

<b>TITOLO AZIONE</b>	<b>SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE</b>
	LIVEAS
<b>OBIETTIVI</b>	<p>Scopi del servizio: Il servizio di Segretariato Sociale vuole garantire ai cittadini la esigibilità dei diritti di cittadinanza, consentendo la conoscenza delle risorse presenti nella comunità. Il segretariato sociale, quindi, promuove 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. Ciò viene realizzato garantendo funzioni di ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento, accesso - anche diretto - ai servizi, promozione sociale, osservatorio.</p> <p>Obiettivi operativi: 1. Informare il cittadino sull'esistenza di servizi/risposte adeguate al suo bisogno; 2. Organizzare e indirizzare presso i servizi la domanda avanzata dal cittadino; 3. osservare e documentare l'evoluzione bisogni del territorio; 4. osservare e documentare l'offerta di servizi del territorio.</p> <p>Popolazione target: I soggetti beneficiari dell' azione saranno: - i cittadini residenti nei comuni dell' ambito 19; - gli operatori dei servizi sociali, sanitari, formativi, educativi territoriali; - le organizzazioni presenti nella comunità (associazionismo, volontariato, terzo settore in genere).</p> <p>Bisogni, obiettivi, diritti sociali collegati all'azione. Il segretariato sociale risponde al bisogno di informazione ed orientamento dei cittadini nel sistema dei servizi del territorio con l' obiettivo di abbattere le barriere che ostacolano la realizzazione dei diritti di cittadinanza sociale.</p>
<b>STRATEGIA</b>	<p>La strategia che si perseguirà per garantire il diritto di accesso ai servizi territoriali consisterà nell'aumentare la visibilità del servizio presso i comuni (affissione della segnaletica dentro e fuori gli edifici che ospitano il servizio), migliorando altresì la raggiungibilità, l'organizzazione ed il comfort degli spazi dedicati all'accoglienza dei cittadini. Sarà altresì migliorata la dotazione strumentale a disposizione del personale (telefono/fax, fotocopiatrice, pc portatile con stampante e connessione internet) affinché sia garantita la prontezza e la completezza di risposta al cittadino richiedente la prestazione.</p> <p>Nelle zone territoriali ove il servizio resta poco fruito, saranno promosse azioni di diffusione progettate con i testimoni privilegiati locali, al fine di raggiungere, in via preferenziale, le porzioni di popolazione che presentano maggiori probabilità di bisogno sociale.</p>
<b>DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'</b>	<p>Il servizio di Segretariato Sociale è presente in tutti i comuni dell'Ambito Sociale fin dalla precedente programmazione sociale.</p> <p>Tuttavia, in ragione della strategia sopra enunciata si rendono necessarie le seguenti azioni:</p> <p>Azione I: miglioramento organizzativo del servizio: - ricognizione delle criticità organizzative e strutturali nelle varie sedi comunali con il contributo del soggetto gestore e dei referenti dei comuni (ad es. adeguatezza delle sedi fisiche individuate dal punto di vista dell'accessibilità e della privacy, orario di funzionamento del servizio, modalità di contatto con l'utenza); - programmazione delle azioni di miglioramento in intesa con il soggetto gestore del servizio e con i referenti dei comuni ospitanti il servizio; - realizzazione degli interventi migliorativi.</p> <p>Azione II: diffusione del servizio: - ricognizione delle zone territoriali dove il servizio è meno noto/fruito; - raccordo con gli interlocutori privilegiati per la progettazione delle azioni di diffusione (prevedendo i soggetti da coinvolgere e da raggiungere ma anche i momenti ed i luoghi più adatti e gli strumenti da utilizzare);</p>

