Via Giuseppe Parini 4/A 73100- Lecce
Codice Fiscale 03972300754
raggiodisolelecce@libero.it*-PEC*raggiodisole-lecce@legalmail.it
Iscritta all'albo regionale con atto N°321 del 21/04/08 sezione A ordine N°591
Camere di Commercio Italiane, Ministero dello Sviluppo (Dir.Gen. per gli Enti Cooperativi) N. iscrizione Albo Cooperative A18138
Certificazione ISO 9001:2015 certificato 1513.2022 del 16/01/2023
Certificazione SA 8000:2014 certificato SA-2159 del 29/03/2023
Iscrizione RUNTS 21535 del 21/03/2022

CARTA DEI SERVIZI

WELFARE DI ACCESSO

SEGRETARIATO SOCIALE - art 83 R.R.4/2007

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI LECCE

SEDE

Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce

(Lecce, Arnesano, Cavallino; Lequile, Lizzanello; Monteroni di Lecce, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama, Surbo)

PRESENTAZIONE

RETE DEL WELFARE DI ACCESSO SEGRETARIATO SOCIALE-

Ex art. 83 R.R. 4/2007, il servizio di Segretariato Sociale opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio - assistenziali e socio sanitari o sportello di cittadinanza, svolge attività d'informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Il servizio di segretariato sociale si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico. Fornisce notizie e informazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti nell'ambito territoriale e nel distretto sociosanitario. Accoglie la domanda del cittadino/utente, svolge attività di consulenza, orientamento e indirizzo, fornisce indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi. Le attività di informazione e di orientamento possono essere garantite anche avvalendosi delle associazioni di volontariato e dei patronati sulla base di apposite convenzioni. Il segretariato sociale deve aiutare il cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema, quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal Servizio sociale professionale. Collabora con le Associazioni e con gli Enti di Patronato, coordinandone gli interventi. Il servizio di segretariato sociale si articola territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendo, nei limiti delle risorse disponibili.

SOGGETTO GESTORE

Cooperativa Sociale Raggio di Sole Onlus con sede in Lecce alla via Parini 4/a C.F./P.IVA 03972300754 REA 258663

LUOGO DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge c/o i locali messi a disposizione dai 10 Comuni dell'ATS di Lecce (Lecce, Arnesano, Cavallino, Monteroni di Lecce, Lequile, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama, Lizzanello, Surbo) e c/o il Distretto sociosanitario di Lecce Ambito Territoriale Sociale di Lecce. La rete si articola in Punti Unici d'Accesso dislocati presso le varie sedi comunali dove opera l'Assistente Sociale.

APERTURA AL PUBBLICO

dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 con n.1 rientro pomeridiano dalle 15.00 alle 18.00

DESTINATARI

Singole persone e famiglie residenti o temporaneamente presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce portatori di un bisogno sociale o sociosanitario, specialmente se in condizione di fragilità e vulnerabilità sociale e/o sanitaria.

OBIETTIVI

Principali obiettivi sono:

- promuovere, agevolare e semplificare il primo accesso ai servizi sociali e sociosanitari, favorendo l'integrazione dei servizi sociali con quelli sanitari;
- orientare i cittadini sui diritti alle prestazioni sociali, sociosanitarie e socioculturali in una logica di continuità assistenziale e sulle modalità d'accesso;
- garantire un accesso unitario al sistema del welfare locale;
- assicurare e rafforzare l'integrazione tra il sistema dei servizi sociali ed il sistema sociosanitario;
- promuovere la semplificazione e l'uniformità delle procedure garantendo una presa in carico globale della persona da parte dei Comuni, dell'ATS e delle Aziende sanitarie.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Rete di Welfare d'Accesso rappresenta l'evoluzione dei servizi di accoglienza, informazione e orientamento finora previsti e garantiti sul territorio. Rappresenta un nuovo modello che promuove e favorisce il benessere della persona, rispondendo ai bisogni dell'individuo. Tale modello si qualifica quale approccio multiprofessionale ed integrato ai problemi del cittadino e di interfaccia con la rete dei servizi. La Rete del Welfare è luogo di accoglienza sociale e sociosanitaria: garantisce pari opportunità d'accesso alle informazioni ed ai servizi sociali e sociosanitari a coloro che ne abbiano necessità, dando risposte adeguate ai bisogni della persona e favorendo l'accesso integrato ai servizi. La Rete del Welfare d'Accesso, articolato in 11 Punti Unici d'Accesso, garantisce le seguenti prestazioni minime:

