



COMUNE DI TRECASALI

PROVINCIA DI PARMA

COPIA

Deliberazione n. **4**
in data **20.01.2012**

Comunicata ai Capigruppo Consiliari in data **01.02.2012**

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO:

PIANO DI ZONA DISTRETTUALE PER LA SALUTE E IL BENESSERE SOCIALE (ANNI 2009-2011) - PROGETTO PUNTI UNICI DI ACCESSO, 'PROTOCOLLO OPERATIVO SPORTELLI SOCIALI'- PROVVEDIMENTI

L'anno **duemiladodici** addì **venti** del mese di **gennaio** alle ore **11:00** nella sala delle adunanze, nei modi prescritti, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

BERNARDI NICOLA	SINDACO	Presente
GAIBANI MASSIMINO	ASSESSORE	Presente
LOMMI PAOLO	ASSESSORE	Presente
MORA PIER LUIGI	ASSESSORE	Presente
VIOLANTE ELISA	ASSESSORE	Presente
ZANICHELLI IGINO	VICE-SINDACO	Presente

Totale presenti : **6**
Totale assenti : **0**

Assiste il Segretario Comunale Sig. Dott. **PASTORE FELICE ANTONIO** il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. Dott. **BERNARDI NICOLA** nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

CONSIDERATO:

- che dal 1 Gennaio 2010 è operativo nei Comuni del distretto di Fidenza lo sportello sociale;
- che lo sportello sociale fornisce ai cittadini informazioni ed orientamento sui servizi e gli interventi del sistema locale e assicura attraverso il segretariato sociale l'accesso al sistema dei servizi sociosanitari presenti nel distretto attraverso percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico;
- che il Comune di Fidenza, è stato individuato quale comune capofila, del progetto distrettuale "Punti unici di accesso: sportelli sociali" e che per questo progetto sta svolgendo anche le funzioni di coordinamento della attività di sportello;
- che l'attività di sportello, in questa prima fase, ha riguardato l'area anziani e con il 2012 verrà estesa e comprenderà anche le aree minori, disabili e adulti, funzioni queste attualmente in delega alla Azienda U.S.L.;
- che sempre nel 2012, a seguito dell'autorizzazione da parte del garante per la protezione dei dati personali e del nulla osta dei Comuni, il programma verrà implementato con l'attivazione delle funzionalità di importazione delle informazioni anagrafiche di base e di quelle legate al patrimonio immobiliare degli assistiti;
- che l'aumentato grado di complessità delle attività e di rapporti con gli Enti che partecipano al progetto richiedono che siano precisati i compiti che i diversi attori del sistema sono chiamati a svolgere;
- che è stato validato dal Comitato di distretto nella seduta del 13 dicembre 2011 il "Protocollo operativo", allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale (allegato "A") che verrà trasmesso ai comuni del distretto e alla Azienda U.S.L. - Distretto di Fidenza per la formale approvazione;
- che il protocollo disciplina i rapporti tra gli Enti sottoscrittori per l'attuazione del progetto "Punti unici di accesso: sportelli sociali";
- che lo sportello sociale costituisce una funzione d'integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali che risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di distretto, ma si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza;
- che attraverso lo sportello sociale si realizzano azioni d'informazione e orientamento unitarie e integrate sull'intero territorio del distretto per quanto riguarda il sistema dei servizi e alle procedure di accesso;
- che gli obiettivi dello sportello sociale sono definiti nel PSSR 2008-2010 e con essi si garantiscono ai cittadini:
 - a) il diritto all'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie;
 - b) il diritto all'informazione e alla presa in carico;
 - c) il diritto ad un piano assistenziale individuale appropriato;
- che è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi la definizione di un sistema unificato distrettuale, di accesso ai servizi e agli interventi, che preveda criteri e modalità comuni per tutti i cittadini;
- che gli obiettivi intermedi sono:
 - a) l'integrazione delle banche dati dei servizi demografici e dei servizi sanitari;
 - b) la predisposizione di percorsi d'accesso ai servizi comuni;
 - c) la connessione dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio attraverso l'utilizzo del programma ICARE;
- che il Comune capofila coordina le attività connesse alla realizzazione del progetto, attraverso la concertazione con i soggetti partecipanti e avvalendosi del supporto del Gruppo tecnico;

