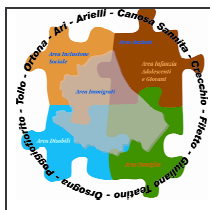


	<p>LE PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI ED INTERVENTI SOCIALI</p> <p>Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"</p>	<p>Procedure Versione 2006</p>
---	--	------------------------------------

La stesura e la successiva sperimentazione ed applicazione delle procedure finalizzate sia all'ottenimento dei servizi ed interventi sociali e socio-sanitari dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" da parte del cittadino-utente, che all'organizzazione della realizzazione ed erogazione di servizi ed interventi stessi sono in fase di realizzazione.

Di seguito sono illustrate, solo a scopo esemplificativo del lavoro che si sta realizzando, due specifiche procedure relative alle modalità di lavoro attivate, una per una tipologia di lavoro per progetti individualizzati e una per l'accesso ad un servizio che appartiene ad un livello essenziale di assistenza (LIVEAS):

- **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE** - Lavoro per progetti di Intervento Educativo Finalizzati (I.E.F.);
- Procedura per l'assegnazione del servizio di: **ASSISTENZA DOMICILIARE (A.D.) (A.D.I.) (A.D.D.) (A.D.S.M.)**.



LA PROCEDURA DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE (i.e.f.)

Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"

Servizio
Sociale
Professionale
Vers. 2006

PREMESSA

Le funzioni del Servizio sociale professionale sono finalizzate alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della famiglia, della persona e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione, in riferimento al dettato dell'art. 22 della legge 328/2000 (Piano sociale nazionale 2001-2003).

Il Servizio sociale professionale è una modalità di lavoro che ha la finalità di permettere all'utente l'accesso ai servizi sociali offerti dal Piano di zona e costituisce la fase propedeutica obbligatoria e metodo per l'attuazione di progetti ed interventi personalizzati. Il contratto fra la persona e il servizio per l'attuazione del progetto o dell'intervento personalizzato è un elemento importante della qualità di processo della presa in carico.

La valutazione professionale e interprofessionale del bisogno costituisce la fase "diagnostica" di ogni intervento sociale: essa è la premessa fondante di tutti le azioni che il sistema attiva per la risposta ai bisogni di cui è portatore la persona che richiede un servizio o che vive una situazione di difficoltà. Il suo corretto svolgimento costituisce quindi l'asse fondante del sistema.

Le azioni da attivare per la realizzazione del Servizio Sociale Professionale sono le seguenti:

