



EBOLI CAPOFILA

Altavilla Silentina – Campagna – Contursi Terme – Eboli – Oliveto Citra – Postiglione – Serre –
Sicignano degli Alburni – Provincia di Salerno – A.S.L. Salerno

REGOLAMENTO

PER L' ORGANIZZAZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE

(art. 24, comma 2, ex L.R. 11\2007)

Approvato dal Coordinamento Istituzionale con Deliberazione n. 24 del 05/12/2016

PREMESSA

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione del segretariato Sociale realizzato sul territorio dell' ambito S3 (ex S5).

Il Servizio di Segretariato Sociale è istituito ai sensi della Legge Quadro n. 328\2000, art. 22, ed è identificato quale Livello Essenziale di Prestazione Sociale ai sensi della Legge Regione Campania n. 11\2007, art. 5.

Il Segretariato Sociale, che opera in stretta connessione con il Servizio Sociale Professionale, ha la funzione di accoglienza, informazione, orientamento, filtro della domanda, collegamento con i diversi servizi territoriali ed è collocato presso l' Ufficio di Piano e presso le sedi comunali dell' Ambito.

Art. 1 – Definizione

Il Segretariato Sociale è un Servizio di Accoglienza, di Informazione e di orientamento ai servizi territoriali per tutti i cittadini.

Il segretariato Sociale rappresenta la Porta Unitaria di Accesso al Sistema dei Servizi territoriali integrato (sociale, socio-sanitario, sanitario, promozione lavoro, previdenza sociale, rete dei CAAF, scuola, ecc.). Il Segretariato Sociale coincide con la Porta Unitaria d' Accesso (PUA) per l' accoglienza unitaria della domanda dei servizi sociali e socio-sanitari di natura domiciliare, residenziale e semiresidenziale a gestione integrata e partecipata.

Art. 2 – Composizione ed Organizzazione tecnica del Servizio



le figure professionali presenti all' interno del Servizio di Segretariato Sociale dell' Ambito S3 (ex S5) devono essere Assistenti Sociali abilitati\e all' esercizio della professione.

Gli Assistenti sociali svolgono funzione di Segretariato Sociale e si integrano con il servizio sociale professionale coordinati da uno o più assistenti sociali operanti presso la sede dell' Ufficio di Piano.

Art. 3 – Gli Scopi

Il Servizio di Segretariato Sociale dell' Ambito S3 (ex S5) garantisce l' esercizio dei diritti di cittadinanza e l' accesso universale ai servizi ed alle prestazioni sociali e sociosanitarie disponibili sul territorio, in una logica di attivazione e di rinforzo delle capacità e autonomie personali, fondata sull' individuazione dell' intervento e sulla mobilitazione delle risorse disponibili nei vari contesti sociali.

Art. 4 – Gli Obiettivi

La particolare tipologia del Servizio di Segretariato Sociale (informativo – sociale), gli strumenti e la metodologia utilizzati consentono la realizzazione dei seguenti obiettivi.

Obiettivi specifici del Servizio:

- Potenziamento dell' efficacia, dell' efficienza e della qualità dell' Accesso;
- Potenziamento dell' efficacia, dell' efficienza e della qualità della presa in carico;
- Progressiva riduzione dei tempi di risposta, sia nella fase di Accesso, che nella fase di Presa in Carico dell' utente e del nucleo;
- Facilitazione dei percorsi di comunicazione, informazione e comprensione dell' utenza rispetto ai servizi territoriali;
- Progressiva riduzione delle liste d' attesa.

2

Obiettivi trasversali:

- Stabilizzazione definitiva della Rete informativa e del raccordo operativo fra i vari organismi istituzionali e non istituzionali su tutto il territorio regionale;
- Potenziamento ed innovazione permanente della Banca dati Regionale;
- Osservatorio permanente dei bisogni, delle risorse, degli interventi e delle prestazioni erogate, ai fini dello studio di massima e di fattibilità dei servizi e dei progetti;
- Programmazione Sociale Sostenibile in relazione alle risorse presenti sul territorio.

Art. 5 – Le Funzioni

Le principali funzioni del segretariato Sociale rientrano nel **Sistema di Accesso della Domanda** e sono:

- Accoglienza ed Informazione;



- Orientamento ai Servizi;
- Ascolto, Filtro e Decodifica della domanda;
- Tutela dei cittadini.