Livelli essenziali generali  
 Scheda n. 1

	<p>- realizzazione delle azioni progettate</p> <p>Le prestazioni che verranno offerte all' interno del segretariato sociale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erogazione di informazioni ai cittadini: partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni, si intende garantire informazioni appropriate e congruenti con la domanda, personalizzate, adeguate alle specifiche caratteristiche del cittadino;</li> <li>- orientamento e accompagnamento, con l'intento di indirizzare attivamente il cittadino alla fruizione dei servizi di cui necessita, superando eventuali barriere culturali, linguistiche, logistiche, fisiche o psichiche;</li> <li>- accesso ai servizi: significa facilitare l'accesso diretto del cittadino alla risorsa di cui necessita disbrigando pratiche amministrative o burocratiche, connettendo il cittadino con il servizio cui deve rivolgersi attraverso una segnalazione, una presentazione o un affiancamento diretto all'accesso;</li> <li>- raccolta dei dati riferiti ai cittadini che presentano una domanda al servizio e registrazione nel database del servizio</li> <li>- raccolta dei dati riferiti all'offerta di servizi e aggiornamento costante della banca dati sui servizi e le risorse presenti nell'Ambito Sociale.</li> </ul> <p>I cittadini che vorranno fruire del servizio avranno accesso libero e gratuito agli sportelli attivati sul territorio, aperti al pubblico in giorni ed orari adeguatamente pubblicizzati.</p> <p>Sarà possibile, all'occorrenza o in caso di specifiche esigenze della cittadinanza, ricevere previo appuntamento o in sedi diverse dalla sede dello sportello.</p> <p>Le informazioni possono essere rese anche telefonicamente o via e-mail.</p> <p>In caso il cittadino sia impossibilitato per ragioni oggettive (malattia, disabilità fisica grave...) a raggiungere la sede del servizio, l'assistente sociale si recherà presso l'abitazione o presso il luogo ove è domiciliato il richiedente.</p>
<p><b>TEMPISTICA</b></p>	<p>Il servizio, già liveas dalla precedente programmazione, avrà una logica prosecuzione senza soluzione di continuità.</p> <p>Sarà quindi attivo dal 1 luglio 2007 fino al termine della programmazione (2009).</p> <p>Per quanto riguarda in particolare la realizzazione delle azioni specifiche nn. I e II, queste saranno realizzate entro giugno 2008. La pianificazione esecutiva delle attività specifiche che costituiranno le due azioni, con le relative tempistiche, sarà coordinata dall'Ufficio di Piano e redatta di concerto con i soggetti che dovranno essere coinvolti (referenti istituzionali locali, testimoni privilegiati, eventuali gestori).</p> <p>Inoltre, in conformità con quanto previsto nel documento "Modello regionale di segretariato sociale" allegato al Piano sociale regionale 2007-2009, sarà garantita una apertura settimanale conforme agli standard proposti.</p>
<p><b>DEFINIZIONE          STRUTTURA          ORGANIZZATIVA          E RISORSE</b></p>	<p>Il responsabile dell'Azione, con funzione di referente per il controllo e la verifica di quanto progettato è Il Responsabile del Servizio dell'Ente d'Ambito Sociale.</p> <p>Lo staff che curerà l'erogazione del servizio sarà costituito da:</p> <p><b>un responsabile tecnico del servizio</b>, che avrà la responsabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantire l'integrazione del servizio con la comunità locale e con le sue risorse definendo modalità, tempi e contenuti degli scambi funzionali alla soluzione delle principali problematiche emergenti sul territorio;</li> <li>- garantire il coordinamento degli assistenti sociali che operano presso i comuni, allo scopo di garantire adeguati livelli di erogazione del servizio su tutto il territorio;</li> <li>- rispettare le procedure di erogazione ed il sistema qualità individuato dall'EAS;</li> <li>- relazionare periodicamente sull'andamento del servizio (numero e tipologia di utenti, tipologie di bisogni raccolti, risposte fornite, risorse del territorio presenti, problematiche inerenti il servizio, esiti delle attività di Osservatorio, ecc);</li> <li>- assicurare il costante aggiornamento delle informazioni fornite ai cittadini;</li> <li>- garantire la funzionalità degli strumenti di supporto del servizio (schede cartacee e informatiche, banche dati);</li> <li>- assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale.</li> </ul> <p>Tali funzioni sono garantite dal raccordo orizzontale da questi promosso tra i soggetti che sono implicati nell'erogazione del servizio e dal raccordo verticale che deve essere garantito con il responsabile del servizio dell'EAS;</p>