- attività di informazione ed orientamento ai cittadini sui diritti, sui servizi e gli interventi del sistema locale sociale e sociosanitario e sulle opportunità inclusive e di partecipazione;
- accoglienza ed ascolto;
- raccolta della segnalazione, orientamento e gestione della domanda;
- decodifica della domanda ed analisi dei bisogni espressi e non espressi;
- attivazione degli altri referenti territoriali della rete formale dell'utente per eventuali approfondimenti della richiesta a garanzia di risposta da parte di un sistema integrato;
- prima valutazione dei casi;
- risoluzione dei casi semplici;
- avvio della segnalazione per la presa in carico dele situazioni complesse tramite l'attivazione dell'equipe multidisciplinare integrata ed integrazione con i servizi della rete territoriale;
- promozione di reti formali ed informali al fine di mantenere relazioni e collaborazioni sinergiche con gli attori sociali del territorio per la conoscenza dei problemi della comunità e

delle risorse attivabili;

- raccolta dati ed informazioni ai fini della programmazione dell'offerta dei servizi;
- aggiornamento mappatura servizi e risorse sociali e sociosanitarie disponibili sul territorio di competenza;
- monitoraggio e valutazione di esito processi avviati;

MODALITA' ORGANIZZATIVE

Front office

E' possibile rivolgersi al PUA in modo diretto o a mezzo telefono, mail o Pec indirizzando la richiesta di accesso al front office del PUA. Il PUA prende in esame anche segnalazioni o richieste di intervento in favore di soggetti fragili, presentate da MMG/PLS, AA.GG., associazioni di volontariato, parrocchie ed altri soggetti istituzionali o meno

Back office I livello

Ogni richiesta si conclude con una valutazione e con una proposta di relativo percorso. Nel caso di richiesta semplici, compete al PUA l'invio ai servizi individuati al riguardo. Per situazioni complesse che non richiedono una presa in carico integrata, il PUA provvede ad avviare la presa in carico attivando direttamente i servizi necessari

Back office di II livello

Le problematiche di maggior rilievo, che richiedono una valutazione da parte dell'UVM, vengono esaminate nel back office di II livello per la conseguente istruttoria. Il PUA provvede al coinvolgimento delle figure sanitarie in base allo specifico bisogno assistenziale dell'utente necessarie per la definizione del PAI da realizzare all'interno dell'UVM.

METODOLOGIA

Il soggetto gestore adotta la seguente metodologia:

- ✓ Fornisce quotidianamente, durante l'orario d'apertura al pubblico, le prestazioni richieste dall'utenza, garantendo adeguate risposte alla domanda sociale e ai bisogni;
- ✓ Assicura il raccordo con la rete istituzionale dei servizi, favorendo una collaborazione stabile;
- ✓ Documenta la propria attività attraverso l'adozione di strumenti specifici;
- ✓ Assicura la raccolta dati sugli accessi nonché l'analisi dell'utenza e dei bisogni;
- ✓ Trasmette, mensilmente, all'ATS di Lecce idonea relazione sul funzionamento generale della Rete;
- ✓ Assicura la formazione del personale impiegato;
- ✓ Partecipa alle attività di verifica e valutazione promosse dal DEC;
- ✓ Attiva la rete territoriale con il coinvolgimento di realtà esterne quali volontariato, associazioni di famiglie, etc

- ✓ Collabora con l'ATS di Lecce per il pieno coinvolgimento del Terzo settore e della cittadinanza attiva.

FIGURE PROFESSIONALI

n. 11 Assistenti Sociali

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale impiegato deve garantire assoluta riservatezza attenendosi, ove previsto, al segreto professionale e, comunque, rispettare le prescrizioni in materia id tutela della privacy.

Garantiscono la partecipazione alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto

INDICATORI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA STRUMENTI DI RILEVAZIONE

Schede di rilevazione degli utenti

Registro degli interventi

Verbali e incontri di verifica

Relazioni mensili

Relazioni periodiche destinate ai servizi

STRUMENTI DI MONITORAGGIO

Sistema informatico per la gestione e monitoraggio del servizio

Gestione Operatore - Dati anagrafici & Contrattuali

Gestione Utente - Dati anagrafici & Servizi offerti

Gestione Committenti - Dati anagrafici

Gestione Commessa - Dati anagrafici

Moduli Monitoraggio Andamento Servizi – Lettura Dati Aggregati

Strumenti di Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Suggerimenti degli utenti

Reclami