

**Area :** ACCESSIBILITA'

**Azione:** Segretariato Sociale -Sportello Unico di Accesso – Carta dei servizi

### **TITOLO AZIONE**

Segretariato Sociale -Sportello Unico di Accesso – Carta dei servizi

Trattasi di LIVEAS

### **OBIETTIVI**

Il segretariato sociale è un servizio che si rivolge alla comunità nel suo complesso e ad enti ed istituzioni. Il servizio fornisce informazioni a tutti coloro che ne abbiano interesse ed esigenza, sulle risorse esistenti nel territorio in fatto di servizi pubblici e del privato sociale, delle prestazioni erogabili e delle procedure per accedervi; attua la prima istruttoria sulla richiesta delle prestazioni; sollecita la partecipazione responsabile degli utenti alla corretta gestione dei servizi; provvede alla raccolta, l'elaborazione e la diffusione dei dati relativi ai bisogni rappresentati ed al loro funzionamento.

In stretto collegamento con il segretariato sociale, si crea lo Sportello Unico di Accesso, una sorta di rete tra servizi formali e informali a bassa soglia, al fine di rendere tutti i servizi esistenti "spazi di accessibilità globale" attraverso un processo che dia vita ad un "luogo" di decodifica della domanda, e di invio per l'incontro tra bisogno e offerta. Tale servizio sarà presente in maniera capillare in tutto il territorio.

Inoltre, ai cittadini sarà garantito l'accesso ai servizi anche attraverso la realizzazione della Carta dei servizi socio-sanitari che verrà a caratterizzarsi anche come percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza attiva e consapevole nella popolazione, nelle istituzioni e nei servizi. La logica dei diritti sociali nella carta per la cittadinanza si collega strettamente con la logica dei doveri o meglio ancora dell'incontro tra diritti e doveri sociali.

Obiettivi operativi:

- consentire l'accesso ai Servizi attraverso l'informazione e la comunicazione di notizie sulla esistenza, sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti, nonché sulla legislazione pertinente;
- accogliere, decodificare e rispondere alle domande attraverso l'"ascolto" del bisogno ed una consulenza sociale che offra la conoscenza dei percorsi possibili rispetto al problema, faciliti le prassi e le procedure necessarie per ottenere prestazioni e/o per erogare servizi;
- "accompagnamento" attraverso la costruzione delle connessioni necessarie, attivando le reti sia formali che informali smistando e/o segnalando le richieste di prestazioni ai servizi ed agli enti competenti;
- attivare la rete dei servizi pubblici e del privato sociale per la creazione dello Sportello Unico di accesso;
- svolgere attività di osservazione sociale sul territorio effettuando analisi quantitative e qualitative al fine di individuare bisogni risorse, carenze e cause e contribuire al processo di programmazione e organizzazione degli interventi specifici per la zona;
- Realizzazione e diffusione della Carta dei servizi socio-sanitari.

Il Servizio si rivolge alla totalità della popolazione di tutto il Distretto socio-sanitario.

### **STRATEGIA**

Risulta necessario, per il raggiungimento degli obiettivi, il perseguimento di una "cultura" di rete che veda l'interconnessione dei diversi soggetti istituzionali e non, nei vari livelli, di pianificazione, organizzazione ed erogazione dei servizi, di formazione comune degli operatori coinvolti.

L'idea progettuale è infatti quella di rendere tutti i servizi di base quali "sportelli" di raccolta e decodifica della domanda e invio al servizio più idoneo per il suo soddisfacimento. Di conseguenza diventa necessario privilegiare la "mobilità" degli operatori che già operano nel settore unitamente

ad una loro informazione sull'offerta di tutti i servizi esistenti. L'impianto unico reticolato in tutti i comuni del Distretto, si pone come risorsa strategica per raggiungere ed essere raggiunti da tutti i cittadini del Distretto.

### **DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA':**

Le attività previste sono:

- l'ascolto (accerta qual è il vero problema);
- fornire orientamento e informazioni guidate e integrate;
- accompagnamento attraverso la costruzione delle connessioni necessarie;
- organizzazione di risorse della comunità locale;
- collegamento fra risorse territoriali e stati di bisogno;
- concordare insieme all'utente l'invio ad altre unità operative per la predisposizione del progetto personalizzato di inclusione sociale;
- concorrere alla raccolta sistematica dei dati e delle informazioni;
- costruzione della Carta dei servizi.

### **TEMPISTICA**

L'attivazione del servizio è prevista in due momenti:

un primo periodo di due mesi servirà per l'attivazione della equipe di coordinamento in uno dei Comuni del distretto;

un periodo di 6 mesi invece necessario per l'apertura degli sportelli e l'attivazione degli operatori dei servizi di base.

