

SPORTELLLO CARE SUPPORT

FRONT OFFICE PER LA NON AUTOSUFFICIENZA

**Un punto di riferimento
vicino a chi ha bisogno
di sostegno.**



**DOCUMENTO DESCRITTIVO
DEL PROGETTO**

Ambito Territoriale Sociale n. 5

Comune Capofila di Grumo Appula

1. PRESENTAZIONE

Lo **Sportello Care Support – Front Office per la Non Autosufficienza** nasce con l'obiettivo di offrire alle persone con disabilità, agli anziani non autosufficienti, ai caregiver familiari e ai nuclei familiari fragili un **punto unico di ascolto, orientamento, informazione e accompagnamento**.

Il progetto intende rendere più semplice l'accesso alla rete dei servizi sociali, sociosanitari e amministrativi, accompagnando le persone e le famiglie nella conoscenza delle opportunità disponibili e nella gestione dei percorsi di assistenza.

Lo Sportello rappresenta un punto di riferimento territoriale nel quale il cittadino può esporre il proprio bisogno, ricevere informazioni personalizzate e, quando necessario, essere accompagnato verso i servizi e le professionalità più appropriate.

L'obiettivo non è soltanto fornire informazioni, ma **costruire percorsi di accompagnamento**, mettendo in connessione la persona, la famiglia e la rete dei servizi presenti sul territorio.

2. PERCHÉ NASCE LO SPORTELLO CARE SUPPORT

Affrontare una situazione di non autosufficienza significa spesso confrontarsi con una pluralità di servizi, procedure, documenti, istituzioni e misure di sostegno.

Per le famiglie può risultare complesso comprendere a chi rivolgersi, quali opportunità siano disponibili, quali requisiti siano richiesti e come avviare correttamente le diverse procedure.

A questa complessità si aggiunge il carico assistenziale, organizzativo ed emotivo che può gravare sui caregiver familiari.

Lo Sportello Care Support nasce per offrire una risposta concreta a questa esigenza, attraverso tre parole chiave: **ASCOLTARE – ORIENTARE – ACCOMPAGNARE**.

L'intento è favorire un accesso più semplice ai servizi e rafforzare il collegamento tra i diversi soggetti che, a vario titolo, intervengono nella presa in carico della persona fragile.

3. A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto in particolare a:

- persone con disabilità
- anziani non autosufficienti
- caregiver familiari
- nuclei familiari fragili
- familiari e amministratori di sostegno di persone vulnerabili

Lo Sportello si rivolge quindi non soltanto alla persona direttamente interessata dalla condizione di non autosufficienza, ma anche a chi quotidianamente se ne prende cura.

4. COSA OFFRE

Front office e orientamento

Il Front Office territoriale sarà il primo punto di contatto con il servizio. Attraverso l'ascolto del bisogno, gli operatori potranno fornire informazioni, orientamento e accompagnamento verso i servizi competenti.

Assistenza gestionale

Lo Sportello accompagnerà le famiglie nella conoscenza e nell'accesso ai servizi sociali, sanitari e sociosanitari presenti sul territorio, con particolare attenzione ai servizi domiciliari, ADI e SAD, centri diurni, strutture residenziali e percorsi assistenziali individualizzati.

Supporto psicologico e sociale

Il progetto prevede uno spazio dedicato ai caregiver e alle famiglie, attraverso colloqui individuali, ascolto e sostegno emotivo, orientamento relazionale, gruppi di auto-mutuo-aiuto e momenti di condivisione.

Assistenza legale

Sarà disponibile un servizio di orientamento e consulenza sui principali aspetti giuridici connessi alla condizione di fragilità e non autosufficienza: diritti della persona fragile, invalidità civile, Legge 104/1992, indennità di accompagnamento, contributi e misure di sostegno, amministrazione di sostegno e strumenti di tutela giuridica.

Assistenza amministrativa

Lo Sportello offrirà supporto nella gestione delle principali pratiche amministrative e nella predisposizione della documentazione necessaria, comprese pensioni di invalidità, indennità di accompagnamento, bonus e misure di sostegno, contributi sociali e informazioni sulle principali agevolazioni e benefici previsti dalla normativa.

