



*Seminario conclusivo*



CON IL SOSTEGNO DI



**S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA**

**SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE**

“La rete come opportunità di collaborazione e sinergia  
per intervenire sul disagio sociale”

**Carlo ALBANESE**

*Coordinatore Progetto S.O.S. Sociale*

*“Il percorso del progetto”*

**7 luglio 2016 - Sala Riunioni Cisl Sicilia - Palermo**



## Obiettivi del progetto

**Rafforzare un servizio di segretariato sociale mirando 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 i bisogni** del cittadino e indicare ad esso dove e con quale servizio esistente può trovare risposta;

Elaborare la **carta dei servizi**

**Sostenere e incrementare l'inclusione sociale**





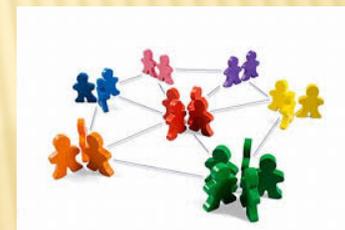
**S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA**  
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



### **Rete del progetto:**

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



- **Ruolo svolto dal capofila – Anteas Sicilia**
- **Coordinamento e attività d'indirizzo dei partner coinvolti nel progetto**
- **incentivazione del funzionamento degli sportelli di segretariato sociale leggero e monitoraggio attraverso la raccolta di dati quantitativi e qualitativi;**
- **Progettazione e attuazione delle sessioni di formazione e aggiornamento degli operatori/volontari coinvolti;**
- **Monitoraggio dei processi attivati;**
- **Rinnovamento e sviluppo del sito internet come luogo partecipato di scambio della comunicazione fra i soggetti della rete.**



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

CON IL SOSTEGNO DI



## **Ruolo dei partner – Anteas provinciali**

- **Potenziamento degli sportelli di segretariato sociale già avviati e ampliamento dell'attività;**

**Valorizzazione di collegamenti di rete già in precedenza avviati (progetto Sicilia in Rete)**



- **Attivazione di nuovi sportelli soprattutto in sedi periferiche**
  - **Coinvolgimento di 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**

- **Partecipazione attiva dei volontari individuati alle attività formative e scambio di esperienze**



- **Gestione dell'attività dei propri sportelli, coordinando gli operatori volontari coinvolti e mantenendo una relazione via via più operativa con la sede regionale**



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

CON IL SOSTEGNO DI



## **Ruolo del patronato INAS**

▪ Ha fornito risorse esperte che sono state coinvolte 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.



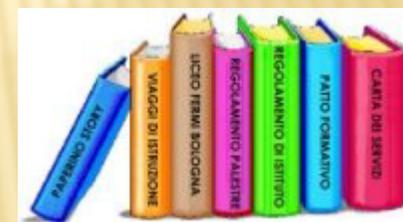
**S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA**  
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



## ▪Co-adiuvare l'Anteas Sicilia:

**nella scelta e predisposizione dei contenuti da inserire nei programmi formativi che sono stati attuati periodicamente;**



**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 ha svolto principalmente la prevista funzione*

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



*Tale ruolo proseguirà oltre la conclusione del progetto dato che una 'rete stabile' è da un lato un 'prodotto finito' del progetto e da un lato qualcosa che **deve continuare a vivere e svilupparsi oltre il progetto con la collaborazione di tutti i soggetti attivati.***



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

CON IL SOSTEGNO DI



- *di ridefinizione e aggiornamento di una sezione dedicata al servizio di segretariato sociale all'interno del sito internet [www.anteassicilia.org](http://www.anteassicilia.org) La sezione, anche in futuro 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 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)  
       

[\*] 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 )  
       

telefono fisso    \* telefono cellulare    \* E-mail  
       

\* Indirizzo    \* C.A.P.    \* C.R.I.    \* Pr.    Contatto Skype  
               

Esegui la modifica dei dati personali

\* I dati contrassegnati dall'asterisco sono ritenuti necessari.

I dati richiesti saranno utilizzati per abilitare l'accesso agli eventuali acquisti on-line su questo sito. Saranno inoltre utilizzati, nel caso si voglia pubblicare, gratuitamente, l'iscrizione di vendita per la propria autoveicolo. 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 SARÀ VISUALIZZATA ALLA PROSSIMA OPERAZIONE IN LOGIN.

