



## MISURA/SOTTOMISURA 1.1 – 1.2

### 1. Titolo dell'Intervento

**SEGRETARIATO SOCIALE/PUA (Punto Unico di Accesso)**

### 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 Segretariato Sociale Distrettuale è un servizio già attivato nel territorio, rivolto ai cittadini in stato di bisogno assistenziale presenti nei comuni di Anzio e Nettuno.

La Regione Lazio con Delibera n° 315 dell' 8.7.2011 ha emanato le Linee di indirizzo relative al Punto unico di accesso socio-sanitario integrato nella Regione Lazio e fornito indicazioni agli operatori dell'Azienda USL e degli Enti Locali utili allo sviluppo dei Punti Unici di Accesso (PUA); con determinazione n° G19295 del 30/12/2014, la stessa Regione Lazio aveva assegnato al Comune di Nettuno, Capofila del Distretto RM H6 dal 01/01/2015, l'importo di € 145.935,32.

Con determinazione n° G14134/2015 ha approvato le Linee attuative per l'impiego delle risorse destinate alla realizzazione ed implementazione della rete territoriale del PUA e con determinazione n° G14512 del 06/12/2016, ha preso atto del Piano di utilizzo autorizzando il Comune di Nettuno, capofila di distretto all'utilizzo delle somme assegnate.

Con determina dirigenziale del Comune di Nettuno n°. 330 dell'11/5/2017 sono state individuate le modalità di scelta per l'affidamento del servizio di Segretariato Sociale /PUA nell'ambito del distretto H6 ( procedura aperta ex art. 60 D. Lgs. 60/2016 offerta economicamente più vantaggiosa) ricorrendo al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) e approvati gli atti di gara. Con successiva determina n° 535 del 10/07/2017 la determina n° 330 dell'11/05/2017 veniva revocata a causa per errore di sistema. Con determina n. 559 dell'11/07/2017 è stata indetta nuova procedura per individuare le modalità di scelta per l'affidamento del servizio di Segretariato Sociale /PUA nell'ambito del distretto H6 ( procedura aperta ex art. 60 D. Lgs. 60/2016 offerta economicamente più vantaggiosa) ricorrendo al Mercato

Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA). La gara è stata pubblicata sul MEPA in data 12/07/2017 . Allo stato attuale la Gara di Appalto è in fase di espletamento.

Le prestazioni del Segretariato Sociale/PUA riguardano attività con valenza generale e trasversale alle competenze dei Comuni e della ASL e sono finalizzate ad una prima valutazione ed orientamento della domanda/bisogno nonché alla presa in carico. A seconda della richiesta effettuata dal cittadino la risposta può essere immediata, se è relativa a semplice informazione, consulenza o emergenza, oppure strutturata nel tempo se il bisogno risulta essere più complesso, articolato e multiproblematico.

Il servizio di Segretariato Sociale/PUA si compone di tre fasi:

- a) La prima fase di front – office (*contatto con il pubblico*) è volta ad assicurare la raccolta e l'analisi della domanda/bisogno;
- b) La seconda fase, a carattere professionale è volta alla programmazione ed alla realizzazione di interventi di breve durata volti alla risoluzione di casi semplici attraverso gli strumenti propri della professione, consistente essenzialmente nel "colloquio professionale", la visita domiciliare ed ogni altra utile azione;
- c) La terza fase riguarda la conclusione e consiste:
  - Nella risoluzione immediata delle piccole problematiche;
  - Nell'indicazione/orientamento/accompagnamento verso le risorse esistenti sul territorio;
  - Nell'invio, ove necessario, al Servizio Sociale Professionale dell'Ente Locale e/o ai Servizi Specialistici della Asl, per la presa in carico.

## **1. IL FRONT-OFFICE**

L'attività di front-office:

- Fornire informazioni generali e relative a requisiti e modalità di accesso ai servizi;
- Consegnare moduli di accesso ai servizi;
- Attivazione di procedure e amministrative specifiche;
- Cogliere la necessità di decodificare il bisogno;
- Riconoscere le urgenze.

## **2. IL BACK-OFFICE**

L'attività di back-office:

Quando il bisogno prevede interventi di primo livello e di breve durata. In questi casi l'informazione si coniuga con l'accoglienza, la programmazione e la realizzazione di interventi volti alla risoluzione di "casi semplici" attraverso gli strumenti propri della professione quali il colloquio professionale, la visita domiciliare ed ogni altra utile azione.

