

REP. N. 70 / 30.11.2010



AMBITO N5

Sant'Antimo (cupofila) - Frattamaggiore - Grumo Nevano - Frattaminore - Casandrino - ASL Na2 Nord

UFFICIO DI PIANO

PROTOCOLLO OPERATIVO DEL SEGRETARIATO SOCIALE DELL'AMBITO N5

AMBITO N5

(capofila Comune di Sant'Antimo-Frattamaggiore e-Grumo Nevano-Frattaminore-Casandrino-ASL Na2 Nord)
UFFICIO DI PIANO - Piazza Umberto I - 80027 Frattamaggiore
Tel. 081 8890309 Tel/Fax 081 8343238
ambiton5@ambiton5.it

Frattamaggiore, 13 ottobre 2010

Protocollo Operativo del Segretariato Sociale dell'Ambito N5

Il quadro normativo regionale

L'art. 24 comma 3 della L.R. 11/2007 definisce l'organizzazione dei servizi di segretariato sociale e di porta unica di accesso ai servizi per garantire un approccio multidisciplinare dei casi e la predisposizione di progetti personalizzati.

La D.G.R.C. n. 1317 del 31.07.2009 definisce modalità e strumenti con cui "il Servizio Sociale Professionale, la Porta Unica d'Accesso ed il Segretariato Sociale garantiscono l'accesso al sistema integrato dei servizi".

Il servizio di Segretariato Sociale garantisce le seguenti funzioni:

- accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale;
- informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;
- orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;
- segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali e sanitari per la presa in carico;
- monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio (da realizzarsi attraverso: l'individuazione di domande inesprese, la raccolta dati sui problemi, sulla domanda, sulle risposte erogate, le ricerche sul grado di soddisfazione degli utenti);
- promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini;
- potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.

Per sostenere le suddette funzioni il Segretariato Sociale utilizza i seguenti strumenti:

- primo colloquio;
- scheda di primo accesso;
- mappa delle reti istituzionali;
- mappa dei servizi attivati nel territorio dell'Ambito;
- banca dati degli utenti.

Il Segretariato Sociale dell'Ambito

Un sistema locale dei servizi richiede la costruzione di un sistema integrato di analisi, accesso e primo filtro della domanda, cioè di un servizio di Segretariato Sociale.

In molte Regioni, le leggi regionali di riforma delle politiche sociali hanno ripreso il dettato legislativo nazionale, definendo il Segretariato Sociale un servizio rivolto alla persona che garantisce unitarietà d'accesso alla rete di servizi sociali e socio-sanitari, fornisce informazioni e assicura competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni per segnalare situazioni complesse ai servizi competenti.

La crescente problematicità delle situazioni, una domanda sociale sempre più articolata e specifica, ma non sempre chiara e consapevole, sono tutti elementi che concorrono a definire un contesto organizzativo e professionale nuovo, dove il segretariato sociale deve ridefinire la propria identità e il proprio ruolo, elaborando proprie (e condivise) strategie professionali e consolidando il quadro di una rete ampia di collaborazioni interprofessionali e organizzative.

La implementazione di un servizio di Segretariato Sociale significa, dunque, valorizzare il lavoro degli operatori che svolgono questa attività, sostenere le loro competenze, agevolare le attività con supporti

organizzativi adeguati, sia da parte degli Enti (Comuni, Associazioni,etc.) sia da parte di tutti gli attori sociali (Professionisti dei vari servizi): all'uopo l'utilizzo di un Protocollo Operativo, lungi dall' imbrigliare un intervento così complesso, che tende a rendere rintracciabili e visibili le azioni del servizio.

Il Servizio di Segretariato Sociale deve poter garantire a tutti i cittadini la esigibilità dei diritti di cittadinanza, consentendo la conoscenza delle risorse presenti nella comunità e promuovendo il superamento delle barriere (culturali, informative, fisiche, organizzative, burocratiche) tra i bisogni dei singoli cittadini ed i servizi di varia natura (pubblici, del terzo settore, del volontariato) presenti sul territorio.

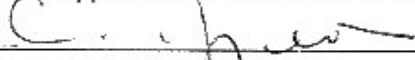
Il Protocollo operativo rappresenta un necessario momento di codifica delle relazioni fra gli operatori (ambiti di competenza) e delle funzioni del servizio di segretariato sociale stesso. Funzioni così identificabili:

- a) offrire le informazioni.
(front office con funzioni di informazione e primo orientamento)
- b) raccogliere attivamente le informazioni sui servizi offerti dal territorio.
(costituzione data base con elenco di enti, associazioni, sindacati, etc., enti privati e pubblici per rafforzare la comunicazione tra i cittadini valorizzando le risorse produttive del territorio)
- c) accogliere l'utenza:
(sedi adeguate, luoghi idonei ,ambienti protetti , nel rispetto della privacy. Orari di apertura adeguati alle esigenze delle persone)
- d) decodificare il bisogno / colloquio.
(decodifica del bisogno/primo colloquio/ prima valutazione /assessment primario, compilazione scheda primo accesso /scheda digitale - possibilità di effettuare visite domiciliari se ritenute opportune dal servizio. Sarà utilizzato l'applicativo informatico ex SFAAR a sostegno degli interventi per "una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter predisporre tempestivamente di dati e informazioni necessari alla programmazione," art. 21, c. 1, legge n. 328/00)
- e) indirizzare l'utenza al sistema dei servizi.
(stretta collaborazione con il Servizio sociale professionale e con gli altri servizi, anche attraverso incontri concordati, al fine di migliorare e rendere efficace la qualità degli interventi)

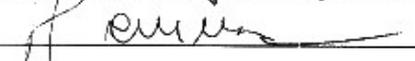
I professionisti del Segretariato Sociale sono tenuti alla riservatezza e a trattare i dati nel rispetto delle norme sulla privacy, nonché nel rispetto delle norme etico-deontologiche che ispirano la professione (Codice Deontologico degli Assistenti Sociali). Essi parteciperanno, altresì, a percorsi di aggiornamento e di formazione periodici.

Letto e sottoscritto

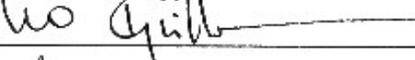
Dott. A. Cappuccio Coordinatore dell'Ambito N5



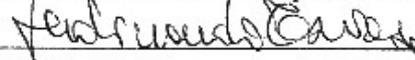
Dott.ssa Vincenza Cammisa Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di S. Antimo



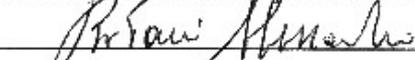
Dott. Ivo Grillo Responsabile dei Servizi Sociali Comune di Frattamaggiore



Dott. Ferdinando Tavasso Responsabile dei Servizi Sociali Comune di Grumo Nevano



Dott. Alessandro Bitani Responsabile dei Servizi Sociali Comune di Frattaminore



Dott.ssa Saveria Costanzo Responsabile dei Servizi Sociali Comune di Casandrino

