

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Viste:

- la legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la L.R. 12 marzo 2003, n. 2 e successive modifiche "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" in particolare l'art. 7 della citata legge che prevede l'istituzione degli sportelli sociali quale modalità di accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete;
- la propria deliberazione n. 2749 del 30 dicembre 2003 con la quale è stata avviata una sperimentazione per l'apertura di sportelli sociali, che si è definitivamente conclusa nel 2007 e che ha portato all'apertura di 32 sportelli sociali nel territorio regionale;
- la propria deliberazione di proposta all'Assemblea legislativa, del 01 ottobre 2007 n. 1448 "Piano sociale e sanitario 2008-2010", nella quale si prevede che la Regione con successivo atto definisca le linee di indirizzo per il futuro sviluppo degli sportelli sull'intero territorio regionale avendo come obiettivo quello di rendere diffusa capillarmente e accessibile a tutti la funzione pubblica di informazione e orientamento al cittadino sull'intero sistema dei servizi sociali e socio-sanitari;
- la propria deliberazione n. 2011 del 20 dicembre 2007 "Direttiva alle Aziende Sanitarie per l'adozione dell'atto aziendale, di cui all'art. 3, comma 4, della L.R. 29/2004: indirizzi per l'organizzazione dei dipartimenti di cure primarie, di salute mentale e dipendenze patologiche e di sanità pubblica", nella quale si prevede la possibilità di sperimentare forme di integrazione e semplificazione dei percorsi informativi e di orientamento della persona attraverso la rete degli sportelli unici distrettuali;
- la deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 144 del 28 novembre 2007 con la quale è stato approvato il "Programma annuale 2007: interventi, obiettivi e criteri generali di ripartizione delle risorse ai sensi dell'art. 47, comma 3, della L.R. 2/2003. Stralcio del Piano sociale e sanitario regionale. (Proposta della Giunta Regionale in data 5 novembre 2007, n. 1649", nella quale si prevede l'avvio di un programma

di un programma per la promozione e lo sviluppo degli sportelli sociali;

- la propria deliberazione del 20/12/2007 n. 2128, e in particolare il punto 3.2.2. lett. B dell'allegato parte integrante: "Programma annuale 2007: ripartizione delle risorse del Fondo Sociale regionale ai sensi dell'art. 47, comma 3, della L.R. 2/03 e individuazione delle azioni per il perseguimento degli obiettivi di cui alla deliberazione dell'Assemblea legislativa n.144 del 28 novembre 2007", nel quale:
- si definisce una quota pari a € 1.400.000,00 per la realizzazione del Programma finalizzato di Ripartizione ai Comuni per la promozione e lo sviluppo degli Sportelli sociali, a valere sul cap. 57107 "Fondo sociale regionale. Quota parte destinata ai Comuni singoli e alle forme associative per l'attuazione dei piani di zona e per la realizzazione degli interventi relativi agli assegni di cura, al sostegno economico ed alla mobilità degli anziani, dei disabili o inabili (art. 47, comma 1, lett. b), L.R. 12 marzo 2003, n. 2 e L. 8 novembre 2000, n. 328) - Mezzi statali".
- si rimanda a un successivo proprio atto per l'individuazione delle azioni per il conseguimento degli obiettivi di cui al punto 3.2.2. lett. B dell'allegato alla deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 144 del 28 novembre 2007 nonché alla ripartizione e assegnazione delle risorse ai Comuni capofila dei Piani di zona, o altro soggetto pubblico, tra quelli richiamati all'art. 16 della L.R. 2/03;
- la propria deliberazione del 16 aprile 2007 n. 509 "Fondo regionale per la non autosufficienza. Programma per l'avvio nel 2007 e per lo sviluppo nel triennio 2007-2009" nella quale si pone come obiettivo, tra gli altri, quello dello sviluppo di un adeguato sistema di accesso, valutazione e presa in carico e di accompagnamento che garantisca informazione, accessibilità, tempestività, competenza ed integrazione professionale, continuità assistenziale; obiettivo peraltro sostenuto con il Fondo nazionale per le non autosufficienze;

Visto infine il decreto del Ministro della Solidarietà sociale, di concerto con il Ministro della Salute, il Ministro delle Politiche per la Famiglia e il Ministro dell'economia e delle finanze del 12 ottobre 2007, con il quale è stato ripartito fra le regioni il Fondo per le non autosufficienze e che ha indicato tra gli obiettivi di spesa il rafforzamento e il potenziamento dei punti unici di accesso alle prestazioni e ai servizi;

