

Livelli essenziali generali
Scheda n. 2

TITOLO AZIONE	<i>Servizio sociale professionale</i>
	LIVEAS
OBIETTIVI	<p>Scopi del servizio: Il servizio sociale professionale promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane e la restituzione di potere e liberazione delle persone dagli stati di bisogno per aumentarne il benessere. L'ambito di intervento del servizio sociale professionale si iscrive nello spazio di incontro tra l'individuo e il suo ambiente. Costituiscono valori di riferimento per il servizio sociale i diritti umani legalmente e culturalmente sanciti e la giustizia sociale. Il servizio sociale professionale ha anche il compito di applicare gli istituti giuridici di tutela dei cittadini (tutela/curatela, affido familiare, libertà assistita, affidamento in prova ai servizi sociali) in collaborazione con le autorità giudiziarie.</p> <p>Obiettivi operativi: - facilitare l'individuazione di percorsi individualizzati per l'emancipazione da condizioni problematiche; - contribuire alla elaborazione di indirizzi di politica sociale atti a prevenire i suddetti problemi e a creare migliori condizioni per lo sviluppo delle risorse umane e comunitarie;</p> <p>Pop. Target Il servizio sociale professionale si rivolge a tutti i cittadini dell' ambito che volontariamente o su indicazione delle autorità giudiziarie competenti lamentano un problema di natura sociale.</p> <p>Bisogni-obiettivi-diritti sociali collegati all'azione Il servizio sociale professionale interviene sulle situazioni individuali, familiari e di comunità ove siano irrisolti i diritti fondamentali di cittadinanza. Il servizio interviene per abilitare i soggetti a sviluppare il proprio potenziale offrendo condizioni e strumenti finalizzate all'emancipazione degli stati di bisogno.</p>
STRATEGIA	<p>Il processo strategico per il raggiungimento degli scopi del servizio si ispirerà a delle indicazioni metodologiche fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la personalizzazione dell'approccio del servizio, dal momento dell'accoglimento della domanda alla conclusione del processo di aiuto. Ciò consente una conoscenza appropriata delle condizioni dei soggetti interessati a garanzia della pertinenza e dell'appropriatezza degli interventi sociali che si predispongono; - promozione dell'empowerment, che consente di concepire la persona che incontra il servizio ed il suo ambiente potenzialmente competenti nel gestire la situazione di bisogno, quindi portatrici di risorse che vanno abilitate; - la promozione della partecipazione del soggetto (non l'oggetto) dell'intervento di aiuto, che è preconditione di qualsiasi percorso che abbia quale risultato atteso l'autonomia del soggetto in questione; - la promozione della rete delle risorse territoriali, che consente di rafforzare il patrimonio sociale utile a prevenire, ancor prima di contrastare, l'insorgenza di problematiche a carattere sociale.
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'	<p>Le attività fondamentali realizzate dal servizio sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'analisi della domanda: consiste nel processo di lettura e di ridefinizione dei problemi sottoposti dai cittadini; 2. la diagnosi sociale: consiste nella ridefinizione dei bisogni espressi dai cittadini o segnalati da terzi; 3. l'attivazione e l'organizzazione delle risorse (a livello personale, familiare, del contesto sociale allargato, del panorama istituzionale); <p>Le prestazioni erogate dall'Assistente Sociale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il colloquio sociale; - la visita domiciliare; - il raccordo operativo con gli operatori di altri servizi\risorse coinvolti nella gestione delle problematiche delle persone che fruiscono del servizio (lavoro

Livelli essenziali generali

Scheda n. 2

	<p>di gruppo);</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'allestimento di istruttorie per l'attivazione del sistema dei servizi\opportunità a favore dei cittadini; - la gestione della documentazione riferita all'utente (cartella individuale, relazioni sociali...); - la gestione del sistema informativo riferita al servizio (corrispondenza, banche dati per la registrazione e la elaborazione dei bisogni del territorio). <p>L'accesso dei cittadini al servizio può essere diretta, previo contatto con le postazioni operative presenti nei Comuni, o mediata da altri servizi o autorità territoriali che inviano il cittadino al servizio per la soluzione di bisogni sociali o per assicurare la fruizione di benefici che assicurino la tutela di diritti sociali.</p> <p>Il servizio è gratuito.</p>
TEMPISTICA	<p>Il Servizio Sociale Professionale è presente in tutti i comuni dell'Ambito Sociale, quale Liveas, fin dalla precedente programmazione sociale e pertanto vedrà la sua prosecuzione nel territorio senza soluzione di continuità dal 1 luglio 2007.</p> <p>Non sono previste liste di attesa per fruire del servizio, ma può rendersi necessaria una programmazione degli interventi di consulenza sociale in caso di presa in carico di casi complessi per i quali è necessario un lavoro prolungato nel tempo.</p> <p>Se il servizio sociale è attivato da provvedimenti dell'autorità giudiziaria minorile o ordinaria, i tempi di attivazione saranno strettamente rispondenti a quelli indicati dalla stessa Autorità. In assenza di indicazione la presa in carico del caso sarà comunque garantita entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del mandato da parte dell'assistente sociale incaricata.</p>
DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE	<p>Il responsabile dell'Azione, con funzione di referente per il controllo e la verifica di quanto progettato verso l'ente locale e la Regione è il Responsabile del Servizio dell'Ente d'Ambito Sociale.</p> <p>Questi avrà la funzione di garantire l'uniformità del servizio, individuando gli standard di qualità del servizio.</p> <p>Lo staff operativo che eroga il servizio sul territorio è costituito da:</p> <p>un responsabile tecnico del servizio: che ha la funzione di garantire il raggiungimento degli obiettivi del servizio. Pertanto questi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si raccorda con l'Ente di Ambito per rispettare gli indirizzi qualitativi e gestionali dettati dall'Ente stesso, - consente l'integrazione gestionale e professionale del servizio con gli altri servizi\risorse del territorio definendo modalità, tempi e contenuti degli scambi operativi funzionali alla risoluzione delle problematiche gestite dal servizio; - coordina gli assistenti sociali che operano presso i comuni, allo scopo di garantire adeguati livelli di erogazione del servizio su tutto il territorio; - relaziona periodicamente sull'andamento del servizio (numero e tipologia di utenti, tipologie di problematiche sociali affrontate, numero e tipologia di prestazioni fornite, risorse del territorio attivate, problematiche inerenti il servizio, ecc); - garantisce la funzionalità degli strumenti di supporto del servizio (schede cartacee e informatiche, banche dati); - assicura la formazione e l'aggiornamento del personale. <p>n.3 assistenti sociali, (presente sul territorio in numero più che sufficiente a garantire un rapporto tra abitanti e operatori almeno pari a 38 ore/uomo ogni 7.000 abitanti), è la figura chiave del servizio sociale professionale; ha la funzione di erogare tutte le prestazioni sociali proprie del servizio. Questa ha la funzione di accogliere gli utenti, di decodificare la domanda, di eseguire una diagnosi sociale, di predisporre il piano di intervento personalizzato e di quanto altro è necessario, in termini di attivazione di risorse, alla risoluzione partecipata del problema sociale.</p> <p>Il servizio sociale professionale sarà diffuso capillarmente sul territorio ed avrà, quindi, una dislocazione dedicata presso i palazzi municipali di tutti i comuni dell'ambito, in locali facilmente accessibili (anche a distanza, per telefono o e-mail) ed appositamente predisposti all'accoglienza, con arredi e setting operativi che</p>