- che il gruppo tecnico individua e propone le azioni di sviluppo da sottoporre all'approvazione del Comitato di distretto con particolare riferimento alle azioni di sviluppo dello sportello, all'attuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, dei percorsi assistenziali e alle modalità di presa in carico e alla qualificazione degli operatori coinvolti nell'attività degli sportelli;
- che i Comuni del distretto di Fidenza, l'Unione Civica "Terre del Po" e l'Azienda U.S.L. finanzieranno attraverso i programmi attuati annuali il progetto "Punti unici di accesso:sportelli sociali";
- che annualmente, entro il mese di novembre, il Comitato di distretto definisce l'impegno economico per le attività da svolgere;
- che il protocollo operativo è valido dalla data della sua sottoscrizione e fino al 31 Dicembre 2014.

VISTE:

- la Legge 8 Novembre 2000, n. 328, avente all'oggetto "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*", ed in particolare l'articolo 22 "*Definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*";
- la Legge Regione 12 Marzo 2003, n. 2, avente all'oggetto "*Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*", ed in particolare l'articolo 7 "*Accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete. Istituzione degli sportelli sociali*";
- il Piano sociale e sanitario 2008-2010 - Accesso al sistema integrato dei servizi, approvato dalla Assemblea legislativa regionale il 22 maggio 2008;
- il protocollo operativo allegato sub "A" alla presente deliberazione per formarne parte integrante e sostanziale;

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162/L del 28 Settembre 2000, avente all'oggetto "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali*", ed in particolare l'articolo 48 in merito alle competenze della Giunta Comunale e l'articolo 107 comma 5 in materia di separazione tra funzioni di indirizzo politico ed attività di gestione;

VISTI i pareri favorevoli circa la regolarità tecnica e contabile della proposta di deliberazione espressi in data 20 Gennaio 2012 dal Responsabile del I° Settore - *Affari Generali ed Istituzionali* - Vice-Segretario Comunale dott. Ugo Giudice e del II° Settore - *Affari Economici e Finanziari* - rag. Roberta Annuiti, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n. 267;

CON VOTAZIONE unanime resa nei modi e forme di legge;

DELIBERA

DI APPROVARE, per le ragioni esposte in premessa, il protocollo operativo tra i comuni di Busseto, Fidenza, Fontanellato, Fontevivo, Noceto, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa, Soragna, Trecasali, Unione Civica "Terre del Po" e l'Azienda U.S.L. di Parma Distretto di Fidenza per la realizzazione dello Sportello sociale, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale (allegato "A");

DI DARE ATTO che l'attivazione del protocollo avverrà a seguito della sua sottoscrizione da parte degli Enti partecipanti;

DI DARE ATTO che le risorse necessarie vengono reperite all'interno dei Programmi Attuativi Annuali dei piani di zona per la salute ed il benessere sociale, tramite Fondo sociale locale;

DI DEMANDARE al Responsabile del I° Settore - *Affari Generali ed Istituzionali* - Vice-Segretario Comunale dott. Ugo Giudice l'adozione dei provvedimenti necessari e conseguenti all'approvazione della presente deliberazione;

DI DICHIARARE, per l'urgenza, il presente atto immediatamente eseguibile a seguito di separata unanime votazione, ai sensi dell'articolo 134, 4° comma, del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n. 267;

DI COMUNICARE la presente deliberazione, contestualmente alla sua affissione all'Albo Pretorio Comunale, ai Capigruppo Consiliari ai sensi e per gli effetti dell'articolo 125 del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n. 267.

