



# Conosci lo sportello di segretariato sociale?

di Miriam Pennarini

## Cos'è?

Il **segretariato sociale** è un servizio informativo e di orientamento completamente gratuito, che dà **informazioni e consulenza** sui servizi sociali, assistenziali, educativi e sanitari, pubblici e privati disponibili sul territorio. Realizza le finalità proprie della legge 328/00 attraverso un primo **"livello essenziale"** delle prestazioni socio-sanitarie erogabili. Rappresenta la porta unitaria di accesso al complesso mondo dei servizi sociali: uno strumento di incontro tra la domanda e le varie esigenze individuali, finalizzato a conciliare i bisogni con le risposte più adeguate.

**Lo sportello di segretariato sociale è stato attivato per evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere, per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate e che proprio i cittadini meno informati e più fragili vengano scoraggiati dalle barriere burocratiche.**

## A chi è rivolto?

Il servizio ha carattere di universalità, ossia è rivolto a tutti i cittadini dell'ambito territoriale "ortonese" n° 28.

## Cosa offre?

Il Segretariato Sociale offre risposte immediate al bisogno richiesto e/o definisce un successivo programma di intervento.

È il primo momento di accoglienza e di consulenza al servizio sul bisogno espresso offrendo una risposta rapida ed organizzata. Nello specifico:

Fornisce informazioni e consulenza in ordine alla richiesta di servizi e prestazioni sociali disponibili;

Fornisce informazioni sulle procedure di accesso ai servizi socio-sanitari;

Offre assistenza sulle procedure d'accesso e, in molti casi, raccoglie la documentazione amministrativa necessaria per beneficiare di determinati servizi;

Funge da filtro per le richieste e orienta la presa in carico;

Aiuta a svolgere le **pratiche burocratiche** per accedere ai contributi economici ed ai servizi sociali previsti.

## Cosa vuole garantire?

Il servizio di Segretariato Sociale rappresenta la risposta istituzionale al diritto dei cittadini di un determinato territorio e della comunità nel suo complesso a ricevere informazioni esatte, dettagliate, esaustive e pertinenti sul complesso dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni, delle normative utili volte ad effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili per poterle utilizzare correttamente.

Come **"porta unica d'accesso"** ai servizi sociali

è in grado di accogliere la più ampia tipologia di esigenze, e in primo luogo quelle dei cittadini di avere informazioni complete in merito a:

diritti alle prestazioni;

conoscenza delle risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Si propone inoltre:

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.

Offre informazione e orientamento riguardo al sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, e informazioni anche sui soggetti privati che erogano servizi.

## Come si attiva?

È un servizio che si attiva con l'utenza a seguito di una domanda espressa da un cittadino o da un altro servizio.

## Quali finalità persegue?

Il servizio persegue le seguenti finalità:

costituire per la comunità locale una sede di riferimento presso la quale è possibile ottenere informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse;

contribuire a rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività istituzionale locale costi-

tuendo una sede attiva di diffusione delle informazioni che riguardano l'intera collettività o fasce estese della popolazione;

collaborare con i servizi e con le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza;

fornire ai responsabili della progettazione il panorama aggiornato e documentato del rapporto qualitativo e quantitativo intercorrente tra bisogni e risorse nei settori considerati, quale base conoscitiva utile all'attività di programmazione.

Caratteristica del servizio è, infatti, quella di considerare l'individuo nella sua globalità e di affrontare le situazioni nella loro complessità così da evitargli innumerevoli spostamenti da un ufficio all'altro e informazioni per lo più prettamente burocratiche.

In presenza di persone più fragili o non in grado di utilizzare bene l'informazione, l'operatore del segretariato si attiva per indicargli la giusta procedura per acquisire le varie prestazioni sociali, fungendo da ponte con i servizi territoriali.

## Profilo professionale dell'operatore

L'operatore di segretariato sociale è una figura professionale in grado di ascoltare, orientare e fornire informazioni ai cittadini sui servizi presenti sul territorio. Coordina interventi di informazione, indirizzo, sostegno sociale, nonché accompagnamento al reperimento di risorse formali ed informali anche di altri enti pubblici e privati. La figura professionale coniuga sia competenze relative alla dimensione gestionale-amministrativa, sia quelle più propriamente relazionali implicate nel rapporto con soggetti in situazione di bisogno.



La Dierre Auto di Ortona ha donato all'Ente d'Ambito Sociale una vettura (Lancia Dedra 1600) che sarà adibita, da parte dei servizi sociali del Piano di Zona n° 28, al trasporto dell'utenza.