Art. 6 – Le Attività

Il Segretariato Sociale, in attuazione del Piano di Zona, in adempimento delle direttive amministrativo – gestionali del Dirigente dell' Ufficio di Piano svolge le seguenti attività:

- Avvicinamento dei servizi ai cittadini;
- Accoglienza del cittadino;
- Pubblicizzazione dei servizi;
- Ascolto;
- Analisi della domanda;
- Selezione\filtro della domanda;
- Invio ai Servizi;
- Individuazione della domanda latente;
- Accoglienza reclami;
- Accompagnamento ai servizi;
- Raccolta dati e Costruzione Banca Dati;
- Attivazione scambi e confronti con Enti ed Organismi di cittadini.

Art. 7 – Strumenti e Procedure

Strumenti e Procedure in uso dagli operatori del Segretariato Sociale dell' Ambito S3 (ex S5) sono le schede di accesso, valutazione, i manuali d' uso, tutta la modulistica ed ogni tipo di materiale da lavoro predisposto dal Piano di Zona, dalla Regione Campania e dagli altri Organismi presenti al fine di realizzare le attività proprie del Segretariato Sociale.

Inoltre, ciascun operatore del Segretariato Sociale utilizza un "Report" quale strumento di registrazione dei dati qualitativi e quantitativi, degli orari, delle attività e delle prestazioni svolte giorno per giorno.

Il Report registra tutte le attività svolte quotidianamente ed ha cadenza mensile.

Ulteriori strumenti e procedure operative integrative sono utilizzate dagli operatori del Segretariato per l' aggiornamento periodico obbligatorio del Data –Base.

Art. 8 – Adempimenti Operativi

Gli operatori del Servizio di Segretariato Sociale svolgono diversi e numerosi compiti che attengono alle funzioni di back – office e di front – office.

La trasmissione periodica di tutti gli strumenti di aggiornamento della banca dati è fra i compiti prioritari degli operatori del Segretariato.



Gli operatori del Segretariato Sociale trasmettono all' Ufficio di Piano, in base alle diverse esigenze, gli strumenti operativi condivisi, di cui all' art. 7 del presente regolamento. L' aggiornamento e la trasmissione dei dati all' Ufficio di Piano sono fondamentali ed obbligatori.

I ritardi e/o la mancata trasmissione dei suddetti strumenti sono considerati inadempienze operative a carico dell' operatore del Segretariato Sociale.

Art. 9 – L' organizzazione

Il Segretariato Sociale è organicamente e funzionalmente collegato con i Servizi Sociali Professionali.

Il modello organizzativo del servizio di Segretariato Sociale dell' Ambito S3 (ex S5) è deputato alla "Gestione dell' Accesso" realizzata dall' Assistente Sociale del Segretariato.

Presso il Comune di residenza di ciascun utente è presente uno spazio dedicato all' ascolto della domanda e all' eventuale invio ai servizi del territorio. Gli operatori professionali presenti, oltre all' accoglienza, decodificano la domanda ed orientano gli utenti nell' uso corretto, consapevole e responsabili dei servizi. L' operatore sociale accompagna l' utente nella comprensione (decodifica) delle proprie esigenze e nella eventuale consapevole riformulazione.

Gli assistenti sociali svolgono sia funzione di Segretariato Sociale che di servizio sociale professionale coordinati dall' assistente sociale operante presso la sede dell' Ufficio di Piano.

4

Art. 10 – Responsabilità giuridiche

Gli operatori del Segretariato Sociale sono tenuti al rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento, nel Codice deontologico della professione, nel Codice Civile, nel Codice Penale e nelle leggi vigenti in materia socio- assistenziale.

Art. 11 – Revoca e sostituzione

Gli operatori potranno essere revocati dall' incarico con provvedimento del Dirigente dell' Ufficio di Piano, nei modi stabiliti dalla normativa di riferimento e dai contratti di collaborazioni stipulati, per inosservanza degli obblighi e divieti stabiliti nel contratto di collaborazione.

A seguito della revoca dell' incarico di collaborazione, l' Ufficio di Piano procederà allo scorrimento della graduatoria in corso di validità.

Art. 12 – Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore a partire dalla data della sua approvazione.

Art. 13 Norma di rinvio



Per quanto non contemplato nel presente regolamento, si fa riferimento al codice deontologico dell' assistente sociale e alla normativa regionale e nazionale vigente in materia.

Art. 14 – Modifiche ed integrazioni

Il presente Regolamento può essere modificato o integrato si Delibera del Coordinamento Istituzionale dell' Ambito S3 (ex S5).

Il Dirigente
Dr. Giovanni Russo