



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



PROGETTO S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA

SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

Palermo 24 febbraio 2015 - NH Hotel

Presentazione a cura di Carlo Albanese



Obiettivi del progetto

Rafforzare un servizio di segretariato sociale che mira a:

- *Creare una rete di Sportelli di Segretariato Sociale Anteas, non in alternativa ma in supporto ai servizi sociali locali, a sostegno principalmente delle persone e delle famiglie più fragili e meno informate;*
- *dare vita a una rete di aiuto ai soggetti socialmente più deboli che, a causa di barriere informative, culturali, organizzative o burocratiche non riescono ad accedere all'informazione sociale e ai servizi sociali e socioassistenziali;*





Obiettivi del progetto

Rafforzare un servizio di segretariato sociale che mira a:

- *informare e orientare i cittadini all'offerta locale dei servizi sociali a cui hanno diritto,*
- *cogliere il bisogno del cittadino e indicare dove e con quale servizio esistente può trovare risposta e adeguata soddisfazione del bisogno espresso;*
- *elaborare una carta dei servizi offerti nel territorio, da distribuire ai vari sportelli*
- **Sostenere e incrementare l'inclusione sociale**





S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Rete del progetto:

- **Anteas Sicilia, soggetto capofila**
- **9 Anteas provinciali**
- **Inas nazionale**



La rete interviene a sostegno delle famiglie, degli anziani fragili, dei giovani e degli immigrati.

- **Ruolo del capofila – Anteas Sicilia**
- **Attuare il coordinamento e l'indirizzo dei partner coinvolti nel progetto**
- **Coordinare e incentivare il funzionamento degli sportelli di segretariato sociale leggero**
- **Progettare - organizzare gli incontri di formazione e aggiornamento degli operatori coinvolti**
- **Monitorare i processi attivati**
- **Gestire lo sviluppo e il mantenimento del sito internet**
- **Gestire lo sviluppo e il mantenimento della rete anche con altri soggetti esterni**



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Ruolo dei partner – Anteas provinciali

- **Potenziare e rafforzare l'attività degli sportelli di segretariato sociale già avviati (progetto Sicilia in Rete)**



- **Attivare nuovi sportelli soprattutto in sedi periferiche**
- **Mettersi in rete con gli sportelli attivati dalle Anteas provinciali**
- **Individuare e coinvolgere volontari da impegnare nell'attività di sportello**



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Ruolo dei partner – Anteas provinciali

- **Partecipare alle attività formative con i volontari individuati**



- **Organizzare e gestire l'attività dei propri sportelli, coordinando gli operatori volontari**

- **Raccordarsi attivamente con l'Anteas regionale ,capofila**



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Ruolo del patronato INAS

▪ **Fornire supporto e sostegno al soggetto capofila e ai soggetti partner**

▪ **Fornire competenze da impegnare nelle iniziative formative destinate agli operatori volontari in merito alle questioni previdenziali e socio-assistenziali.**



▪ **Fungere da supporto informativo agli operatori volontari di sportello, per far loro conoscere i diritti e le prestazioni a cui possono avere accesso determinate categorie più fragili, come disabili, disoccupati e anziani.**



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



▪ Co-adiuvare l'Anteas Sicilia:

nella scelta e predisposizione dei contenuti da inserire nei programmi formativi, che saranno sviluppati attraverso corsi quadrimestrali di aggiornamento;



nella realizzazione della carta dei servizi;



nell'aggiornamento del sito Internet, fornendo un supporto competente in merito alle novità che riguardano il settore previdenziale e socio-assistenziale.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



All'interno del progetto l'Anteas Sicilia avrà principalmente una funzione

- di indirizzo e coordinamento dei partner aderenti alla rete di Segretariato sociale,



*- di **raccordo** del funzionamento dei relativi sportelli attivi e da attivare nelle 9 città siciliane e nelle relative province o territori periferici. Espletando il ruolo di **coordinamento regionale**, quindi, stabilirà, insieme ai partner, giorni e orari durante i quali il servizio sarà attivo in tutti gli sportelli e quelli in cui sarà possibile dare anche assistenza telefonica.*



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



-di organizzazione dell'attività di formazione e aggiornamento degli operatori volontari addetti allo sportello.



-In tal senso, secondo gli obiettivi e le azioni del programma, l'Anteas Sicilia si occuperà di predisporre delle sessioni formative iniziali e in itinere, secondo un calendario periodico che preveda degli incontri con cadenza più o meno quadrimestrale.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



-di gestire di un indirizzo e-mail dedicato al servizio di segretariato sociale leggero, che dia la possibilità ai cittadini di porre quesiti e ricevere informazioni, smistando le richieste ai vari sportelli Anteas o a quelli comunali già presenti sul territorio e, in base a dei tempi di risposta fissati (ad es. massimo 3 giorni lavorativi), soddisfare le richieste degli utenti che si rivolgono al servizio.





