

A CURA DEGLI ASSISTENTI SOCIALI :

ANDREOZZI dott.ssa Laura
BIAGETTI dott.ssa Tiziana
BORRACCETTI dott.ssa Marcella
BOZZESI dott.ssa Silvana
COSTARELLI dott.ssa Aurora
CUTINI dott. Alberto
FERRARI dott.ssa Biancamaria
LEOMBRUNI dott.ssa Adele
PRIORI dott.ssa Lucia
RECCHIONI dott. Andrea
ROMANUCCI dott.ssa Loredana
SCARAMELLI dott.ssa Cinzia
SCLOCCHINI dott.ssa Lolita
SEGATO dott.ssa Rosanna
TORQUATI dott.ssa Daniela

Con la collaborazione e la supervisione della prof.ssa Edda Samory.

Fermo, settembre 2011

Si ringraziano per il significativo contributo il dott. Gianni Genga, direttore di Zona, la dott.ssa Stefania Mancinelli, resp. ufficio formazione, i direttori e i dirigenti dei Dipartimenti e Servizi della Z.T.

► L'immagine della copertina identifica il territorio dell'**Area Vasta**, approvata da poco dalla Regione, che amplia la Zona Territoriale comprendendo anche i 6 Comuni di Amandola, Montefalcone Appennino, Montefortino, Montelparo, Santa Vittoria in Matenano e Smerillo, non trattati nella presente pubblicazione. L'**Area Vasta** coincide con il territorio della provincia di Fermo.

Presentazione

La cultura è “quella cosa fatta di stracci e di toppe”.
(Robert Lowie)

Promuovere una nuova cultura della sicurezza significa riconoscere e accettare che l'identità è radicalmente inafferrabile, apre la strada ad una nuova cultura, alla produzione di spazi e contesti in cui, confrontandosi, dialogando, negoziando, procedendo quindi per tentativi ed errori si sperimenti in maniera collaborativa ciò che gli uomini, nel bene e nel male, possono ancora fare di se stessi.

La *Carta del Servizio Sociale* della nostra Zona Territoriale rappresenta l'intento di diffondere un sapere professionale e promuovere nuovi stili di vita, un processo per uscire dal “senso comune”, da quella forma stabile in cui i significati si sviluppano, comportando una certa inerzia culturale, dove non vi è alcun bisogno di continuare a produrre nuovi e diversi significati.

Dalla produzione di questo documento significativo si evince lo sforzo della Comunità professionale di creare un network di relazioni atte ad attraversare i confini dei servizi, esplorando quella “terra di nessuno”, mantenendo aperte le linee di comunicazione e creando interconnessioni tra le persone.

In questo scenario il documento elaborato mette in rilievo l'impegno degli Assistenti Sociali di definire percorsi unitari, dall'accoglimento della domanda al prendersi cura della persona e delle reti di sostegno, con l'obiettivo di garantire risposte sia in termini di uguaglianza e appropriatezza che di economicità.

Da ciò si può dedurre inoltre che la nuova visione è quella di promuovere la “ persona” nella sua unità, supportarne i processi di autodeterminazione e restituirle la libertà e la responsabilità delle proprie scelte: ricondurla nel suo stato di diritto.

Il filo conduttore che tutto ricollega è l'integrazione “socio-sanitaria”, integrazione intesa come riconoscimento dell'indispensabilità degli altri, della loro importanza per la stessa sopravvivenza del “noi” in una logica di valorizzazione dei cittadini e di strategie organizzative che garantiscano processi d'aiuto alla comunità.

Dott. Gianni Genga
direttore di zona

Prefazione

Il servizio sociale è la disciplina della conoscenza scientifica delle problematiche e degli stati di disagio, che si determinano nel vivere sociale quotidiano della persona, dei gruppi e della comunità.

Lo studio del “bisogno sociale” è quindi connesso con la determinazione di politiche per l'organizzazione di servizi e interventi di supporto e sostegno ai cittadini e come ordinamento del vivere sociale stesso.

L'Assistente Sociale è il professionista che si occupa di esercitare conoscenza e tecniche per lo studio dei bisogni dell'individuo, della famiglia e/o del gruppo, singolarmente e collettivamente, promuovendo azioni di responsabilizzazione della persona e della comunità territoriale a cui la persona appartiene, finalizzate al superamento del disagio stesso ed all'inclusione sociale.

La professione si fonda sui principi del valore, della dignità e della unicità di tutte le persone, del rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e delle loro qualità originarie, quali: libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione, nonché sulla affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali.

In base al Codice Deontologico della professione (Titolo III, Capo I)

“ L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per promuovere la autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità e l'autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto, favorendo l'instaurarsi del rapporto fiduciario, in un costante processo di valutazione... ”.

Carta del Servizio Sociale

La Carta del Servizio Sociale è uno strumento per rendere visibili le prestazioni professionali degli Assistenti Sociali e disciplinare gli interventi da essi attivati nei servizi della Zona Territoriale a favore dei Cittadini che li richiedono.

Obiettivi della carta

- ✓ informare sul lavoro e dare visibilità alla professione dell'assistente sociale dell'ASUR Marche;
- ✓ promuovere interventi ed attività coerenti con la cultura del servizio sociale e aderenti alla *mission* dei servizi aziendali;
- ✓ promuovere l'integrazione tra gli aspetti di cura e del prendersi cura del servizio sociale;
- ✓ diffondere la funzione di *advocacy* del lavoro sociale all'interno di realtà sanitarie complesse.

La Carta si articola in due parti:

1^a - il servizio sociale e l'assistente sociale che lo esercita;

2^a - indicazione dei servizi e delle sedi in cui i professionisti operano.

INDICE

PARTE PRIMA - IL SERVIZIO SOCIALE

1. Il Servizio Sociale	pag. 8
1.1. Il Servizio Sociale nell'esercizio professionale	pag. 8
1.2. L'Assistente Sociale professionista del Servizio Sociale	pag. 8
1.3. L'Assistente Sociale: aspetti deontologici, segreto professionale e riservatezza	pag. 9
1.4. Le funzioni dell'Assistente Sociale	pag. 9
1.5. Le prestazioni dell'Assistente Sociale ed i principali strumenti	pag. 10

PARTE SECONDA - IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

2. Il Servizio Sociale Professionale nella Zona Territoriale n.11	pag. 12
2.1. Il Servizio Sociale dell'UMEA (Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta)	pag. 13
2.2. Il Servizio Sociale dell'UMEE (Unità Multidisciplinare per l'Età Evolutiva)	pag. 15
2.3. Il Servizio Sociale del Consultorio Familiare	pag. 17
2.4. Il Servizio Sociale dell'STDP (Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche)	pag. 20
2.5. Il Servizio Sociale del DSM (Dipartimento di Salute Mentale)	pag. 22
2.6. Il Servizio Sociale di Residenzialità - Cure Domiciliari e Progetto Cronos	pag. 25
2.7. Il Servizio Sociale della Medicina Legale	pag. 28

APPENDICE - GLOSSARIO

Glossario del Servizio Sociale Professionale	pag. 30
--	---------

PARTE PRIMA
IL SERVIZIO SOCIALE

1. Il Servizio Sociale

Il Servizio Sociale ha la ragione d'essere nella realizzazione dei diritti della persona-cittadino come elemento attivo nella "civitas".

Il diritto di cittadinanza, inteso come diritto naturale di ogni soggetto a prescindere dall'età, dal sesso, dalla etnia, dalla religione e dal proprio convincimento politico, è garantito dal Diritto naturale, dalle Convenzioni internazionali e, in Italia, dalla Costituzione.

Parte di questo Diritto è per ciascun cittadino la possibilità di avere un livello di qualità di vita che garantisca la dignità e soddisfi i bisogni e le inclinazioni personali. L'esercizio della cittadinanza significa anche permettere di garantire ai soggetti, che non sono in grado di salvaguardarsi autonomamente, il giusto diritto di tutela e il legittimo grado di giustizia.

I contesti in cui la Legge prevede l'esercizio delle funzioni di Servizio Sociale sono ambiti peculiari di applicazione, con specifiche competenze e risorse che la normativa delinea come mandato istituzionale.

Il Servizio Sociale opera secondo un mandato professionale che adotta un approccio teorico/disciplinare unitario, centrato sulla salute globale della persona-cittadino, approccio che risponde alla domanda inalienabile di assistenza sociale per il benessere partecipato e responsabile. Unitarietà che va sostenuta e resa possibile anche attraverso strumenti organizzativi adeguati come l'istituzione dell'Area del Servizio Sociale Professionale per lo studio e la ricerca sul bisogno socio-sanitario, per come esso si esprime sul territorio, basilare per impostare una professionalità orientata alla prevenzione e della promozione delle risorse individuali e collettive della popolazione.