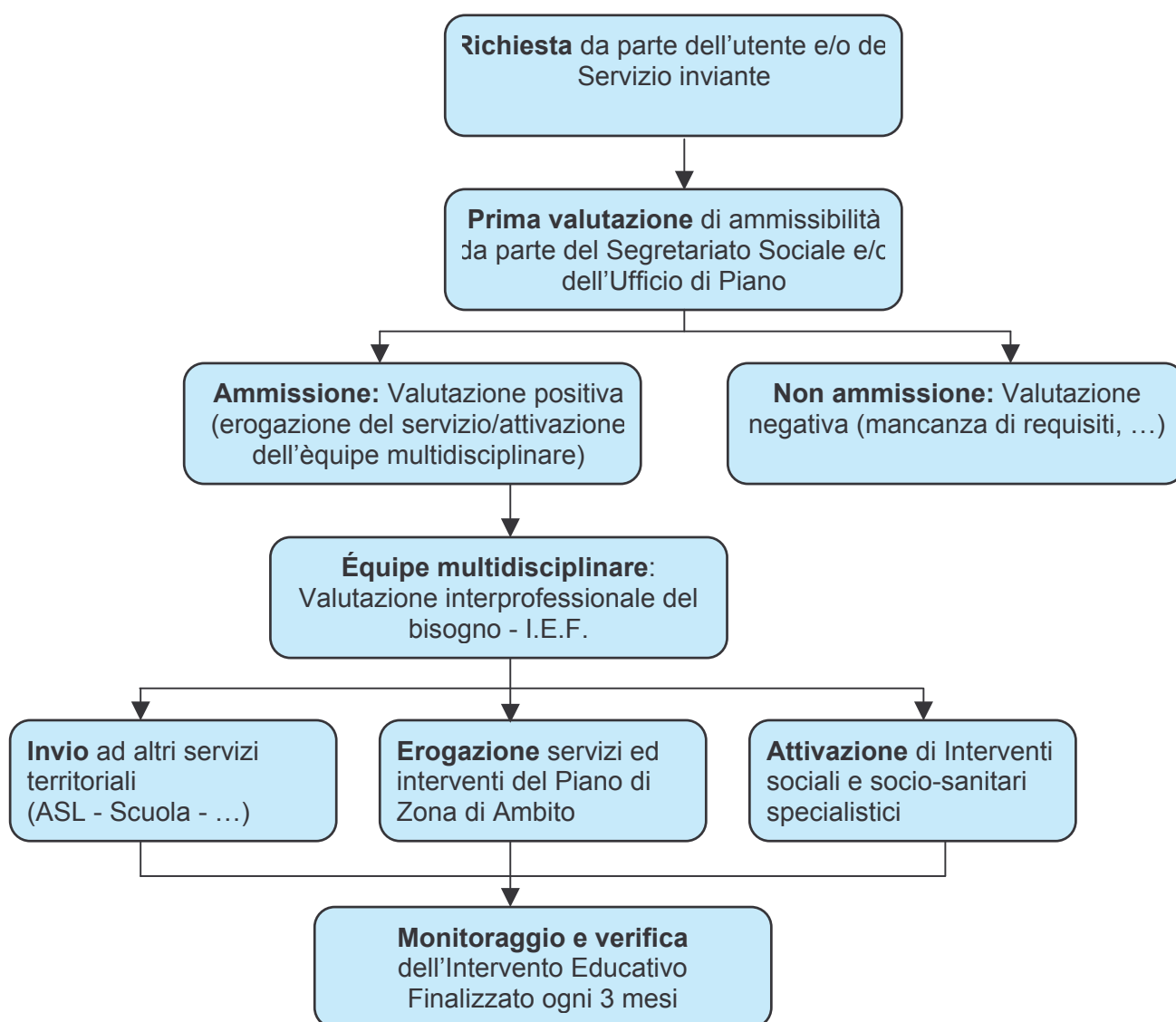
N.	L PROCESSO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE:
1.1	Richiesta servizio da parte dell'utente o segnalazione caso sociale da parte di un Ente competente
1.2	Analisi e studio della domanda e/o del caso sociale segnalato
1.3	Incontro di lavoro integrato dell'équipe multidisciplinare (con referenti sociali, scolastici, educativi, sanitari, psicologici, psicoterapeutici, altri)
1.4	Ricerca, analisi e valutazione della documentazione specifica
1.5	Ricerca risorse e/o orientamento attività specifiche
1.6	Attivazione, conduzione e gestione della rete delle risorse
1.7	Progetto d'intervento: elaborazione e stesura dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.)
1.8	Colloquio di counseling, di sostegno, di valutazione, di restituzione all'utente o alla famiglia dell'utente dell'Intervento da attuare
1.9	Riunione con referenti (sociali, scolastici, educativi, sanitari, psicologici, psicoterapeutici, altri) per consulenze, équipe, collaborazioni, coordinamento, valutazioni
1.10	Erogazione del servizio e/o realizzazione dell'intervento
1.11	Monitoraggio periodico di verifica e valutazione dei risultati
1.12	Relazione periodica e/o conclusiva

Gli Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.) sono redatti sulla scorta di valutazioni multidimensionali e tali da evidenziare la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento educativo e/o assistenziale, la sua durata, gli obiettivi da raggiungere a medio e lungo termine.

Ai fini della determinazione della natura del bisogno, l'équipe multidisciplinare dovrà considerare le funzioni psicofisiche, la natura delle attività della persona e gli eventuali ostacoli e limitazioni, le modalità di partecipazione alla vita sociale, i fattori di contesto ambientale e familiare che incidono nella risposta al bisogno e nel suo superamento. Invece, in merito all'intensità educativa e/o assistenziale, è importante tener presente le fasi temporali che caratterizzano il progetto personalizzato; in merito alla complessità dell'intervento occorre considerare sia la composizione dei fattori produttivi impiegati (professionali e di altra natura) sia l'articolazione dei fattori suddetti nel progetto personalizzato.

