il problema della tenuta economica, problema che, guardando in prospettiva, ci preoccupa sempre di più.

E mi consente poi di dirgli che metà di quelli che vengono non sono neanche iscritti al sindacato. Ma perché un iscritto a una categoria viene in una lega? Perché il mondo del lavoro non è più rappresentato dalle fabbriche.

Ho cominciato cinquant'anni fa in una fabbrica che aveva cinquemila dipendenti, di cui 2.500 iscritti alla Fiom e li avevo lì tutti in un'unica assemblea. Per fare 2.500 iscritti adesso bisogna fare una cinquantina di assemblee, se va bene. E allora perché un iscritto viene? Perché sta in un mondo del lavoro spezzettato, dove non c'è un consiglio di fabbrica importante, dove magari è isolato rispetto all'appartenenza al sindacato. La presenza sul territorio è, dunque, importante. La lega e lo sportello sociale sono il luogo che permette alla Cgil di *dare del tu* al territorio: 1.500 leghe, 2.600 sedi, 40mila compagni e compagne che nello Spi fanno parte, in quanto eletti, di qualche organismo dirigente.

Insomma, questa è una struttura importante. Non hanno 2.600 sedi nemmeno i comandi dei Carabinieri, come dico io, presuntuosamente, noi siamo l'organizzazione più radicata nel territorio dopo la Chiesa cattolica, con la quale non competiamo per ragioni di data di nascita! Noi siamo questo e lo siamo perché quelli che stanno qui, in questa sala, dedicano un pezzo del loro tempo al sindacato, dedicano un pezzo del loro tempo agli altri. Il loro mondo non finisce nella villetta con il cartello *attenti al cane*, i nanetti e quant'altro.

Noi siamo ancora quella gente che ha l'illusione di pensare che sta bene se stanno bene anche gli altri: questa è la differenza che c'è tra noi e la destra, una differenza che mi pare così evidente proprio per l'atteggiamento e per quanto mettete in pratica ogni mattina.

Cosa facciamo nei territori? Andiamo in giro con *ago e filo* e tentiamo di ricucire strappi sociali sempre più odiosi, che arrivano a determinare non solo delle ingiustizie ma anche delle esclusioni.

Avremo un banco di prova importante. La Costituzione della Repubblica rischia di diventare una cosa estranea perché i diritti sono qualcosa di materiale, non possono essere scritti solamente sulla carta, e se i diritti non ti sfiorano mai tu rischi di starne fuori e di avere l'atteggiamen-

to che hanno molti, visto che ormai più del 50 per cento dei cittadini di questo Paese non va a votare. Andare a votare significa passare da suddito a cittadino, andare a votare significa impedire che si stravolga la Costituzione della Repubblica, andare a votare significa guardare in fondo alle sfumature, perché non è sempre tutto bianco o tutto nero. Non è vero che sono tutti uguali, coloro che sono al governo sono peggio e ce lo stanno dimostrando.

Per questo credo che, quando diamo le risposte, dovremmo anche trovare il tempo, per raccontare queste cose, per far crescere oggi una sensibilità politica collettiva. Lo dico con parole antiche: per noi la politica del secolo scorso è stata una sezione, oggi che siamo orfani di una sezione, dobbiamo utilizzare gli spazi disponibili per ricostruire il filo conduttore del noi.

Ecco allora che lo sportello sociale è un bene prezioso da maneggiare con cura. Teoricamente, questo lavoro lo dovrebbe fare la Cgil e se la Cgil l'assume noi siamo più contenti... Se la Cgil facesse la sua parte noi avremmo anche un po' di quel tempo libero/liberato a cui ambiamo. Vorrei proprio dirlo: lo Spi non ha chiesto alla Cgil l'appalto dei servizi, ma se mille persone entrano in una sede e non le guarda nessuno, se un dirigente o un funzionario passa con la propria valigetta e si occupa solo della propria categoria, allora diventa difficile costruire quella che invoca anche il segretario generale, ovvero una presenza sociale dell'organizzazione. Vorremmo che ci si concentri su questo tema, che si discuta di come funziona un ospedale, un asilo, una scuola in un'assemblea di fabbrica, ma ciò da tanto tempo non avviene, e quando parli con un funzionario medio di una categoria, con le debite eccezioni, alcune volte ti cascano le braccia. Non voglio cadere nel genericismo, ma quando parlo dell'ObisM e l'altro pensa che sia una nuova marca di collirio, non so cosa dirgli per poter ricostruire un filo conduttore confederale su cui le tematiche sociali diventino un elemento di cittadinanza.

