



Ambito Territoriale Sociale
di Gioia del Colle, Casamassima, Turi e Sammichele di Bari
Ufficio di Piano

OGGETTO: Affidamento servizio di Segretariato Sociale al Consorzio Meridia.

Con atto dirigenziale n. 301 Gen. (11 PdZ) del 28.03.2013 si procedeva ad aggiudicare, in via definitiva, il Servizio di Segretariato Sociale e Porta Unica di Accesso al **Consorzio "Meridia"**, con sede legale in Bari via A.M. Calefati n. 245.

La stipula del contratto di aggiudicazione n.1065 avveniva in data 31/05/2013 per la durata di due anni.

Il servizio è stato avviato il 3 Giugno 2013.

Le attività sono state articolate territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, presso i Comuni costituenti l'Ambito: Gioia del Colle, Casamassima Sammichele di Bari e Turi e presso il Distretto Socio-Sanitario di Gioia del Colle.

Le prestazioni professionali previste sono state assicurate da **n. 5 Assistenti Sociali**, iscritti all'Albo professionale, **per n. 36 ore pro capite**, che hanno svolto **da Lunedì al Venerdì**, tutte le attività specifiche del Segretariato Sociale e della Porta Unica di Accesso in stretta collaborazione con il Servizio Sociale professionale.

Con atto n.29/3 del 13/01/2014 si procedeva ad estendere il contratto di affidamento, al Consorzio Meridia, al fine dell'assunzione di un'altra unità professionale – **n. 1 Assistente Sociale** per garantire l'attuazione dei "Buoni servizio di conciliazione Infanzia e per l'accesso ai servizi domiciliari e a ciclo diurno per disabili e anziani non autosufficienti" a seguito di Avviso Pubblico regionale oltre alla realizzazione degli interventi di natura socio-assistenziale previsti dal progetto "Home Care Premium" promosso dall'INPAP in favore di soggetti non autosufficienti e fragili, utenti dell'INPS-gestione ex INPDAP .

Detta unità professionale ha operato presso l'Ufficio di piano del Comune di Gioia del Colle dal 13 Gennaio 2014 .

Le prestazioni garantite dal suddetto personale, sono state quindi:

- a) consulenza, informazione, orientamento, indirizzo, e indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi sociali e sociosanitari presenti nell'ambito territoriale e nel Distretto sociosanitario, aiutando il cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema;
- b) ascolto, analisi, decodifica del bisogno e orientamento della domanda;
- c) raccolta di tutte le richieste di assistenza domiciliare, interventi residenziali e semiresidenziali a gestione integrata e partecipata, apertura e predisposizione fascicolo, raccolta delle informazioni, espletamento istruttoria, finalizzate alla valutazione del bisogno e alla proposta di intervento;
- d) attivazione degli altri referenti territoriali competenti della rete formale ed informale dell'utente per un approfondimento della richiesta;
- e) raccordo con i Comuni e/o Ambito e/o UVM, (secondo le proprie competenze), per la valutazione da parte del Servizio Sociale professionale interessato, finalizzata alla predisposizione dell'intervento/programmazione dell'offerta, previo possesso dei requisiti di ammissibilità al servizio/ beneficio;

- f) verifica e aggiornamento del progetto di intervento sull'utente in collaborazione con il Servizio Sociale professionale referente e/o UVM;
- g) funzione di segreteria organizzativa e di gestione dell'agenda U.V.M. (organizzazione del calendario dei lavori) per la predisposizione del progetto personalizzato, previa valutazione dei requisiti di ammissibilità al servizio/ beneficio;
- h) monitoraggio delle risorse presenti sul territorio (servizi gestiti dai Comuni, dall'Ambito, dal Distretto socio sanitario, dal privato convenzionato e non) tramite una mappatura delle risorse e interscambio costante con l'Ufficio di Piano, con gli Uffici Servizi sociali dei Comuni e il Distretto socio sanitario;

Di seguito si riportano i dati relativi alle attività di ciascun sportello:

