

3) Realizzazione della Carta dei Servizi d'Ambito.

Il servizio di Segretariato Sociale di Ambito costituisce un elemento di grande importanza nella organizzazione del sistema del welfare locale. Esso si concretizza nell'attività costante di front-office e mediante l'accoglienza del cittadino, inoltre, espleta una funzione informativa e di orientamento attraverso la decodifica della domanda e la lettura del bisogno per l'eventuale presa in carico del Servizio Sociale Professionale.

Obiettivi

- a) rendere accessibile a tutti i cittadini la conoscenza completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materia di politiche sociali e dalla rete dei servizi;
- b) raccogliere e registrare la domanda sociale, in modo da contribuire a predisporre piattaforme conoscitive necessarie all'aggiornamento del Piano di Zona;
- c) offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione, obiettività, imparzialità e riservatezza.

Nella funzionalità del servizio assume particolare importanza la comunicazione in rete tra i front – office, il Servizio Sociale Professionale, l'Ufficio di Piano e il Distretto Socio-Sanitario.

In particolare, gli operatori dovranno svolgere funzioni di referenti di front-office del Segretariato Sociale Professionale di Ambito, assicurando le diverse prestazioni, con il costante supporto tecnico e il coordinamento del Servizio Sociale di Ambito, in piena aderenza al dettato dell'art. 83 del Regolamento Regionale n. 4/2007.

Attività previste

Attraverso i front-office, istituiti in tutti i Comuni dell'Ambito, il Segretariato Sociale di Ambito deve svolgere le seguenti attività:

- ✓ ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto, per la rilevazione dei bisogni;
- ✓ informazione e orientamento riferito ai servizi, agli interventi e alle risorse del territorio in rapporto al bisogno espresso;
- ✓ informazione sulle procedure per l'accesso ai servizi;
- ✓ invio delle istanze al Servizio Sociale Professionale di Ambito, o al Servizio Sociale Professionale Comunale, in ragione delle rispettive competenze;
- ✓ raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli sull'accesso ai servizi.
- ✓ animazione del territorio e promozione della cittadinanza.

Risultati attesi

- Attivazione di punti di accesso omogenei per strutturazione e dotazione minima strumentale in tutti i Comuni dell'Ambito territoriale.
- Predisposizione di protocolli e disciplinari organizzativi e gestionali per la gestione e l'espletamento dei servizi per l'accesso su base di Ambito territoriale.
- Definizione di un programma di lavoro comune e di incontri a livello di Ambito frequenti fra tutti le risorse umane coinvolte.
- Dotazione di un sistema informativo unico su base d'Ambito per la raccolta, trasmissione, elaborazione dati e gestione condivisa delle cartelle sociali e socio-sanitarie degli utenti.
- Creazione di una rete stabile con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio di riferimento.

- Costruzione di un piano di comunicazione per la massima diffusione delle informazioni di base per l'accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari.

Profilo degli operatori richiesti per la realizzazione del servizio

Assistenti sociali iscritti all'Albo professionale regionale.

Esperti nei Servizi alla Persona e nella Comunicazione.

Personale amministrativo (per raccolta ed elaborazione dei dati finalizzati all'alimentazione della banca dati.)