Considerato che:

- come sopra richiamato, la costruzione di punti unitari di accesso di ambito distrettuale rappresenta un obiettivo strategico per il prossimo triennio, da realizzare attraverso un programma unitario di profonda trasformazione dell'attuale realtà dell'accesso ai servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, anche attraverso la condivisa definizione di un sistema informativo che consenta la comunicazione tra i diversi servizi nella prospettiva di risposte unitarie e personalizzate ai bisogni delle persone;

- a tal fine, anche sulla base delle esperienze che si sono realizzate e che si svilupperanno con le risorse assegnate con il presente atto, si provvederà successivamente a dare completa attuazione a quanto previsto dal comma 5 dell'art. 7 della LR 2/2003;

- è opportuno consolidare e sviluppare in ogni ambito distrettuale la funzione degli sportelli sociali o l'apertura di nuovi sportelli, realizzando da subito un primo passo nella direzione dell'integrazione di tutti i punti informativi e di accesso, mettendo in rete le realtà esistenti secondo le linee guida e le prime indicazioni di cui in allegato alla presente deliberazione;

- le risorse assegnate con la presente deliberazione sono destinate al potenziamento ed allo sviluppo dei punti unitari informativi e di accesso e che gli Enti assegnatari delle risorse sono tenuti ad utilizzarle in modo integrato con le risorse provenienti dal Fondo nazionale per le non autosufficienze, queste ultime destinate anche al potenziamento del sistema di presa in carico e sviluppo della continuità assistenziale;

Preso atto degli esiti del confronto sviluppato nella Cabina di regia regionale per le politiche sociali, sanitarie nella seduta del 14/03/2008, in merito ai contenuti dell'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente atto;

Stabilito di definire le funzioni specifiche degli Sportelli sociali, i requisiti essenziali sul piano istituzionale e organizzativo, le procedure, i tempi e i modi per l'erogazione e l'utilizzo del contributo come specificato negli allegati A) e B) parte integrante del presente provvedimento;

Stabilito di individuare come criterio di ripartizione tra i Comuni, o altri soggetti pubblici ai sensi dell'art. 16 della L.R. 2/03, designati come capofila per la programmazione, la popolazione residente all'01/01/07.

Richiamate:

- la L.R. 15 novembre 2001, n. 40;
- la L.R. 26 novembre 2001, n. 43 e successive modifiche;

Richiamate altresì:

- la L.R. 21 dicembre 2007, n. 24 "Legge finanziaria regionale adottata a norma dell'art. 40 della L.R. 15 novembre 2001, n. 40 in coincidenza con l'approvazione del Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2008 e del Bilancio pluriennale 2008-2010";
- la L.R. 21 dicembre 2007, n. 25 "Bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna per l'esercizio finanziario 2008 e Bilancio pluriennale 2008-2010" ed in particolare la Tabella H;
- le proprie deliberazioni n. 1057 del 24/07/2006, n. 1150 del 31/07/2006 e n. 1663 del 27/11/2006;
- la propria deliberazione n. 450 del 3 aprile 2007 recante "Adempimenti conseguenti alle delibere 1057/2006 e 1663/2006. Modifiche agli indirizzi approvati con delibera 447/2003 e successive modifiche";

Ritenuto che ricorrano gli elementi di cui all'art. 47, 2° comma, della L.R. 40/01 e che pertanto l'impegno di spesa possa essere assunto con il presente atto;

Dato atto:

- del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Sanità e Politiche sociali Dr. Leonida Grisendi, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della propria deliberazione n. 450/2007;
- del parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile del Servizio Gestione della spesa regionale Dott. Marcello Bonaccorso ai sensi dei medesimi articolo di legge e deliberazione;

Su proposta degli Assessori alla Promozione Politiche sociali ed educative per l'infanzia e l'adolescenza, politiche per l'immigrazione, sviluppo volontariato, associazionismo e Terzo settore, Anna Maria Dapporto e alle Politiche per la Salute, Giovanni Bissoni;

A voti unanimi e palesi

D e l i b e r a

1. di approvare in attuazione della delibera dell'Assemblea Legislativa n. 144/07 e della propria delibera n. 2128/07 il Programma finalizzato per la promozione e lo sviluppo degli Sportelli sociali, da realizzarsi secondo le linee guida descritte nell'Allegato A) e secondo le modalità operative

descritte nell'Allegato B), parti integranti e sostanziali del presente atto;