1.1. Il Servizio Sociale nell'esercizio professionale

Il Servizio Sociale Professionale è l'attività che promuove il collegamento fra le forze sociali, istituzionali e non, che operano sul territorio a favore del cittadino, con interventi personalizzati, di gruppo e di comunità.

Il Servizio Sociale Professionale è operativo con progetti e prestazioni sociali che, partendo anche dagli stati di disagio ed emarginazione, promuove culture e comportamenti innovativi in un'ottica di miglioramento e di tutela.

Gli Assistenti Sociali applicano la competenza della scienza del Servizio Sociale, che interpreta e valuta i bisogni sociali dell'uomo nel suo rapporto con la società.

La scienza del Servizio Sociale è frutto della concettualizzazione ed elaborazione scientifica della operatività nello studio dell'uomo nel suo vivere sociale in un'accezione olistica, studio teso ad individuare il sostegno e la risoluzione dei problemi sociali quotidiani.

Dalla conoscenza teorica discende la prassi operativa che valorizza e responsabilizza la persona nelle sue capacità di ruolo. Dall'operatività quotidiana, attraverso l'uso di strumenti di documentazione scientifica, nascono nuove conoscenze e concettualizzazioni: teoria-prassi-teoria.

1.2. L'Assistente Sociale professionista del Servizio Sociale

Il professionista individuato per l'ascolto della persona, la consulenza e l'accompagnamento nella ricerca di soluzione al disagio è l'Assistente Sociale.

Il Servizio Sociale Professionale è infatti il primo servizio, predisposto all'accoglienza della persona in cerca di indicazioni o soluzioni alla sua situazione problematica, cui può rivolgersi.

La Legge n.84 del 23 marzo 1993 istituisce l'Ordinamento professionale, delinea le competenze e

definisce la professione come di seguito:

- ✓ è una professione intellettuale con un suo specifico sapere;
- ✓ ha un suo ordine professionale e risponde ai principi etici riassunti nel codice deontologico;
- ✓ esercita con autonomia tecnica e di giudizio, per cui ha responsabilità professionale;
- ✓ opera senza pregiudizi rispetto a sesso, razza, opinione politica o appartenenza religiosa;
- ✓ opera nel rapporto diretto con il cittadino e la comunità di appartenenza, in un rapporto interprofessionale con altri specialisti e in rete con le realtà sociali.

1.3. L'Assistente Sociale: aspetti deontologici, segreto professionale e riservatezza

Il rapporto interpersonale che si stabilisce tra l'utente/cliente e l'assistente sociale è di natura fiduciaria e deve essere garantito da uno spazio di riservatezza. Il segreto professionale è quindi l'obbligo a non rivelare le informazioni aventi natura di segreto, apprese all'interno del rapporto fiduciario.

Il segreto professionale ha un fondamento **etico**, legato al rispetto e al riconoscimento della dignità dell'uomo; **deontologico**, sancito come norma nel Codice Deontologico, e **giuridico** sancito dalla **Legge 119/2001** recante "Disposizioni concernenti l'obbligo del segreto professionale per gli assistenti sociali", dalla Legge n.675/1996 e dal successivo D.Lgs. n.196/2003 intitolato "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'Assistente Sociale è regolato nel suo agire professionale dal Codice Deontologico, aggiornato e approvato il 17 luglio 2009.

L'Assistente Sociale, per assolvere al mandato normativo, ha il compito, rispetto alla richiesta espressa dall'utenza, di effettuare e documentare una diagnosi sociale e la valutazione del bisogno, indispensabili alla elaborazione e attuazione di progetti e processi di intervento.

Il Codice Deontologico (Titolo III, Capo I, comma 13) prevede che "L'assistente Sociale, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, deve agevolare gli utenti ed i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda...".

1.4. Le funzioni dell'Assistente Sociale

La professione basa il suo agire facendo riferimento a norme di legge che hanno definito e caratterizzato le competenze, i diritti e i doveri dell'Assistente Sociale.

L'Assistente Sociale è il garante della ricomposizione dell'intervento sulla persona nella sua globalità, ha la piena e diretta responsabilità dell'attività, svolta con elevato grado di discrezionalità ed autonomia di giudizio.

Il Legislatore, emanando la Legge n.84/1993, ha posto in capo all'Assistente Sociale la funzione della prevenzione del disagio, riferito a singoli, a gruppi e a comunità.

In tale contesto normativo l'Assistente Sociale:

- ✓ opera per la promozione e la protezione dei diritti delle persone e per la prevenzione, il sostegno, il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno o di disagio;
- ✓ concorre alla gestione, organizzazione e programmazione dei servizi sociali;
- ✓ esercita attività di coordinamento e di direzione dei servizi, di insegnamento, di formazione e di supervisione;
- ✓ collabora con l'autorità giudiziaria con funzione tecnico-professionale;
- ✓ opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio quale professione intellettuale, e trova fondamento in un codice deontologico, che guida i comportamenti e afferma i contenuti etici della professione.

1.5. Le prestazioni dell'Assistente Sociale ed i principali strumenti

La prestazione di Servizio Sociale è il comportamento che l'Assistente Sociale attiva per aiutare le persone singole, i gruppi e la comunità a raggiungere gli obiettivi di competenza e si traduce in:

- ✓ ascolto partecipato teso alla comprensione del problema, a fornire sostegno psico-sociale, a recepire i contenuti anche non espressi;
- ✓ segretariato di servizio sociale per consulenza esperta, come informazione, consulenza giuridico-amministrativa e socio-sanitaria;
- ✓ valutazione tecnico-segretariale per la definizione della domanda per archiviazione o invio a servizi di competenza;
- ✓ presa in carico del caso per trattamento assistenziale;
- ✓ formulazione del progetto di intervento, condiviso con la persona;
- ✓ assunzione di tutela di soggetti deboli e a "rischio";
- ✓ evidenziazione, studio e ricerca delle problematiche sociali collettive;
- ✓ progettazione, programmazione, organizzazione, amministrazione e coordinamento delle attività dei servizi sociali e dei servizi tesi all'inclusione sociale del cittadino;
- ✓ formulazione di processi di partecipazione, coinvolgimento ed integrazione con le realtà solidaristiche del territorio;
- ✓ attività didattico-formative e supervisione professionale dei professionisti Assistenti Sociali;
- ✓ attività di formazione e supervisione professionale didattica;
- ✓ produzione di documentazione di Servizio Sociale;
- ✓ ricerca sociale.

Per assumere il compito professionale/istituzionale l'Assistente Sociale utilizza i seguenti strumenti:

- ✓ il colloquio di servizio sociale;
- ✓ la visita domiciliare;
- ✓ il lavoro di équipe;
- ✓ la documentazione;
- ✓ la ricerca;
- ✓ la riunione;
- ✓ la partecipazione alla persona della diagnosi/valutazione sociale;
- ✓ l'assemblea della cittadinanza per il recupero e la valorizzazione delle risorse.

PARTE SECONDA
IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

2. Il Servizio Sociale Professionale nella Zona Territoriale n. 11

Il Servizio Sociale Professionale nel sistema sanitario nazionale ha il compito di mettere in rete tutte le risorse presenti sul territorio, al fine di garantire interventi integrati e sinergici, svolgendo un ruolo di regia dei processi in ambito sanitario e socio-sanitario, facendosi promotore di strategie di razionalizzazione ed integrazione fra il sistema sanitario e sociale, in un'ottica di raccordo, anche con gli organismi del terzo settore e del volontariato, in conformità con gli obiettivi di integrazione previsti dai riferimenti normativi nazionali e regionali.

L'articolazione organizzativa del Servizio Sociale Professionale nella rete dei Servizi della nostra Zona Territoriale, di seguito riportata, ha lo scopo di informare i cittadini e le reti istituzionali formali e informali e al contempo rappresenta un contributo volto a restituire al cittadino il suo potenziale, la voglia di star bene e l'invito a stabilire un dialogo con il Servizio Sociale, finalizzato a scegliere soluzioni condivise e appropriate in termini di partecipazione attiva e di solidarietà.

N.B.: la popolazione dei 34 Comuni che fanno parte della Z.T. n.11, afferenti ai vari bacini di utenza del territorio, è calcolata secondo i dati Istat al 31/10/2010.

2.1. Il Servizio Sociale dell'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA)

Normativa di riferimento:

- ✓ L. n.104/1992, L. n.68/1999,
- ✓ L.R. n.18/1996,
- ✓ Regolamento Regionale n.52/1998.

Articolazione organizzativa: l'UMEA è una Unità operativa semplice a valenza interdistrettuale, presente all'interno della Zona, distinta nel seguente modo: i Comuni afferenti sono 34 con un bacino di utenza pari a 169.543 abitanti.

Questi i Comuni: Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Sant'Elpidio a Mare, Servigliano, Torre San Patrizio.