S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



-di elaborare una **“mappa dei servizi territoriali”** (presenti nel territorio), **da distribuire ai vari sportelli**

- di curare la predisposizione e l'aggiornamento di una sezione dedicata al servizio di segretariato sociale all'interno del già attivo sito internet **www.anteassicilia.org** , che darà informazioni generali su materie previdenziali e socio-assistenziali ma che, attraverso una specifica “Area Riservata”, farà da piattaforma di riferimento per gli operatori volontari, in merito a notizie, aggiornamenti, leggi, incontri e appuntamenti fra volontari.





S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



- di agevolare l'accesso alle banche dati di Comuni e di altre istituzioni territoriali (Aziende sanitarie provinciali, Province, Camere di Commercio eccetera), dove è possibile recuperare dati circa la composizione demografica e socio-economica delle comunità in cui si opera, così da conoscere, in sede sia formativa che operativa, le tipologie di destinatari "potenziali" che potrebbero fruire dei servizi offerti.

- di predisporre di una scheda di registrazione degli utenti che si rivolgono agli sportelli



Scheda per la modifica dei dati personali

* Utente (Cognome Nome)	* Username (min. 6 caratteri)	* Password (min. 6 caratteri)
<input type="text"/>	<input type="text" value="liviandee"/>	<input type="text" value="sc0ttat2"/>
[*] Partita I.V.A.	[*] Codice fiscale	[*] E' necessario l'inserimento di almeno uno dei due dati (numero di partita I.V.A. o codice fiscale)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
telefono fisso	* telefono cellulare	* E-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="liviandee@abervista.org"/>
* Indirizzo	* C.A.P.	* Città
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	* P.v.	Contatto Skype
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Esegui la modifica dei dati personali

* I dati contrassegnati dall'asterisco sono ritenuti necessari.

I dati richiesti saranno utilizzati per stabilire l'identità agli eventuali acquisti on line su questo sito. Saranno inoltre utilizzati, nel caso si voglia pubblicare gratuitamente l'iscrizione di vendita per la propria autovettura. ATTEZIONE: La mancanza dei dati richiesti impedisce l'esecuzione delle operazioni precedentemente descritte.

Per i visitatori del sito saranno visibili soltanto il recapito di posta elettronica e l'username.

L'EVENTUALE MODIFICA DEI DATI SARA' VISUALIZZATA ALLA PROSSIMA OPERAZIONE IN LOGIC.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



-di svolgere attività di **monitoraggio e follow-up** (approfondimento successivo) **dell'attività degli sportelli**, attraverso l'elaborazione, la somministrazione e l'analisi di schede e questionari di registrazione delle informazioni e valutazione dei processi, da sottoporre periodicamente agli operatori volontari (trimestralmente, o in concomitanza con gli incontri formativi quadrimestrali).

L'output periodico di tale attività potrà essere oggetto di riflessione in sede formativa, allo scopo di elaborare, per categorie e classificazioni varie, le esigenze emerse nell'attività di ascolto e le tipologie di risposta fornite dai volontari).

- di elaborare un **Report finale** del programma e dell'attività della Rete di Segretariato sociale che possa fornire alla comunità, ai cittadini, agli enti locali e alle istituzioni, una mappatura, seppur limitata all'attività del programma, dei bisogni informativi e dei servizi richiesti dagli utenti che si saranno rivolti agli sportelli.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Il programma S.O.S. Sociale Anteas vuole rafforzare un servizio di segretariato sociale che sia capace di

•informare e orientare i cittadini tra interventi e servizi sociali, ancora non ben integrati, ma a cui hanno diritto, evitando così che essi possano procedere in modo confuso, per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.



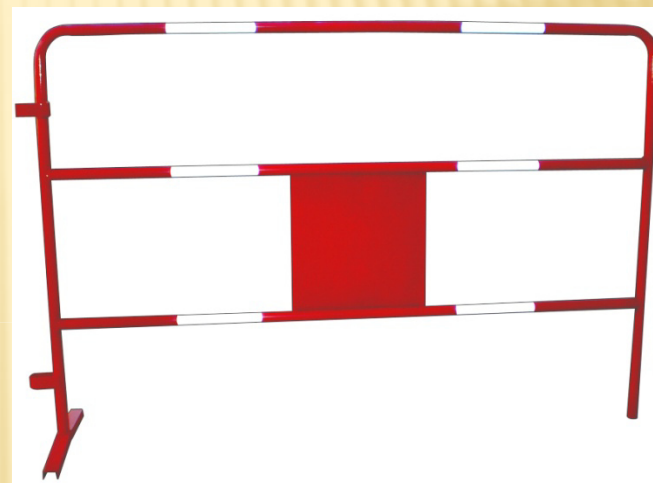


S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Gli sportelli di segretariato sociale Anteas opereranno non in alternativa ma in supporto ai servizi sociali locali, per evitare che le persone e le famiglie più fragili e meno informate si scoraggino nella ricerca di aiuto, a causa di barriere informative, culturali, organizzative o burocratiche (che vanno invece rimosse).