2. di destinare alla realizzazione dell'azione di cui al precedente punto 1) € 1.400.000,00 come programmato con propria delibera n. 2128/07 sul cap. 57107 "Fondo sociale regionale. Quota parte destinata ai Comuni singoli e alle forme associative per l'attuazione dei piani di zona e per la realizzazione degli interventi relativi agli assegni di cura, al sostegno economico ed alla mobilità degli anziani, dei disabili o inabili (art. 47, comma 1, lett. B), L.R. 12 marzo 2003, n. 2 e legge 8 novembre 2000, n. 328 - Mezzi statali";
3. di individuare come criterio di ripartizione del contributo destinato ai Comuni capofila dei Piani di zona o altro soggetto pubblico, tra quelli richiamati all'art. 16 della L.R. 2/03, designato all'attuazione del programma per l'ambito distrettuale, la popolazione residente nell'ambito distrettuale all'01/01/2007;
4. di assegnare e concedere ai Comuni capofila dei Piani di zona o altro soggetto pubblico, tra quelli richiamati all'art. 16 della L.R. 2/03, la somma complessiva di € 1.400.000,00 ripartita secondo lo schema di cui all'Allegato C, parte integrante e sostanziale del presente atto;
5. di impegnare la somma complessiva di € 1.400.000,00, registrata al n. 1286 di impegno, sul cap. 57107 "Fondo sociale regionale. Quota parte destinata ai Comuni singoli e alle forme associative per l'attuazione dei piani di zona e per la realizzazione degli interventi relativi agli assegni di cura, al sostegno economico ed alla mobilità degli anziani, dei disabili o inabili (art. 47, comma 1, lett. B), L.R. 12 marzo 2003, n. 2 e legge 8 novembre 2000, n. 328 - Mezzi statali" UPB 1.5.2.2.20101, del bilancio per l'esercizio finanziario 2008 che presenta la necessaria disponibilità;
6. di dare atto che, ai sensi dell'art. 51 della L.R. n. 40/2001, ed in applicazione della propria deliberazione n. 450/2007, il Dirigente regionale competente per materia provvederà, con propri atti formali alla liquidazione secondo le modalità e procedure descritte all'Allegato B) parte integrante del presente atto, a favore dei Comuni capofila dei Piani di zona o altri soggetti pubblici ai sensi dell'art. 16 della L.R. 2/03, facenti funzione di capofila dei Piani di zona, per la realizzazione dei Programmi distrettuali per la promozione e lo sviluppo degli Sportelli sociali;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

ALLEGATO A)

PROGRAMMA PER LA PROMOZIONE E LO SVILUPPO DEGLI SPORTELLI SOCIALI: obiettivi, funzioni, requisiti organizzativi, avvio del processo di integrazione tra sportelli sociali e sportelli unici distrettuali, azioni di accompagnamento regionali

1. OBIETTIVI

La L.R. 2/03 all'art. 7 prevede che l'accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete sia garantito da sportelli sociali - attivati dai Comuni in raccordo con le A.USL - che 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 e che i Comuni organizzino l'attività degli sportelli sociali con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolga direttamente.

Nel PSSR 2008-2010 si afferma l'obiettivo che nell'arco del triennio, a tutti i cittadini della regione, sia 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.

Per il perseguimento di tale obiettivo è essenziale la definizione di un sistema unificato, di livello distrettuale, di accesso ai servizi ed agli interventi, che preveda criteri e modalità comuni.

La costruzione di questo sistema rappresenta obiettivo strategico del triennio e costituirà oggetto di un programma unitario di profonda trasformazione dell'attuale realtà dell'accesso ai servizi sociali, socio-sanitario e sanitari, anche attraverso la condivisa definizione di un sistema informativo che consenta la comunicazione tra i diversi servizi nella prospettiva di risposte unitarie e personalizzate ai bisogni delle persone.

In questa fase ci si pone un obiettivo intermedio, propedeutico al raggiungimento dell'obiettivo strategico e cioè quello di realizzare da subito l'integrazione possibile di tutti i punti informativi e di accesso, mettendo in rete le realtà esistenti.