PARERE SULLA REGOLARITA' TECNICA:

Si esprime parere favorevole:

IL RESPONSABILE DEL I° SETTORE
AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI
F.to dott. Ugo Giudice

PARERE SULLA REGOLARITA' CONTABILE:

Si esprime parere favorevole:

IL RESPONSABILE DEL II° SETTORE
AFFARI ECONOMICI E FINANZIARI
F.to Rag. Roberta Annuiti

Letto, confermato e sottoscritto qui di seguito e a margine di ciascun foglio:

IL PRESIDENTE
F.to BERNARDI NICOLA

L'ASSESSORE
F.to GAIBANI MASSIMINO

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to PASTORE FELICE ANTONIO

Pubblicata all'Albo Pretorio del Comune di Trecasali per 15 giorni consecutivi a partire da oggi come prescritto dall'articolo 124 del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000 n. 267.

Comunicata ai Capigruppo Consiliari – Protocollo numero **554**

Trecasali, lì **01.02.2012**

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to PASTORE FELICE ANTONIO

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE.
TRECASALI, Li

IL SEGRETARIO COMUNALE

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio, attesta che la suesesa deliberazione:

Ai sensi dell'articolo 124 del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000 n. 267 è stata affissa all'Albo Pretorio Comunale per 15 giorni consecutivi dal **01.02.2012** al **16.02.2012**

Ai sensi dell'articolo 125 del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000 n. 267, contestualmente alla sua pubblicazione all'Albo Pretorio Comunale, è stata comunicata ai Capigruppo Consiliari (protocollo numero **554**);

e che la presente deliberazione è divenuta **ESECUTIVA** il **12.01.2012** in quanto:

sono **decorsi dieci giorni dalla data di inizio della pubblicazione** all'Albo Pretorio Comunale (*Articolo 134 comma 3 del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000 n. 267*).

Trecasali, lì

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to PASTORE FELICE ANTONIO

La presente deliberazione **è stata ripubblicata** all'Albo Pretorio Comunale per altri 15 giorni consecutivi dal _____ al _____

La presente deliberazione **è stata ratificata** con successiva deliberazione del Consiglio Comunale n. _____ del _____

Piano di zona distrettuale per la salute ed il benessere sociale, triennio 2009-2011

“SPORTELLO SOCIALE”

Protocollo operativo tra i Comuni di Busseto, Fidenza, Fontanellato, Fontevivo, Noceto, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa, Soragna, TreCasali, Unione Civica “Terre del Po”, l’Azienda USL di Parma - Distretto di Fidenza.

PREMESSA NORMATIVA

VISTO:

Legge 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

L’Articolo 22. (Definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) della legge 328 indica che “Il sistema integrato di interventi e servizi sociali si realizza mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l’efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte.”

E a seguire ...”gli interventi di seguito indicati costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale, ... i) informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto”.

E poi “... le leggi regionali, secondo i modelli organizzativi adottati, prevedono per ogni ambito territoriale, comunque l’erogazione delle seguenti prestazioni:

a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari”.

Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 (approvato con D.P.R. 3 maggio 2001)

La funzione di segretariato sociale (articolo 22, comma 4 lettera a) risponde all’esigenza primaria dei cittadini di:

- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi,
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

In particolare l’attività di segretariato sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei

bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

È quindi un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere, per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni. A questo scopo occorre in particolare evitare che proprio i cittadini più fragili e meno informati vengano scoraggiati nella ricerca di aiuto a fronte di barriere organizzative e burocratiche che comunque vanno rimosse per ridurre le disuguaglianze nell'accesso.

Sul piano organizzativo occorre quindi istituire in ogni ambito territoriale, ..., una "porta unitaria di accesso" al sistema dei servizi, tale da essere accogliente nei confronti della più ampia tipologia di esigenze e tecnicamente capace di assolvere le funzioni sopra indicate.

Nel piano di zona vanno individuate le soluzioni più idonee per unificare non solo l'accesso ai servizi sociali ma, più in generale, l'accesso al sistema dei servizi sociosanitari presenti nell'ambito del distretto, tramite accordi operativi con l'azienda sanitaria.