Allo stesso tempo dobbiamo evitare l'effetto *boomerang*, per cui all'indomani che abbiamo consegnato lo sportello sociale alla confederazione si vada a cercare i pensionati per farlo funzionare. Se così fosse meglio che lo gestiamo noi. La

speranza è che si ribaricenti una presenza confederale della Cgil. Noi pensiamo che questo sia il segno dell'essenza della Cgil.

Molti hanno detto che ci vuole più gente, ci vogliono più persone, e non siamo esattamente in questa condizione.

Però possiamo scegliere ancora se affrontare o meno il tema di una *decislizzazione* della Cgil, cioè di un atteggiamento che vuole la Cgil sommatoria di categorie – e direi a chi è innamorato di una sommatoria di categorie che ha sbagliato sindacato, perché c'è già un sindacato rispettabile che è sommatoria di categorie, è la Cisl.

Noi siamo un sindacato confederale di lavoratori e di lavoratrici, di pensionati e di pensionati, e bisognerebbe riposizionare una presenza confederale. Avremo qualche possibilità economica positiva nei prossimi tre o quattro anni, per questo la scelta dobbiamo farla adesso in modo da garantire la Cgil del futuro.

Nessuno può continuare a pensare di avere quattrocento iscritti, e non è un crimine, la propria targhetta di segretario generale e occuparsi della propria categoria senza domandarsi quali sono i seicento iscritti che mancano e permettono di pagarsi lo stipendio.

Sono esattamente le risorse che lo Spi destina per i servizi che a volte non ci sono, e che in quella Camera del lavoro vengono utilizzate per pagare gli stipendi, comprendo quel segretario della Camera del lavoro, ma la domanda è: non sarebbe ora di dire che se ho due categorie di quattrocento iscritti ognuna, un unico funzionario fa tutte e due le categorie? Non sarebbe un reato.

Vedo della gente che si ricorda bene il tempo del bollino, prima della trattenuta, quando mese per mese si prendeva la tessera... immaginatevi oggi cosa capiterebbe se la tessera del sindacato la si pagasse mese per mese al delegato. E allora se noi siamo il sindacato confederale dobbiamo cogliere l'occasione di una confederalizzazione della Cgil, e non rinviarla sempre.

Se facessimo una fotografia alla Cgil, verrebbero fuori tre diapositive. Una, la grande manifestazione al sabato: bandiere rosse, si finisce con *Bella ciao*, le truppe sono a posto, il segretario generale acclamato e lì è il massimo, c'è tanto rosso.

Seconda immagine: se la manifestazione fosse durante uno sciopero, sarebbe meno nitido il rosso, e non perché abbiamo licenziato gli ad-



detti stampa, ma perché si fa più complicato, tanto che è una quindicina d'anni che non diamo più i dati della riuscita degli scioperi.

L'ultima fotografia, ancor più sbiadita, è il tesseramento.

Lo Spi fa 140mila nuovi iscritti all'anno. Di contro, la Cgil in nove regioni non ha il numero di iscritti che lo Spi fa ogni anno in più. C'è un piccolo problema legato alla poca visibilità di questo dato perché, intanto, molti dei nostri iscritti perdono la gara con la carta d'identità. È un dato vero: noi ogni giorno perdiamo cinquecento iscritti. Però sulla natura di questi iscritti, sarebbe bene ragionare, vi dovrebbe ragionare anche la Cgil.

Di questi cinquecento al giorno, Natale compreso, su trecento non ci possiamo fare niente, poi ce ne sono cento che perdiamo perché il figlio si impossessa della pensione del padre e si domanda: "cosa sono questi 5 euro di trattenuta sulla pensione?"

Però vorrei concentrarmi sui cento che mancano. Due o tre anni fa non erano così numerosi, ma cento al giorno oggi disdicono avendo un'anzianità di iscrizione alla Cgil o allo Spi, che va dai tre ai cinque mesi. Allora io credo che bisogna porsi ancora la domanda se noi siamo un'organizzazione a adesione valoriale debole.