Questo richiede in particolare:

- a) la connessione tra gli sportelli sociali e gli sportelli unici distrettuali al fine di assicurare ai cittadini adeguata informazione ed orientamento ai servizi sociali e sanitari da entrambi gli accessi; la predisposizione, su base distrettuale, di percorsi integrati ed unificati per usufruire dei vari servizi di rete, anche tramite la definizione condivisa di procedure specifiche;
- b) l'integrazione professionale, su base distrettuale, tra operatori delle AUSL e dei Comuni, per la definizione dei

progetti assistenziali a partire dalla valutazione dei bisogni e della domanda. Tali equipe assumono carattere interprofessionale (unità di valutazione multiprofessionale), con una composizione che può variare in ragione delle competenze professionali richieste dalle caratteristiche del bisogno assistenziale.

Il PSSR sottolinea, infatti, il valore dell'integrazione professionale, in quanto garantisce il massimo di efficacia nell'affrontare bisogni di natura multiproblematica la cui complessità richiede la predisposizione di una risposta altrettanto complessa.

Nel corso del 2008, come ribadito nella deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 144/07, gli ambiti distrettuali hanno il compito di proseguire il percorso di costruzione e integrazione delle sedi di confronto, degli strumenti tecnici (uffici di piano e uffici di supporto alle CTSS) e di programmazione necessari a realizzare il sistema di welfare promosso dal Piano regionale. E' necessario quindi che procedano ad una revisione anche del sistema dell'accesso per strutturarne ed adeguarlo secondo le direttive del Piano.

Con il presente Programma si introduce pertanto una specifica azione di sostegno agli sportelli sociali, che dà continuità alla sperimentazione avviata dalla Regione nel 2003 (Del. GR 2749/03).

Nel 2007 infatti si è avuta la conclusione e la rendicontazione di tutte le esperienze sperimentali e in seno ad un gruppo tecnico interistituzionale di emanazione della Cabina di regia regionale (già previsto nella deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 91/06) è stato avviato un confronto sulla sperimentazione, teso ad individuare punti di forza e di criticità emersi e sulla base di questi definire linee guida regionali ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/03.

L'esperienza sperimentale di avvio degli Sportelli sociali condotta su 32 territori nell'arco temporale 2004-2007 ha portato all'individuazione di alcune azioni necessarie e di supporto all'avvio degli sportelli che di seguito si elencano. Tali azioni sono al tempo stesso utili al rafforzamento degli sportelli avviati in fase sperimentale e alla costruzione degli sportelli negli ambiti distrettuali che non hanno partecipato alla sperimentazione.

Le azioni da realizzarsi all'interno del presente programma si integrano e si raccordano con le azioni sostenute dal Fondo per le non autosufficienze ed in particolare con l'azione di promozione e rafforzamento di punti unici di accesso alle prestazioni ed ai servizi per la non autosufficienza e del percorso di presa in carico al fine di garantire la continuità assistenziale.

2. FUNZIONI, AZIONI E ORGANIZZAZIONE

2.1 Azioni a supporto della costruzione dello Sportello sociale:

Con l'avvio del Programma regionale di "Promozione e sviluppo degli Sportelli sociali" si intende sostenere la costruzione e il

consolidamento di sportelli sociali di ambito distrettuale, connotati come punti unitari di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, nel quali il cittadino trovi risposta al bisogno di

- 1) informazione
- 2) ascolto - orientamento
- 3) registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi

e possa essere avviato verso percorsi di valutazione e presa in carico secondo il modello dell'integrazione gestionale e professionale sopra descritto.

L'avvio, la costruzione e il rafforzamento dello Sportello sociale comportano lo svolgimento delle seguenti azioni:

1) Ricostruzione dei percorsi di accesso ai servizi, nell'ottica di integrare servizi, risorse e professionalità che concorrono alla informazione, orientamento e valutazione, alla definizione del percorso assistenziale e all'erogazione dei servizi.

Su queste basi sarà possibile avviare:

2) la ricostruzione della mappa dei servizi offerti. Tale azione potrà essere più facilmente attuata se si costituirà una rete operativa locale costituita dai referenti dei servizi in area sanitaria, sociale, scolastica, ecc. e dal privato sociale. Tali soggetti concorrono alla ricostruzione, anche attraverso la compilazione di "schede comuni" descrittive dei servizi propri erogati, della rete dei servizi sociali integrati offerti dall'ambito distrettuale, nonché all'aggiornamento costante della banca dati. E' opportuno definire le modalità per l'aggiornamento di questa mappa dei servizi anche attraverso l'individuazione di un responsabile per l'aggiornamento.