La funzione di segretariato sociale risulterà tanto più efficace quanto sarà progettata e attuata in modo collaborativo con tutti gli attori sociali della rete.

Il cittadino rivolgendosi al segretariato sociale, oltre ad avere informazione e orientamento nel sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, potrà avere informazioni anche sui soggetti privati che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati.

Per svolgere le funzioni di segretariato sociale è necessario disporre di professionalità idonee, dotate delle competenze necessarie per riconoscere le ricadute organizzative, gestionali nonché le implicazioni tecnico-professionali di quanto viene proposto al cittadino.

Le funzioni del servizio sociale professionale sono finalizzate alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione, in riferimento al dettato dell'articolo 22 della legge n. 328/2000.

Legge Regionale n. 2/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

L'Articolo 7 (Accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete. Istituzione degli sportelli sociali) prevede

“ 1. L'accesso al sistema locale è garantito da sportelli sociali attivati dai Comuni, singoli o associati ..., in raccordo con le Aziende unità sanitarie locali Gli sportelli sociali forniscono informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione. I Comuni organizzano l'attività degli sportelli sociali con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolge direttamente.

2. Agli operatori degli sportelli sociali è garantita una uniforme ed adeguata formazione.

3. Per bisogni complessi, che richiedono l'intervento di diversi servizi o soggetti, i competenti servizi attivano gli strumenti tecnici per la valutazione multidimensionale e per la predisposizione del programma assistenziale individualizzato, compresi il progetto individuale per le persone disabili ed il progetto educativo individuale per i minori in difficoltà.

4. Al fine di garantire l'attuazione e l'efficacia degli interventi previsti dai programmi assistenziali individualizzati è indicato il responsabile del caso.

5. La Giunta regionale definisce con proprio atto l'organizzazione degli sportelli sociali, gli strumenti tecnici di valutazione e controllo dei programmi assistenziali e le modalità di individuazione del responsabile del caso.”

Il Piano socio-sanitario 2008-2010 assemblea legislativa maggio 2008

Accesso al sistema integrato dei servizi

L'accesso al sistema integrato dei servizi deve essere favorito attraverso attività di informazione e orientamento rivolte alla cittadinanza.

Informazione e orientamento sono due funzioni che si legano strettamente. Infatti, l'informazione da sola può risultare scarsamente efficace a fronte della necessità sempre più ricorrente di sostenere le decisioni delle persone e delle famiglie, di fornire strumenti per valutare le diverse alternative a disposizione e identificare la scelta più opportuna.

E' centrale non solo ciò che viene offerto (l'informazione) ma anche il modo in cui ciò avviene, il processo con cui viene offerta informazione, viene spiegata, ci si mette in relazione, si ascolta, si avvia una chiarificazione del bisogno e della domanda.

Altra cosa rispetto all'informazione e all'orientamento è la "presa in carico" da parte dei servizi che rappresenta la fase successiva del percorso intrapreso dall'utente e che comprende la valutazione del bisogno, l'elaborazione e la condivisione di un progetto individualizzato, l'attivazione dei servizi e delle prestazioni conseguenti. La presa in carico è funzione del servizio sociale professionale o dei singoli servizi competenti.

Priorità di accesso e armonizzazione dei regolamenti

I principi generali:

“- equità nel realizzare il diritto individuale ad accedere alle prestazioni, garantendo ai cittadini e alle cittadine in analoghe condizioni di bisogno parità di prestazioni;

- equità ed omogeneità nella compartecipazione ai costi dei servizi da parte degli utenti: tale principio presuppone la condivisione di un percorso di approfondimento e di elaborazione comune a livello di zona e regionale sulla determinazione dei costi di ciascun servizio, sulla definizione delle relative tariffe e sull'applicazione dell'ISEE.

L'armonizzazione delle regole per la gestione degli accessi a livello di zona è un nodo importante perché dalle soluzioni adottate dipenderà il raggiungimento di obiettivi di equità e di economicità, e dunque di maggiore efficienza ed efficacia che con il governo associato della zona si vuole raggiungere.