Descrizione breve del Servizio:

Il Servizio si occupa di accoglienza, valutazione e presa in carico dei soggetti disabili dai 18 ai 65 anni, riconosciuti tali in base alla L.n.104/1992, e delle loro famiglie. L'équipe multidisciplinare collabora con la persona disabile e la sua famiglia per la stesura di un progetto di vita in relazione alle abilità del disabile stesso e alle risorse della famiglia e del territorio. Accompagna il disabile con specifici progetti: verso il lavoro, quando questo è possibile in relazione alle condizioni psico-fisiche della persona, e/o presso centri socio-educativo-riabilitativi diurni o residenziali, nei casi in cui non è ipotizzabile l'inserimento lavorativo.

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto sia in forma diretta da parte del cittadino e della famiglia sia per invio dall'équipe, da altri servizi sociali e sanitari, da altri enti e associazioni di volontariato.

I destinatari delle prestazioni del Servizio Sociale Professionale sono tutti i cittadini italiani e stranieri, ai quali è assicurata l'assistenza del servizio sanitario nazionale.

E' opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per appuntamento.

Competenze e prestazioni del Servizio Sociale Professionale della UMEA:

Segretariato di servizio sociale

- ✓ accoglienza ai cittadini e avvio delle prestazioni di segretariato di servizio sociale
- ✓ informazioni sul percorso per ottenere la certificazione di handicap;
- ✓ informazioni riguardanti il collocamento mirato previsto dalla L.n. 68/1999;
- ✓ orientamento e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;
- ✓ presa in carico sociale dell'utente e della sua famiglia;
- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente e riguardo ai benefici previsti dalle normative nazionali e regionali per le persone disabili;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni sociali o sanitarie;
- ✓ valutazione delle risorse lavorative, sociali e socio-riabilitative presenti sul territorio;
- ✓ verifica in itinere dell'appropriatezza dei progetti elaborati dall'équipe;
- ✓ valutazione dei requisiti sociali per la concessione degli ausili socio-sanitari.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ accoglienza e presa in carico del servizio sociale e in équipe dell'utente e/o della famiglia;
- ✓ studio della domanda;

- ✓ studio del contesto di appartenenza;
- ✓ indagine giuridica;
- ✓ diagnosi sociale;
- ✓ progetto d'intervento individuale e familiare;
- ✓ partecipazione alle commissioni previste dalla L. n.104/1992 e dalla L.n. 68/1999;
- ✓ partecipazione alle équipes integrate (con altre unità operative, enti locali, centri riabilitativi residenziali/semiresidenziali) per la definizione dei progetti individualizzati e la loro valutazione in itinere.

Attivazione delle risorse sociali, gruppabilità e promozione del lavoro di comunità:

- ✓ studio e ricerca sui fenomeni di fragilità sociale collettiva;
- ✓ attivazione e conduzione di gruppi sociali e di auto-mutuo-aiuto, consulenza ai gruppi esistenti;
- ✓ attivazione delle risorse sociali e promozione del lavoro sociale di comunità.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali in relazione alla stesura dei progetti individuali;
- ✓ acquisizione della normativa.

Sedi operative del Servizio Sociale dell'UMEA

Distretto 1

Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

I Comuni afferenti sono 3 con un bacino d'utenza pari a 51.230 abitanti: Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare.

Assistente Sociale Dott.ssa Marcella Borraccetti - tel. 0734.6257016

Distretto 2

Montegiorgio, Via Ospedale Diotallevi n.8

I Comuni afferenti sono 16 con un bacino d'utenza pari a 43.733 abitanti:

Belmonte Piceno, Falerone, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Montegiorgio, Montegranaro, Monte San Pietrangeli, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Rapagnano, Servigliano, Torre San Patrizio.

Assistente Sociale Dott. Alberto Cutini - tel. 0734.6255076

Porto San Giorgio, Via della Misericordia n.7

I Comuni afferenti sono 15 con un bacino d'utenza pari a 74.580 abitanti:

Altidona, Campofilone, Fermo, Lapedona, Monte Giberto, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio.

Assistente Sociale Dott.ssa Silvana Bozzesi - tel. 0734.6252760

2.2. Il Servizio Sociale dell'Unità Multidisciplinare per l'Età Evolutiva (UMEE)

Normativa di riferimento:

- ✓ Legge n.104/1992,
- ✓ L. R. n. 18/1996 art.10,
- ✓ Regolamento Regionale n. 52/1998 ,
- ✓ Piano Sanitario Regionale 1998-2000 approvato con Legge Regionale n. 34/1998.

Articolazione organizzativa: l'UMEE è un servizio distrettuale della Zona, distinto nel modo seguente:

Distretto 1 - Porto Sant'Elpidio

Unità operativa semplice Area Materno Infantile (UMEE e Consultorio Familiare).

Distretto 2 - Porto San Giorgio

Unità operativa semplice UMEE.

Descrizione breve del Servizio:

Il Servizio si occupa di accoglienza, informazione, valutazione e presa in carico di minori in situazione di handicap o disagio. Attua la partecipazione ad un modello organizzativo integrato con gli operatori sanitari e del terzo settore e l'interazione sistematica su programmi e progetti condivisi. Elabora progetti d'integrazione in accordo con le famiglie, le agenzie educative e gli altri servizi territoriali. Promuove e sostiene la collaborazione da parte delle figure parentali di riferimento per il perseguimento degli obiettivi.

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto sia in forma diretta da parte del cittadino e della famiglia sia per invio dall'équipe, dalle istituzioni scolastiche e da altri servizi o enti.

I destinatari delle prestazioni del Servizio Sociale Professionale sono tutti i cittadini italiani e stranieri, ai quali è assicurata l'assistenza del servizio sanitario nazionale.

E' opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per appuntamento.

Competenze e prestazioni del Servizio Sociale Professionale dell'UMEE:

Segretariato di servizio sociale

- ✓ accoglienza ai cittadini, valutazione dei bisogni e delle prestazioni richieste con informazioni;
- ✓ orientamento e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;
- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni sociali o sanitarie per presa in carico.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ accoglienza e presa in carico del servizio sociale e in équipe dell'utente e/o della famiglia;
- ✓ studio della domanda;
- ✓ studio del contesto di appartenenza;
- ✓ indagine giuridica;
- ✓ diagnosi sociale;
- ✓ progetto d'intervento individuale;
- ✓ collaborazione costante con il Servizio Sociale Professionale degli enti locali e degli Ambiti sociali;
- ✓ partecipazione e referenza ai Gruppi Handicap scolastici;

- ✓ partecipazione quale professionista sociale alla commissione per la Legge n.104/1992.

Attivazione delle risorse sociali, gruppabilità e promozione del lavoro di comunità:

- ✓ studio e ricerca sui fenomeni di fragilità sociale collettiva;
- ✓ attivazione delle risorse sociali e promozione del lavoro sociale di comunità.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali ed elaborazione dati ai fini programmatici e gestionali;
- ✓ acquisizione della normativa.

Sedi operative del Servizio Sociale dell'UMEE

Distretto 1

Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

I Comuni afferenti sono 3 con un bacino d'utenza pari a 51.230 abitanti: Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare.

Assistente Sociale Dott.ssa Tiziana Biagetti - tel. 0734.6257406 , 0734.6257021

Distretto 2

Porto San Giorgio, Via della Misericordia n.7

I Comuni afferenti sono 31 con un bacino d'utenza pari a 118.313 abitanti:

Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Rapagnano, Servigliano, Torre San Patrizio.

Assistente Sociale Dott.ssa Aurora Costarelli - tel. 0734.6252766

2.3. Il Servizio Sociale del Consultorio Familiare

Normativa di riferimento:

- ✓ Legge n. 405 del 29.7.75 “Istituzione dei consultori familiari”,
- ✓ Legge Regionale n.11 del 31.3.77 “Criteri per la programmazione, il funzionamento, la gestione e il controllo del servizio dei consultori familiari”,
- ✓ Legge n.194 del 22.5.78 “Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza”,
- ✓ Legge n.184 del 4.5.83 “Diritto del minore ad una famiglia”,
- ✓ Legge n. 285 del 28.8.97 “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza”,
- ✓ Deliberazione amm.va n. 202 del 3.6.98 “Legge 29 luglio 1975, n. 405 e Legge 22 maggio 1978, n. 194. Indirizzi per l'organizzazione del servizio e delle attività consultoriali pubbliche e private”,
- ✓ Legge n. 476 del 31.12.98 (Tutela dei minori e cooperazione in materia di adozione internazionale),
- ✓ Legge n. 149 del 28.3.01 “Modifiche alla legge sulla disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori”,
- ✓ D.Lgs. n. 151 del 26.3.01 “Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità”.