3) la connessione sistematica dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, anche attraverso sistemi informativi condivisi. Il percorso di accesso al sistema integrato deve poter essere registrato e monitorato dai servizi che concorrono al suo svolgimento, nel rispetto delle norme a tutela della privacy.

Allo sportello sociale spetta il compito di compilare una scheda di accesso che contiene un set minimo di informazioni sull'utente e sulla richiesta e di avviare eventualmente alle fasi di valutazione e presa in carico che saranno svolte dalle strutture professionali integrate. E' un obiettivo del triennio la stipula di accordi fra comuni e AUSL per l'accesso alle anagrafi comunali e dell'anagrafe sanitaria al fine di consentire la visualizzazione agli operatori degli sportelli dei dati anagrafici di base del singolo e del suo nucleo familiare.

La scheda di primo accesso è la base per l'avvio del percorso del cittadino nel sistema dei servizi ed è visibile agli operatori dei servizi che successivamente procederanno alla presa in carico e alla definizione dei singoli servizi da erogare. I dati di primo accesso e le informazioni relative a presa in carico e interventi erogati al singolo e al suo nucleo familiare costituiscono i contenuti di una "cartella integrata dell'assistito", le cui singole parti sono inserite e visibili solo agli operatori

autorizzati in conformità alle specifiche competenze e a quanto previsto dalle norme della privacy.

Al fine di evitare duplicazioni di dati è opportuno che la "cartella integrata dell'assistito" colleghi tra loro i dati relativi agli interventi erogati, dati che provengono sia dai sistemi informativi regionali che locali attivati.

4) l'apertura di punti fisici di accesso, in sedi facilmente riconoscibili al cittadino, prive di barriere architettoniche, con orari di apertura adeguati alla necessità di facilitare il contatto con i cittadini. Nel corso del triennio ogni Comune afferente all'ambito distrettuale, deve dotarsi di almeno una sede fisica di sportello sociale.

5) la formazione degli operatori addetti allo sportello sociale.

La struttura delle regole e dei codici di comportamento, per la realizzazione delle azioni sopra descritte, potranno essere oggetto di protocolli operativi tra i soggetti coinvolti.

2.2 Il personale

Il personale dello sportello sociale deve avere un'adeguata preparazione sul sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali e comprovate capacità relazionali e di comunicazione, di accoglienza, ascolto e orientamento.

Deve infatti poter essere messo nella condizione di svolgere, con professionalità e continuità, le funzioni di: 1) Informazione al cittadino sul sistema dell'offerta di servizi pubblici e/o del privato sociale operante sul territorio; 2) di orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili; 3) di accompagnamento del cittadino all'avvio del percorso assistenziale (per esempio fissando direttamente gli appuntamenti con l'assistente sociale attraverso un servizio condiviso di "agenda"); 4) di supporto nella compilazione e di accoglienza di richiesta di prestazioni/interventi standardizzati e non complessi, quali contributi economici, ecc.

L'impiego di personale stabile è un elemento fondamentale per dare continuità, qualificare e rendere più efficace l'azione dello sportello sociale. La formazione e l'adeguata preparazione degli operatori sono inoltre necessari per sviluppare e consolidare la capacità degli operatori di svolgere le funzioni sopra descritte.

2.3 Collegamento tra sportello sociale e Sportello unico delle attività distrettuali

Come previsto dal PSSR è obiettivo del triennio avviare un percorso graduale e progressivo di integrazione funzionale tra gli sportelli sociali e gli sportelli unici distrettuali e di costruzione di forme di collegamento e raccordo operativo tali da garantire che gli utenti, in entrambe le sedi, siano correttamente indirizzati rispetto al bisogno assistenziale manifestato. Gli sportelli sociali e gli sportelli unici distrettuali, pur mantenendo competenze proprie specifiche, devono concordare dei livelli minimi di informazione comune da offrire agli utenti al

fine di semplificare i percorsi informativi, di orientamento della persona nell'accesso ai servizi distrettuali.

Tale processo di raccordo deve essere sostenuto e accompagnato con azioni formative, a carattere integrato, rivolte agli operatori dei due sportelli.

2.4 Collegamento tra sportello sociale e altri sportelli tematici (es. Sportelli informativi stranieri, Informahandicap, Centri provinciali per l'adattamento domestico, sportelli per la mediazione culturale e socio-sanitaria presenti negli istituti penitenziari, ecc.)