➤ **Sportello di segretariato sociale nel Comune di Gioia del Colle**

- N. 73 accessi per informazioni e sulla domanda dell'Assegno di cura 2014,
- N. 153 accessi per informazioni e procedure dell'Home care Premium;
- N. 87 accessi per informazioni sui servizi Comunali quali contributi, asilo nido convenzionato, sfratti, soggiorno anziani, servizio civico, ecc.; di essi, N. 16 sono stati inviati al Servizio Sociale Professionale.
- N. 4 Accessi per camping estivo ragazzi
- N.3 accessi per contributo grandi invalidi
- N. 3 accessi per bando barriere architettoniche
- N. 45 accessi per i Buoni Servizio di Conciliazione minori e adolescenza, disabili e anziani non autosufficienti;
- N. 93 accessi per informazioni e domanda di SAD o ADI;
- N.36 accessi per informazioni di vario genere (pet therapy, taxi sociale, mensa caritas, supporto scolastico domiciliare;
- N. 19 accessi inviati alla PUA;
- N.10 accessi per informazioni Bonus (Gas/Energia-Assegno maternità-Assegno nucleo familiare, buono libri, bonus canone di locazione, carta acquisti
- N.28 accessi informazione sportelli "progetto Famiglie Accoglienti" e "Incontrarsi al Sud"
- N.8 Accessi ricerca Lavoro
- N. 2 Accessi per info su interventi per persone affette da Malattia di Alzheimer
- N. 14 Accessi per inserimento in strutture residenziali/semiresidenziali (CD, RSSA, strutture per minori stranieri non accompagnati, ecc)
- N. 4 Accessi per informazioni di natura socio-sanitaria (richiesta invalidità, dimissioni protette, interventi riabilitativi)
- N. 2 accessi per Provi

Per un totale di **571** accessi allo Sportello aperto il martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00.

➤ **Sportello di segretariato sociale nel Comune di Sammichele di Bari**

- N. 10 accessi per informazioni e sulla domanda e liquidazione dell'Assegno di cura 2010, Assistenza Indiretta Personalizzata ed Assegno di Cura 2014;
- N. 700 accessi per informazioni e procedure dell'Home care Premium 2012;
- N. 1000 accessi per informazioni sui servizi Comunali quali contributi, asilo nido convenzionato ecc.;
- N. 15 accessi per i Buoni Servizio di Conciliazione minori e adolescenza, disabili e anziani non autosufficienti;
- N. 100 accessi per informazioni e domanda di SAD o ADI;
- N. 1000 accessi per informazioni di vario genere;
- N. 4 accessi inviati alla PUA;



Ambito Territoriale Sociale
di Gioia del Colle, Casamassima, Turi e Sammichele di Bari
Ufficio di Piano

- N.120 accessi inviati al Servizio Sociale Professionale.
- N. 50 accessi per informazioni Bonus Gas/Energia-Assegno maternità-Assegno nucleo familiare
- N. 50 accessi informazione sportelli “progetto Famiglie Accoglienti” e “Incontrarsi al Sud”
- N 120 Accessi ricerca Lavoro.

Per un totale di **3169** accessi allo Sportello.

➤ **Sportello di segretariato sociale nel Comune di Turi**

- N. 55 accessi per informazioni e procedure dell’Home care Premium 2012;
- N. 191 accessi per informazioni sui servizi Comunali quali contributi, asilo nido convenzionato ecc.;
- N. 37 accessi per i Buoni Servizio di Conciliazione minori e adolescenza, disabili e anziani non autosufficienti;
- N.45 accessi per informazioni e domanda di SAD o ADI;
- N. 66 accessi per informazioni di vario genere;
- N. 37 accessi inviati alla PUA;
- N. 20 accessi inviati al Servizio Sociale Professionale.
- N.125 accessi per informazioni Bonus Gas/Energia-Assegno maternità-Assegno nucleo familiare
- N.51 accessi informazione sportelli “progetto Famiglie Accoglienti” e “Incontrarsi al Sud”
- N. 29 Accessi ricerca Lavoro
- N. 26 invio ad altro servizio
- N. 16 richieste case popolari
- N.6 richieste CAP Adolescenti
- N.15 richieste sostegno scolastico minori
- N.5 accessi barriere architettoniche
- N.8 contributi canone locazione
-

Per un totale di **742** accessi allo Sportello aperto il martedì dalle 16.00 alle 18.00 e mercoledì e venerdì dalle 11.30 alle 13.30.

