



### Azione 1: SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il servizio essenziale di Segretariato Sociale ha la funzione di rispondere all'esigenza primaria di:

- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Il particolare l'attività di Segretariato Sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

Il Segretariato Sociale assume, inoltre, la funzione di punto unico di accesso alla rete dei servizi. Il servizio è stato espletato dalla dr.ssa Anna Auriemma assistente sociale del Piano di Zona Ambito S2 che ha garantito, oltre alle informazioni richieste, la necessaria capacità di coordinamento e di raccordo degli interventi con gli enti e le istituzioni coinvolte.

L'organizzazione del servizio è strutturata per sportelli quale nucleo di base operativo. La funzionalità dello sportello e i vari orari di accesso sono determinati dalle necessità delle singole realtà territoriali:

- 6 ore settimanali.

Nella sede di Segretariato sociale è presente:

- l'**Assistente sociale**, figura idonea per accogliere ed interpretare e valutare la domanda del cittadino. Il Servizio Sociale Professionale è finalizzato ad assicurare le prestazioni necessarie a ridurre o a rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini; compatibilmente con la programmazione territoriale e della relativa disponibilità finanziaria, agisce per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale.

Il Servizio Sociale Professionale, in attuazione della programmazione del Piano di Zona S2, e in adempimento delle eventuali ulteriori competenze attribuite dal Coordinamento Istituzionale, tenuto conto delle direttive amministrativo-gestionali del Responsabile dell'Ufficio di Piano svolge azioni di:

- valorizzazione della centralità delle persone e della loro capacità di scelta ed autodeterminazione, attraverso il superamento di logiche assistenzialistiche e promuovendo le responsabilità del singolo soggetto e/o del nucleo familiare;
- attività di aiuto ai singoli, ai gruppi, alle famiglie per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi;
- partecipazione, d'intesa con l'Ufficio di Piano, alle attività di programmazione, organizzazione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali;
- accompagnamento, monitoraggio e valutazione, dei servizi del sistema integrato di Ambito;
- presa in carico dei casi e predisposizione di progetti di intervento personalizzati, in ragione delle competenze di Ambito, d'intesa con gli altri attori coinvolti, e tenuto conto delle eventuali disposizioni di organi giudiziari, in particolar modo con il Tribunale per i Minori e con la Procura Minorile;
- realizzazione di forme di cooperazione tecnica ed integrazione con altri attori sociali, pubblici e privati;
- strutturazione di percorsi di consulenza e sostegno psicologico per genitori e figli e definizione di piani individualizzati di intervento;



# COMUNE DI PRAIANO

*Antica Plagianum*

---

- attivazioni di percorsi di orientamento, valutazione e sostegno nell'ambito dell'Adozione Nazionale ed Internazionale, dell'Affidamento Familiare, dell'Abuso e del Maltrattamento, della Mediazione Familiare, dell'Educativa Territoriale;
- rilevazione, monitoraggio, analisi e valutazione di nuovi bisogni;
- procedure amministrative con particolare riguardo alla normativa relativa alle materie oggetto dell'incarico;
- conoscenza ed approfondimento attraverso analisi, studi e ricerche dei bisogni e problemi sociali, della domanda effettiva di prestazioni di interventi, delle risorse disponibili, reali e potenziali, e monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi;
- partecipazione alle Unità di Valutazione Integrata dei bisogni, ai fini dell'integrazione socio-sanitaria, all'Equipe di Valutazione Integrata in collaborazione con Uffici Periferici del Ministero della Giustizia e ad eventuali nuove Unità di Valutazione Multidimensionale/Multidisciplinare;
- partecipazione ed organizzazione, anche in collaborazione con enti pubblici e privati, di attività di aggiornamento e formazione per gli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari;
- collaborazione con le risorse territoriali del Terzo Settore per l'attivazione di interventi coordinati.
- realizzazione, infine, ogni altra attività professionale funzionale alla realizzazione degli interventi e servizi sociali previsti dal Piano di Zona.

## TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ REALIZZATA

Il Servizio Sociale Professionale e Segretariato Sociale, sono servizi strumentali del Piano di Zona e dell'Ufficio di Piano. Si caratterizzano come luoghi dell'accoglienza del cittadino e delle sue problematiche complesse, nonché strumento fondamentale per il monitoraggio e la valutazione dei servizi/interventi sociali.

Al Servizio Sociale Professionale spetta la presa in carico dell'utente e la responsabilità del progetto individualizzato del singolo caso. L'Assistente Sociale, quale case manager, è la figura professionale in grado di assumersi la responsabilità istituzionale del progetto individualizzato da realizzare insieme all'utente, alla sua famiglia ed altri servizi o enti coinvolti.

I Comuni associati con l'approvazione del presente Regolamento formalizzano il ruolo e la responsabilità istituzionale del mandato da affidare agli Assistenti Sociali assegnati dall'Ambito Territoriale, fermo restando la responsabilità gestionale e amministrativa riservata alle figure professionali strutturate. Le attività che rientrano nella responsabilità di figure professionali istituzionali a cui spetta sia il governo sia la qualità del processo sia la sostenibilità dei costi sono: la presa in carico degli utenti, l'Unità di Valutazione Integrata, l'elaborazione del progetto personalizzato, la valutazione del percorso e le scelte di dismissione.

