



**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO  
DI SEGRETARIATO SOCIALE  
DELL'AMBITO S1**

Legge Quadro 328/00  
e Legge Reg. Camp. 11/2007

**Anno 2009**



## **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE DELL'AMBITO S1**

Legge Quadro 328/00 e Legge Reg. Camp. 11/2007

Il Servizio di Segretariato Sociale è istituito ai sensi della Legge Quadro n.328/2000, art.22, ed è identificato quale Livello Essenziale di Prestazione Sociale ai sensi della Legge Regione Campania n.11/2007, art.5.

Il Piano Sociale Regionale 2009-2011 definisce il Segretariato Sociale quale Servizio complesso altamente connesso alla rete dei soggetti previsti nel Piano Sociale di Zona e lo configura quale Servizio di Ambito collocato nella titolarità dell'Ufficio di Piano e articolato in forma capillare sull'intero territorio dell'Ambito.

### **PREMESSA**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione, gli obiettivi, la composizione, le funzioni, le attività, gli strumenti e le procedure del Segretariato Sociale realizzato sul territorio dell'Ambito S1. Il Piano Sociale di Zona dell'Ambito S1 si compone di dodici comuni, il Segretariato Sociale è collocato presso i Servizi Sociali Professionali di ciascun comune dell'Ambito ed ha una connotazione specifica di tipo informativo-sociale.

Nei comuni dell'Ambito sprovvisti di Servizio Sociale Professionale, il Servizio di Segretariato Sociale, oltre all'Accesso, svolge funzioni di Presa in carico dell'utente e del nucleo. La Presa in carico dell'utente, inoltre, viene effettuata anche nei comuni che hanno il Servizio Sociale Professionale con ridotta disponibilità di personale, al fine di potenziare l'efficacia e la tempestività degli interventi.

### **Art. 1**

#### **Definizione**

Il Segretariato Sociale è un Servizio di Accoglienza, di Informazione e di Orientamento ai servizi territoriali per tutti i cittadini.

Il Segretariato Sociale rappresenta la Porta Unitaria di Accesso al Sistema dei servizi territoriali integrato ( sociale, socio-sanitario, sanitario, promozione lavoro, previdenza sociale, rete dei CAAF, Centri Informagiovani, Scuola, Centri di

formazione professionale, ecc.). Il Segretariato Sociale coincide con la Porta Unitaria d'Accesso (PUA) per l'accoglienza unitaria della domanda dei servizi sociali e socio-sanitari di natura domiciliare, residenziale e semiresidenziale a gestione integrata e compartecipata. Il Segretariato rappresenta, anche, un terminale territoriale del Centro Unico Prenotazioni (CUP).

## **Art. 2**

### **La Composizione**

Le figure professionali attualmente presenti all'interno del Servizio di Segretariato Sociale dell'Ambito S1 sono Assistenti Sociali Professionali e un Sociologo Referente di Area.

Ulteriori figure professionali possono essere integrate nel servizio, qualora si manifestassero nuove esigenze.

## **Art. 3**

### **Gli Scopi**

Il Servizio di Segretariato Sociale dell'Ambito S1 garantisce l'esercizio dei diritti di cittadinanza e l'accesso universale ai servizi ed alle prestazioni sociali e socio-sanitarie disponibili sul territorio, in una logica di attivazione e di rinforzo delle capacità e autonomie personali, fondata sulla contrattualizzazione dell'intervento e sulla mobilitazione del capitale disponibile nei vari contesti sociali.

## **Art. 4**

### **Gli Obiettivi**

La particolare tipologia del Servizio di Segretariato Sociale (informativo-sociale), gli strumenti e la metodologia utilizzati (applicativi Sistema SFAAR), consentono la realizzazione dei seguenti obiettivi.

#### **Obiettivi specifici del Servizio:**

- Potenziamento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dell'Accesso;
- Potenziamento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità della Presa in Carico;
- Progressiva riduzione dei tempi di risposta, sia nella fase di Accesso, che nella fase di Presa in carico dell'utente e del nucleo;
- Facilitazione dei percorsi di comunicazione, informazione e comprensione dell'utenza rispetto ai servizi territoriali;
- Progressiva riduzione delle liste d'attesa.

#### **Obiettivi trasversali:**

- Stabilizzazione definitiva della Rete informativa e del Raccordo operativo fra i vari organismi istituzionali e non istituzionali presenti su tutto il territorio regionale;
- Potenziamento e innovazione permanente della Banca Dati Regionale;
- Osservatorio permanente dei bisogni, delle risorse, degli interventi e delle prestazioni erogate, ai fini dello studio di massima e di fattibilità dei servizi e dei progetti;
- Programmazione Sociale Sostenibile in relazione alle risorse presenti sul territorio.

### **Art. 5**

#### **Le Funzioni**

Le principali funzioni del Segretariato Sociale rientrano nel **Sistema di Accesso della Domanda** e sono:

- Accoglienza e Informazione;
- Orientamento ai servizi;
- Ascolto, filtro e decodifica della domanda;
- Tutela dei cittadini.

