

**LIVELLI ESSENZIALI GENERALI**

<b>Num.</b>	<b>Scheda</b>
<b>2</b>	<b>SECRETARIATO SOCIALE</b>
<b>Obiettivo</b>	<b>LIVEAS</b> – gestione associata dei Servizi e degli Interventi per una continuità in base ad una programmazione comune- integrazione socio sanitaria condivisa

<b>TITOLO AZIONE</b>	<b>SECRETARIATO SOCIALE</b>
<b>OBIETTIVI</b>	<p>Il Segretariato Sociale, secondo la definizione regionale, è un servizio universalistico rivolto a tutti i cittadini ai quali deve poter fornire informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ad una molteplicità di aree. L'obiettivo del Segretariato sociale, delineato nel Piano Sociale Regionale, è di superare le difficoltà di accesso eliminando le barriere informative, culturali, fisiche, organizzative e burocratiche promuovendo unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, capacità di accompagnamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzioni di trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e il servizio gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.</p> <p>Gli obiettivi del Segretariato sociale per il triennio 2011-2013 sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rafforzare il livello di decentramento del servizio dei comuni</li><li>- mettere in rete il Servizio di segretariato sociale con il Punto Unico di Accesso, sia attraverso una modulistica comune e condivisa sia attraverso la condivisione di un sistema informativo sociosanitario unificato;</li><li>- qualificare il lavoro di sportello attraverso specifici percorsi formativi degli operatori;</li><li>- ridefinire i ruoli fra servizio di segretariato sociale e servizio sociale professionale, in particolare rispetto ai compiti ed alle funzioni dell'assistente sociale;</li><li>- promuovere iniziative per rendere il Segretariato sociale un servizio accessibile sia attraverso sperimentazioni di sportello mobile, sia attraverso specifiche campagne informative;</li><li>- assicurare l'invio di tutte le carte dei servizi attivati dal Piano al segretariato al fine di migliorare l'informazione al cittadino e rendere esigibile il diritto di informazione, partecipazione ed accesso.</li></ul> <p>L'utenza stimata nell'arco del triennio prevede un incremento annuo del 15% fino a coprire almeno il 10% della popolazione dell'ambito</p>
<b>STRATEGIA</b>	<p>La strategia di potenziamento del segretariato si fonda sui seguenti punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- decentramento del servizio ;</li><li>- messa in rete nell'ambito sia dell'integrazione socio-sanitaria che del Sistema unificato dei servizi alla persona dei Comuni dell'Ambito</li><li>- miglioramento della qualità ed adozione di procedure definite di servizio.</li></ul>
<b>ATTIVITA' PREVISTE</b>	<p>Il Servizio di segretariato sociale è articolato in sportelli presso i comuni , Le attività previste dal Segretariato sono:</p> <p><b>1. INFORMAZIONE</b></p> <p>L'attività di informazione parte dall'ascolto delle richieste e dei bisogni dell'utente, deve garantire informazioni chiare, esaurienti e aggiornate e perseguire gli obiettivi di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Equità nell'accesso delle informazioni, attivando strategia di superamento di svantaggi personali e ambientali</li><li>- Appropriatezza dell'informazione, nel senso che contenuti e modi devono essere</li></ul>