Si evidenzia la procedura per l'ammissione al servizio fino alla stesura del progetto di Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.) e alla sua erogazione, nel seguente diagramma.

DIAGRAMMA SUL PROCESSO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE



Si evidenzia che tale diagramma esemplifica il processo delle azioni che compongono la specificità del Servizio Sociale Professionale, ma non ci permette di evidenziare e descrivere in maniera particolareggiata la procedura da seguire con la presa in carico dell'utente o di tutto il nucleo familiare dell'utente in difficoltà a seguito di una segnalazione di un caso sociale.

Per caso sociale si intende un singolo/gruppo portatori di svantaggio psico-socio-ambientale e il nucleo familiare di appartenenza.

In tal caso la procedura per l'attivazione di Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.) a seguito di **segnalazioni di casi sociali** è la seguente:

1. SEGNALAZIONE CASO SOCIALE

La segnalazione del caso sociale può avvenire attraverso diverse modalità:

- segnalazione da parte di enti/strutture (Istituti Scolastici, Distretti Sanitari di Base, Centro di Salute Mentale, Segretariato Sociale, Sportello Psico-Socio-Pedagogico, Servizio Sociale Comunale, Associazioni di Volontariato...) che per la loro attività fungono da osservatori sociali attraverso l'individuazione di famiglie multi-problematiche che possono avere a carico uno o più minori;
- dal contatto diretto dell'utente con gli operatori degli sportelli di Segretariato Sociale, dei PuntoGiovani, degli Informa Immigrati, Psico-Socio-Pedagogici, ecc. a seguito dell'analisi della domanda della richiesta dell'utente;
- in seguito a invio da parte di altri Servizi territoriali che hanno in carico il caso ma che presenta una molteplicità di problematiche da necessitare il supporto del lavoro di rete.

La segnalazione avviene attraverso la compilazione della scheda denominata "*Scheda di Segnalazione di Casi Sociali*", composta da una parte che comprende informazioni anagrafiche sul caso e sulla famiglia e la descrizione del bisogno segnalato e dall'altra la modalità attraverso la quale si esplica la segnalazione e l'indicazione della rete sociale da coinvolgere e attivare.

2. PRIMA VALUTAZIONE DI AMMISSIBILITÀ

Le "*Schede di Segnalazione di Casi Sociali*" compilate devono pervenire, nel più breve tempo possibile, presso l'Ufficio di Piano dell'Ambito (sito presso l'ex Convento di Sant'Anna di Corso Garibaldi di Ortona) all'attenzione e sotto il controllo del Coordinatore Tecnico del Piano di Zona dei Servizi ed Interventi Sociali, garante anche della riservatezza dei dati in possesso dell'Ente di Ambito Sociale in ottemperanza della Legge sulla Privacy e successive modifiche (L. 675/96 e D. Lgs. n. 196/2003).

Il Coordinatore Tecnico attiva il Coordinatore di Area Sociale interessato, per una prima valutazione di ammissibilità del caso sociale alla procedura dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.). In caso di valutazione positiva si provvede all'attivazione dell'équipe multidisciplinare per la valutazione professionale e interprofessionale del bisogno.

3. ATTIVAZIONE DELL'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'équipe multidisciplinare per la procedura della presa in carico dei casi sociali dietro segnalazione, è composta dalle seguenti figure:

- Coordinatore Tecnico del Piano di Zona;
- Coordinatore di Area Sociale;
- Assistente Sociale di Ambito;
- Neuropsichiatria Infantile;

- Psicologo specializzato in mediazione familiare;
- Psicologo specializzato in orientamento ed esplorazione delle proprie risorse ed attitudini;
- Psicologo specializzato nella disabilità;
- Esperto di Monitoraggio e Valutazione del Piano di Zona;
- Operatori dei servizi di competenza.

Il Coordinatore di Area Sociale provvede ad attivare ed informare i componenti dell'équipe multidisciplinare sulle caratteristiche del caso sociale segnalato per procedere alla valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno.

Entro 15 giorni dalla ricezione della “*Scheda di Segnalazione di Casi Sociali*”, deve essere compiuta la valutazione multidisciplinare del bisogno, che consiste nella raccolta e analisi di informazioni di natura diversa sul caso sociale segnalato. Nello specifico, la tipologia di valutazioni da effettuare è la seguente:

- Valutazione sociale ;
- Valutazione psicologica;
- Valutazione psichiatrica.