➤ **Sportello di segretariato sociale nel Comune di Casamassima**

- N. 16 accessi circa per informazioni/istanza/liquidazione di *Assegno di Cura e Assistenza indiretta personalizzata*;
- N. 34 accessi circa per informazioni e procedure sull’*Home care Premium 2012*;
- N. 310 accessi circa per informazioni sui servizi Comunali quali *Contributi economici*, asilo nido, mensa scolastica, ecc.;
- N. 14 accessi circa per *Buoni Servizio di Conciliazione vita lavoro per minori e adolescenza / disabili e anziani*;
- N. 60 accessi circa per informazioni e istanza di *SAD/ADI*;
- N. 28 accessi circa per informazioni di vario genere;
- N. 30 accessi circa inviati alla Sportello *PUA*;
- N. 26 accessi circa inviati al *Servizio Sociale Professionale*;
- N. 14 accessi circa per informazioni ed istanza sul *Taxi sociale*;

- N. 26 accessi circa per informazioni *Bonus Gas/Energia - Assegno maternità - Assegno nucleo familiare*;
- N. 12 accessi circa per informazioni bando *Abbattimento Barriere Architettoniche*;
- N. 31 accessi circa informazione ed invio agli sportelli *Progetto Famiglie Accoglienti e Incontrarsi al Sud*;
- N. 10 accessi circa inviati ad altri servizi non comunali;
- N. 40 accessi circa per richiesta di lavoro.

Per un totale di **651** accessi circa registrati presso lo Sportello suddetto, aperto al pubblico il martedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Lo Sportello PUA

La Porta Unica di Accesso è attiva c/o il Distretto ASL e i Comuni dell'Ambito Sociale di zona (Gioia del Colle, Sammichele, Turi e Casamassima). Lo sportello svolge funzioni di ascolto, informazione e orientamento, attivando poi i competenti servizi per la presa in carico o l'avvio di programmi assistenziali individualizzati. E' un punto di accesso privilegiato per facilitare l'accesso dei cittadini al sistema di welfare e ad un domanda complessa nella quale è prevista l'integrazione socio-sanitaria.

L'accesso allo sportello può essere telefonico, personale, spontaneo o su invio da altri servizi. Lo sportello si articola su tutti i territori dell'Ambito in modalità itinerante, seguendo un calendario settimanale.

Allo Sportello itinerante Pua ci sono stati circa:

- N. 125 accessi per il Comune di Turi;
- N. 69 accessi per il Comune di Sammichele;
- N. 85 per il Comune di Casamassima;

Per il Distretto 13 della Asl e quindi anche per il Comune di Gioia del Colle allo sportello Pua ci sono stati circa:

- N. 360 accessi
- N. 27 per istanze ADI (servizio infermieristico integrato con prestazioni socio-assistenziali)
- N. 9 ADI attivate in seguito uvm;
- N.10 per istanze Centri diurni (Alzheimer, art 58, art.60 ecc);
- N.13 istanze per ingressi in Hospice o dimissioni protette;
- N 41 istanze per ingressi in RSSA-RSA
- N 70 PAI nuovi o rinnovi per ingressi in struttura;
- Molti accessi per informazioni sono avvenuti telefonicamente o da cittadini che richiedevano informazioni per altri servizi asl., si è provveduto ad orientare il cittadino ma non sempre l'accesso è stato registrato(es :riabilitazione, protesica, dsm, ecc.)

Le unità professionali del segretariato sociale in affiancamento alle Assistenti Sociali professionali dei servizi territoriali hanno contribuito a creare in questi anni il primo sistema di accoglienza, nell'Ambito Sociale di Gioia del Colle (front office e back office della domanda).

In merito ai rapporti con l'azienda aggiudicataria è stata riscontrata continuità e regolarità delle prestazioni, controllo e vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale impiegato con riferimento al rispetto degli orari di lavoro, alla qualità delle prestazioni, alle modalità di relazionarsi con gli utenti nel rispetto della loro dignità e riservatezza.



Ambito Territoriale Sociale
di Gioia del Colle, Casamassima, Turi e Sammichele di Bari
Ufficio di Piano

Sul piano degli strumenti di rendicontazione sono stati assolti gli impegni a carico dell'azienda affidataria, attraverso la rendicontazione mensile delle schede giornaliere contenenti nel dettaglio gli orari e le prestazioni effettuate dall'operatore che dalle verifiche effettuate risulta congrua e coerente con i piani di lavoro.

Pertanto si ritiene, sulla base dei risultati conseguiti, di poter attestare il buon esito dell'affidamento in oggetto.

La Responsabile dell'Ufficio di Piano
Dott.ssa Silvana CASAMASSIMA