

**A.G.C. 18 - Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo - Deliberazione n. 1317 del 31 luglio 2009 – Organizzazione dei Servizi di Segretariato sociale e Porta Unica di Accesso- art.24, l.r. n.11/2007**

**PREMESSO**

- che l'articolo 5 della legge regionale n. 11/2007 stabilisce che «La Regione riconosce quali diritti individuali le prestazioni sociali relative ai livelli essenziali di assistenza così come definiti dalla legislazione statale vigente. A tal fine assicura in ogni ambito territoriale l'attivazione delle seguenti tipologie di servizi: a) servizio sociale professionale e segretariato sociale, per informazione, consulenza e presa in carico al singolo ed ai nuclei familiari, gestiti da personale in possesso dei requisiti previsti dalla legge 23 marzo 1993, n. 84 e successive integrazioni nonché da altre figure professionali»;
- che l'art. 8 della l. r. n. 11/2007 stabilisce che la «Regione esercita con il concorso degli enti locali e delle formazioni sociali le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento degli interventi sociali e ne disciplina l'integrazione con gli interventi in materia di sanità, istruzione, cultura e lavoro, nonché con le attività di valorizzazione e sviluppo del territorio e con quelle rivolte a garantire la sicurezza dei cittadini»;
- che l'articolo 10 della l. r. n. 11/2007 individua i comuni, associati in ambiti territoriali, come titolari della programmazione, della realizzazione e valutazione a livello locale degli interventi sociali e, di concerto con le ASL, degli interventi socio-sanitari, nonché delle funzioni amministrative inerenti l'erogazione dei servizi e delle prestazioni del sistema integrato locale;
- che l'articolo 24, comma 1, della legge regionale n. 11/2007 stabilisce che «in ogni ambito territoriale è istituito ed attivato almeno un servizio di segretariato sociale per facilitare l'accesso al sistema locale dei servizi, fornire orientamento e informazioni ai cittadini sui diritti e le opportunità, sui servizi e gli interventi presenti nell'ambito»;
- che, l'articolo 24, comma 2, prevede, inoltre, che i comuni definiscano, «con apposito regolamento e in conformità con gli indirizzi regionali, l'organizzazione territoriale, il funzionamento del segretariato sociale e il legame con il sistema dei servizi territoriali»;
- che l'articolo 24, comma 3, stabilisce che la Giunta regionale definisca, «l'organizzazione dei servizi di segretariato sociale e di porta unica di accesso ai servizi per garantire un approccio multidisciplinare dei casi e la predisposizione di progetti personalizzati»;
- che con DGRC n. 694 del 16 aprile 2009 - è stato approvato il Piano sociale regionale 2009-2011, articolo 20 legge regionale n. 11/2007, con il quale sono stati definiti gli obiettivi della programmazione sociale e l'articolazione degli interventi e dei servizi sociali affidati alla programmazione di zona dei Comuni associati in Ambiti territoriali;
- che il Piano sociale regionale 2009-2011, stabilisce che il «Segretariato sociale deve dunque assicurare funzioni di informazione sulle norme e sulle prassi che regolano l'espletamento dei servizi e quelle di aiuto personale agli utenti mediante segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi e agli enti competenti, oltre che mediante interventi finalizzati a facilitare il contatto dei cittadini con il servizio competente. Per la sua operatività è indispensabile assicurarne il collegamento con tutti gli altri servizi territoriali che possono interagire con esso, al fine di aumentare il livello di efficacia delle prestazioni fornite all'utenza».

**CONSIDERATO**

- che con DGRC n. 1835 del 20 novembre 2008 è stato approvato lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/2007;
- che con DGRC n. n. 1129 del 19 giugno 2009 – è stata approvata la proposta di «Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11» da inviare al Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 56 dello Statuto regionale;

**VALUTATO**

- che risulta opportuno completare gli adempimenti previsti dalla legge regionale n. 11/2007 per realizzare pienamente il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e definire gli indirizzi

per l'organizzazione del Segretariato sociale e della Porta Unica di accesso, così come previsto dall'articolo 24, legge regionale n. 11/2007, rinviando ai comuni il compito di definire, con apposito regolamento e in conformità con gli indirizzi regionali, l'organizzazione territoriale, il funzionamento del segretariato sociale e il legame con il sistema dei servizi territoriali;

- che è, quindi, necessario approvare l'Allegato A, al presente atto, denominato "Modalità e strumenti di accesso al Sistema integrato dei servizi", che definisce i principi dell'organizzazione dei servizi di Segretariato sociale e di Porta Unica di Accesso;

#### **VISTO**

- lo Statuto della Regione Campania, di cui alla legge regionale n. 6 del 28 maggio 2009, promulgato dal Presidente della Giunta Regionale e pubblicato sul BURC n. 34 del 3 giugno 2009
- la legge regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 «Legge per la Dignità e la Cittadinanza Sociale»

propone e la Giunta, in conformità, a voti unanimi

#### **DELIBERA**

per le motivazioni indicate in premessa che qui si intendono integralmente riportate:

- di approvare, ai sensi dell'articolo 24, legge regionale n. 11/2007, l'Allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Modalità e strumenti di accesso al Sistema integrato dei servizi";
- di trasmettere per quanto di competenza la presente deliberazione al Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza sui Servizi Sociali, al Settore Stampa. Documentazione, Informazione e Bollettino Ufficiale per pubblicazione sul B.U.R.C.

