

Art. 47

(Definizione dei servizi socio-assistenziali)

1. Il servizio di segretariato sociale opera quale sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali e svolge attività d'informazione, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Il segretariato sociale può articolare l'accesso unico ai servizi anche mediante sportelli sociali o di informazione sociale distribuiti sul territorio e rivolti a fornire le prime informazioni sui diritti, le opportunità e i servizi ai cittadini, nonché la prima assistenza per la predisposizione delle istanze per l'accesso alle prestazioni.

2. Il servizio sociale professionale è finalizzato alla lettura e decodificazione della domanda sociale, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, alla predisposizione di progetti personalizzati, all'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione; svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e socio-sanitari; deve essere garantito da professionisti assistenti sociali iscritti all'Albo; assume un ruolo d'interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni d'informazioni, consulenza e aiuto professionale. Rispetto alla tipologia di intervento, si distingue in:

- a) servizio di segretariato sociale;
- b) gestione sociale del caso (case management);
- c) osservazione, pianificazione, direzione e coordinamento delle politiche socio-assistenziali e socio-sanitarie;
- d) servizio di pronto intervento per le situazioni di emergenza sociale.

3. Il servizio di pronto intervento per le situazioni di emergenza sociale è un servizio sempre funzionante, che affronta l'emergenza e l'urgenza sociale in tempi rapidi e in maniera flessibile, strettamente collegato con i servizi sociali territoriali.

4. Il servizio di assistenza e di educativa domiciliare consiste:

- a) in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita;
- b) in prestazioni di tipo socio-assistenziale, anche domiciliari, per malati affetti da disturbi mentali, da malattie croniche invalidanti e/o progressivo-terminali;
- c) in servizi per il reinserimento dei minori a rischio di devianza (maestri di strada e formazione integrata in botteghe).

5. Il servizio di ludoteca consiste in un insieme di attività educative, ricreative e culturali aperto a minori in età compresa tra i tre e i cinque anni e tra i sei e i dieci anni, per i quali s'intende promuovere le esperienze di gioco e ha lo scopo di favorire lo sviluppo personale, la socializzazione, l'educazione all'autonomia e alla libertà di scelta al fine di valorizzare le capacità creative ed espressive.

6. L'affido minori è un servizio a carattere temporaneo prestato da famiglie che assicura a soggetti minori in situazione di disagio il sostegno alla vita quotidiana in un contesto relazionale familiare.

7. Il centro ludico per la prima infanzia consiste in un insieme di attività socio-educative-ricreative per i minori in età compresa tra i sei e i trentasei mesi, destinato a favorire il benessere psico-fisico e le opportunità di socializzazione dei bambini. Si caratterizza come luogo di vita per i bambini capace di fornire risposte flessibili e differenziate in relazione alle esigenze delle famiglie e nel rispetto delle opportunità educative, di socialità e di comunicazione per i bambini e in cui sono previsti orari ridotti di permanenza continuativa nell'arco della giornata.

8. Il tutor è un servizio che assume la responsabilità d'interventi personalizzati nell'ambito di progetti assistenziali definiti per ogni specifico caso.

9. La comunità familiare consiste nel servizio di accoglienza offerto da nuclei familiari o sul modello familiare a minori e persone temporaneamente prive di adeguati supporti familiari. E' assimilabile a tale tipologia la casa-famiglia, che si caratterizza per l'accoglienza multiutenza per età e situazione di bisogno, con una capacità limitata di accoglienza e un rapporto operatori/utenti adeguato ai casi di particolare gravità.
10. Il centro di ascolto per le famiglie offre uno spazio di accoglienza, ascolto, consulenza specialistica a coppie con figli minori, a coppie e a singoli, al fine di promuovere azioni che aumentino il benessere personale, la qualità delle relazioni interpersonali, le capacità genitoriali, le capacità di autoorganizzazione e di autonomia progettuale del singolo e rispetto al nucleo in cui vive.
11. Il servizio di mediazione offre risposte specifiche alle difficoltà causate da relazioni conflittuali o da assenza di relazioni; consente la realizzazione di interventi di mediazione familiare, sociale, culturale nonché l'attivazione di uno spazio neutro, quale contenitore o percorso qualificato per la gestione degli incontri tra bambini e genitori, finalizzata alla ricostruzione del binomio genitore-bambino in un luogo terzo e in un tempo distinto dallo svolgersi della vita quotidiana.
12. L'affido adulti è un servizio prestato da famiglie finalizzato ad assicurare a persone in difficoltà o prive di assistenza il sostegno alla vita quotidiana in un contesto relazionale familiare.
13. L'affido anziani è un servizio prestato da famiglie che assicura a persone anziane, in difficoltà o prive di assistenza, il sostegno alla vita quotidiana finalizzato ad escludere forme di assistenza al di fuori di un contesto relazionale familiare.
14. I centri sociali polivalenti per disabili, minori e anziani consistono in strutture aperte alla partecipazione anche non continuativa di utenti alle attività ludico-ricreative, di socializzazione, di animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla socializzazione, alla organizzazione delle attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.
15. Il servizio civile degli anziani consiste nell'attività prestata da persone anziane in programmi di pubblica utilità finalizzata a valorizzare il ruolo della persona anziana nella società.
16. Il servizio di telefonia consiste nell'aiuto rivolto a tutti i cittadini, da assicurare nei tempi e nei modi adeguati al bisogno, per l'accesso alle prestazioni fruibili sul territorio.
17. Il centro antiviolenza consiste in un insieme di servizi d'informazione, ascolto e accoglienza, a cui può rivolgersi ogni donna in momentanea difficoltà dovuta a qualsiasi forma di violenza. Il centro eroga informazioni sui presidi sanitari, psicologici e legali a supporto della donna che abbia subito violenza, svolge colloqui di accoglienza e gestisce una linea telefonica di pronto intervento, offre consulenze psico-sociali, socio-educative, legali e psicologiche, assiste la donna nella ricerca del lavoro e nel reperimento di un'adeguata sistemazione alloggiativa.
18. Gli sportelli per l'integrazione socio-sanitaria-culturale degli immigrati erogano servizi d'informazione e orientamento, assistenza legale e amministrativa, mediazione culturale e linguistica, intermediazione abitativa, tutoraggio per l'accesso ai servizi per l'accesso ai servizi della persona immigrata e della sua famiglia, nonché svolgono la funzione di monitoraggio e osservazione dei bisogni, delle condizioni di vita e del rispetto dei diritti delle persone immigrate; per il funzionamento degli sportelli sono impiegate figure professionali qualificate tra cui la figura del mediatore interculturale, di nazionalità italiana e di nazionalità straniera, avendo cura di rappresentare le principali aree geografiche di provenienza degli immigrati fruitori dei servizi in un comune o ambito territoriale.