Ciascun territorio, attraverso la pianificazione di zona, definisce tempi e strumenti per armonizzare i criteri di accesso ai servizi sociali alla persona andando alla definizione di regolamenti di ambito distrettuale.”

Lo sportello sociale

...Lo sportello sociale ... “risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di zona, ma si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza.

Attraverso la funzione di sportello sociale si realizzano azioni di informazione e orientamento in modo unitario e integrato sull'intero territorio della zona, in merito al sistema dei servizi e alle procedure di accesso,”

L'istituzione degli sportelli contribuisce inoltre a promuovere l'individuazione, ... , di percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico.

La funzione di sportello sociale è parte integrante del segretariato sociale di zona, servizio che deve garantire unitarietà di accesso, capacità di ascolto e primo filtro, orientamento, azioni di accompagnamento, attività di analisi della domanda, collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati. Lo sportello sociale svolge – all'interno del segretariato sociale - una specifica azione di “front-office”, di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici.”

E' importante che alcuni elementi caratterizzino a livello di zona la funzione di sportello sociale e i luoghi fisici in cui essa si esercita: la connessione sistematica dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, anche attraverso sistemi informativi condivisi, affinché ogni

punto di accesso (sociale, socio-sanitario o sanitario) sia in grado di assolvere alla funzione di accoglienza ed orientamento; l'orario di apertura dei servizi di informazione (diretta o telefonica); l'assenza di barriere architettoniche nell'accesso diretto; la tempestività nei tempi di risposta; l'adeguata assistenza nella comprensione e nella gestione degli iter burocratici; l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto e all'eventuale invio ad un percorso consulenziale; l'eventuale accompagnamento nella rete dei servizi, nei casi più problematici.

Inoltre lo sportello deve consentire " ...l'avvio di rilevazioni quali-quantitativa della domanda, anche attraverso l'elaborazione di cartelle utenti/schede di primo accesso, che possano essere di supporto nella lettura dei bisogni e conseguentemente orientare la programmazione futura dei servizi."

Fra:

- **Comune di Busseto**, rappresentato da Curtarelli Roberta nata a Cremona il 14/02/1965 in qualità di Responsabile Servizi alla Persona in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Fidenza**, rappresentato da Antonioli Marco, nato a San Secondo Parmense il 21/03/1972 in qualità di Responsabile Servizi Sociali, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Fontanellato**, rappresentato da Ricco Andrea, nato a Parma il 19/01/1965 in qualità di Responsabile Servizio Sociale, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Fontevivo**, rappresentato da Guitto Francesca, **nata a** in qualità di Responsabile del Settore Istruzione Pubblica, Cultura e Assistenza, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Noceto**, rappresentato da nato a in qualità di, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Roccabianca**, rappresentato da Barbarini Angela, nata a Parma il 16/04/1954 in qualità di Responsabile Servizi Sociali, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Salsomaggiore Terme**, rappresentato da Onesti Patrizia *nata a* in qualità di Responsabile del Servizio Sociale, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di San Secondo Parmense**, rappresentato da Baccaro Marina, nata a San Secondo Parmense il 10/03/1976 in qualità di Responsabile settore Servizi alla Persona, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Sissa**, rappresentato da Dicò Maristella nata a Casalmaggiore il 05/04/1960 in qualità di Responsabile Settore Affari Generali/Servizi Sociali, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Soragna**, rappresentato da Seclì Antonella, nata a Fribourg (Svizzera) il 25/02/1974 in qualità di Responsabile Servizio Sociale, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **Comune di Trecasali**, rappresentato da Giudice Ugo, nato a La Spezia il 24/01/1967 in qualità di Responsabile del Settore Affari Generali ed Istituzionali, in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. 4 del 20/01/2012;
- **L'Unione Civica "Terre del Po"**, rappresentata da, nato a in qualità di in esecuzione della delibera della Giunta Comunale n. del
- **L'Azienda U.S.L. di Parma-Distretto di Fidenza**, rappresentata da Salati Rosa, nata a Parma il 27/05/1956 in qualità di Direttore del Distretto di Fidenza-Azienda USL di Parma in esecuzione della determinazione n. del

si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1 - Oggetto dell'accordo

Il presente protocollo disciplina i rapporti tra gli enti sottoscrittori per l'attuazione del progetto finalizzato "Sportello sociale".

