

**AREA DI INTERVENTO: AZIONI DI SISTEMA E WELFARE D'ACCESSO****SEGRETERIATO SOCIALE**

Cos'è? 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).

CARATTERISTICHE PRINCIPALI: Il segretariato sociale ha la funzione di facilitare l'accesso dei cittadini al sistema complessivo dei servizi, promuovendone l'uso appropriato e riducendo le disuguaglianze nella loro fruizione. Garantisce l'attività di primo ascolto e consulenza su ogni problematica sociale, favorendo l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini, nella conoscenza delle risorse istituzionali e della rete dei servizi territoriali.

È rivolto in prevalenza a tutta la popolazione residente o a chi si trova in emergenza in condizione di disagio per problematiche di natura sociale o socio sanitaria. La richiesta è individuale ma può pervenire anche da familiari o da altre persone di riferimento.

RECAPITI:

Area/Comune	Pozzuoli	Bacoli	Monte di Procida
SEGRETERIA	081 855 1520 081 855 1508 081 855 1598	081 855 3402	081 868 4246
AREA WELFARE D'ACCESSO E AREA AZIONI DI SISTEMA	081 855 1505 081 855 1509-12-17-10	081 855 3402	081 868 4246
AREA RESPONSABILITA' FAMILIARI, INFANZIA E ADOLESCENZA	081 855 1514	081 855 3432	081 868 4227
AREA CONTRASTO ALLA POVERTÀ E INCLUSIONE SOCIALE	081 855 1514	081 855 3402	081 868 4246
AREA DISABILITÀ	081 855 1522	081 855 3432	081 868 4227
AREA ANZIANI	081 855 1522	081 855 3432	081 868 4227
AREA DONNE IN DIFFICOLTÀ	081 855 1514	081 855 3402	081 868 4246



SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE - SERVIZI ICT

Cos'è? Questo servizio è un insieme di metodi, strumenti, procedure e tecniche per la selezione, la raccolta, l'archiviazione, l'elaborazione e la restituzione di dati sui servizi socio-assistenziali erogati. Il sistema informativo svolge un ruolo essenziale nella fase di programmazione, gestione e valutazione degli interventi. La costruzione del sistema informativo sociale prevede la selezione degli obiettivi informativi, la raccolta, il trattamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati. Il sistema informativo mira a costruire una struttura condivisa di conoscenza sui bisogni sociali di alcuni target significativi della popolazione e sugli assetti organizzativi; può essere inoltre orientato all'analisi sul grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI:

Il servizio fornisce supporto informatico all'ambito per le attività di rendicontazione e monitoraggio di tutti i servizi, potenziamento delle attività di informazione e sensibilizzazione dei cittadini; formazione, consulenza informatica e monitoraggio economico informatizzato, per l'utilizzo delle nuove funzionalità e delle piattaforme RdC



AZIONI DI SUPPORTO ALL'UFFICIO DI PIANO

Cos'è? È la struttura tecnico-organizzativa con il ruolo fondamentale di programmazione, progettazione e pianificazione delle attività e degli interventi previsti in sede di Coordinamento Istituzionale dai Comuni appartenenti all'Ambito territoriale N.12.

Ad esso va ricondotta la complessiva attività di coordinamento e di regia dei servizi implementati nelle aree di intervento in cui confluiscono le caratterizzazioni dei singoli territori. L'Ufficio di Piano svolge un ruolo cruciale nell'attivazione di flussi di comunicazione tra tutti i comuni degli ambiti territoriali, assicurando il consolidamento degli assetti organizzativi, delle strategie amministrative e dell'integrazione con le politiche territoriali, in sinergia con gli orientamenti del coordinamento istituzionale. Esso deve dotarsi di una struttura, di risorse umane stabili, di competenze e professionalità coerenti per lo svolgimento delle sue funzioni e di una metodologia che rappresenti un riferimento per tutti i comuni dell'ambito. L'Ufficio di Piano si avvale del personale distaccato dai comuni dell'ambito oppure possono essere individuati, con le modalità previste dalla normativa vigente, fra professionisti esterni. L'Ufficio di Piano è impegnato nella costruzione di una rete organizzativa capace di realizzare sviluppare strumenti di lettura della realtà che permettono di costruire rappresentazioni condivise dei problemi da affrontare al fine di diffondere efficaci percorsi di integrazione interistituzionali nella programmazione ed attuazione del sistema dei servizi. All'Ufficio di Piano spetta il compito di organizzare le procedure di accesso ai servizi, con particolare attenzione alla unicità dell'accesso, alla semplificazione delle procedure e ai processi di regolamentazione a sostegno del sistema di welfare locale.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI: Il servizio prevede il sostegno ai componenti dell'ufficio per la gestione delle gare di appalto. Si occupa della predisposizione della documentazione per le procedure, della gestione informatica delle gare e delle valutazioni dei servizi realizzati.



SEGRETARIATO SOCIALE MOBILE

Cos'è? È un servizio essenziale di assistenza sociale rivolto a tutti i cittadini che promuove l'uso appropriato dei servizi e riduce le disuguaglianze nell'accesso.

Il segretariato sociale è finalizzato a garantire l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi sociali. Il segretariato è un servizio di assistenza sociale trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo gli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari. Esso opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali, laddove presenti, favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi. Il servizio di segretariato sociale ha sede nel Comune capofila e si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino: per questo motivo, quando necessario, si dota di Antenne sociali, che fungono da sue "succursali", decentrate nei comuni dell'ambito territoriale.

Il servizio di segretariato sociale garantisce le funzioni di informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini; potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali. Con specifiche funzioni di osservatorio e monitoraggio dei problemi e dei bisogni della comunità locale, il segretariato sociale struttura banche dati per l'analisi della domanda e la valutazione dei bisogni di assistenza sociale.

Il segretariato sociale può svolgere anche funzioni di accesso e/o funzioni specifiche di Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi sociosanitari.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI:

Il Segretariato sociale svolge le funzioni di:

- accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale;
- informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;
- orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;
- segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico;
- monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio (da realizzarsi attraverso: l'individuazione di domande inesprese;
- la raccolta dati sui problemi, sulla domanda, sulle risposte erogate; le ricerche sul grado di soddisfazione degli utenti);
- promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini; potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.



SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Cos'è? Il Servizio Sociale Professionale, in attuazione della programmazione del Piano di Zona N12, 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;
- 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.



CARATTERISTICHE PRINCIPALI: Il Servizio sociale professionale ha quale obiettivo il superamento di situazioni di disagio di persone, famiglie, gruppi come delle comunità locali. Il servizio è svolto dalla figura professionale dell'Assistente sociale che attraverso l'ascolto, la valutazione della domanda e l'instaurarsi di una relazione di aiuto propone "progetti personalizzati" condivisi con gli interessati. Finalità della presa in carico professionale sono lo sviluppo e il rinforzo delle risorse e delle competenze personali e familiari in un'ottica di promozione dell'autonomia, di sostegno alla capacità di scelta e all'assunzione di responsabilità o alla riattivazione di competenze per superare, per quanto possibile, le proprie condizioni di difficoltà.

RECAPITI:

- Gruppo Operativo 1 (Centro storico, Zona Solfatara, Agnano Pisciarelli, Rione Artiano e Via Campana)
081 855 1501-15
- Gruppo Operativo 2 (Rione Toiano, Arco Felice, sotto il monte e Lucrino))
081 196 69.617 - 081 658.70.26 - 081 8551372 - 081 8551374
- Gruppo Operativo 3-4 (Monterusciello, zone limitrofe Licola Mare e via Reginelle)
081 196.69.617 - 081 199.36.251 - 081 8551374.