

## MISURA/SOTTOMISURA 1.1

### 1. Titolo dell'intervento

**SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE/PUA, SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

### 2. Continuità dell'intervento

- Nuovo  
 In continuità con servizio già attivato

### 3. Tipologia di servizio

- LEPS  
 Altri Servizi \_\_\_\_\_ (specificare)

### 4. Descrizione delle attività e delle prestazioni

Il Servizio di “**Segretariato Sociale/PUA** (Punto Unico di Accesso Integrato Socio-sanitario) è un servizio di primo livello rivolto a tutta la popolazione al fine di fornire risposte integrate a bisogni semplici ed avviare percorsi per i bisogni complessi, articolato sul territorio distrettuale in maniera uniforme per operatività e funzioni, capace di accogliere qualsiasi tipologia di istanza sia essa sociale, assistenziale, sanitaria e sociosanitaria ed in grado di rispondere in modo integrato alle molteplici esigenze dell'utenza, con accompagnamento ed avvio della presa in carico. Si occupa, fra l'altro, di problematiche relative alla famiglia, ai minori, ai disabili, agli anziani e agli immigrati, con l'obiettivo di dare una risposta idonea alle richieste e ai bisogni di tutti i cittadini. Il **Servizio di Segretariato Sociale /PUA** svolge le seguenti funzioni :

- Funzioni di front-office: informazione, orientamento e consulenza al singolo e al nucleo familiare in modo da facilitare l'accesso da parte del cittadino al sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e l'individuazione (o la costruzione) della risposta più adeguata alla sua domanda.
- Funzioni di meta-back office prevalutazione, risoluzione diretta di bisogni semplici, attivazione UVM, funzione di connessione dei nodi della rete, attivazione della mediazione culturale, monitoraggio e valutazione dei percorsi attivati e delle procedure operative, aggiornamento mappe e risorse del territorio

Il Servizio di Segretariato Sociale/PUA è aperto al pubblico sul territorio distrettuale con orari articolati in modalità diverse presso le sedi di ciascun servizio territoriale.

**Il Servizio Sociale Professionale:** rappresenta un servizio di primo livello che accompagna e sostiene le persone e le famiglie nella definizione e realizzazione di percorsi, con interventi di tipo socio-assistenziale volti al superamento di condizioni di fragilità socio-economica, relazionale, ponendo in essere una pluralità di azioni in favore dei soggetti a rischio, ivi compresi interventi di sostegno alle responsabilità familiari, di tutela del minore e di prevenzione nei confronti dell'infanzia e dell'adolescenza. Il Servizio Sociale Professionale ha specifiche competenze istituzionali che gli sono attribuite dalla legislazione vigente e che vengono gestite anche in collaborazione con le autorità giudiziarie.

**Il Servizio Sociale Professionale assicura le seguenti prestazioni:**

- Presa in carico o invio ai servizi specialistici territorialmente competenti;
- Sostegno al disagio sociale e alle fasce di popolazione a rischio;
- Attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse dei servizi territoriali esistenti, ivi comprese quelle offerte dagli Organismi del privato sociale, al fine di assicurare risposte immediate anche in situazioni di emergenza quali ad esempio: sfratti, utenti senza fissa dimora etc.;
- Realizzazione incontri di facilitazione;
- Realizzazione incontri protetti su disposizione della Magistratura;
- Tutela minorile: indagini socio-ambientali e consequenziali rapporti con i Tribunali Ordinari e Tribunali per i Minorenni; eventuale presa in carico e monitoraggio e vigilanza delle situazioni a seguito decreto emesso dalle autorità competenti.
- Collocamento di minori o madre con minori in strutture residenziali
- Affidamento familiare

**Pronto Intervento Sociale**

Prevede lo svolgimento di funzioni tipiche dei servizi di emergenza sociale mediante prestazioni di reperibilità nei giorni ed orari di chiusura dei servizi territoriali, intervenendo attivamente laddove se ne ravvisi la necessità e l'urgenza.

**5. La fase di progettazione dell'intervento è stata preceduta dalla rilevazione del bisogno?**

- Si
- No

**6. Bacino di utenza**

- Sovradistrettuale
- Distrettuale
- Sub-distrettuale (specificare i Comuni)

## 7. Tipologia di utenza

Si individuano come destinatari degli interventi tutti i cittadini del Distretto socio-sanitario residenti nei Comuni del Distretto socio-sanitario RM 6.5 (Comuni di Velletri e Lariano)

## 8. Obiettivi dell'intervento

Il servizio ha lo scopo di offrire ascolto, dare informazioni, orientare il cittadino sulle risorse presenti sul territorio, prendere in carico, intervenire nelle situazioni di emergenza, garantire interventi efficaci ed efficienti rispetto alle esigenze ed ai bisogni manifestati dal singolo e/o dal nucleo familiare, potenziando gli interventi di servizio sociale professionale promuovendo un lavoro di rete con i servizi territoriali.