Articolo 2 - Lo sportello sociale

Lo sportello sociale costituisce una funzione d'integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali. Esso risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di zona, ma si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza.

Attraverso la funzione di sportello sociale si realizzano azioni d'informazione e orientamento in modo unitario e integrato sull'intero territorio della zona sociale distrettuale, in merito al sistema dei servizi e alle procedure di accesso.

L'istituzione degli sportelli contribuisce a promuovere l'individuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, di percorsi assistenziali certi e modalità uniformi di presa in carico da parte dei servizi competenti all'interno della zona sociale distrettuale.

La funzione di sportello sociale è parte integrante del segretariato sociale di zona, servizio che deve garantire unitarietà di accesso, capacità di ascolto e primo filtro, orientamento, azioni di accompagnamento, attività di analisi della domanda, collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati.

Lo sportello sociale svolge, all'interno del segretariato sociale, una specifica azione di "front-office", di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici.

Lo sportello deve consentire l'avvio di rilevazioni quali-quantitative della domanda, anche attraverso l'elaborazione di cartelle utenti/schede di primo accesso, che possano essere di supporto nella lettura dei bisogni e conseguentemente orientare la programmazione futura dei servizi".

Articolo 3 - Obiettivi

Gli obiettivi dello sportello sociale sono definiti nel PSSR 2008-2010.

Con lo sportello deve essere garantito:

- il diritto all'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie;
- il diritto all'informazione e alla presa in carico;
- il diritto, nell'ambito della regolazione del sistema integrato e delle risorse finanziarie che lo sostengono, ad un piano assistenziale individuale appropriato.

Essenziale per il raggiungimento degli obiettivi è la definizione di un sistema unificato distrettuale, di accesso ai servizi e agli interventi, che preveda criteri e modalità comuni per tutti i cittadini.

Obiettivi intermedi sono:

- l'integrazione delle banche dati dei servizi demografici e dei servizi sanitari;
- la predisposizione di percorsi d'accesso ai servizi comuni;
- la connessione dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio attraverso l'utilizzo del programma ICARE.

Articolo 4 - Soggetto attuatore

Il soggetto attuatore del progetto "Sportello sociale" è il Comune di Fidenza in qualità di Comune capofila dei Piani di zona.

Il Comune capofila mette a disposizione le risorse amministrative, tecniche e strumentali di supporto alla realizzazione del progetto.

Il comune capofila, al fine di dare omogeneità ai dati raccolti, assicura il raccordo tra nomenclatore locale delle prestazioni socio sanitarie e nomenclatore regionale e individua il soggetto referente nei rapporti con la regione Emilia-Romagna.

Il comune capofila, individua il soggetto referente nei rapporti con i comuni del distretto per la gestione dell'applicativo.

Articolo 5 - Modalità di coordinamento e forme di consultazione tra gli Enti coinvolti

Il Comune capofila coordina le attività connesse alla realizzazione del progetto, attraverso la concertazione con i soggetti partecipanti e avvalendosi del supporto del Gruppo tecnico.

Articolo 6 - Gruppo tecnico

Presso il Comune capofila è costituito il Gruppo tecnico per lo sviluppo delle attività dello sportello.

Il gruppo tecnico è composto da:

- Comune capofila
- Comuni del distretto (3 rappresentanti)
- UDP
- SAA
- Servizio sociale delegato
- Altri soggetti in base agli sviluppi/implementazioni del progetto.

Articolo 7 - Compiti del Gruppo tecnico

Il gruppo tecnico individua e propone le azioni di sviluppo da sottoporre all'approvazione del Comitato di distretto.