Il Segretariato Sociale fornisce al cittadino notizie pertinenti sulla reale situazione locale e generale in fatto di risorse e sulla prassi per accedervi. Aiuta la corretta utilizzazione di esse e contribuisce alla programmazione dei Servizi Sociali.

Il Segretariato Sociale è un servizio complesso in virtù delle specificità territoriali ed è caratterizzato dalla facile accessibilità per i cittadini. Per la sua alta prossimità al cittadino il Segretariato è organicamente e funzionalmente collegato con i Servizi Sociali Professionali.

Il Segretariato sociale ha funzioni di:

- ascolto, orientamento, accompagnamento, filtro, osservazione e monitoraggio dei problemi e dei bisogni-connessi alle singole domande degli utenti;
  - collaborazione al sistema di monitoraggio dell'offerta dei servizi (Sistema Informativo Sociale) nelle forme e nei modi previsti dall'Ambito Territoriali o da altri soggetti istituzionali titolati;
  - partecipazione al sistema di controllo e vigilanza sui servizi erogati con verifiche dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità;
  - assicurazione della trasparenza e della fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi.
- Porta unica di accesso (PUA), intesa quale funzione esercitata sia dal Segretariato sociale per i Comuni sia dai Distretti Sanitari per le ASL, con compiti di informazione, decodifica dei bisogni, orientamento, trasmissione delle richieste ai servizi competenti (sociali, sanitari e sociosanitari);

---

## COMUNE DI PRAIANO

Via Umberto I° - 84010 PRAIANO (SA)  
p.iva 00607910650

Tel.+39 089 8131917 - Fax +39 089 8131912

[servizisociali@comune.praiano.sa.it](mailto:servizisociali@comune.praiano.sa.it) -

[www.comune.praiano.sa.it](http://www.comune.praiano.sa.it)



## RISULTATI RAGGIUNTI

- Fruibilità di una informazione capillare riducendo le distanze geografiche.
- Distribuzione del "potere" della conoscenza.
- Orientamento alla fruibilità dei servizi territoriali.
- Aiuto alla risoluzione dei problemi.
- Costituzione di un sistema di rete informativa tra i comuni dell'ambito territoriale.
- Creazione di un osservatorio per la lettura dei bisogni territoriali.

## I DESTINATARI

Principalmente il servizio è stato frequentato da un'utenza prettamente adulta: anziani o loro familiari che chiedono informazioni relative ai servizi e modalità di accesso, fondamentalmente gli utenti che accedono al servizio mostrano un disagio di varia natura: economico, sociale, ambientale e psicologico. gli anziani vivono generalmente in solitudine o per mancanza di rete familiare o addirittura per parziale/totale abbandono familiare.

## PERSONALE UTILIZZATO

Il Servizio Sociale Professionale e Segretariato Sociale sono costituiti da uno staff di Sociologi Psicologi, Assistenti Sociali, Pedagogisti, Mediatore Interculturali operanti a livello di Ambito, definito in ragione della copertura del fabbisogno rilevato a livello di Ambito Territoriale. I Servizi sono coordinati dalla figura professionale del Sociologo, o da figure professionali equivalenti così come previsto dall'art. 24, comma 4 della Legge Regionale 11/2007.

- **Il Coordinatore dei Servizi Sociali Professionali** - Segretariato Sociale divisi per aree territoriali e/o di intervento, tenuto conto delle direttive amministrativo-gestionali del Responsabile dell'Ufficio di Piano, sovrintende a tutte le azioni necessarie per il buon funzionamento del Servizi stessi.

Il Coordinatore dei Servizi Sociali Professionali di Ambito cura, sotto il profilo tecnico, l'attuazione degli obiettivi previsti dal Piano di Zona, nel rispetto delle direttive del Coordinamento Istituzionale.

Il Coordinatore del Servizio Sociale Professionale di Ambito, inoltre:

- coordina, sotto il profilo tecnico, il Servizio;
- fornisce all'Ufficio di Piano l'apporto tecnico nella predisposizione degli atti di programmazione per l'attuazione del Piano di Zona;
- assicura la funzionalità del Servizio, attraverso il coinvolgimento adeguato di tutte le figure e la corretta ripartizione dei carichi di lavoro;
- collabora con il Segretariato Sociale nella raccolta delle informazioni e dei dati presso tutti i soggetti attuatori di servizi, al fine di realizzare il sistema di monitoraggio e valutazione;
- fornisce l'ausilio tecnico all'Ufficio di Piano nella promozione dei processi di integrazione tra i servizi istituzionali e le realtà locali interessate al Piano di Zona;
- fornisce apporto tecnico all'Ufficio di Piano ai fini dell'aggiornamento periodico del Piano di Zona e della progettazione di dettaglio, in applicazione degli indirizzi regionali e/o di specifiche esigenze territoriali.

- **Assistente sociale:** Organizza la fase di accoglienza dell'utenza contribuisce alla definizione degli obiettivi del servizio, relaziona al coordinatore con periodicità sul lavoro svolto, espleta funzioni di collegamento con gli enti e le istituzioni, interviene direttamente nei casi che richiedono interventi di tipo sociale o psicologico in collaborazione, ove necessario, con lo psicologo mantiene i contatti con gli utenti e le famiglie.