

Piano di zona distrettuale per la salute ed il benessere sociale, triennio 2009-2011

“SPORTELLLO SOCIALE”

Protocollo operativo

tra i comuni di Busseto, Fidenza, Fontanellato, Fontevivo, Noceto, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa, Soragna, Trecasali, Unione Civica “Terre del Po”, l’Azienda Usl di Parma Distretto di Fidenza.

Premessa normativa

VISTO:

L. 328/2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
L’Art. 22. (Definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) della legge 328 indica che “Il sistema integrato di interventi e servizi sociali si realizza mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l’efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte.”
E a seguire ... “gli interventi di seguito indicati costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale, ... i) informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto”.
E poi ... le leggi regionali, secondo i modelli organizzativi adottati, prevedono per ogni ambito territoriale comunque l’erogazione delle seguenti prestazioni:
a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari”.

Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 (approvato con D.P.R. 3 maggio 2001)

La funzione di segretariato sociale (art. 22, comma 4 lett. a) risponde all’esigenza primaria dei cittadini di:
- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, - conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.
In particolare l’attività di segretariato sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzioni 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.
È quindi un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere, per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni. A questo scopo occorre in particolare evitare che proprio i cittadini più fragili e meno informati vengano scoraggiati nella ricerca di aiuto a fronte di barriere organizzative e burocratiche che comunque vanno rimosse per ridurre le disuguaglianze nell’accesso.
Sul piano organizzativo occorre quindi istituire in ogni ambito territoriale,, una “porta unitaria di accesso” al sistema dei servizi, tale da essere accogliente nei confronti della più ampia tipologia di esigenze e tecnicamente capace di assolvere le funzioni sopra indicate.
Nel piano di zona vanno individuate le soluzioni più idonee per unificare non solo l’accesso ai servizi sociali ma, più in generale, l’accesso al sistema dei servizi socio-sanitari presenti nell’ambito del distretto, tramite accordi operativi con l’azienda sanitaria.
La funzione di segretariato sociale risulterà tanto più efficace quanto sarà progettata e attuata in modo collaborativo con tutti gli attori sociali della rete.
Il cittadino rivolgendosi al segretariato sociale, oltre ad avere informazione e orientamento nel sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, potrà avere informazioni anche sui soggetti privati che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati.
Per svolgere le funzioni di segretariato sociale è necessario disporre di professionalità idonee, dotate delle competenze necessarie per riconoscere le ricadute organizzative, gestionali nonché le implicazioni tecnico-professionali di quanto viene proposto al cittadino.