Articolazione organizzativa: il Consultorio Familiare è un servizio distrettuale della Zona, distinto nel modo seguente:

Distretto 1 - Porto Sant'Elpidio

Unità operativa semplice Area Materno infantile (UMEE e Consultorio Familiare).

Distretto 2 - Porto San Giorgio

Unità operativa semplice Consultorio.

Descrizione breve del Servizio:

Il Consultorio Familiare è un servizio di assistenza alla famiglia e alla maternità, assicura gli interventi indicati dalla legislazione a tutela della salute, della procreazione, della sessualità, delle relazioni di coppia e di famiglia, ha competenza per la cura e l'educazione delle nuove generazioni.

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto sia in forma diretta da parte del cittadino e della famiglia sia per invio da altri servizi o enti pubblici e privati, tribunali, enti locali, istituzioni scolastiche, forze dell'ordine.

I destinatari delle prestazioni del Servizio Sociale Professionale sono tutti i cittadini italiani e stranieri (donne, minori, coppie, genitori), ai quali è assicurata l'assistenza del servizio sanitario nazionale.

E' opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per appuntamento.

Competenze e prestazioni del Servizio Sociale Professionale del Consultorio Familiare:

Segretariato di servizio sociale

- ✓ accoglienza ai cittadini, informazioni, valutazione dei bisogni e delle prestazioni richieste;
- ✓ orientamento e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;
- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni sociali o sanitarie per presa in carico.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ valutazione/diagnosi sociale di coppie per l'idoneità all'adozione, per affidi pre-adottivi ed affidi etero-familiari secondo i protocolli con il Tribunale per i Minorenni;
- ✓ segnalazioni all'autorità giudiziaria di minori in contesti di vita a rischio;
- ✓ indagine giuridica e relazioni di valutazione sociale su mandato del Tribunale per i Minorenni ed interventi di vigilanza e monitoraggio di minori a rischio;
- ✓ sostegno sociale alla donna nel percorso dell'interruzione volontaria di gravidanza;
- ✓ partecipazione all'attività dell'équipe consultoriale e predisposizione di progetti di sostegno psico-sociale;
- ✓ gestione e partecipazione agli *incontri protetti* predisposti dall'autorità giudiziaria a tutela di minori;
- ✓ compilazione di accordi e protocolli genitoriali;
- ✓ partecipazione a percorsi di mediazione familiare;
- ✓ applicazione della Legge n.194/1978;
- ✓ sostegno psico-sociale in situazioni di abuso sessuale specie verso minori;
- ✓ sostegno psico-sociale a tutela delle relazioni di coppia e di famiglia e mediazione familiare;
- ✓ incarico professionale ed affidamento al Servizio Sociale su provvedimento dell'autorità giudiziaria (Tribunale per i Minorenni).

Attivazione delle risorse sociali, gruppaltà e promozione del lavoro di comunità:

- ✓ studio e ricerca sui fenomeni di fragilità sociale collettiva;
- ✓ attivazione e conduzione di gruppi sociali e di auto-mutuo-aiuto, consulenza ai gruppi esistenti.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali ed elaborazione dati ai fini programmatori e gestionali;
- ✓ acquisizione della normativa.

Sedi operative del Servizio Sociale Consultoriale

Distretto 1

Sant'Elpidio a Mare, Via Augusto Murri n. 151

I Comuni afferenti sono 3 con un bacino d'utenza pari a 51.230 abitanti: Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare.

Assistente Sociale Dott.ssa Tiziana Biagetti - tel. 0734.6257406 (0734.6257021), fax 0734.6257482 (0734.6257045)

Assistente Sociale (a tempo determinato) Dott.ssa Marta Valentini - tel. 0734.6257406, fax 0734.6257482

Distretto 2

- Montegiorgio, Via Ospedale Diotallevi n. 8

I Comuni afferenti sono 9 con un bacino d'utenza pari a 21.897 abitanti:

Belmonte Piceno, Falerone, Grottazzolina, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Montappone, Montegiorgio, Monte Vidon Corrado, Servigliano.

Assistente Sociale Dott. Alberto Cutini - tel. 0734.6255076, fax 0734.6255016

- Montegranaro, Via dell'Ospedale n. 1

I Comuni afferenti sono 5 con un bacino d'utenza pari a 21.139 abitanti:

Francavilla d'Ete, Montegranaro, Monte San Pietrangeli, Rapagnano, Torre San Patrizio.
Assistente Sociale Dott.ssa Aurora Costarelli - tel. 0734.6255206, fax 0734.6255230

- Petritoli, Via Pacifico Marini n. 44

I Comuni afferenti sono 15 con un bacino d'utenza pari a 21.021 abitanti:

Altidona, Campofilone, Lapedona, Monsampietro Morico, Monte Giberto, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte Vidon Combatte, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo.

Assistente Sociale Dott. Andrea Recchioni - tel. 0734.6255424, fax 0734.6255403, fax (diretto al p.c.) 0734.6631168

- Porto San Giorgio, Via della Misericordia n. 7

I Comuni afferenti sono 2 con un bacino d'utenza pari a 54.256 abitanti: Fermo e Porto San Giorgio.

Assistente Sociale (a tempo determinato) Dott.ssa Chiara Vesprini - tel. 0734.625262, fax 0734.6252695

2.4. Il Servizio Sociale del Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche (STDP) - Servizio Zonale -

Normativa di riferimento:

- ✓ D.P.R. n.309/1990 e seguenti

Articolazione organizzativa: il Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche è una Unità operativa complessa della Zona.

Sede operativa: Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

I Comuni afferenti, con relativo bacino d'utenza, sono tutti i 34 della Zona ed hanno una popolazione di 169.543 abitanti. Esattamente:

Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Sant'Elpidio a Mare, Servigliano, Torre San Patrizio.

Descrizione breve del Servizio:

L'STDP si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione di persone con problemi di dipendenza (sostanze illegali, alcool, tabacco, gioco d'azzardo, ecc.), utilizzando un approccio multidisciplinare e multiprofessionale al fine di rispondere alla domanda di salute psicofisica della persona e di promuovere il benessere della collettività anche in sinergia con enti, strutture e privato sociale interessati.

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto in forma diretta da parte del cittadino e/o della famiglia e per invio da altri servizi (DSM, Consultorio, autorità giudiziaria, tribunali, scuole, medici di medicina generale, ecc.).

Si ritiene opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per un appuntamento in orario di apertura (non serve l'impegnativa del medico di medicina generale).

Competenze e prestazioni del Servizio Sociale Professionale dell'STDP:

- ✓ accoglienza del cittadino e avvio delle prestazioni di segretariato di servizio sociale;
- ✓ informazioni, orientamento e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;
- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni socio-sanitarie.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ accoglienza e presa in carico del cittadino e/o della famiglia;
- ✓ studio della domanda;
- ✓ studio del contesto di appartenenza;
- ✓ indagine giuridica;
- ✓ diagnosi sociale;
- ✓ definizione di progetti d'intervento individuale (ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale);
 1. predisposizione/revisione programma terapeutico individuale:
 1. incontri periodici sul caso
 2. verifica lavoro svolto

3. validazione obiettivi
4. programmazione lavoro futuro
2. predisposizione, attivazione e monitoraggio di progetti di inclusione sociale:
 1. raccordo con enti locali, Ambito, Centro per impiego orient. e formazione
3. progettazione d'inserimenti in comunità terapeutiche e monitoraggio periodico:
 1. costanti contatti e diretta conoscenza delle comunità terapeutiche, metodologie
 2. colloqui di valutazione della motivazione
 3. interventi con i familiari finalizzati alla condivisione dell'inserimento
 4. verifiche periodiche mediante visite nelle comunità terapeutiche
4. collaborazione con Prefetture (art. 75 D.P.R. n. 309/1990)
5. collaborazione con Tribunale per i Minorenni per figli di pazienti e/o pazienti minorenni
6. collaborazione con Tribunali ordinari per la predisposizione di misure alternative alla pena detentiva (art. 94 D.P.R. n. 309/1990)
 1. costanti contatti con magistrati di sorveglianza ed assistenti sociali dell'Ufficio di esecuzione penale esterna.

Attivazione delle risorse sociali e promozione del lavoro di comunità:

- ✓ studio e ricerca sui fenomeni di fragilità sociale collettiva.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali;
- ✓ acquisizione della normativa.

Sede operativa del Servizio Sociale dell'STDP

Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

Assistente Sociale Dott.ssa Adele Leombruni - tel. 0734.6257006, fax 0734.6257038

Riceve per appuntamento secondo il seguente orario di apertura:

- lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 9:30 e dalle 10:30 alle 14:00
- giovedì dalle 12:00 alle 14:00
- sabato dalle 8:30 alle 13:30 .