	<p>congruenti con la domanda posta ed i bisogni sottesi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personalizzazione dell'informazione, in quanto attuata nel rispetto e nella considerazione della particolarità del cittadino</li><li>- Adeguatezza del linguaggio e degli strumenti rispetto al target, così da assicurare efficacia e fruibilità dell'informazione.</li></ul> <p><b>2. ORIENTAMENTO – ACCOMPAGNAMENTO</b></p> <p>La funzione Orientamento /Accompagnamento si colloca in una fase più avanzata rispetto alle funzioni informative. Il Segretariato Sociale non si limita a dare informazioni, ma indirizza attivamente l'utente verso altre strutture erogatrici di servizi. Questa funzione è necessaria per orientare e accompagnare le persone che non sono in grado di utilizzare l'informazione a causa di barriere culturali, linguistiche, logistiche, fisiche, psichiche.</p> <p>l'orientamento anche ai servizi socio-sanitari per il tramite del Punto Unico di Accesso.</p> <p><b>3. ACCESSO AI SERVIZI</b></p> <p>L'accompagnamento svolto dal Segretariato Sociale si configura anche come possibilità di "Accesso Diretto" quando, oltre al bisogno informativo, si evidenziano problemi di natura sociale e sociosanitaria.</p> <p>D'intesa con i Distretti sanitari di base, saranno definite misure per l'accesso diretto al PUA tramite il Segretariato sociale per i casi urgenti di cure domiciliari integrate ed il collegamento diretto con la Centrale operativa del Pronto Intervento Sociale.</p> <p><b>4. PROMOZIONE SOCIALE</b></p> <p>Il Segretariato Sociale promuove la messa in rete delle varie risorse – pubbliche, private, comunitarie, del contesto sociale in senso ampio agevolando una maggiore integrazione tra soggetti erogatori di servizi, risorse e risposte disponibili.</p> <p>Al segretariato sociale si possono rivolgere i cittadini ed i soggetti che desiderano proporre idee e iniziative circa le attività che li vedono coinvolti.</p> <p>La funzione Promozione svolge le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- promuove all'esterno il servizio di Segretariato sociale e la sua visibilità sul territorio</li><li>- distribuisce informazioni sul funzionamento di specifici servizi</li><li>- distribuisce informazioni sulle risorse disponibili sul territorio.</li></ul> <p><b>5. OSSERVATORIO</b></p> <p>La funzione di Osservatorio si concretizza nell'attività di raccolta dati sulla domanda e sull'offerta dei servizi, che dovrà poi confluire in una mappa dei Servizi all'interno della Carta per la cittadinanza sociale. La prima funzione si basa sul trattamento delle informazioni raccolte nell'ambito delle attività del segretariato sociale in quanto sono uno strumento per capire come evolvono i bisogni del territorio.</p>
<b>TEMPISTICA</b>	Il servizio è attivo per tutto l'arco di vigenza del Piano.
<b>STRUTTURE ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE PREVISTE</b>	<p>La struttura organizzativa è così individuata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Responsabile del Servizio Ufficio Sociale</li><li>- Assistenti sociali;</li></ul> <p>La rete di collaborazione è costituita da: Distretti sanitari, Terzo settore, Enti di patronato.</p> <p>Lo sportello è presente presso i comuni dell'Ambito dotato di strutture ed attrezzature conformi - una stanza che assicuri la privacy dell'utente in ciascuna circoscrizione,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- telefono, fax, computer, connessione internet, stampante</li></ul>
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE</b>	Il servizio di segretariato Sociale deve essere conosciuto dalla generalità dei cittadini promuovendo forme di informazione attiva e capillare con canali e linguaggio il più possibile accessibili alle persone più svantaggiate. In questo senso saranno utilizzati i luoghi d'incontro delle persone per favorire la maggiore diffusione delle informazioni.



<b>ATTIVA, COMUNICAZ IONE, INFORMAZI ONE</b>	Gli strumenti di pubblicizzazione saranno: - Passaparola; - Manifesti; - Opuscoli guida; - Stampa locale; - Incontri e riunioni;
<b>AZIONI SUSSIDIARIE</b>	Sul seguente intervento non si rilevano azioni sussidiarie erogate da altre istituzioni pubbliche o private.
<b>METODOLO GIE DI VALUTAZIO NE</b>	Il controllo sulla realizzazione delle attività previste dal Segretariato sarà garantito all'interno dell'Ufficio Sociale . La valutazione delle attività si articola secondo il modello di valutazione del Piano Sociale Ogni sportello rileva ogni anno, tramite questionari, il grado di soddisfazione del servizio da parte degli utenti Oltre agli indicatori di impatto regionali, saranno utilizzati i seguenti indicatori di misurazione degli obiettivi: - numero di ore di attivazione del servizio in ciascuna circoscrizione; - tasso di copertura del servizio sul totale della popolazione; - incremento percentuale degli utenti
<b>RISCHI E CRITICITA'</b>	Eccessivo carico di lavoro per gli operatori considerato le ore minime che si possono mettere a disposizione del servizio.
<b>MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZION E</b>	Affidamento attraverso gara pubblica a cooperative o consorzi sociali.
<b>COSTO ORARIO DEL SERVIZIO (in caso di esternalizza zione)</b>	Il costo orario medio sostenuto per il personale coinvolto nel servizio è quello previsto dai Contratti collettivi nazionali di lavoro.