Il Segretario

*D'Elia*

Il Presidente

*Bassolino*

**L'art. 24, comma 3,** Legge regionale n.11/2007 prevede che “la Giunta regionale definisce, entro 120 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, l'organizzazione dei servizi di segretariato sociale e di porta unica di accesso ai servizi per garantire un approccio multidisciplinare dei casi e la predisposizione di progetti personalizzati”.

### **Modalità e strumenti di accesso al Sistema Integrato dei Servizi**

1. Il servizio sociale professionale, la porta unica d'accesso e il segretariato sociale garantiscono l'accesso al sistema integrato dei servizi.

2. Il **servizio sociale professionale** è un livello essenziale di assistenza, di cui all'art.5 della legge regionale n.11/2007, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini;

a) il servizio sociale professionale deve articolarsi territorialmente in maniera da assicurare la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, e a tale scopo gli ambiti territoriali devono prevedere l'istituzione di esso, garantendone le attività con gli assistenti sociali già inseriti negli organici comunali;

b) al servizio sociale professionale spettano le seguenti responsabilità istituzionali:

- la valutazione dei casi;
- la predisposizione dei progetti personalizzati;
- la presa in carico del singolo, della famiglia e/o del gruppo sociale;
- l'attivazione dei servizi/interventi;
- la gestione sociale del caso (*case management*), la valutazione *in itinere*, in collaborazione con l'utente, la sua famiglia e con altri servizi o enti coinvolti;
- l'attivazione dell'unità di valutazione integrata (UVI) e la partecipazione attiva alla stessa;
- la collaborazione con l'ufficio di piano dell'ambito territoriale, di cui all'art.23 della legge regionale, per orientamenti e scelte in materia di programmazione;

- il raccordo con il sistema dei servizi territoriali integrato (sociale, sociosanitario, sanitario, promozione lavoro, previdenza sociale, rete dei CAAF, Centri Informagiovani, scuola, centri di formazione professionale, ecc.);
- le azioni di prevenzione, con interventi immediati in situazioni di forte disagio;
- il pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

**3. La porta unica di accesso (PUA)** è una funzione da attivare in ogni ambito territoriale in raccordo con i distretti sanitari;

a) la PUA assume il ruolo di anello operativo strategico per il recepimento unitario della domanda di servizi sociali, sanitari e socio-sanitari;

b) la PUA si integra al sistema dei servizi sociali, consentendo in tal modo l'accesso unificato a tutte le prestazioni socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie previste dal piano sociale di zona (PdZ) e dal piano attuativo territoriale (PAT);

c) ciascun ambito territoriale, in collaborazione con la ASL di riferimento, deve dotarsi di un apposito regolamento che preveda:

- il collegamento in rete di tutti i punti di accesso dei servizi sociali e dei distretti sanitari;

**3. Il segretariato sociale** è un livello essenziale di assistenza, di cui all'art.5 della legge regionale n.11/2007, da garantire ai cittadini e deve essere istituito in tutti gli ambiti territoriali;

a) il servizio di segretariato sociale si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino ed è finalizzato alla diffusione delle informazioni e all'orientamento verso il sistema integrato dei servizi sociali;

b) il servizio di segretariato sociale è articolazione funzionale dei servizi sociali professionali ed orienta il cittadino verso gli stessi quando il problema rilevato lo rende necessario; può articolarsi in più sedi denominate Antenne sociali;

c) il servizio di segretariato sociale garantisce le seguenti funzioni:

- accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale;
- informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;
- orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;

- segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico;
- monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio (da realizzarsi attraverso: l'individuazione di domande inesprese; la raccolta dati sui problemi, sulla domanda, sulle risposte erogate; le ricerche sul grado di soddisfazione degli utenti);
- promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini;
- potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.

d) il segretariato sociale è un servizio che deve essere gestito in maniera associata dai Comuni che costituiscono l'ambito territoriale;

e) il servizio di segretariato sociale può essere erogato direttamente dagli Ambiti territoriali ovvero può essere esternalizzato dagli stessi a soggetti terzi accreditati;

f) il funzionamento del servizio di segretariato sociale, coordinato in conformità all'art.24, comma 4, della legge regionale n. 11/2007, è assicurato da figure professionali in possesso di specifici requisiti volti a garantire competenze relazionali e di conoscenza del territorio, per sostenere le funzioni di cui alla lettera c) del presente testo e l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- primo colloquio;
- scheda di primo accesso;
- mappa delle reti istituzionali;
- mappa dei servizi attivati nel territorio dell'Ambito;
- banca dati degli utenti.