

CENTRO INFORMATIVO E DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI

L'idea di questo progetto nasce dall'importanza del lavoro svolto dal Segretariato Sociale che è **uno spazio di ascolto, informazione e orientamento**. Il cittadino che vuole conoscere quali possibilità ci sono per lui in termini di opportunità, servizi e prestazioni sociali, si rivolge all'assistente sociale comunale per saperne di più. Ovviamente può rivolgersi anche ad altri soggetti come associazioni ed enti assistenziali.

È un servizio che rappresenta la porta di accesso al mondo dei servizi sociali, **il primo contatto tra il cittadino e le istituzioni deputate ad aiutarlo**. Il Segretariato Sociale è la prima porta di accesso alla rete dei servizi presenti sul territorio, assicura competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni per segnalare situazioni complesse ai servizi competenti; rappresenta a volte un mero ed utile spazio di ascolto in cui i cittadini possono scambiare emozioni e sentirsi accolti ed ascoltati. È un servizio aperto a tutti, che offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente.

La sede AVES di Misilmeri (PA), che da diversi anni promuove progetti e importanti iniziative solidali, vista anche la situazione emergenziale che si è venuta a creare a causa delle conseguenze sociali ed economiche della pandemia, ha pensato di dar vita ad un servizio utile ed essenziale creando il Centro informativo di accesso ai servizi sociali, di cui è responsabile la signora Maria Ingrassia. Da lungo tempo impegnata nel sociale e nel volontariato, possiede le competenze necessarie per ricoprire l'incarico di responsabile, andando a supportare e orientare coloro che ne hanno bisogno.

L'accesso al servizio e dunque al Centro, assume una nuova dignità, esprime il nuovo rapporto tra il cittadino e l'amministrazione, che si svolge alla luce di trasparenza, reciprocità e valutazione dei bisogni e dei servizi offerti. Viene sottolineato il diritto di tutti all'informazione e all'esigibilità dei servizi e viene riconosciuta grande importanza a questa attività, che se svolta adeguatamente ha ricadute positive sia verso i cittadini sia verso il sistema di servizi del territorio. L'incaricata del

Centro possiede la capacità e la consapevolezza per accogliere chi vive una condizione di incertezza, paura, preoccupazione, soprattutto in questo momento di profonda crisi sociale ed economica, generata dalla diffusione del COVID19.

Offrire alle persone la garanzia di avere un luogo vicino dove reperire informazioni, dove vi sia la presenza di un operatore che, con attenzione e motivazione, le “accompagni” alla conoscenza dei servizi cui possono accedere in relazione al bisogno espresso, costituisce una vera porta di accesso alla fruizione di questi servizi ed una garanzia di equità. Nell’attività di informazione e orientamento, infatti, si giocano i diritti dei cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed imparzialità, nonché la capacità e il dovere dei servizi di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e la domanda espressa.

La responsabile del Centro informativo di accesso ai servizi sociali “AVES Misilmeri”, ha il ruolo fondamentale di informare e consigliare tutti gli utenti ed eventualmente i soci AVES, sulle opportunità e benefit a loro riservati in quanto cittadini.

L’attività si svolge prevalentemente presso la sede AVES di Misilmeri garantendo anche consulenza telefonica qualora l’utente sia impossibilitato a recarsi presso la sede.

Nello specifico il Centro si occupa di:

- diffondere la cultura della responsabilità civica, del senso di comunità e cittadinanza e lo spirito associativo;
- far conoscere le novità che semplificano l’accesso ai servizi sanitari, quando necessari, e di dare maggiori informazioni sul loro buon uso;
- offrire assistenza per la prenotazione di visite mediche specialistiche;
- coadiuvare nella valutazione della qualità dei servizi, anche mediante la partecipazione/collaborazione con i Medici di famiglia e/o le Aziende Sanitarie Locali;
- diffondere e illustrare le direttive delle autorità politiche e sanitarie, nazionali e regionali, conseguenti all’attuale stato di emergenza COVID-19;
- informare gli utenti su tutti i benefici a loro riservati concentrandosi in particolare sulle politiche attive per l’inserimento nel mondo del lavoro rivolte sia ai giovani che ai meno giovani, ragguagliando gli stessi su politiche relative all’inserimento nel mondo del lavoro

tramite tirocini o progetti di autoimprenditorialità;

- diffondere le comunicazioni dell'Amministrazione di appartenenza riguardanti le tematiche di tutela della salute, sociale, ambientale;
- creare un collegamento, qualora ce ne fosse il bisogno, tra gli utenti e gli operatori dei Servizi Sociali comunali.