Lo sportello sociale si connota, come già esplicitato, come punto unitario di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari. E' pertanto attraverso lo sportello sociale che si avviano percorsi di accesso ai servizi. Nell'arco del triennio gli sportelli tematici esistenti su un territorio devono integrarsi e coordinarsi nella rete degli sportelli sociali, connotandosi sempre più come punti di informazione e accesso di carattere specialistico per l'avvio di procedure con alto contenuto tecnico (es. Centri per l'adattamento domestico), per la valutazione e presa in carico o per attività di promozione sociale con riferimento ad alcune categorie di cittadini (es. Sportelli informativi stranieri).

Gli sportelli tematici pubblici possono svolgere la funzione di sportello sociale qualora il cittadino si rivolga direttamente a loro e per la parte di servizi da essi erogati. Qualora invece si evidenzino o giungano richieste per bisogni multipli, quando non di specifica pertinenza degli sportelli tematici, si impegnano a fornirne segnalazione allo Sportello sociale per l'avvio degli adeguati percorsi di accesso. Inoltre contribuiscono all'aggiornamento della banca dati sui servizi della rete locale.

E' opportuno che vengano attivate azioni formative, a carattere integrato, rivolte agli operatori dei differenti sportelli con finalità di conoscenza reciproca e di condivisione di ruoli, funzioni e regole operative.

2.5 La comunicazione sociale e la visibilità / accessibilità / diffusione delle sedi fisiche

Lo sportello sociale deve avere caratteristiche di visibilità per il cittadino e di accessibilità tali da favorire il contatto con il maggior numero di cittadini.

E' opportuno prevedere attività di comunicazione sociale e anche la messa a disposizione di strumenti di contatto alternativi all'accesso alle sedi fisiche (ad esempio siti internet, sportello telefonico, ecc.).

Il sistema di accesso, attraverso lo sportello sociale, può essere alimentato oltre che da contatti diretti dell'utente anche da segnalazioni provenienti da altri sportelli tematici o da soggetti terzi (Numero verde del Servizio sanitario regionale, istituzioni, es. ospedali, medici di medicina generale, ecc. e privato sociale). Questi soggetti, contribuendo alla funzione di "antenna" sul territorio, possono indirizzare allo sportello richieste a

loro pervenute, che, per il livello di articolazione e complessità, necessitano di essere indirizzate attraverso lo sportello sociale verso sedi più pertinenti.

Tale attività di segnalazione contribuisce a rafforzare il legame tra i diversi soggetti che all'interno della rete locale offrono servizi assistenziali (sociali e sanitari).

Il sistema di segnalazioni potrà esser codificato e regolato attraverso accordi specifici tra i Comuni dell'ambito distrettuale e gli altri soggetti coinvolti.

In generale è importante che tutti i diversi soggetti che costituiscono la rete locale di riferimento per l'accesso ai servizi (istituzionali e di privato sociale) siano coinvolti nel processo di costruzione e di sviluppo degli sportelli sociali e possano dividerne obiettivi e azioni nelle opportune sedi di confronto.

Lo sportello sociale, inoltre, in virtù del suo ruolo di comunicazione e informazione al cittadino, si fa promotore della diffusione delle carte dei servizi locali. Attraverso questo strumento informa i cittadini sul sistema dei servizi offerti sul territorio e sui diritti e le forme di tutela e garanzia delle prestazioni. Promuove infine forme di rilevazione del gradimento degli utenti.

2.6 Lo sportello sociale come fonte di informazione sul bisogno

All'Ufficio di Piano distrettuale è assegnata (Del. GR 1004/2007), tra le altre, la funzione di raccordare e utilizzare le rilevazioni sulla domanda e sull'offerta, anche con riferimento all'attività degli sportelli sociali, nonché la funzione di monitorare l'andamento del benessere e della salute, con riferimento alle determinanti ed agli indicatori presi in considerazione nella programmazione.

E' opportuno quindi che lo Sportello sociale fornisca periodicamente all'Ufficio di Piano dati ed elaborazioni relativamente alle richieste pervenute allo sportello sociale, al tipo di orientamento dato o di avvio a percorsi assistenziali.

In prospettiva e con gradualità la condivisione dei sistemi informativi di accesso e gestione dei percorsi assistenziali potrà facilitare l'elaborazione e raccolta di dati relativamente a tempi di attesa per prima valutazione/erogazione servizi, tipi di interventi, ecc.