La fondazione Di Vittorio, che non è un'organizzazione posizionata contro di noi, ci spiega che il 23 per cento degli iscritti alla Cgil ha votato, alle ultime politiche, o Fratelli d'Italia o Lega. Vuol dire che il 23 per cento degli iscritti alla Cgil ha contemporaneamente la tessera di Di Vittorio e ha votato quelli che dicono: "se muoiono nel canale di Sicilia sono fatti loro, potevano starsene a casa che così non crepavano", questa è una bella contraddizione da gestire.

E se poi cento al giorno disdicono perché hanno un rapporto puramente mercantile – "ho bisogno di un servizio, mi danno un appuntamento e metto già dentro la disdetta un mese dopo che mi hanno dato l'appuntamento" - di fronte agli impegni referendari non farei tanti calcoli, un po' troppo scolastici, del tipo: prendo cinque milioni di iscritti, ognuno convince cinque persone e alla fine ho venticinque milioni di persone che vengono a votare. Io non la metterei così.

È molto più complicata, perché il 23 per cento che ha votato Lega o Fratelli d'Italia e chi è iscritto alla Cgil lo sa che ha votato, per esempio, Meloni, e lo sa anche quando indice lo sciopero generale.

Queste sono cose ovviamente di cui non siamo contenti. Sul fatto poi che le categorie facciano le tessere a noi, lasciamo stare. Mi accontenterei che il 50 per cento degli iscritti alla Cgil da quarant'anni, che va in pensione e che va da un'altra parte, fosse invece portato dalle categorie all'Inca a fare la domanda. L'Inca sulle pensioni ai lavoratori privati è campione del mondo in quantità e qualità, non offriamo una *tarocatura*.

Poi succede un'altra cosa strabiliante: di quei 140mila iscritti da sette anni, il 60-70 per cento non proviene dalla Cgil, si iscrive allo Spi senza mai essere stato iscritto alla confederazione, e non perché prima facessero i lavoratori autonomi. Questo pone un tema importante di alfabetizzazione alla Cgil di gente che si è iscritta a 67 anni, che non è esattamente come farlo con chi ha vent'anni. Dobbiamo cercare di dire che rimaniamo un sindacato, che non siamo quelli che ti consentono di prendere una serie di bonus e basta. A qualcuno di questo 60/70 per cento di iscritti che non viene dalla Cgil, prima o poi capita di diventare un capolega, un segretario di lega, che arrivato a quel posto ti domanda anche: "ma cosa è che si fa qui?", con il rischio un'*ausserizzazione* dello Spi, oppure di trasformarsi in una generica associazione.

Un volontario, una volta, mi ha telefonato e mi ha detto: "nel mio paese c'erano degli indigenti, abbiamo comprato un camion di pasta e l'abbiamo consegnato a queste famiglie indigenti", non va mica male, ma se entriamo in competizione con la Caritas su queste cose, la stessa Caritas ci asfalta.

E comunque noi siamo un'altra cosa, siamo un sindacato, abbiamo il dovere del negoziato e quanto raccogliete ogni giorno sui bisogni è già il banco di prova per costruire una piattaforma. Ogni tanto mi telefona qualcuno del centro-sinistra chiedendomi cosa deve mettere nel programma elettorale visto che si è candidato per la carica di sindaco. L'unica cosa che gli so dire è: "vieni con me, ti porto in una lega, stai

lì quindici giorni, ascolti quelli che entrano e chiedono aiuto e potrai scrivere la piattaforma più a sinistra che ci sia!”.

Abbiamo fatto dei passi in avanti sull'informatica. Stiamo riuscendo a costruire un unico filone informatico con cui lavorare, dopo averne avuti per anni due.

Trentacinque anni fa è nato internet e molti di noi, banalizzando, dicevano che sarebbe una specie di *gameboy* per adulti, mentre è stata un'invenzione che ha superato quella del motore a scoppio. Grazie a internet le possibilità di interagire si sono moltiplicate tanto che abbiamo pensato, addirittura, di fare gli attivisti digitali.

Del resto se hai l'umiltà di capire il mondo non smetti di volerlo cambiare e noi continuiamo - seppur con il mal di schiena, parlo per me naturalmente! - a volerlo cambiare.