Livelli essenziali generali

Scheda n. 2

	<p>assicurino riservatezza e rapporti personalizzati con gli utenti.</p> <p>Nel corso del triennio, inoltre, si elaboreranno dei protocolli operativi per definire operativamente i contenuti gestionali e professionali dell'accordo di programma per l'integrazione socio-sanitaria con i servizi sanitari coinvolti nella gestione dei problemi complessi a carico dei soggetti minori e delle loro famiglie, di disabili fisici, psichici e mentali, di anziani, di persone affette da dipendenze. I protocolli operativi, di fatto, completeranno di contenuti professionali e di strumenti di comunicazione e gestione dei casi, l'integrazione sociosanitaria oggi raggiunta esclusivamente a livello professionale ed informale sulla base della libera iniziativa dei singoli professionisti motivati a farlo.</p> <p>Le risorse strumentali che saranno utilizzate consisteranno in: locali adatti all'accoglienza ed al colloquio riservato, messi a disposizione dai Comuni dell'Ambito sociale e dotati di linee telefoniche, connessioni alla rete internet, arredi per il colloquio e per l'attesa, privi 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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.
COMUNICAZIONE	<p>Il primo strumento di comunicazione del servizio sia verso l'interno che verso l'esterno è il regolamento di funzionamento del servizio.</p> <p>Il passaggio delle informazioni verso l'esterno verrà garantito dalla Carta della Cittadinanza Sociale dell'Ambito che indicherà le modalità di accesso al servizio, le localizzazioni del servizio, gli orari e le procedure di reclamo di eventuali inadempienze.</p> <p>Per favorire il passaggio delle informazioni all'interno del servizio verranno elaborati degli strumenti cartacei ed informatizzati che avranno lo scopo di raccogliere le informazioni utili alla gestione dei casi (le problematiche, gli obiettivi, le risorse attivate, i risultati raggiunti e le verifiche di efficacia) e di fornire all'ente notizie circa i bisogni del territorio, utili in sede di elaborazione delle politiche sociali.</p>
CONTROLLI E VALUTAZIONE	<p>La responsabilità del controllo esterno sul servizio è a carico dell'Ufficio di Piano.</p> <p>Il disegno di valutazione prevede un sintetico set di indicatori di outcome collegati agli obiettivi specifici indicati nell'apposita 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 che riferirà all'ufficio di Piano gli esiti di quanto registrato.</p> <p>Gli indicatori individuati sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- livello di efficacia degli interventi (rapporto tra utenti dimessi con obiettivi personalizzati di salute raggiunti ed il totale dei progetti personalizzati attivati);- livello di soddisfazione dell'utenza (rapporto tra gli utenti completamente soddisfatti in dimissione e gli utenti dimessi complessivi);- livello di elaborazione dei bisogni del territorio (rapporto tra le elaborazioni dei bisogni raccolti nel periodo di riferimento e le elaborazioni previste dall'Ufficio di Piano).
IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E RISPOSTE	<p>Rischi:</p> <ul style="list-style-type: none">- mancata collaborazione da parte degli altri servizi del territorio;- Non allineamento dei soggetti coinvolti nel lavoro di rete su valori, metodologie e obiettivi; <p>Soluzioni</p> <ul style="list-style-type: none">- Redazione di accordi di programma con i servizi sanitari e con gli altri enti del territorio (associazioni di volontariato, scuole, ecc.)- iniziative di lavoro congiunto (formazione, tavoli tematici...)
ACQUISTO	<p>Il servizio verrà affidato a soggetto terzo mediante procedura di evidenza pubblica.</p>