Questi dati potranno essere elaborati a cura dell'Ufficio di Piano e costituire uno degli elementi di lettura del bisogno espresso e dei tempi e dei modi di accoglimento e gestione della domanda di servizi, utile ai fini delle scelte di programmazione, nell'ambito dei Piani distrettuali per la salute e per il benessere sociale.

2.7 Le azioni regionali di supporto e accompagnamento allo sviluppo della rete degli Sportelli sociali e della loro integrazione con gli sportelli unici distrettuali

La Regione si impegna a svolgere nel triennio alcune azioni di supporto e accompagnamento allo sviluppo della rete degli Sportelli sociali e della loro integrazione con gli sportelli

unici distrettuali, al fine di rendere omogenea a livello regionale lo sviluppo e il consolidamento di questa funzione di informazione, ascolto e orientamento per il cittadino sul sistema dei servizi e degli interventi sociali e socio-sanitari.

Le azioni previste sono:

1. definizione di un set minimo di informazioni, attraverso un apposito tracciato record, da inserire nella "scheda di primo accesso", in maniera da uniformare il livello di informazione sulla domanda espressa agli sportelli e rendere i dati comparabili tra i diversi ambiti distrettuali;
2. formazione agli operatori sugli indirizzi per lo sviluppo degli sportelli;
3. costruzione di una "vetrina" sulle buone pratiche attraverso la raccolta e messa a disposizione e confronto di materiali ed esperienze;
4. accompagnamento nella definizione dei raccordi e nel collegamento tra sistemi informativi regionali e sistemi informativi locali, al fine di garantire la massima integrazione e avviare un percorso di rilevazione e condivisione regionale delle informazioni sulla domanda;
5. estensione graduale del "numero verde del servizio sanitario regionale" avendo come obiettivo minimo iniziale quello di offrire, attraverso il numero verde, anche l'informazione corretta e aggiornata sulle sedi, i luoghi e le modalità di contatto con gli sportelli sociali.

ALLEGATO B)

Procedure, tempi e modi per la presentazione del programma e l'erogazione del contributo per l'anno 2008, ai sensi della deliberazione di Giunta regionale n. 2128/07.

Il contributo regionale verrà erogato a seguito della presentazione in Regione del Programma distrettuale di sviluppo dello sportello sociale, la quale dovrà avvenire entro il 30 aprile 2008.

L'accordo di Programma che approva il Programma Attuativo 2008 dovrà contenere l'impegno del Comitato di Distretto per la realizzazione del progetto di Sviluppo o avvio dello Sportello sociale di ambito distrettuale

Nell'ambito di un'azione più generale di raccordo e integrazione sociale e sanitaria, nel corso del 2008 dovranno essere avviate le azioni necessarie a:

- sostenere e consolidare il regolare funzionamento degli sportelli avviati con la sperimentazione regionale (deliberazione della Giunta regionale n. 2749/03), l'incremento degli orari di apertura di sportello al pubblico e delle modalità di contatto, anche attraverso l'acquisizione, la stabilizzazione e la qualificazione/formazione del personale;
- promuovere l'avvio di nuovi sportelli, di ambito distrettuale, nei territori che non hanno partecipato alla sperimentazione regionale;
- promuovere l'attività di integrazione dei sistemi informativi sui servizi sociali e socio-sanitari anche al fine di pervenire all'elaborazione di una "cartella integrata dell'assistito", come sopra descritto;
- integrare nei propri sistemi di rilevazione della domanda il set minimo di informazioni definito per il livello regionale;
- promuoverne l'attività di aggiornamento delle banche dati di supporto al sistema informativo;
- sviluppare e consolidare i rapporti con il Terzo settore e con altri sportelli tematici per aggiornamento e adeguamento delle informazioni sui servizi e gli interventi sociali e socio-sanitari realizzati sul territorio e per avviare attività di segnalazione, come descritte nel paragrafo 2.5;
- avviare azioni di lettura della domanda e raccordarsi con gli altri soggetti che svolgano rilevazioni sul bisogno e sull'offerta
- azioni di scambio, collegamento e interconnessione tra operatori degli sportelli sociali e operatori degli sportelli unici distrettuali per omogeneizzare, allineare e concordare il livello di informazione comune da offrire all'utenza

Il contributo regionale potrà essere utilizzato per azioni di sviluppo e collegamento/integrazione dei sistemi informativi, nell'ottica sopra descritta, per l'aggiornamento delle banche

dati, per la formazione del personale, per l'allestimento delle sedi fisiche e l'avvio di strumenti di comunicazione e contatto con la cittadinanza, in ottica di avvio e rafforzamento della funzione di sportello sociale. Il contributo regionale potrà essere utilizzato a coperture delle spese del personale nel limite massimo del 40%.