4. PROGETTO DELL'INTERVENTO EDUCATIVO FINALIZZATO (I.E.F.)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente, con cadenza di incontri mensili.

Gli obiettivi degli incontri integrati di lavoro sono di duplice natura:

- l'attivazione di Interventi Educativi Finalizzati per i nuovi casi sociali segnalati e presi in carico;
- il monitoraggio e la valutazione degli Interventi già attivati per la loro eventuale rimodulazione.

Per l'attivazione di Interventi Educativi Finalizzati per i nuovi casi sociali si procede, attraverso l'analisi e studio del bisogno del caso sociale segnalato e rilevato attraverso le tre tipologie di valutazioni effettuate dai componenti dell'équipe multidisciplinare, all'elaborazione e alla stesura del progetto dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.) dove viene pianificata la metodologia di intervento. Nello specifico il progetto dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.) deve prevedere:

- la lettura funzionale del caso;
- la definizione delle aree d'intervento;
- il raggiungimento di una gerarchia di obiettivi;
- la definizione dell'azione/intervento e le sue modalità di realizzazione;
- la valutazione di abilità prerequisite singolo/gruppo;
- la definizione delle abilità da promuovere nel singolo/gruppo;
- l'individuazione degli indicatori di risultato;
- la descrizione del compito/competenze dell'operatore;
- la registrazione dell'evoluzione del caso;
- la valutazione dei risultati.

Per il monitoraggio e la valutazione degli Interventi già attivati la modalità di realizzazione viene esplicitata nel paragrafo 6, relativo al Monitoraggio dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.).

5. EROGAZIONE DELL'INTERVENTO EDUCATIVO FINALIZZATO (I.E.F.)

A seguito del lavoro integrato realizzato dai componenti dell'équipe multidisciplinare, il Coordinatore di Area Sociale interessato, procede alla ricerca, all'attivazione e alla

gestione delle risorse di rete per la realizzazione di quanto specificato nel progetto elaborato.

In primo luogo il Coordinatore di Area Sociale provvede a pianificare il colloquio di sostegno e di restituzione all'utente e/o alla famiglia dell'utente sull'Intervento da attuare, poiché il contatto/contratto fra la persona e il servizio per l'attuazione del progetto o dell'intervento personalizzato è un elemento importante della qualità di processo della presa in carico.

In secondo luogo il Coordinatore di Area Sociale provvede ad attivare le risorse per la realizzazione del progetto di Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.). A tal fine tutte le risposte adottabili per i bisogni sociali espressi, possono essere ricompresi in tre specifiche tipologie:

- invio ad altri Servizi presenti sul territorio per l'erogazione di specifiche prestazioni (Comune, A.S.L., Istituzioni scolastiche, Associazioni di Volontariato, ecc.);
- erogazione di servizi ed interventi sociali previsti dal Piano di Zona dell'Ambito o da altre leggi di settore che prevedono la gestione d'Ambito;
- attivazione di Interventi sociali e socio-sanitari specialistici finalizzati allo specifico bisogno rilevato e valutato.

6. MONITORAGGIO PERIODICO DELL'INTERVENTO EDUCATIVO FINALIZZATO

Il monitoraggio e la verifica del buon andamento dell'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.) vengono effettuati periodicamente, ogni tre mesi dall'attivazione, durante gli incontri mensili realizzati dai componenti dell'équipe multidisciplinare.

Per la realizzazione del monitoraggio e la valutazione periodica degli Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.) si procede, attraverso l'analisi e la valutazione della documentazione specifica, alla registrazione dell'evoluzione del caso che consiste nel monitorare il regolare andamento delle attività e verificare se le azioni sono coerenti con gli obiettivi. In tale sede viene effettuata anche la valutazione dei risultati che si articola su tre momenti:

- la valutazione degli obiettivi pianificati e il loro eventuale raggiungimento e/o la necessità di una loro rimodulazione durante il percorso;
- la valutazione del metodo, per verificarne la pertinenza e l'utilità;
- la valutazione dei cambiamenti comportamentali prodotti sul singolo/gruppo.

Si conclude la fase con la relazione periodica e/o conclusiva sul caso sociale segnalato e preso in carico.