2.5. Il Servizio Sociale del Dipartimento di Salute Mentale

Normativa di riferimento:

- ✓ Legge n.180 del 13.5.1978 (cosiddetta *Legge Basaglia*, ovvero Riforma del sistema psichiatrico italiano),
- ✓ D.P.R. del 7.4.1994 Progetto obiettivo “Tutela della salute mentale 1994-1996”, che delinea il Servizio di Salute Mentale quale struttura dipartimentale ad assolvere, in forma unitaria, al complesso delle funzioni di prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale delle persone affette da disagio psichico,
- ✓ Progetto obiettivo nazionale sulla salute mentale anni 1998-2000,
- ✓ Piano Sanitario Nazionale 2006-2008,
- ✓ Delibera Regionale n. 132 del 6.7.2004 concernente il “Progetto obiettivo tutela della salute mentale 2004-2006”, che individua l'organizzazione regionale dei Dipartimenti di Salute Mentale. Questi assicurano, per l'intero ambito territoriale di competenza, una pluralità di interventi ed attività volti a garantire l'integrazione e la continuità terapeutica e promuovono la salute mentale nell'intero ciclo di vita.

Articolazione organizzativa: il DSM ha un bacino d'utenza che corrisponde all'intera popolazione della Zona Territoriale, che è pari ad un totale di 169.543 abitanti residenti nei 34 Comuni. Essi sono: Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Sant'Elpidio a Mare, Servigliano, Torre San Patrizio.

Descrizione breve del Servizio:

Il DSM assicura la prevenzione primaria, secondaria e terziaria con interventi di cura, riabilitazione e inclusione sociale, assicurando la presa in carico e la risposta ai bisogni di tutte le persone portatrici di una domanda d'intervento di salute mentale.

Il Servizio Sociale del DSM si occupa dei bisogni sociali delle persone e delle loro famiglie con percorsi di sostegno ed aiuto sociale, nonché partecipando alla predisposizione del progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato, che segue la persona in tutte le fasi della presa in carico.

Un assistente sociale è presente in ognuna delle quattro équipes territoriali costituite nei quattro presidi di : Fermo, Montegiorgio-Montegranaro, Petritoli, Porto Sant'Elpidio.

Il Servizio Sociale nell'espletamento delle funzioni di competenza si relaziona e si integra con le risorse del territorio di pertinenza e con enti e servizi della comunità: Comuni, Ambiti sociali, servizio sollievo, servizio inserimenti lavorativi, centro per l'impiego, tribunali, organi di pubblica sicurezza, UMEA, UMEE, Consultorio Familiare, STDP, organismi no-profit e del privato sociale.

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto sia in forma diretta da parte del cittadino e/o della famiglia sia per invio dall'équipe, come anche da altri servizi sociali o enti.

I destinatari delle prestazioni del Servizio Sociale Professionale sono tutti i cittadini italiani e stranieri, cui è assicurata l'assistenza del servizio sanitario nazionale.

E' opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per appuntamento.

Competenze e prestazioni del Servizio Sociale Professionale del DSM:

Segretariato di servizio sociale:

- ✓ accoglienza ai cittadini, valutazione dei bisogni e delle prestazioni richieste;
- ✓ orientamento e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;

- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni socio-sanitarie per presa in carico.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ accoglienza e presa in carico sociale di utente e/o famiglia attraverso l'espletamento di una serie di prestazioni (studio della domanda, studio del contesto di appartenenza, indagine giuridica, diagnosi o valutazione sociale, progetto d'intervento individuale, elaborazione del piano d'intervento socio-sanitario con l'équipe di riferimento, sostegno psico-sociale alla persona ed alla famiglia);
- ✓ attivazione delle risorse del servizio e/o accompagnamento per la fruizione di interventi assistenziali di Comuni, province ed Ambiti sociali finalizzati ad azioni di: tutela alla mancanza di reddito, diritto alla casa, accoglienza residenziale, assistenza domestica domiciliare, sostegno educativo domiciliare e scolastico per i minori, interventi per la socializzazione;
- ✓ progettazione, realizzazione e monitoraggio di borse-lavoro e tirocini di pre-inserimento lavorativo;
- ✓ accompagnamento per prestazioni di tutela del lavoro, prestazioni previdenziali (invalidità civile) e assistenza fiscale con i patronati e le organizzazioni sindacali;
- ✓ garanzia del sostegno legale, ricorsi per amministratore di sostegno, interdizioni e curatele per utenti o a supporto nucleo familiare, con patrocinio gratuito;
- ✓ progettazione ed inserimento, monitoraggio di progetti riabilitativi, verifica inserimenti e successivo reinserimento nel contesto di appartenenza per pazienti inseriti in strutture residenziali, semi-residenziali, diurne, sanitarie e sociali;
- ✓ valutazione sociale dello stato di handicap per l'unità di valutazione multidisciplinare di cui alle Leggi n. 104/1992 e n. 68/1999;
- ✓ promozione e attivazione di laboratori terapeutico-riabilitativi per mantenimento o acquisizione di abilità tecnico-pratiche, di servizi o interventi innovativi (domiciliarità protetta);
- ✓ elaborazione di percorsi di socializzazione con il servizio sollievo ed attività riabilitative sociali con progetti territoriali del DSM o di altri servizi.

Attivazione delle risorse sociali e promozione della gruppaltà:

- ✓ attivazione e conduzione di gruppi sociali e di auto-mutuo-aiuto, consulenza ai gruppi esistenti;
- ✓ elaborazione di progetti o percorsi ed interventi di rete per gruppi di utenti, per la promozione di progetti di socializzazione, inclusione sociale, ricreativi, in integrazione con associazioni di volontariato, cooperative, terzo settore e partecipazione alle iniziative promosse dal territorio;
- ✓ progettazione e realizzazione strutture per l'accoglienza: case famiglia, gruppi appartamento e comunità protette, in collaborazione con Comuni ed Ambiti sociali;
- ✓ incontri collettivi con le famiglie, funzioni di sostegno ed accompagnamento alle associazioni dei familiari;
- ✓ progettualità integrate per interventi collettivi di prevenzione e riabilitazione, progettazione e coprogettazione di servizi e politiche sociali per la comunità locale.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali;
- ✓ acquisizione della normativa;
- ✓ attivazione delle risorse sociali e promozione del lavoro di comunità.

Sedi operative del Servizio Sociale del DSM:

La sede organizzativa di coordinamento del Servizio Sociale Professionale è situata a **Fermo** presso l'area direzionale del DSM in Via Augusto Murri n. 52 - **tel. 0734.6253070**

Distretto 1

Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

I Comuni afferenti sono 3 con un bacino d'utenza pari a 51.230 abitanti:

Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio A Mare.

Assistente Sociale Dott.ssa Cinzia Scaramelli - tel. 0734.6257232, cell. 335.1996235

Distretto 2

- Fermo, Via Augusto Murri n. 17 (presso il Centro di Salute Mentale)

I Comuni afferenti sono Fermo e Porto San Giorgio con un bacino d'utenza pari a 54.256 abitanti.

Assistente Sociale Dott.ssa Loredana Romanucci - tel. 0734.6252546, cell. 335.1258305

- Montegiorgio, Via Ospedale Diotallevi n. 8.

I Comuni afferenti sono 9 con un bacino d'utenza pari a 21.897 abitanti:

Belmonte Piceno, Falerone, Grottazzolina, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Montappone, Montegiorgio, Monte Vidon Corrado, Servigliano.

Assistente Sociale Dott.ssa Daniela Torquati - cell. 335.1996239

- Montegranaro, Via dell'Ospedale n. 1

I Comuni afferenti sono 5 con un bacino di utenza di 21.139 abitanti:

Francavilla d'Ete, Montegranaro, Monte San Pietrangeli, Rapagnano, Torre San Patrizio.

Assistente Sociale Dott.ssa Daniela Torquati - cell. 335.1996239

- Petritoli, Via Pacifico Marini n. 44.

I Comuni afferenti sono 15 con un bacino d'utenza pari a 21.021 abitanti:

Altidona, Campofilone, Lapedona, Monsampietro Morico, Monte Giberto, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano Monte Vidon Combatte, Montottone, Moresco, Ortezzano, Ponzano di Fermo, Pedaso, Petritoli.

Assistente Sociale Dott.ssa Lolita Sclocchini - tel. 0734.6255434, cell. 334.6588137

2.6. Il Servizio Sociale di Residenzialità - Cure Domiciliari e Progetto Cronos

Normativa di riferimento:

- ✓ Piano Sanitario Regionale 1998-2000 e successivi,
- ✓ Delibera Regionale n. 606/2001 (Linee guida regionali cure domiciliari),
- ✓ Delibera Regionale n. 1230/2010,
- ✓ Delibera Regionale n. 1729/2010.