Siamo stati sociali senza i *social*, e oggi stiamo imparando a fare rete senza farci dominare dalla rete. È una bella impresa partita da quando abbiamo cercato di aiutare i pensionati a fare lo Spid.

Finisco ricordandovi che abbiamo un banco di prova importante: evitare di cambiare la carta

d'identità del nostro Paese. Mi riferisco ai referendum politici su cui siamo impegnati, a cui si aggiungono i nostri, sapendo quanto sia importante il trascinarsi dei primi. Diciamo sinceramente, se vi domandassi i temi, i titoli dei quattro referendum della Cgil quanti risponderebbero correttamente? Siamo parte di questa battaglia che ha al centro l'obiettivo di non dividere in venti piccoli paesi il nostro Paese.

Rimaniamo degli europei e di fronte alle trasformazioni del mondo pensiamo che vada salvaguardata l'unità del nostro Paese e la solidarietà al suo interno del nostro Paese. Lo abbiamo detto al presidente della Repubblica, al quale rivolgiamo la nostra affettuosa gratitudine perché è rimasto uno dei pochi rappresentanti dello Stato che non ci fa vergognare di essere italiani.

Dal 28 al 31 ottobre ci sarà la settimana di mobilitazione dello Spi, a cui ne farà seguito un'iniziativa generale confederale di cui dovremmo discutere la settimana prossima durante un'assemblea della Cgil.

Pesa su tutto questo la divisione sindacale.

Possiamo discutere dei pro e contro e ovviamen-



te Sbarra ha tutti i suoi torti, ma rimane il fatto che in questi tre anni sono arrivati soldi che non arriveranno mai più e siamo riusciti a non avere un tavolo unitario confederale in cui negoziare sulla base della rappresentanza, che noi abbiamo, di persone che le tasse le pagano tutte, dal primo fino all'ultimo centesimo, e che hanno timbrato il cartellino per quarant'anni e ai cui nipoti sono pure andati a raccontare che ci sono dei diritti ma anche dei doveri.

Siamo riusciti a farci sfilare un tavolo importante e oggi stiamo *rappezzando*, di qua e di là, il tentativo delle destre di cambiare la carta d'identità del nostro Paese.

Una sorta di cittadinanza *à la carte*: quando fa comodo esigo i diritti e dove non mi piace disdico i doveri e lo faccio esibendo la cambiale del rancore e dell'egoismo.

Le nostre iniziative hanno l'obiettivo, insieme ai nostri figli e ai nostri nipoti, di togliere l'aggettivo *povero* dal lavoro.

Siamo un Paese in cui si può essere poveri lavorando, ma cosa dovrebbe fare una persona più che lavorare? Qui siamo anche noi sul banco degli imputati e allora credo che la forza delle idee debba tradursi in obiettivi concreti. Credo che questo sia il banco di prova per un sindacato.

Non dobbiamo farci depredate ancora una volta le pensioni, sarebbe il terzo anno consecutivo e sarebbe una perdita in tre anni del 10 per cento del valore delle pensioni, che ormai intacca la non rivalutazione anche delle pensioni operaie.

Mi dispiace, stamattina nella fretta ho lasciato a casa la conclusione consolatoria, ma sarebbe stata un'offesa verso di voi. Vi consiglio di cercare di alzare la voce, nella discussione con le Camere di lavoro, rispetto a come si organizzano le stesse Camere del lavoro perché ne avete titolarità.

Se qualcuno mi chiede come sta in piedi questa baracca con 140mila nuovi iscritti, con 1.500 leghe, 3.000 sedi che rimangono aperte, io rispondo sempre allo stesso modo: "noi siamo in piedi perché dobbiamo occupare tutti gli spazi" e quanto voi avete detto stamane me lo conferma.

Poi sui giornali, in televisione, è importantissimo che Landini ci sia, è importante che i nostri leader stiano sui giornali e in televisione però la

baracca sta in piedi perché voi, tutte le mattine, tirate su quella saracinesca e ci mettete la vostra competenza. Per questa ragione, care compagne e cari compagni, vi esprimo la gratitudine della segreteria nazionale per quello che fate. Senza di voi noi non saremmo quel grande sindacato che siamo. ■