S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Destinatari (“target group”) che beneficeranno delle attività previste dal Programma.

I destinatari degli sportelli SOS Sociale Anteas Sicilia sono tutti i soggetti, cittadini e stranieri, che vivono nei territori in cui il servizio sarà attivo (le 9 province siciliane Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Palermo, Ragusa, Siracusa, Trapani).

*Destinatari diretti saranno le **fasce deboli** soprattutto anziani soli, disabili, famiglie numerose in condizione socio-economiche disagiate, immigrati, giovani disoccupati, a cui devono essere assicurate pari opportunità di informazione e di accesso ai servizi.*





S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Saranno **destinatari indiretti** gli **operatori volontari** che si occuperanno dell'attività di front-office che verranno formati, acquisendo competenze relazionali e conoscenze in materia previdenziale e socio-assistenziale; essi avranno l'opportunità di arricchire la propria esperienza personale, accostandosi al mondo del volontariato e avendo l'opportunità di conoscere diverse associazioni di volontariato vicine alle proprie inclinazioni ed interessi.





Destinatari indiretti saranno

•le comunità tutte, poiché gli sportelli diventano osservatori diretti dei bisogni sociali registrando la domanda sociale, rilevando elementi che saranno trasformati in 'dati'.

Questi potranno rappresentare un punto di partenza per la programmazione delle politiche sociali e dei servizi sociali in un determinato territorio;

•il mondo del volontariato potrà acquisire un maggiore ruolo anche nella programmazione dei servizi e delle politiche sociali del territorio di appartenenza; la conoscenza di tutte le opportunità di risposta ai bisogni sociali espressi dai cittadini e di soddisfazione dei loro diritti può consentire alle associazioni di segnalare alle istituzioni competenti principalmente le esigenze inesprese dei soggetti più deboli.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Modalità di comunicazione

L'attività di comunicazione del progetto, di diffusione delle sue caratteristiche, avverrà utilizzando tutti i canali disponibili alle associazioni coinvolte.

Si prevedono forme di **comunicazione interna**, per informare, sensibilizzare ed attrarre i volontari che già aderiscono alle associazioni coinvolte, tramite volantini, comunicati, riunioni/assemblee di presentazione ai soci del progetto e delle iniziative di cui si compone.

Si prevede di curare anche la **comunicazione esterna**, rivolta alla cittadinanza e alle altre organizzazioni presenti sui territori di riferimento, utilizzando la rete di contatti già esistenti sul **web**, il sito delle diverse associazioni coinvolte, la diffusione di comunicazioni in luoghi e sedi associative anche esterne alle associazioni partner del progetto, **newsletters** e messaggistica di tipo telematico.



S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



Fra le azioni di comunicazione si prevede la formulazione e realizzazione di una **carta dei servizi di sportello**, semplice, chiara e immediata, nella quale saranno definiti obiettivi, attività, orari, sedi e possibili modalità di accesso ai servizi degli sportelli di segretariato sociale Anteas che verranno attivati con il .

La carta dei servizi, oltre che presso le strutture fisiche in cui avranno sede gli sportelli, verrà diffusa attraverso il sito web, le pagine *Facebook*, le sedi territoriali dell'Inas, dei Centri servizi siciliani, nonché nei luoghi pubblici frequentati dai nostri "potenziali" destinatari (servizi sociali dei Comuni, sedi territoriali dell'Inps, poliambulatori e medici di famiglia, etc).



Un'altra azione di comunicazione esterna sarà **l'allestimento di una specifica area del sito di Anteas Sicilia** (www.anteassicilia.org) dedicata agli sportelli S.O.S.Sociale Anteas Sicilia e alle principali informazioni in materia di previdenza sociale e ammortizzatori sociali (pensioni, invalidità civile, disoccupazioni, eccetera), da realizzare grazie al sostegno informativo e formativo che verrà di volta in volta garantito dalla partnership con Inas.

Il sito sarà uno strumento per offrire ai potenziali destinatari un primo livello d'informazioni base, poi completato dall'intervento degli operatori volontari di sportello. Esso sarà anche uno strumento di sensibilizzazione e diffusione esterna del progetto.

Periodicamente, inoltre, si realizzeranno delle campagne informative: comunicati stampa sui servizi (in particolare ad avvio del progetto e in fase finale per la diffusione dei risultati raggiunti), brochure e locandine informative, manifesti pubblicitari, etc.