Articolazione organizzativa: l'Unità operativa semplice "Residenzialità e cure domiciliari" è un servizio distrettuale della Zona, distinto nel modo seguente:

Distretto 1 - Porto Sant'Elpidio

Unità operativa semplice "Residenzialità e cure domiciliari"

Distretto 2 - Porto San Giorgio

Unità operativa semplice "Residenzialità e cure domiciliari"

Descrizione breve del Servizio:

Il Servizio è rivolto a coloro che hanno perso temporaneamente o stabilmente l'autonomia e che necessitano di prestazioni socio-sanitarie a domicilio o in residenza, al fine di favorire la permanenza del paziente nel proprio ambiente di vita.

In assenza di condizioni sanitarie, socio-ambientali e familiari favorevoli all'attivazione dell'assistenza domiciliare, si valuta un percorso d'inserimento presso strutture residenziali quali residenza sanitaria assistenziale, residenza protetta, casa di riposo, hospice.

I casi complessi necessitano di una valutazione multidisciplinare e così viene attivata l'unità valutativa integrata, che individua i bisogni dell'utente ed elabora il piano assistenziale individualizzato.

L'Assistente Sociale accoglie il paziente e procede ad una presa in carico sociale dello stesso e della sua famiglia, individuando con loro la soluzione assistenziale più appropriata.

Il Servizio Sociale Professionale valuta l'attivazione del telesoccorso/telecontrollo al fine di tutelare la salute e la sicurezza delle persone anziane e/o non autosufficienti, che versano in condizioni di disagio psico-fisico.

Inoltre afferisce all' UOS "Residenzialità e cure domiciliari" il Progetto Cronos, rivolto ai soggetti con diagnosi di probabile demenza di Alzheimer di grado lieve-moderato; l'Assistente Sociale attua interventi di accoglienza ai cittadini ed avvia la procedura d'inserimento nel progetto con invio ai centri di diagnosi U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer).

L'accesso al Servizio Sociale Professionale è gratuito; è previsto sia in forma diretta da parte del cittadino e/o della famiglia che per invio da altri servizi o enti pubblici e privati.

I destinatari delle prestazioni del Servizio Sociale Professionale sono tutti i cittadini italiani e stranieri, cui è assicurata l'assistenza del servizio sanitario nazionale.

E' opportuno presentarsi o chiamare telefonicamente per appuntamento.

Competenze e prestazioni professionali del Servizio Sociale Professionale di Residenzialità e Cure Domiciliari:

Segretariato di servizio sociale

- ✓ accoglienza ai cittadini, valutazione dei bisogni e delle prestazioni richieste;
- ✓ informazione e chiarificazione circa l'utilizzo dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie;
- ✓ consulenza socio-assistenziale sui diritti del cittadino-utente;
- ✓ invio ed accompagnamento ad altri servizi e/o altre prestazioni sociali o sanitarie per presa

in carico.

Prestazioni di trattamento assistenziale individuali o familiari:

- ✓ accoglienza e presa in carico del servizio sociale e in équipe dell'utente e/o della famiglia;
- ✓ studio della domanda;
- ✓ studio del contesto di appartenenza;
- ✓ indagine giuridica;
- ✓ diagnosi sociale;
- ✓ progetto d'intervento individuale;
- ✓ partecipazione all'UVA per la valutazione sociale e per la definizione dei progetti individualizzati e per la loro valutazione in itinere;
- ✓ orientamento ed accompagnamento nei percorsi di accoglienza nelle strutture residenziali;
- ✓ attivazione del telesoccorso;
- ✓ organizzazione corsi di attività motoria.

Attivazione delle risorse sociali, gruppabilità e promozione del lavoro di comunità:

- ✓ studio e ricerca sui fenomeni di fragilità sociale collettiva;
- ✓ attivazione delle risorse sociali e promozione del lavoro sociale di comunità.

Competenze organizzative:

- ✓ gestione del flusso informativo, raccolta dati relativi all'utenza e alle risorse territoriali ed elaborazione dati ai fini programmatori e gestionali;
- ✓ acquisizione della normativa.

Sedi operative del Servizio Sociale Professionale di Residenzialità e Cure Domiciliari:

Distretto 1

Porto Sant'Elpidio, Via della Montagnola n. 90

I Comuni afferenti sono 3 con un bacino d'utenza pari a 51.230 abitanti:
Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare.

Assistente Sociale Dott.ssa Marcella Borraccetti - tel. 0734.6257016

Distretto 2

- Porto San Giorgio, Via della Misericordia n. 7

I Comuni afferenti sono 4 con un bacino d'utenza pari a 58.904 abitanti:
Campofilone, Fermo, Pedaso, Porto San Giorgio.

Assistente Sociale Dott.ssa Laura Andreozzi - tel. 0734.6252732

- Montegiorgio, Via Ospedale Diotallevi n.8

I Comuni afferenti sono 9 con un bacino d'utenza pari a 21.897 abitanti:
Belmonte Piceno, Falerone, Grottazzolina, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Montappone, Montegiorgio, Monte Vidon Corrado, Servigliano.

- Montegranaro, Via dell'Ospedale n. 1

I Comuni afferenti sono 5 con un bacino d'utenza pari a 21.139 abitanti:
Francavilla d'Ete, Montegranaro, Monte San Pietrangeli, Rapagnano, Torre San Patrizio.

- Petritoli, Via Pacifico Marini n. 44

I Comuni afferenti sono 13 con un bacino d'utenza pari a 16.373 abitanti:
Altidona, Lapedona, Monsampietro Morico, Monte Giberto, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo,

Monterubbiano, Monte Vidon Combatte, Montottone, Moresco, Ortezzano, Petritoli, Ponzano di Fermo.

L'Assistente Sociale Laura Andreozzi è presente, su richiesta dell'équipe sanitaria di riferimento, presso la **Residenza Sanitaria Riabilitativa (RSR)** nel presidio sanitario di Porto San Giorgio e presso l'**Hospice** nel presidio sanitario di Montegranaro per interventi di consulenza, valutazione e supporto sociale ai pazienti degenti.

PROGETTO CRONOS - Segreteria organizzativa

Distretto 2

Porto San Giorgio, Via della Misericordia n. 7

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti nella Zona Territoriale n.11, cui afferiscono -come bacino d'utenza- 34 Comuni con una popolazione pari a 169.543 abitanti:

Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Sant'Elpidio a Mare, Servigliano, Torre San Patrizio.

Assistente Sociale Dott.ssa Laura Andreozzi - tel. 0734.6252732

Riceve per appuntamento: mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 .

2.7. Il Servizio Sociale della Medicina Legale

MEDICINA LEGALE (L. n. 104/1992 - L. n. 68/1999)

L'Assistente Sociale partecipa alle sedute di medicina legale riguardanti le valutazioni relative alla L. n. 104/1992 ed alla L. n. 68/1999.

Attualmente il compito del Servizio Sociale Professionale all'interno delle commissioni è ricoperto da Assistenti Sociali dell'UMEA, dell'UMEE e del DSM .

L'Assistente Sociale che opera nelle commissioni della medicina legale eroga le seguenti prestazioni:

- ✓ valutazione sociale delle condizioni socio-sanitarie del richiedente il beneficio;
- ✓ espressione del parere sociale riguardo all'esistenza o meno della condizione dello stato di handicap;
- ✓ valutazione delle competenze sociali riguardo alla formulazione del profilo sociale della scheda relativa alla L.n. 68/1999;
- ✓ indicazioni riguardo all'utilizzo dell'attestazione dello stato di handicap ed invio del richiedente verso i servizi sanitari (UMEA, UMEE e DSM).

Gli Assistenti Sociali incaricati per gli specifici servizi sono:

UMEA

Assistenti Sociali: dott.ssa Marcella Borraccetti, dott.ssa Silvana Bozzesi, dott. Alberto Cutini.

UMEE

Assistenti Sociali: dott.ssa Tiziana Biagetti, dott.ssa Aurora Costarelli.

DSM

Assistenti Sociali: dott.ssa Loredana Romanucci, dott.ssa Cinzia Scaramelli, dott.ssa Lolita Sclocchini, dott.ssa Daniela Torquati.

APPENDICE
GLOSSARIO

"Glossario" del Servizio Sociale Professionale

Accesso: la possibilità o il diritto di accedere ad un luogo. Nel servizio sociale quando si fa riferimento all'accesso si indica la verifica della possibilità o dei requisiti di ottenere determinate prestazioni di assistenza sociale, frequentemente risorse materiali ed economiche di ingresso ai servizi sociali, messi in campo dalle politiche del welfare.

Accoglienza: atto di ricevere una persona, ivi compresi il modo e le parole con cui si riceve. Nel servizio sociale i primi passaggi dell'iter metodologico definiscono il concetto di accoglienza come atteggiamento professionale, che realizza i principi di accettazione e di rispetto della persona e della personalizzazione dell'intervento.