### **DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE**

L'impianto organizzativo del Segretariato Sociale e dello Sportello sarà unico per tutto il distretto ma con dei nodi periferici in tutti i Comuni in coincidenza con il Servizio Sociale professionale comunale e dei servizi delle AUSL. In particolare, lo Sportello unico sarà un servizio ad alta integrazione socio-sanitario.

E' prevista la formazione di una "equipe di accessibilità" costituita da un Assistente Sociale del comune con l'ausilio di due LSU in possesso di licenza di scuola media superiore opportunamente formati, che avrà sede in uno dei Comuni del Distretto. Queste risorse umane in organico comunale. L'equipe è integrata da uno Psicologo e da un Assistente sociale: le due figure sono personale aggiuntivo in convenzione part-time.

Questa equipe avrà il compito di: attivare gli sportelli comunali, assicurati da un operatore dell'Ufficio servizi sociali opportunamente formato e supportato dalla stessa equipe dell'accessibilità; attivare la rete tra i servizi per lo Sportello unico di accesso; provvedere alla progettazione e stampa della Carta dei servizi socio-sanitari.

Per una adeguata strumentazione tecnico-amministrativa sono necessari supporti quali:

- strumenti per il reperimento di notizie (questionari, quotidiani, periodici, notiziari vari, manuali);
- strumenti per la catalogazione dei dati emersi (cataloghi, elenchi di risorse, indici);
- strumenti per l'organizzazione interna, la verifica e l'amministrazione del servizio;
- strumenti per la divulgazione delle notizie e per la pubblicizzazione dello stesso.

Indispensabile risultano altresì strumenti informatici in grado anche di garantire la funzionalità della "rete" tra i diversi sportelli periferici, tra i diversi Enti coinvolti nella rete, nonché per l'accessibilità alle informazioni relative al servizio, a tutti i cittadini.

### **COMUNICAZIONE**

La promozione del servizio tra gli operatori istituzionali e tra i servizi che entrano in rete è essenziale al fine di rendere concreta la "fruibilità" dei servizi dello sportello ai cittadini.

Le modalità di accesso allo sportello unico ed i tempi di attesa per l'erogazione dei servizi saranno dettagliatamente previsti nei primi sei mesi previsti per l'organizzazione del servizio.

## BUDGET

Il costo a carico della 328/00 previsto sarà quello relativo alle convenzioni da stipulare con professionisti esterni non presenti nelle amministrazioni dei comuni e dell'AUSL e quello relativo all'impianto organizzativo.

	I anno	II anno	III anno	Totale
Costi personale aggiuntivo	30.000	30.000	30.000	90.000
Costi integrazione personale	4.800	9.600	9.600	24.000
Costi attrezzature	4.000			4.000
Carta dei servizi	9.000	4.500	4.500	18.000
<b>totale</b>	<b>47.800</b>	<b>44.100</b>	<b>44.100</b>	<b>136.000</b>

Il primo anno, si prevede una spesa di

Personale aggiuntivo € 30.000,00 (due operatori in convenzione part time)

Integrazione LSU (€400 X 6mesi X 2 LSU) €4.800,00

Attrezzature: € 4.000,00

Spesa per realizzazione Carta dei servizi € 9.000

Secondo anno:

Personale aggiuntivo € 30.000,00 (due operatori in convenzione part time)

Integrazione LSU (€ 400 X 12mesi X 2 LSU) € 9.600,00

Spesa per realizzazione Carta dei servizi € 4.500

Terzo anno:

Personale aggiuntivo € 30.000,00 (due operatori in convenzione part time)

Integrazione LSU (€ 400 X 12mesi X 2 LSU) € 9.600,00

Spesa per realizzazione Carta dei servizi € 4.500

## CONTROLLI E VALUTAZIONE

Importante è la valutazione dell'intero processo e delle azioni che ne conseguono in modo adeguato.

Sono individuati indicatori: numero di invii, riduzione dei tempi di attesa, qualità dell'accoglienza, attivazione degli sportelli, efficiente collegamento degli sportelli periferici con l'equipe dell'accoglienza. Diffusione e fruibilità della Carta dei servizi.

## IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E DELLE RISPOSTE

L'attivazione dello sportello unico presenta certamente molti elementi di criticità, specie nel nostro territorio dove tutta la logica del lavoro di rete solo di recente comincia ad essere utilizzata come prassi. Tali elementi di criticità sono legati alla capacità di individuare le risorse umane più adeguate agli scopi prefissati, all'interno delle amministrazioni dei comuni e dell'AUSL.

Altro elemento di criticità può essere l'adeguata formazione delle risorse umane individuate. Inoltre problematico sarà sicuramente il coordinamento di tutte le azioni di "integrazione" previste.