Si pone inoltre come obiettivo la raccolta sistematica dei dati e delle informazioni che emergono per rilevare e monitorare il ventaglio delle problematiche più rilevanti, fonte necessaria di informazione per l'elaborazione progettuale futura.

## 9. Tipologia struttura capacità di accoglienza

- |                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Gruppo appartamento                            | — |
| <input type="checkbox"/> Casa famiglia                                  | — |
| <input type="checkbox"/> Comunità alloggio                              | — |
| <input type="checkbox"/> Comunità di pronta accoglienza                 | — |
| <input type="checkbox"/> Casa di riposo                                 | — |
| <input type="checkbox"/> Casa albergo                                   | — |
| <input type="checkbox"/> Strutture semiresidenziali (specificare _____) | — |
| <input type="checkbox"/> Altro ( _____ )                                | — |

### 9.1 Atto/i di autorizzazione al funzionamento della struttura ai sensi della L.R. n. 41/2003

---

### 9.2 Denominazione e indirizzo della struttura

---

**10. Numero utenti nel 2016** **1.600 c.a.**

Il dato comprende tutti gli accessi effettuati presso il servizio a livello distrettuale sia di sportello, che di presa in carico.

11. Utenza prevista anno 2017

1700 c.a

12. In quale percentuale l'intervento risponde al fabbisogno rilevato?

La percentuale di risposta al fabbisogno rilevato è pari al 100%.

12.1 Esistenza di una lista di attesa.

- Si  
 No

12.2 Esistenza di un graduatoria distrettuale/sovradistrettuale

- Si  
 No

13. Ore uomo previste per l'attuazione dell'intervento su base annuale, ripartite per operatori coinvolti

	n.	h.
- Amministrativi ( <b>monte ore non quantificabile</b> )	_ 1	_ _ _ _
- Assistenti sociali ( <b>cooperativa</b> )	_ 4	6 5 5 2
- Sociologi ( <b>monte ore non quantificabile</b> )	_ 1	_ _ _ _
- Psicologi	_ _	_ _ _ _
- Pedagogisti	_ _	_ _ _ _
- Educatori professionali	_ _	_ _ _ _
- Operatori socio-sanitari	_ _	_ _ _ _
- Volontari	_ _	_ _ _ _
- Mediatori culturali	_ 1	_ 1 5 6
- Altre figure ( <b>Assistenti sociali dei Comuni monte ore non quantificabile</b> )		

14. Ente attuatore

- Ente capofila del Distretto/Ambito **X**  
- Altro Comune del Distretto (specificare \_\_\_\_\_)

## **15. Soggetto erogatore del servizio**

Comune Capofila di Velletri

### **15.1. Titolo giuridico e durata dell'affidamento del servizio**

Il servizio di Segretariato Sociale/Pua, Servizio Sociale Professionale e Pronto Intervento Sociale viene svolto mediante affidamento a Cooperative Sociali. L'affidamento ha durata annuale.

## **16. Presenza nel territorio distrettuale di altri affidamenti per la medesima tipologia di intervento**

- Sì
- No

## **17. Con quali strumenti viene verificata la qualità del servizio?**

Periodicamente vengono svolte riunioni tra gli operatori dei Comuni, dei Servizi Territoriali della ASL e il coordinatore del servizio (referente della Cooperativa affidataria) per la verifica ed il monitoraggio dei progetti individuali concordati. Viene effettuato un confronto costante tra gli operatori dei servizi territoriali ed il personale impiegato presso il segretariato sociale. Si tengono periodicamente riunioni in merito all'operatività del servizio ed eventuali criticità emergenti anche per singole aree di utenza.

### **17.1 Se rilevato, indicare il grado di soddisfazione media degli utenti (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo)**

---

## **18. Descrivere gli indicatori utilizzati per valutare l'efficacia del servizio**

Sono state predisposte apposite schede per la realizzazione di una raccolta dati sulla tipologia dell'utenza e dei bisogni espressi, sugli interventi attuati e le risorse territoriali utilizzate al fine di valutare la qualità del servizio. Mensilmente viene presentata, da parte degli operatori del servizio, una relazione che illustra quantitativamente e qualitativamente l'attività svolta ed i risultati ottenuti.

## **19. Esiste compartecipazione da parte degli utenti?**

- Sì, totalmente
- Sì, parzialmente
- No

**20. Nell'elaborazione dell'intervento, quali Enti, Istituzioni, Associazioni del terzo settore, etc. sono stati coinvolti e secondo quali modalità?**

**21. Risorse finanziarie**

Costo totale intervento: **€ 141.308,29**  
Quota regionale: € 113.228.29 PDZ + € 28.080,00 PUA  
Cofinanziamento (specificare Comuni/ASL/Altro): € \_\_\_\_\_