-di svolgere attività di **monitoraggio dell'attività degli sportelli**, attraverso l'elaborazione, la somministrazione e l'analisi di schede e questionari di registrazione delle informazioni e valutazione dei processi.



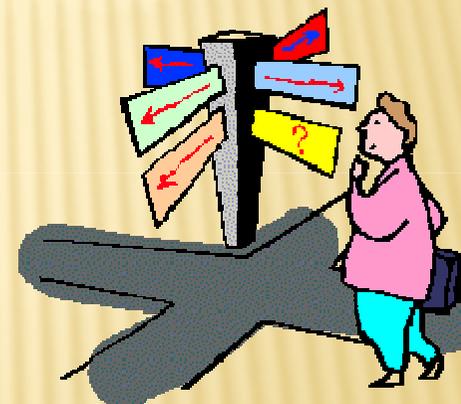
**S.O.S. SOCIALE ANTEAS SICILIA**  
SPORTELLI ORIENTATI AL SEGRETARIATO SOCIALE

CON IL SOSTEGNO DI



*Il programma S.O.S. Sociale Anteas ha mirato principalmente a rafforzare un servizio di segretariato sociale capace di*

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





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

CON IL SOSTEGNO DI



***I destinatari indiretti delle azioni del progetto sono stati:***

gli **operatori volontari** che si occupano dell'attività di front-office a cui si è cercato di fornire competenze relazionali e comunicative (comunicazione sociale); conoscenze in materia previdenziale e socio-assistenziale;





## **Ma anche**

- *le comunità di riferimento, poiché gli sportelli possono essere **osservatori diretti dei bisogni sociali**, registrando la domanda sociale, rilevando elementi che è possibile trasformare in 'dati' (da analizzare e commentare) utilizzabili anche per la programmazione delle politiche sociali e dei servizi sociali in un determinato territorio (**contrattazione sociale di prossimità**);*
- *il mondo del volontariato, in quanto la conoscenza delle 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



***I destinatari diretti delle azioni del progetto sono stati gli utenti degli sportelli:***

Tipo di attività/domanda
Ascolto
Orientamento
Informazioni socioassistenziali
Informazioni ricreativo - culturali
Informazioni sanitarie
Informazioni fiscali

Fasce d'età maggiormente presenti	Stime
Fino a 18	2%
18 - 65	43%
Oltre 65	55%



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

CON IL SOSTEGNO DI



Indirizzamento a:	%
CAF	57%
Patronato	30%
Associazione	7%
Ente Pubblico	6%

Sono stati attuati oltre 2.400 contatti in tutti i territori delle province e dei comuni della sicilia, di cui il 51% uomini e il 49% donne



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

CON IL SOSTEGNO DI



Agrigento	4
Caltanissetta	1
Catania	4
Enna	-
Messina	4
Palermo	1
Ragusa	3
Siracusa	5
Trapani	2



### ***I temi delle sessioni formative:***

**“I valori del volontariato e gli orientamenti del welfare, punti di riferimento delle azioni e degli interventi dell’Anteas nel territorio”**

**“Gli strumenti per potenziare il segretariato sociale Anteas: dall’identità alla pratica efficace”**

**“Gli strumenti di lavoro dello Sportello di Segretariato Sociale, per la rilevazione dei bisogni e l’indirizzamento degli utenti”**

**“I canali e gli strumenti di comunicazione dell’Anteas: il sito Web”**



**“La contrattazione di prossimità e il rapporto con i bisogni del territorio in tema di welfare”**

**“La relazione di aiuto con le persone deboli”**

**“Di cosa parliamo effettivamente quando parliamo di comunicazione”**

**“La funzione dell’ascolto nella relazione di aiuto”**

**“Canali di comunicazione sociale e diffusività come risorsa per l’Anteas: gestione e implementazione del sito Web”**



- “ Il ruolo del CAF nel sistema dei servizi Cisl. Le novità in ambito fiscale”**
- “Rilevanza della socializzazione delle esperienze Anteas nel circuito FNP – Cisl e associazionismo”**
- “Il Patronato e i bisogni di tutela in ambito socio-assistenziale”**
- “Il ruolo e le attività dell’Anolf per la promozione e la tutela dei diritti degli immigrati”**
- “Il ruolo del SICeT nella tutela del diritto all’abitazione”**
- “Il ruolo dell’Adiconsum nella difesa del cittadino come utente e consumatore”**
- “Possibile ruolo del volontariato nel sistema di welfare territoriale”**