Il gruppo tecnico definisce e programma:

1. le azioni di sviluppo dello sportello;
2. da attuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, ai percorsi assistenziali e alle modalità di presa in carico definite dai servizi competenti all'interno del distretto;
3. cura la qualificazione degli operatori coinvolti nell'attività degli sportelli, anche attraverso un'adeguata formazione che fornisca agli operatori linguaggi, strumenti e competenze comuni al fine di facilitare l'utilizzo del sistema informativo;
4. supporta i servizi nella progettazione dei percorsi di accesso ai servizi e alla loro erogazione;
5. propone al comitato di distretto le azioni di sviluppo dello sportello sociale.

Articolo 8 - Compiti dei soggetti sottoscrittori

Il Comune capofila:

- coordina il progetto sportello sociale;
- cura i rapporti con la ditta fornitrice del programma ICARE;
- convoca il "gruppo tecnico";
- coordina l'attività di informazione e produzione del materiale pubblicitario;
- propone al comitato le attività di sviluppo dello sportello;
- Programma la formazione
- Il comune individua i soggetti di cui all'articolo 4.

I Comuni

- assicurano la partecipazione al gruppo tecnico
- assicurano l'esecuzione delle attività programmate secondo le modalità e tempistiche definite;
- assicurano al comune capofila il finanziamento dello sportello attraverso i piani di zona

L'UDP:

- assicura il raccordo fra la programmazione degli interventi e l'adeguamento alle normative in fase di omogeneizzazione dei regolamenti

- individua i percorsi comuni;
- elabora modalità e regolamenti comuni;
- assicura il raccordo fra l'attività sociale e sanitaria

Il SAA:

- coordinare per l'area anziani le attività dello sportello e i rapporti con i servizi territoriali per gli anziani;
- assicura per la parte di competenza l'assolvimento del debito informativo nei confronti della regione.

Il Servizio Sociale della Azienda USL:

- Garantisce la partecipazione del proprio personale alla formazione programmata;
- assicura l'esecuzione delle attività programmate secondo le modalità e le tempistiche definite;
- assicura nell'ottica della cartella condivisa dell'assistito i supporti tecnici necessari al suo utilizzo;

Articolo 9 - Monitoraggio e verifica

Ogni 4 mesi è previsto il monitoraggio e la verifica dello sviluppo del progetto.

Il mancato rispetto delle attività in carico ai singoli comuni comportano la sospensione delle prestazioni correlate alle relative attività dello sportello.

Articolo 10 - Rapporti finanziari

I Comuni del distretto di Fidenza, l'Unione Civica "Terre del Po" e l'Azienda U.S.L. di Parma finanziano attraverso i piani di zona il progetto Sportello sociale.

Annualmente, entro il mese di novembre, il comitato di distretto definisce l'impegno economico per le attività da svolgere.

Le risorse necessarie vengono reperite all'interno dei Programmi Attuativi Annuali dei piani di zona per la salute ed il benessere sociale, tramite il Fondo sociale locale;

Articolo 11 - Relazione sull'attività

Il Comune capofila presenterà al comitato di distretto, entro il mese di febbraio, una relazione tecnica validata dal gruppo tecnico e il rendiconto economico delle attività svolte l'anno precedente.

Articolo 12 - Durata

Il protocollo operativo è valido dalla data della sua sottoscrizione e fino al 31/12/2014.

Articolo 13 - Risoluzione delle controversie

Le eventuali controversie sull'interpretazione del protocollo e sulla sua applicazione troveranno composizione all'interno del Comitato di Distretto di Fidenza.

Letto, confermato e sottoscritto

Fidenza, li

Per Comune di Busseto

Per Comune di Fidenza

Per Comune di Fontanellato

Per Comune di Fontevivo

Per Comune di Noceto

Per Comune di Roccabianca

Per Comune di Salsomaggiore Terme

Per Comune di San Secondo Parmense

Per Comune di Sissa

Per Comune di Soragna

Per Comune di Trecasali

Per L'Unione Civica "Terre del Po"

Per Azienda USL di Parma - Distretto di Fidenza