Livelli essenziali generali  
 Scheda n. 1

	<p><b>n. 3 assistenti sociali</b> con la responsabilità di erogare le prestazioni direttamente al cittadino, e di raccogliere i dati circa i bisogni e le risorse del territorio come da funzione di Osservatorio.</p> <p><b>un assistente amministrativo</b> con funzioni di supporto operativo all'assistente sociale per le funzioni organizzative e strumentali del servizio (immissione dati nelle banche dati, disbrigo semplici pratiche burocratiche, ecc)</p> <p>Resta a carico dell'organo istituzionale la responsabilità di coinvolgere le altre istituzioni (sanitarie, scolastiche, ecc) al fine di promuovere la gestione associata delle problematiche della popolazione e la progettazione congiunta dei servizi.</p> <p>Le risorse strutturali, consistenti in locali adatti all'accoglienza ed al colloquio riservato, sono messe a disposizione dai Comuni dell'Ambito sociale e sono dotate di linee telefoniche, connessioni alla rete internet, arredi per il colloquio e per l'attesa e sono prive di barriere architettoniche (in caso di assenza dell'ultimo requisito, l'assistente sociale dovrà avere la possibilità di fruire temporaneamente e all'occorrenza di locali alternativi a quelli specificamente destinati al servizio in luoghi raggiungibili anche a disabili fisici).</p> <p>Le risorse strumentali per ciascuna sede di servizio sono:      - un telefono, fax, stampante, pc portatile con banca dati sul sistema di offerta dei servizi e delle risorse del territorio, connessione ad internet, schedario riservato, arredi adatti al colloquio di singoli o piccoli gruppi.</p>
<p><b>COMUNICAZIONE</b></p>	<p>Le forme di comunicazione necessarie al funzionamento del servizio sono due:      - la comunicazione interna (tra gli operatori, tra questi e l'EAS): sarà garantita dalle procedure operative del servizio, dal piano di lavoro contenente gli orari di servizi nei comuni del territorio, dalle banche dati e dalle schede utente, da ogni altro documento si rendesse utile per la gestione interna del servizio;      - la comunicazione esterna (tra il servizio istituzionale e i cittadini, gli altri enti istituzionali, altre organizzazioni del territorio): è garantito dalla Carta dei Servizi di Ambito che indicherà criteri e modalità di accesso al servizio, la localizzazione e gli orari di apertura al pubblico, le procedure di reclamo di eventuali inadempienze e dal Regolamento del servizio.</p> <p>A tali attività standard si aggiungeranno le attività di diffusione previste dall'Azione II da realizzarsi entro il giugno 2008.</p>
<p><b>CONTROLLI E VALUTAZIONE</b></p>	<p>La responsabilità del controllo esterno sul servizio è a carico dell'Ufficio di Piano. Il disegno di valutazione prevede un sintetico set di indicatori di outcome collegati agli obiettivi indicati nella specifica sezione. La verifica dei risultati avverrà con cadenza semestrale (una delle quali in coincidenza del rapporto valutativo annuale) a cura del Responsabile tecnico dell'azione.</p> <p>Gli indicatori individuati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livello di evasione delle domande di informazione (rapporto tra le richieste evase e le richieste di informazioni pervenute nel periodo);</li> <li>- livello di accompagnamento alle risorse/servizi del territorio (rapporto tra cittadini fruitori dei servizi richiesti e le richieste di accompagnamento\orientamento avanzate nel periodo);</li> <li>- livello di elaborazione dei bisogni del territorio (rapporto tra le elaborazioni dei dati raccolti nel periodo per ciascuna area d'intervento e le elaborazioni previste dall'ufficio di Piano);</li> <li>- livello di aggiornamento dei dati sull'offerta (rapporto tra gli aggiornamenti eseguiti e gli aggiornamenti previsti);</li> <li>- livello di diffusione del servizio: rapporto tra i cittadini richiedenti il servizio e la popolazione residente nel comune oggetto dell'indagine;</li> <li>- livello di soddisfazione: rapporto tra gli utenti completamente soddisfatti e gli utenti fruitori del servizio.</li> </ul>
<p><b>IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E RISPOSTE</b></p>	<p><b>Rischi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assenza di coordinamento tra i soggetti istituzionali;</li> <li>- Mancata risposta in termini di partecipazione da parte dell'utenza più periferica rispetto ai centri abitati.</li> </ul>

*Livelli essenziali generali*  
*Scheda n. 1*

	<b>Risposte:</b> - Accordo di programma sociosanitario e accordo di programma intersettoriale; - Intensificazione delle attività di diffusione decentrata e mediata da soggetti locali.
<b>ACQUISTO</b>	Il servizio verrà affidato a soggetto terzo mediante procedure di evidenza pubblica..