### **Art. 6**

#### **Le attività**

Rispetto alle suddette funzioni e per tutte le Aree di intervento, gli operatori del Servizio di Segretariato Sociale realizzano le seguenti attività:

- Avvicinamento dei servizi ai cittadini;
- Accoglienza del cittadino;
- Pubblicizzazione dei servizi;
- Ascolto;
- Analisi della domanda;
- Selezione/filtro della domanda;
- Invio ai Servizi;
- Individuazione della domanda latente;
- Accoglienza reclami;
- Accompagnamento ai servizi;
- Raccolta dati e Costruzione banca dati;
- Attivazione scambi e confronti con enti ed organismi di cittadini.

**Art. 7**  
**Strumenti e Procedure**

Strumenti e Procedure attualmente in uso dagli operatori del Segretariato Sociale dell'Ambito S1 sono:

- Scheda di Accesso al Sistema dei servizi sociali e socio-sanitari (dalla Sezione I alla Sezione VI);
- Manuale d'uso Scheda di Accesso al Sistema dei servizi sociali e socio-sanitari;
- Scheda di Valutazione del bisogno sociale e socio-sanitario;
- Manuale d'uso Scheda di Valutazione del bisogno sociale e socio-sanitario;
- Scheda Progetto Sociale Individualizzato;
- Manuale d'uso Scheda Progetto Sociale Individualizzato;
- Schede Mappatura territoriale (Tot. n. 7 schede);
- Manuale d'uso alle schede di rilevazione ed elaborazione dati territoriali;
- Glossario Socio-Sanitario;

I suddetti strumenti sono quelli costitutivi l'impianto SFAAR, Progetto finanziato dalla Regione Campania, Misura 6.2 del POR 2000-2006, e riportati nel testo "La Tecnologia Digitale per un Nuovo Welfare, Parte Seconda.

Inoltre, ciascun operatore del Segretariato Sociale utilizza il "Diario di Bordo" quale strumento di registrazione dei dati qualitativi e quantitativi, degli orari, delle attività e delle prestazioni svolte giorno per giorno.

Il Diario di Bordo registra tutte le attività svolte quotidianamente ed ha cadenza bimestrale.

Ogni bimestre, una copia del Diario di Bordo viene protocollata presso l'Ufficio di Piano dell'Ambito S1 e consegnata al referente di Area del Segretariato Sociale.

Ulteriori strumenti e procedure operative integrative sono utilizzate dagli operatori del Segretariato per l'aggiornamento periodico obbligatorio del Data-Base.

**Art. 8**  
**Adempimenti Operativi**

Gli operatori del Servizio di Segretariato Sociale svolgono diversi e numerosi compiti che attengono alle funzioni di back-office e di front-office.

Le assistenti sociali svolgono ulteriori compiti e mansioni per le emergenze continue, la numerosità dei casi, la esigua disponibilità di personale presente nel servizio sociale professionale e per favorire l'integrazione operativa e professionale all'interno dell'ufficio stesso.

La trasmissione periodica di tutti gli strumenti di aggiornamento della banca dati è fra i compiti prioritari degli operatori del Segretariato.

Gli operatori del Segretariato Sociale trasmettono, in base alle diverse esigenze, gli strumenti operativi condivisi, di cui all'art. 7 del presente regolamento, al Piano di Zona e/o ai servizi territoriali che formalmente lo richiedono. L'aggiornamento e la trasmissione dei dati all'Ufficio di Piano sono fondamentali e obbligatori.

I ritardi e/o la mancata trasmissione dei suddetti strumenti sono considerati inadempienze operative a carico dell'operatore del Segretariato Sociale.

#### **Art. 9**

##### **L'Organizzazione**

Il Segretariato Sociale è organicamente e funzionalmente collegato con i Servizi Sociali Professionali.

Il modello organizzativo del Servizio di Segretariato Sociale dell'Ambito S1 è deputato alla "Gestione dell'Accesso" realizzata dall'Assistente Sociale del Segretariato.

Presso il comune di residenza di ciascun utente è presente uno spazio dedicato all'ascolto della domanda e all'eventuale invio ai servizi del territorio. Gli operatori professionali presenti, oltre all'accoglienza, decodificano la domanda ed orientano gli utenti nell'uso corretto, consapevole e responsabile dei servizi. L'operatore sociale accompagna l'utente nella comprensione (decodifica) delle proprie esigenze e nella eventuale consapevole riformulazione.

#### **Art. 10**

##### **Responsabilità giuridiche**

Gli operatori del Segretariato Sociale sono tenuti al rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento, nel Codice Civile, nel Codice Penale e nelle leggi vigenti in materia socio-assistenziale.

#### **Art. 11**

##### **Modifiche ed integrazioni**

Il presente Regolamento può essere modificato o integrato su Delibera del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito S1.