**L'Attività del Segretariato Sociale include:**

- La realizzazione di una banca dati sull'utenza che l'operatore utilizza e aggiorna. La banca dati è in rete. La banca dati permette di ricostruire la "storia" dell'utente.

- La mappa del welfare locale: il servizio predispone, utilizza e aggiorna la mappa delle risorse del territorio, pubbliche e private, associate e singole, con il contributo degli utenti e degli altri attori del welfare.

L'attività del Segretariato Sociale va documentata per:

- Avere a disposizione e mettere in rete le informazioni relative all'utenza nel rispetto della privacy;
- Documentare i bisogni del territorio;
- Valutare la congruenza dei servizi offerti;
- Costituire un momento di riflessione individuale e collettiva sul lavoro svolto;
- Dimostrare che cosa "produce" il servizio.

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

- Sì  
 No

Se sì, descrivere gli strumenti e i risultati della rilevazione del bisogno e i criteri applicati per l'individuazione dell'utenza

---

---

---

---

**6. Bacino di utenza**

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

**7. Tipologia di utenza**

I cittadini residenti nel territorio distrettuale dei Comuni di Anzio e Nettuno. Gli utenti possono accedere alle prestazioni o per libera iniziativa o su invio.

**8. Obiettivi dell'intervento**

Obiettivi del servizio di Segretariato Sociale/ PUA sono:

- ✓ Migliorare la qualità dell'informazione e facilitare la comunicazione fra cittadini e Istituzioni;
- ✓ Orientare in maniera più aderente l'offerta dei Servizi Sociali e Socio - Sanitari ai bisogni dei cittadini;
- ✓ Ridurre il disagio prodotto da informazioni frammentarie e parcellizzate che rendono difficile l'accesso ai Servizi Sociali e Socio - Sanitari;
- ✓ Verificare la congruenza tra i bisogni espressi e l'efficacia dei servizi erogati;
- ✓ Sviluppare e coordinare la rete territoriale e dei Servizi Sociali e Socio - Sanitari, nonché di ordine pubblico, interessati all'emergenza;
- ✓ Programmare e realizzare il progetto di intervento individualizzato.

**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 (specificare _____)                      | — |

**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 Segr.Sociale** |\_9|4\_0|\_|\_|

---

**11. Utenza prevista anno 2017 PUA** |\_4|3\_1|\_|\_|

Dal **17/01/2017** è stato attivato presso i locali del distretto H 6 ASL Roma 6, un Punto Unico di Accesso dove risulta che fino al mese di settembre si sono rivolte al servizio un totale di **n.° 431** persone di cui 183 uomini e 248 donne.

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

---

**12.1 Esistenza di una lista di attesa.**

- Sì  
 No

Se sì, quantificare il numero di utenti in attesa: \_\_\_\_\_.

**12.2 Esistenza di un graduatoria distrettuale/sovradistrettuale**

- Sì  
 No

Se sì, indicare i criteri in base ai quali è stata redatta.

---

---

---

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

	<b>n.</b>	<b>h.</b>
- Amministrativi	_ _	_ _ _ _
- Assistenti sociali ASL Coord di distretto	_ 1	_ 624_
- Assistenti sociali Comuni	_ 2	_ 1.872_
- Sociologi	_ _	_ _ _ _
- Psicologi	_ _	_ _ _ _
- Pedagogisti	_ _	_ _ _ _
- Educatori professionali	_ _	_ _ _ _
- Operatori socio-sanitari	_ _	_ _ _ _
- Volontari	_ _	_ _ _ _
- Mediatori culturali	_ _	_ _ _ _
- Altre figure: Infermieri	_ 2	_ 624_

**14. Ente attuatore**

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

**15. Soggetto erogatore del servizio**

La Ditta vincitrice dell'avviso pubblico

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

**Stipula di un contratto con la Ditta affidataria del servizio per la durata di n° 18 mesi.**

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

- Sì
- No

Se sì, specificare Enti attuatori, soggetti erogatori, l'eventuale esistenza di un coordinamento operativo con l'intervento distrettuale

---

---

---

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

---

**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**

---

---

**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:** € 70.000,00

**Quota regionale:** € \_\_\_\_\_

**Cofinanziamento (specificare Comuni/ASL/Altro):** € \_\_\_\_\_