Le spese sostenute verranno comunicate alla Regione attraverso apposito modello di rendicontazione.

ALLEGATO C):

Ripartizione della somma di 1.400.000,00 € per la realizzazione del programma di Promozione e sviluppo degli sportelli sociali.

Ambito distrettuale	Comune o Forma Associativa Capofila del Piano di zona	Pop 01/01/2007	Sportello Sociale
-			1.400.000,00
Provincia Piacenza			
DIST.Ponente	Castel S. Giovanni	72.555	24.049,95
DIST.Urbano	Piacenza	99.625	33.022,89
DIST.Levante	Fiorenzuola d'Arda	106.186	35.197,68
TOT. Prov. PC		278.366	92.270,52
Provincia Parma			
DIST.di Parma	Parma	205.376	68.076,39
DIST. di Fidenza	Fidenza	98.451	32.633,75
DIST.Valtaro Valceno	Comunità montana Valli Taro e Ceno	45.996	15.246,38
DIST.Sud Est	Langhirano	70.233	23.280,27
TOT. Prov PR		420.056	139.236,79
Provincia Reggio Emilia			
DIST.Val d'Enza	Bibbiano	58.406	19.359,95
DIST.di Reggio Emilia	Reggio Emilia	212.112	70.309,18
DIST.di Guastalla	Guastalla	69.279	22.964,05
DIST.di Correggio	Consorzio Servizi Sociali di Correggio	51.582	17.097,99
DIST.di Scandiano	Scandiano	75.855	25.143,81
DIST.di Castelnuovo ne' Monti	Castelnuovo ne' Monti	34.295	11.367,83
TOT. Prov. RE		501.529	166.242,81
Provincia Modena			
DIST.di Carpi	Carpi	98.935	32.794,18
DIST.di Mirandola	Unione Comuni Modenesi Area Nord	83.488	27.673,93
DIST.di Modena	Modena	180.080	59.691,47
DIST.di Sassuolo	Sassuolo	116.731	38.693,05
DIST.di Pavullo	Pavullo	39.932	13.236,34
DIST.di Vignola	Unione Terre di Castelli	83.852	27.794,59
DIST.di Castelfranco E.	Castelfranco Emilia	67.081	22.235,47
TOT. Prov. MO		670.099	222.119,03
Provincia Bologna			
DIST.di Casalecchio di Reno	Casalecchio di Reno	104.284	34.567,22
DIST.di Porretta Terme	Vergato	56.226	18.637,34
DIST.di S.Lazzaro di Savena	San Lazzaro di Savena	72.657	24.083,76
DIST.di Imola	Nuovo Circondario Imolese	125.903	41.733,31
DIST.di Pianura Est	S. Pietro in Casale	145.451	48.212,93
DIST.di Pianura Ovest	S. Giovanni in Persiceto	77.135	25.568,09
DIST.Bologna	Bologna	373.026	123.647,66
TOT. Prov. BO		954.682	316.450,31
Provincia Ferrara			
DIST.di Cento -OVEST	Cento	74.022	24.536,22
DIST.di Ferrara -CENTRO-NORD	Ferrara	176.947	58.652,97
DIST.SUD-EST	Codigoro	102.335	33.921,18
TOT. Prov. FE		353.304	117.110,37
Provincia Ravenna			
DIST.di Ravenna	Ravenna	189.695	62.878,57
DIST.di Lugo	Lugo	98.884	32.777,27
DIST.di Faenza	Faenza	84.867	28.131,03
TOT. Prov. RA		373.446	123.786,87
Provincia Forli-Cesena			
DIST.di Forli	Forli	180.623	59.871,46
DIST.di Cesena - Valle del Savio	Cesena	113.986	37.783,16
DIST.del Rubicone	Unione Comuni del Rubicone	83.384	27.639,46
TOT. Prov. FC		377.993	125.294,08
Provincia Rimini			
DIST.Area di Rimini	Rimini	189.809	62.916,36
DIST.Area di Riccione	Riccione	104.301	34.572,86
TOT. Prov. RN		294.110	97.489,22
TOTALE		4.223.585	1.400.000,00