



ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

“Un abbraccio solidale”

Sportello al cittadino

CHE COSA È

Lo Sportello telefonico al cittadino che l'Associazione "Un Abbraccio Solidale" A.P.S. *no profit* ha creato, e che entra in funzione dal **25 Febbraio 2020**, viene attivato per garantire a tutti i cittadini, pari opportunità; di accesso sia alle informazioni che ai servizi della città.

Costituisce la porta di accesso al **sistema locale dei servizi sociali e socio-sanitari**: qui da noi è possibile ottenere telefonicamente **informazioni, consulenze e orientamento** rispetto alle molteplici **tematiche sociali/sanitarie**.

COSA FA

Lo Sportello telefonico svolge funzioni d'**informazione e orientamento circa i servizi sociali e sanitari presenti sul territorio**, sia con riferimento a quelli **gestiti dal Comune** che da **altre istituzioni** comprendendo anche **iniziative messe in rete dal mondo del volontariato** e del Terzo settore. A seconda della richiesta del cittadino, l'operatore si occupa dell'accoglienza, lo ascolta, lo informa sulle risorse presenti rispetto al problema segnalato, sia all'interno dei vari servizi che sono sul territorio, e lo indirizza.

L'accoglienza, nello Sportello Sociale, svolge funzioni di "raccordo" quando, invece, si tratta di una domanda complessa che richiede la valutazione del bisogno o l'intervento specifico di più professionalità sociali o socio-sanitarie, l'operatore indirizza la persona o la propria famiglia alla soluzione più idonea.

Questo sportello telefonico nasce con l'**intento di aiutare a trovare la capacità di autonomia della persona o del nucleo familiare, che viene a trovarsi per svariati motivi o situazioni di vita, in temporanea difficoltà**.

Per informazioni telefona al 3500667250