

Stefania Tempesta : intervento convegno 12 marzo 2011

- ❖ **PUNTO FAMIGLIA** (Il Punto Famiglia è stato istituito nel gennaio del 2007, si trattava di un progetto messo a punto dall'Assessorato alla Promozione sociale della provincia dell'Aquila in collaborazione con il CSVAQ e cofinanziato dalla Regione Abruzzo (con L.R. 95/95 e in base al Piano regionale degli interventi in favore della famiglia anno 2005) gestito da Noi.

Esso è stato il precursore degli attuali sportelli di prossimità che hanno all'interno della loro denominazione un senso importante....

- ❖ **PROSSIMITA'** nel senso di andare verso...raggiungere le persone... avvicinarsi alle persone
- ❖ **SPORTELLI DI PROSSIMITA'** (luogo prossimo alla comunità, vicino, fruibile, accessibile)
- ❖ **OPERATORI DI PROSSIMITA'** persone attente, motivate, accoglienti, riconoscibili (sono sempre gli stessi e pronti a svolgere con continuità il loro ruolo), preparati e competenti (formati e con a disposizione tutti gli strumenti per poter essere informati e cercare di dare risposte o di trovarle insieme alle più svariate richieste), predisposizione personale all'ascolto.

A che cosa servono questi sportelli? Principalmente essi offrono:

- ❖ **ASCOLTO, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO....**

ASCOLTARE e SAPER RICONOSCERE (disagio, bisogno, richiesta, problema)

INFORMARE ED ORIENTARE (le famiglie e i cittadini sui servizi pubblici sociali e socio-sanitari promossi dagli Enti Locali e dalle ASL e sui servizi già esistenti sul territorio promossi dall'associazionismo locale e da organismi privati, modalità di accesso, Nell'attività di informazione e orientamento si giocano i diritti dei cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità

RACCOGLIERE E SMISTARE BISOGNI ED ISTANZE fare da filtro verso i vari servizi sociali e socio sanitari pubblici e privati, creare una rete di servizi che dialogano tra loro

ACCOMPAGNARE fare da tramite, realizzare visite domiciliari se richieste **non lasciare soli**

OFFRIRE ED ORIENTARE se necessario a CONSULENZE SOCIALI, PSICOLOGICHE , LEGALI

LA DIFFICOLTA' CHE STA' ALLA BASE DELLA CAPACITA' INDIVIDUALE DI PROCURARSI INFORMAZIONI, ORIENTARSI TRA I SERVIZI (SITUAZIONE ATTUALE) E' SINTOMO SPESSO DI UN DISAGIO CHE POTREBBE ESSERE CAUSATO DA BARRIERE CULTURALI, LINGUISTICHE, LOGISTICHE, FISICHE O INTELLETTIVE.

FUNZIONE PROPRIA DELLO SPORTELLO DI PROSSIMITA' E' ANCHE LA....

- ❖ **MEDIAZIONE SOCIALE** può rispondere ai conflitti con cui ci troviamo a confrontarci tutti i giorni che possono essere quelli di vicinato, di quartiere, familiari, interculturali, di ambiente e sul posto di lavoro, laddove si possono vivere una serie di incomprensioni, di offese, di violenze, più o meno palesi, che necessitano di una riparazione, possibilmente non vendicativa da parte di chi si sente maggiormente colpito.

La mediazione è un procedimento di risoluzione dei conflitti attraverso l'interposizione e di un terzo o più terzi professionisti, neutrali e imparziali, che facilitano le parti confliggenti a negoziare una soluzione pacifica del loro problema.

Sportelli attivi al Torrione e a Bazzano c/o il Progetto C.A.S.E.

PENSIAMO CHE SIA IMPORTANTE AVERE A DISPOSIZIONE DEI SERVIZI ...DI PROSSIMITA'...CHE PRESENTANO QUESTE CARATTERISTICHE E SAREBBE BELLO RIUSCIRE A DIFFONDERLI MAGARI NELLE ALTRE AREE ABITATIVE DI ALTRI INSEDIAMENTI ABITATIVI DEL PROGETTO C.A.S.E.