Accordo: unione armonica di sentimenti, opinioni, idee e simili; incontro di più volontà per costituire o estinguere un rapporto giuridico (diritto); intesa dopo un contrasto o una trattativa.

L'assistente sociale ha, tra le sue funzioni, quella di conseguire il raggiungimento tra le parti in contrapposizione (es. accordo tra i coniugi in relazione alle scelte per i figli contesi, accordo tra fratelli in relazione all'assistenza degli anziani genitori).

Aiuto: funzione-guida dell'agire dell'assistente sociale che si realizza attraverso una metodologia di lavoro, il cui setting pone la persona in difficoltà al centro dell'azione e tende alla sua responsabilizzazione ed autodeterminazione. Il termine aiuto-controllo va recepito come sostegno nei momenti di verifica del processo di responsabilizzazione per realizzare il compito e l'obiettivo che la persona ha determinato o si è vista determinare da un'autorità superiore (es: provvedimento dell'autorità giudiziaria), quasi sempre a scopo di tutela.

Assistenza: opera svolta verso chi ha bisogno di cura, prestazioni professionali e/o specifiche. Nel complesso delle politiche sociali l'assistenza è quel settore che tratta i bisogni sociali, i disagi, gli stati di povertà e di emarginazione e predisporre e regola le risorse e le modalità con cui possono essere messe a disposizione.

Assistenza amministrativa: insieme di attività messe a disposizione di chi si rivolge al segretariato di servizio sociale e necessita di supporto e di consulenza amministrativa nella gestione dei rapporti con un ente, un ufficio, un'organizzazione incaricata di amministrare la cosa pubblica o privata.

Autodeterminazione: atto con cui l'uomo - o il popolo - decide i propri comportamenti, è l'espressione di libertà positiva dell'uomo e quindi della responsabilità e imputabilità di ogni suo volere ed azione, senza interferenze dall'esterno. E' il principio cardine del servizio sociale.

Bisogno: mancanza di qualcosa che è indispensabile o anche solo opportuno. Può riferirsi a cose materiali, affettive, spirituali. Nel servizio sociale cogliere,

comprendere, dare valore ai bisogni di un individuo o di una collettività è compito fondamentale nel rilevarli e condividerli con gli interessati; l'assistente sociale esercita il primo passaggio fondamentale del processo di aiuto.

Cartella: foglio contenente elementi documentativi di una certa situazione.

Cartella professionale: raccogliitore cronologico di dati, informazioni, atti, riflessioni e considerazioni relativi all'intervento professionale e quindi all'iter metodologico specifico.

Cartella sociale o del servizio: contiene più ambiti di competenza e di prestazioni, vi si raccolgono e sistemano dati e informazioni con i relativi aggiornamenti.

Colloquio: mezzo, attraverso l'uso della parola, per creare una comunicazione tra due o più individui.

Colloquio di servizio sociale: si occupa di interagire con le variabili delle componenti della situazione-sistema del cliente con l'obiettivo di individuare i nodi da condividere per il superamento del disagio sociale.

Si evidenziano i colloqui informativi per definire gli elementi della domanda, i colloqui valutativi e d'intervento per la conoscenza del problema ed i colloqui di trattamento assistenziale, tipici della presa in carico.

Comunità: insieme di persone che condividono rapporti linguistici, etici, sociali, interessi comuni, vicinanza geografica.

Comunità residenziale: luoghi nei quali si perseguono progetti residenziali di recupero di soggetti siano essi dipendenti da sostanze, da disabilità e da handicap psichici.

Consulenza socio-assistenziale: prestazione professionale continuativa o saltuaria nel trattamento assistenziale dei singoli casi dove l'assistente sociale può dover porre in essere opportune azioni di chiarificazione, di esigenze che si manifestano in una domanda di aiuto.

Contratto: accordo, patto tra due o più persone per costituire, modificare, estinguere un rapporto giuridico. L'assistente sociale può utilizzare lo strumento del contratto quale dichiarazione formale scritta degli impegni e dei compiti assunti congiuntamente nel trattamento assistenziale.

Diagnosi: individuazione degli indicatori che costituiscono lo stato di bisogno e sui quali si deve agire l'intervento di assistenza sociale. Sono indicatori: le carenze economiche, le capacità personali, il contesto sociale, le risorse della comunità. Si esprime attraverso la ridefinizione con la persona-cittadino del bisogno da questi espresso

Disagio: stato fisico, morale o finanziario non sopportabile cui possono conseguire situazioni confusive. Il servizio sociale studia il disagio per delinearne e recuperarne gli effetti sull'organizzazione della vita quotidiana della persona in quanto essere sociale.

Domanda: espressione di un'esigenza, richiesta di un bene o servizio ritenuto

atto a soddisfare un bisogno. La domanda nel servizio sociale introduce al processo di aiuto ed è l'espressione di un bisogno, che il singolo rielabora a partire da informazioni possedute, come il livello socio-economico di vita, il grado di istruzione, il livello culturale del proprio ambiente di provenienza, l'offerta di servizi pubblici o privati, la fiducia-sfiducia nell'efficacia dei servizi.

Efficacia: capacità di produrre risultati voluti o sperati nei processi di lavoro: rapporto tra i risultati ottenuti e gli obiettivi posti.

Efficienza: capacità costante di rendimento e di rispondere alle proprie funzioni e ai propri fini: rapporto fra le prestazioni fornite e le risorse assorbite.

Emergenza: circostanza o eventualità non prevista che può sfociare in una situazione di pericolosità tale da giustificare interventi immediati e straordinari. Nel servizio sociale è elemento che emerge nella quotidianità, si caratterizza perché rappresenta un momento critico nella vita di una persona. Deve essere affrontato con metodo per evitare che divenga stato di emarginazione irreversibile. Per il servizio sociale si configura come intervento immediato per bisogni primari spesso in situazioni ignote all'assistente sociale. Tale intervento è volto ad assicurare in via provvisoria e strumentale la sussistenza della vita quotidiana e per l'assistente sociale implica la successiva valutazione in termini di metodologia. Pronto intervento sociale: servizio e/o luogo fisico adibito all'immediata assistenza sociale di poveri, emarginati e persone che versano in grave stato di disagio e per le quali si ravvisa la condizione di emergenza/urgenza. Esso richiede un'immediata analisi e una valutazione sociale del problema della persona, che si trova nella condizione di emergenza/urgenza e farà poi seguito la presa in carico del caso da parte del servizio sociale professionale di competenza per una successiva, attenta valutazione partecipata con la persona, onde portare la stessa a superare le situazioni di rischio.

Etica: dottrina sul comportamento umano di fronte ai concetti di bene e male e insieme di norme di condotta pubblica e privata. L'etica di una professione determina la deontologia che sostiene ed orienta l'agire professionale ponendosi tra la morale e la legislazione. Codice deontologico: somma di norme etiche ed indicazioni pratiche.

Fragilità: condizione di una persona soggetta a cedere a qualsiasi richiamo, proposta, iniziativa, quindi incapace di riflettere sulle conseguenze o di resistere in caso di gravi cadute.

Funzione: complesso di atti e di attività connesse ad una professione, ad una carica, ad un ufficio, ai servizi di un ente che devono essere assolti per il perseguimento di obiettivi predefiniti. L'assolvere alle proprie funzioni comporta esercitare un ruolo. Per l'assistente sociale le leggi che gli attribuiscono le funzioni sono il D.P.R. 14/1987 e la L. n. 84/1993.

Gruppo: è un insieme di più persone unite per un fine comune e che riescono a raggiungere un buon grado di coesione. Il servizio sociale intende e studia il

gruppo come strumento del processo di trattamento assistenziale e/o di riabilitazione della persona, che ha difficoltà nel processo di socializzazione nella realtà di vita.

Gruppo di lavoro: nel servizio sociale è uno strumento attivato nel processo di aiuto a favore di utenti con problemi comuni o come metodo di lavoro con altri professionisti per raggiungere un obiettivo predefinito utile.

Gruppo di auto-aiuto: insieme di persone che si riuniscono partendo dalla condivisione di problemi e bisogni.

Gruppo di progetto: unità organizzativa avente carattere di temporaneità per perseguire fini predefiniti.

Indagine: attività atta alla raccolta di dati per appurare l'esistenza e/o la verità intorno a situazioni e fatti determinati, principalmente nell'ambito giuridico.

Nel servizio sociale trattasi di indagine riferita alla raccolta dei dati per lo studio della situazione problematica della persona, che ha richiesto l'intervento, e/o per accertare il diritto ad utilizzare i servizi assistenziali.

Indagine giuridica: questa prestazione di servizio sociale è uno studio riferito al ruolo, alle responsabilità sociali del soggetto in causa, alle norme cui si deve attenere o a cui può ricorrere per avere riconosciuti diritti legittimi latenti o di essere riconosciuto soggetto debole da tutelare. E' sinonimo di istruttoria giuridica.