5. UNO SPORTELLLO VICINO AI CITTADINI

La presenza dello Sportello non sarà limitata alla sede del Comune Capofila. Il progetto prevede infatti **attività informative e giornate territoriali nei Comuni dell'Ambito**, con l'obiettivo di avvicinare il servizio ai cittadini e intercettare anche le situazioni di fragilità che possono rimanere più difficilmente visibili.

Lo Sportello itinerante rappresenterà quindi uno strumento importante per promuovere la conoscenza del servizio e rafforzare la prossimità territoriale.

6. INFORMARE, FORMARE, PREVENIRE

Accanto all'attività di front office, saranno realizzati momenti di informazione, formazione e sensibilizzazione rivolti a cittadini, famiglie, caregiver e operatori.

- incontri pubblici
- seminari
- laboratori informativi e pratici
- percorsi formativi per caregiver
- iniziative di sensibilizzazione

Le attività affronteranno temi legati alla non autosufficienza, ai diritti, all'accesso ai servizi, alla gestione del carico assistenziale e alla conoscenza della rete territoriale.

7. UNA RETE PER PRENDERSI CURA

Lo Sportello opererà in stretta connessione con la rete territoriale.

- Servizi Sociali
- PUA
- ASL e servizi sanitari
- Medici di Medicina Generale
- Enti del Terzo Settore

- CAF e Patronati
- associazioni
- realtà del volontariato
- centri anziani

Il valore del progetto risiede nella capacità di **mettere in relazione competenze, servizi e professionalità differenti**, evitando che la persona e la famiglia debbano affrontare da sole la complessità dei percorsi assistenziali.

8. UN'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Il servizio sarà supportato da un'équipe composta da diverse professionalità, tra cui coordinamento, competenze amministrative, legali e psicologiche e operatori di front office.

La multidisciplinarietà consentirà di affrontare il bisogno della persona da prospettive diverse e di favorire una risposta maggiormente integrata.

9. COME SI POTRÀ ACCEDERE

Il servizio sarà accessibile attraverso diversi canali:

- **IN PRESENZA** – presso la sede del Front Office territoriale
- **TELEFONICAMENTE** – attraverso una linea dedicata
- **VIA E-MAIL** – per informazioni, richieste e trasmissione della documentazione
- **ONLINE** – attraverso colloqui in videochiamata
- **ATTRAVERSO LA RETE DEI SERVIZI** – mediante invio o segnalazione da parte dei servizi territoriali e dei soggetti della rete

Le modalità organizzative, gli orari e i recapiti dello Sportello saranno comunicati in occasione dell'avvio del servizio.

10. GLI OBIETTIVI

- facilitare l'accesso ai servizi
- sostenere concretamente i caregiver
- semplificare i percorsi amministrativi
- favorire la conoscenza dei diritti e delle opportunità disponibili
- migliorare l'orientamento delle famiglie
- rafforzare il collegamento tra servizi sociali, sanitari e territoriali
- promuovere una presa in carico maggiormente integrata
- favorire il benessere e l'inclusione delle persone fragili

11. IL VALORE DEL PROGETTO

Lo **Sportello Care Support** vuole essere soprattutto un **punto di riferimento**.

Un luogo al quale rivolgersi quando non si sa da dove iniziare, quando una procedura appare troppo complessa, quando è necessario comprendere quali servizi siano disponibili o semplicemente quando una famiglia ha bisogno di essere ascoltata e orientata.

Il progetto punta a costruire un modello di welfare territoriale più vicino alle persone, nel quale la rete dei servizi non sia percepita come un insieme frammentato di uffici e procedure, ma come un sistema capace di **accogliere il bisogno e accompagnare la persona verso la risposta più appropriata.**

SPORTELLO CARE SUPPORT

Ascoltare. Orientare. Accompagnare.

Un punto di riferimento per le persone non autosufficienti, per le persone con disabilità e per chi ogni giorno se ne prende cura.