- Supporto Rete Sociale;
 - Situazione Abitativa;
 - e i punteggi della “Scheda di calcolo dei punteggi della rete familiare” + l’I.S.E.E.
 - Situazione familiare;
 - Assegno di Accompagnamento;
 - Situazione Sanitaria;
 - Situazione Economica (I.S.E.E.).
8. L’utente viene, quindi, entro 30 giorni dalla ricezione della domanda, inserito nella graduatoria provvisoria, la quale viene utilizzata per l’assegnazione di eventuali ore residue o in caso di disponibilità di nuove ore. Tale assegnazione provvisoria di ore, viene analizzata dall’Équipe multidisciplinare ogni 6 mesi con scadenza il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno.
9. Ogni anno si provvede all’aggiornamento della graduatoria di assegnazione del servizio di Assistenza Domiciliare. A tal fine le azioni da realizzare sono le seguenti:
- nei mesi di Settembre ed Ottobre, l’operatore di Segretariato Sociale provvede alla distribuzione ed acquisizione del “*Questionario di Autocertificazione della rete familiare*” ed all’acquisizione del documento I.S.E.E. da parte di tutti gli utenti che usufruiscono del servizio di Assistenza Domiciliare.
 - acquisiti i documenti necessari, l’operatore di Segretariato Sociale inserisce sul sito www.eas28.it, nell’area riservata Segretariato/Servizi/Valutazione Multidimensionale i punteggi della “*Scheda di calcolo dei punteggi della rete familiare*” degli utenti di Assistenza Domiciliare e il punteggio relativo al reddito I.S.E.E.:
 - Situazione familiare;
 - Assegno di Accompagnamento;
 - Situazione Sanitaria;
 - Situazione Economica (I.S.E.E.).
 - il 31 dicembre la graduatoria risultante dagli aggiornamenti effettuati viene chiusa e diventa ufficiale per l’attribuzione delle ore di Assistenza Domiciliare.
10. Contestualmente, entro il 31 dicembre, l’operatore di Segretariato Sociale deve contattare e far riunire l’Équipe multidisciplinare per l’assegnazione delle ore di Assistenza Domiciliare analizzando i casi secondo graduatoria risultante. Il numero delle ore va, invece, assegnato in base alle patologie ed ai casi personali presentati e rilevati e non solo in base al posto occupato in graduatoria. In tale seduta l’operatore di Segretariato Sociale provvede a verbalizzare le risultanze della riunione sul “*Verbale della Riunione dell’Équipe multidisciplinare*” e a compilare una “*Scheda di Pianificazione del Servizio di Assistenza Domiciliare*” per ogni utente analizzato.
11. Entro 15 giorni dalla data di riunione dell’Équipe multidisciplinare, e comunque non oltre il 10 gennaio, l’operatore di Segretariato Sociale comunica all’utente le risultanze dell’aggiornamento effettuato:
- il numero di ore di Assistenza Domiciliare assegnate dall’Équipe multidisciplinare;
 - il nome dell’operatore di Assistenza Domiciliare che presterà servizio;
 - la tipologia di servizi assistenziali da erogare a domicilio;
- e concorda con l’utente l’orario settimanale di servizio dell’operatore attraverso la compilazione del “*Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)*”.

12. L'operatore di Segretariato Sociale compila il "*Quadro orario settimanale*" per tutti gli operatori di Assistenza Domiciliare che prestano servizio presso utenti residenti nel proprio Comune di competenza.
13. Entro il 15 gennaio l'operatore di Segretariato Sociale deve inviare all'Ufficio di Piano tramite fax 085/9066330:
 - i "*Piani di Assistenza Individuale (P.A.I.)*" degli utenti;
 - i "*Quadri orari settimanali*" degli operatori di Assistenza Domiciliare.
14. Dal 15 al 31 gennaio l'Ufficio di Piano provvede ad acquisire tutte le Schede da parte di tutti gli uffici di Segretariato Sociale dell'Ambito, ad inserire i dati nel sito www.eas28.it, nell'area riservata Segretariato/Servizi e a predisporre gli eventuali atti amministrativi necessari.
15. Le risultanze dell'aggiornamento delle graduatorie di Assistenza Domiciliare diventano operative dal 1 febbraio di ogni anno.