Informazione: nel servizio sociale si presenta di frequente l'opportunità di fornire informazioni, notizie ed elementi di conoscenza utili e necessari a consentire di definire e superare lo stato di disagio o la situazione di bisogno in atto.

Integrazione: processo che consente di fare interagire le attività sanitarie con le attività sociali, in particolare coloro che lavorano in esse.

Intervento: esecuzione di prestazioni dovute, connotate da competenze ed abilità richieste a colui che deve eseguirle.

Intervento personalizzato: obiettivo di restaurare la dignità dell'utente.

Invio: trasmissione di un caso ad altro servizio competente.

Istruttoria: raccolta dei dati necessari per la valutazione del problema, delle potenzialità della persona e delle risorse del territorio.

Iter metodologico: è l'identificazione partecipata tra professionista e cliente del percorso di aiuto, atto a consentire al cliente di superare la situazione di disagio nel recupero delle proprie capacità. La procedura è articolata in fase di analisi, di valutazione, di progetto, d'intervento e di verifica.

Mediazione: attività di chi si interpone tra due o più parti per facilitarne le relazioni o gli accordi.

La mediazione di Servizio Sociale è una forma di assistenza alle persone che stanno tentando di superare una situazione di disagio sociale e/o conflitto .

La *mediazione familiare* si configura come un intervento di aiuto a due persone (coniugi, coppie, familiari, etc.), che affrontano problemi di conflittualità e devono riorganizzare la loro vita, attraverso la valorizzazione delle responsabilità genitoriali.

Metodo: procedimento, forma, regola, struttura logica e mentale con cui un determinato studio, ricerca e intervento vengono condotti.

Mission: missione rivolta all'aiuto di soggetti in condizioni di disagio, che vengono riconosciuti come persone dotate di valori irrinunciabili.

Monitoraggio: sorveglianza e verifica del processo di aiuto.

Osservazione: è la fase dell'indagine e della rilevazione dei dati riguardanti un dato fenomeno sociale.

Parere: perizia, giudizio, definizione espressi su richiesta di altri o talora per volontà di legge.

Partecipazione: prendere parte con la propria presenza, con la propria adesione, con interessamento diretto e recando effettivo contributo al compiersi dell'attività stessa.

Perizia: relazione scritta in cui vengono esposti i risultati della stima o consulenza. E' sinonimo di *expertise* nel campo del sapere sociale.

Piano di intervento: progetto che definisce la riabilitazione o responsabilizzazione della persona che si ha in carico.

Prassi: comportamento usualmente adottato per condurre l'attività professionale. Si parla di *buona prassi* quando l'attività si connota per qualità ed efficacia tali da renderla ripetibile.

Prestazione: insieme di attività ed interventi professionali (sostegno psico-sociale, indagine giuridica, valutazione sociale, studio dell'ambiente di vita della persona e promozione sociale).

Prevenzione sociale: processo di identificazione e di lotta ai fattori di rischio che si traduce in azioni di miglioramento della condizione sociale e nel contenimento dei fattori capaci di danneggiare ulteriormente la condizione sociale esistente.

Privacy: concetto che esprime il diritto al rispetto e alla tutela della riservatezza della vita personale e privata dell'individuo e della famiglia.

Problem solving: letteralmente "soluzione del problema". E' un metodo di intervento del servizio sociale professionale centrato sull'attivazione delle capacità e sulla partecipazione attiva del soggetto a ricercare una soluzione efficace.

Procedimento: iter metodologico che comprende atti in sequenza per ottenere un servizio o una prestazione preordinata.

Processo di aiuto: costituisce il complesso delle attività e l'utilizzo delle risorse adeguate mediante i quali si riesce a superare la situazione problematica.

Progetto: fase dell'iter metodologico atto ad aggregare molteplici attività, al fine di perseguire l'obiettivo di tutela sociale del soggetto.

Programmazione: processo decisionale di carattere prevalentemente tecnico, di valutazione delle risorse, degli obiettivi, dei bisogni delle persone e della situazione dei servizi che si traduce in azioni ed interventi anche in relazione alle verifiche compiute.

Promozione: nel trattamento assistenziale far progredire il soggetto coinvolto nell'avanzamento del suo percorso di vita, per superare le difficoltà nella ricerca di nuovi percorsi e processi di sviluppo.

Protezione: funzione di *advocacy* del servizio sociale a tutela di soggetti deboli e in condizione di bisogno, di contrasto sociale verso ogni forma di esclusione ed emarginazione individuale e comunitaria.

Protocollo d'intesa: accordo che si stipula tra le parti che operano in un medesimo campo; intese operative o linee di indirizzo tra servizi.

Relazione: strumento tecnico di valutazione, di conoscenza e di giudizio, attestazione di dati e fatti (perizia, parere, etc.).

Responsabilità: consapevolezza di un impegno assunto, condizione per cui si è chiamati a rispondere delle conseguenze di atti dovuti o necessari in relazione al proprio compito o ruolo.

Responsabilizzazione: complesso di interventi volti a rendere consapevoli le persone in relazione al proprio ruolo, funzioni o problemi mirati all'autodeterminazione (empowerment).

Rete sociale: interazioni e legami di una comunità di appartenenza per elaborare soluzioni nel e con il tessuto familiare e sociale.

Riabilitazione sociale: reinserimento sociale, risocializzazione della persona cittadino con le regole sociali nella vita quotidiana, ridando diritti e dignità perduti, autonomia della persona nella famiglia e nella sua realtà sociale.

Ricerca: attività rivolta ad acquisire elementi di conoscenza condotta con metodo; in ambito sociale è rivolta allo studio dei bisogni e prevalentemente a realizzare il superamento del disagio.

Rischio: eventualità di danno in cui uno o più soggetti vivono una condizione incerta di pericolo nelle relazioni, che tendono a privare la persona di abilità o risorse.

Risorse: riserva di mezzi, capacità, materiali disponibili o accessibili.

Rispetto: sentimento che riconosce i diritti, la dignità, il decoro e la personalità di qualcuno astenendosi da ogni manifestazione che possa offenderlo o comprometterlo.

Riunione: adunanza di più persone per discutere di un argomento e

raggiungere un accordo.

Ruolo: attività, compiti e responsabilità attribuiti e che possono essere commisurati ad importanza, valore, efficacia.

Salute: stato di benessere fisico, psichico e sociale della persona che investe le condizioni dell'organismo, dei sentimenti, della socializzazione con le regole sociali e la percezione di sicurezza individuale e collettiva.

Sapere: disporre di determinate cognizioni, nozioni, informazioni che costituiscono la *conoscenza* e la *scienza del sapere professionale*.

Scheda: strumento di raccolta dei dati dei singoli casi con la programmazione delle attività del processo di aiuto.

Scienza: sapere, insieme di conoscenze ordinate nell'area professionale di studio del processo di socializzazione dell'uomo-cittadino con le regole sociali.

Segretariato: attività di informazione mirata, di consulenza, di valutazione attinente ad una situazione che richiede indicazioni ed indirizzo.

Segreto: ciò che non deve essere divulgato ad altri e va occultato e/o celato.

Il *segreto professionale* è un vincolo etico-giuridico che impegna ed obbliga a non divulgare quanto appreso di personale ed intimo su soggetti di cui ci si occupa.

Servizio: insieme di prestazioni destinate a soddisfare esigenze della collettività, unità organizzativa per l'esercizio di funzioni con carattere di continuità.

Setting: collocazione, ambiente fisico-sociale di un avvenimento.

Sicurezza: l'essere fuori dal rischio, dal pericolo per il mantenimento ed il recupero del benessere psico-fisico.

Sistema: una connessione di elementi in stretto rapporto tra di loro destinati ad uno scopo.

Socializzazione: processo di apprendimento ed adattamento alle norme sociali.

Social work: servizio sociale.

Solidarietà: aiuto reciproco.

Sostegno: funzione di aiuto, conforto materiale e morale, protezione, patrocinio e difesa.

Sussidiarietà: prestare aiuto condividendo responsabilità.

Territorio: comunità.

Trattamento: prestazioni del servizio sociale professionale.

Tutela: difesa, protezione di chi si trova in condizioni di svantaggio.

Uomo-cittadino: titolare di diritti e soggetto a doveri stabiliti dalla legge.

Valutazione: individuazione del reale bisogno e delle risorse necessarie per affrontarlo.

Verifica: valutazione della corrispondenza tra le azioni intraprese rispetto agli obiettivi programmati.

Vigilanza: sorveglianza, attenzione, sollecitudine e diligenza.

Visita domiciliare: conoscenza dell'ambiente di vita del soggetto.

Welfare State: insieme di politiche pubbliche con cui lo Stato fornisce ai cittadini protezione contro rischi e bisogni.

