

## 1. AREA TEMATICA

Assistenza Sociale -Segretariato Sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari.

## 2. TIPO DI INTERVENTO

Il presente intervento è funzionale alla realizzazione delle attività previste dal segretariato Sociale come modalità di supporto ai servizi sociali dell'ambito territoriale della Valdera.

Necessità di implementazione del servizio di segretariato sociale per il potenziamento orario dello sportello di segretariato presente nel comune di Pontedera.

## 3. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Il segretariato sociale è un servizio rivolto a tutti i cittadini che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private presenti sul territorio. E' un'articolazione funzionale dei Servizi Sociali Professionali e orienta il cittadino verso gli stessi, quando il problema rilevato lo rende necessario.

L'attività di "segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari" è individuata dall'art. 22 c.4 lettera a) della L.328/2000 come livello essenziale di assistenza da garantire ai cittadini in ciascun ambito territoriale.

Ha la funzione di rilevare lo stato di bisogno, di orientare il cittadino rispetto ai percorsi assistenziali del territorio e alle modalità di accesso alle prestazioni, individuare e conoscere le risorse sociali disponibili sul territorio in modo da poterle utilizzare nel percorso di assistenza agli utenti.

Si compone pertanto di tre fasi: una prima fase di front office con funzione di informazione e orientamento; una seconda fase a carattere professionale attraverso colloqui professionali, una terza fase che riguarda la conclusione dell'attività di segretariato che può sfociare nella presa in carico con la prestazione professionale o la segnalazione ad altri servizi o la chiusura dell'intervento.

L'attività di segretariato è in sintesi finalizzata a garantire: **a) unitarietà dell'accesso ai servizi**, assumendo un ruolo attivo nel cercare le risposte per il cittadino in linea con percorsi consapevoli all'interno e all'esterno dei servizi; **b) capacità di ascolto**, cercando di indirizzare l'utente verso il vero problema e indirizzandolo all'individuazione della risposta più adeguata; **c) orientamento per il cittadino** rispetto ai servizi offerti dal territorio, con funzione di filtro, monitoraggio dei bisogni e delle risorse; **d) verifica degli strumenti di rilevazione** utilizzati, per favorire percorsi trasparenti e rafforzare i rapporti di fiducia tra cittadino e servizi. In definitiva il servizio di segretariato sociale può essere definito come una vera e propria chiave di accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali.

## 4. OBIETTIVO DELL'INTERVENTO

1. Migliorare l'informazione e l'orientamento dei cittadini nell'accesso alle prestazioni, favorendo i contatti con istituzioni e privato sociale;
2. mettere in relazione in maniera più efficace il bisogno del cittadino con l'offerta dei servizi;
3. ridurre il disagio prodotto da informazioni frammentarie;
4. curare la fase di accoglienza al fine di agevolare un corretto accesso ai servizi;

5. agevolare la fase di presa in carico dei servizi sociali e potenziare la progettazione dei percorsi individualizzati appropriati ed efficaci.

## **5. DURATA CONTRATTUALE**

La durata dl servizio contrattuale è stabilita in 12 mesi.

## **6. TIPOLOGIA DEGLI UTENTI**

Gli utenti in generale sono i cittadini residenti e domiciliati nel comune di Pontedera

## **7. ATTIVITÀ CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE**

1. Accoglienza e analisi della domanda del cittadino e decodifica del bisogno sociale;
2. diffusione delle informazioni e orientamento rispetto alla tipologia delle prestazioni offerte dal territorio e sulle procedure/modalità di accesso dei servizi;
3. istruttoria di istanze per l'accesso alle prestazioni
4. attivazione delle risorse territoriali per il soddisfacimento dei bisogni semplici espressi dai cittadini;
5. rilevazione e conoscenza qualitativa e quantitativa dei servizi presenti sul territorio;
6. individuazione della condizione di disagio;
7. segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai Servizi Sociali per la presa in carico;
8. lettura del bisogno complesso, definizione del problema ed accompagnamento nell'attivazione dei successivi percorsi di presa in carico ;
9. orientamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio, in alternativa ai percorsi di assistenza istituzionale;
10. consulenza sui problemi familiari e/o sociali;
11. promozione di percorsi di inclusione sociale e di prevenzione dell'emarginazione e del disagio sociale;
12. registrazione periodica e verifica delle attività svolte, raccolta dei dati in forma elettronica;
13. potenziamento della connessione e integrazione fra i servizi e le risorse territoriali;
14. Promozione di reti solidali ,anche ai fini della prevenzione dei rischi derivanti dal disagio sociale ;
15. Quantificazione dei dati rilevati, degli interventi e delle prestazioni realizzate ;
16. Raccolta sistematica ed informatizzata dei dati ;

Tutte le attività dovranno essere coordinate con gli uffici preposti dall'ambito territoriale della Valdera SDS AVC-VDE e dovranno essere svolte in collaborazione con gli altri servizi e progetti della SdS Valdera .

La stazione appaltante manterrà una funzione di direzione e verifica, collegandosi organicamente attraverso le riunioni periodiche (a cui l'aggiudicatario dovrà assicurare la partecipazione delle professionalità coinvolte nel progetto) e negli incontri una tantum .

## **8. ATTIVITÀ DI SUPPORTO E RELATIVI COSTI**

Per lo svolgimento dell'attività specifica sono richieste attività di supporto che saranno totalmente a carico dell'aggiudicatario.

In particolare si fa riferimento alle seguenti attività di supporto :

- formazione obbligatoria –continuativa del personale
- altri costi generali ed amministrativi

## **9. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE**

Per l'effettuazione dell'attività specifica, l'aggiudicatario dovrà garantire il regolare e puntuale adempimento dell'attività contrattuale, obbligandosi a proporre nel progetto-offerta e ad utilizzare soltanto operatori professionalmente idonei con riferimento alla vigente legislazione nazionale e regionale .

A tal fine l'operatore impiegato, ed il personale impiegato per le sostituzioni , dovrà essere in possesso del seguente titolo:

Livello di contratto D2 assistente Sociale N° operatori 1 ore settimanali 12

## **10. VALORE ECONOMICO ANNUALE E PRESUNTO DEL SERVIZIO**

Il valore economico del servizio ricompreso è di TOT euro 15,030,29 su 12 mesi IVA inclusa (IVA conteggiata al 5%) .

Le risorse devono essere integralmente utilizzate; il progetto non prevede economie .

## **11. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO**

Per l'esecuzione della prestazione oggetto dell'appalto, l'Azienda Usl Toscana Nord Ovest corrisponderà all'aggiudicatario il corrispettivo mensile risultante dalla gara in base alle prestazioni rese nel corso del mese di riferimento.

## **12. DIRETTORE ESECUZIONE CONTRATTUALE**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest nomina la Dott.ssa Maria Atzeni .

## **13. RESPONSABILE UNICO PROCEDIMENTO (RUP)**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest nomina il dr. Franco Bensa Responsabile unico del Procedimento.