



# CARTA DEI SERVIZI

## 2013-2015

AMBITO SOCIALE TERRITORIALE S3 ex S10  
"ALTO SELE/TANAGRO"







La presente **“Carta dei Servizi”** costituisce un importante documento di informazione, di guida e di garanzia per i cittadini dell'ambito S3 ex S10. Essa giunge al termine di una complessa fase di programmazione e organizzazione dei servizi sociali e socio-sanitari per realizzare al meglio gli obiettivi di miglioramento della **qualità della vita ed il diritto di cittadinanza** dichiarato dalla legge 328/2000 e confermato nella Legge Regionale 11/2007.

Si tratta, infatti, di una **manifestazione di volontà** che porta con sé importanti fattori d'innovazione perché sintetizza due obiettivi di fondo del Piano di Zona:

- a) da un lato quello di dichiarare i principi ispiratori dei servizi offerti;
- b) dall'altro quello di presentare una vera e propria guida che mette in condizioni la persona interessata di poter riscontrare in ogni momento la loro corretta erogazione ed il rispetto degli orientamenti sui quali si basano.

Con la redazione del presente documento riteniamo di aver raggiunto il più importante traguardo nell'offerta dei servizi alla “persona” rendendo operativo uno strumento utile e importante per tutti i cittadini di questo nostro territorio.

Nello stesso tempo riteniamo di aver aggiunto un'importante tassello alle politiche complessive di **sviluppo locale** e possiamo esserne orgogliosi, perché esso fa parte di quelle “buone pratiche” che sempre più spesso vengono suggerite e stimolate dal dibattito tra i diversi enti coinvolti.

Siamo convinti che tutti i cittadini ne trarranno il miglior beneficio possibile.

**I Sindaci del Coordinamento  
Istituzionale dell’Ambito S3 ex S10**

S3

# Indice

S10

## PARTE I – LA CARTA DEI SERVIZI COME PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE

1	VERSO UN NUOVO PATTO DI CITTADINANZA	9
1.1.1.	Dignità e cittadinanza sociale	9
1.1.2.	La Carta come strumento di comunicazione e informazione	9
1.1.3.	La Carta come strumento di Partecipazione	9
1.1.4.	La Carta come strumento di garanzia della qualità	9
1.1.5.	La Carta come strumento di tutela e garanzia del cittadino	10
1.1.6.	La Carta come documento dinamico e flessibile	10
1.2.	LA <i>MISSION</i> DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 ex S10	10
a)	Missione	10
b)	Struttura degli Ambiti e normativa di riferimento	11
c)	Risorse umane e infrastrutturali	11
d)	Caratteristiche operative	11
1.3.	I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DEI SERVIZI DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 ex S10	13
1.3.1	Eguaglianza	13
1.3.2	Imparzialità	13
1.3.3	Continuità	13
1.3.4	Accoglienza e umanizzazione	13
1.3.5	Personalizzazione	13
1.3.6	Partecipazione e Cittadinanza sociale	14
1.3.7	Efficienza ed efficacia	14
1.3.8	Verifica della qualità	14
1.3.9	Integrazione dei servizi	14
1.4	GLI OBIETTIVI STRATEGICI PER LA REALIZZAZIONE DEL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE	14
1.4.1.	Dalla programmazione partecipata alla progettazione e attuazione degli interventi	14
1.4.2.	La partecipazione dei cittadini e degli utenti nelle fasi di programmazione e di attuazione del Piano di Zona	15
1.4.3.	Gli impegni del Piano di zona attraverso gli accordi e le intese interistituzionali per la definizione del sistema integrato di programmazioni e servizi	15
1.4.4.	Il Patto con i cittadini e il processo di utilizzo della Carta dei Servizi	15



2	IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI	17
2.1.1	Il sistema integrato dei Servizi Sociali e Socio Sanitari	17
2.1.2	Gli interventi erogati dall'Ambito territoriale S3 ex S10	18
2.2	UNA MAPPA PER L'ORIENTAMENTO AI SERVIZI DEL PIANO DI ZONA	19
3	ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 ex S10	20
3.1.	Struttura organizzativa	20
3.2	Organigramma (Figura 1)	21

## **PARTE II – II SISTEMA DELL'OFFERTA DELL'AMBITO: L'ALBUM DEI SERVIZI**

### **Area Welfare d'accesso**

Scheda servizio n.1	- Servizio Sociale Professionale d'ambito	23
Scheda servizio n.2	- Segretariato Sociale	25

### **Area Responsabilità familiari**

Scheda servizio n.3	- Centro per le famiglie	27
Scheda servizio n.4	- Servizio Affidamento familiare per minori (S.A.A.T.)	29
Scheda servizio n.5	- Servizio Adozioni nazionali e internazionali (S.A.A.T.)	31
Scheda servizio n.6	- Funzioni ex O.N.M.I. (Contributi economici diretti)	33

### **Area Diritti dei minori**

Scheda servizio n.7	- Nidi in ..Famiglia (Servizi integrativi al nido – Mamme accoglienti)	35
---------------------	--	----

### **Area Persone Anziane**

Scheda servizio n.8	- HOME servizio SAD	37
Scheda servizio n.9	- HOME servizio ADI/CDI	39
Scheda servizio n.10	- HOME Caregivers (Ass.za domiciliare indiretta)	41
Scheda servizio n.11	- BE at HOME (Contributi per integrazione rette strutture residenziali)	43

### **Area Contrasto alla povertà**

Scheda servizio n.13	- Ticket service (Contributi economici diretti)	45
----------------------	---	----

### **Area Persone con disabilità**

Scheda servizio n.14	- Centro Sociale Polifunzionale "Cera l'Acqua"	47
Scheda servizio n.15	- I care ADIH (assistenza domiciliare integrata)	49
Scheda servizio n.16	- "Trasportabile" (Servizio trasporto sociale disabili)	51
Scheda servizio n.17	- Assistenza specialistica agli alunni disabili nelle scuole dell'obbligo	52

### **Area Altri servizi a sostegno dell'integrazione sociosanitaria, della residenzialità e della semiresidenzialità**

Scheda servizio n.18	- Altri servizi – misure economiche agevolate	54
----------------------	---	----

## **PARTE III – VERSO SERVIZI DI QUALITA': STANDARD, IMPEGNI E PROGRAMMI**

<b>3.1 PREMESSA SULLA GARANZIA DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DAL SISTEMA LOCALE</b>	<b>57</b>
<b>3.2 DEFINIZIONI GENERALI SUI FATTORI DI QUALITA', SUI PROGRAMMI E GLI IMPEGNI</b>	<b>57</b>
3.2.1 Fattori di Qualità	57
3.2.2 Indicatori di qualità	57
3.2.3 Standard di Qualità	57
3.2.4 Impegni e Programmi	58
<b>3.3 FATTORI DI QUALITA' DEL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI E SOCIO SANITARI</b>	<b>58</b>
3.3.1 Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza	58
3.3.2 Gli aspetti legati alle strutture fisiche	58
3.3.3 Gli aspetti legati al tempo	58
3.3.4 Gli aspetti legati alla semplicità delle procedure	59
3.3.5 Gli aspetti legati alla trasparenza	59
3.3.6 Gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane	59
<b>3.4 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER IL SISTEMA GENERALE DI EROGAZIONE</b>	<b>59</b>
<b>TAVOLE: INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>59</b>
<b>3.5 IMPEGNI E PROGRAMMA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SISTEMA DI OFFERTA</b>	<b>63</b>
3.5.1 Impegni relativi all'orientamento e all'accoglienza	63
3.5.2 Impegni relativi alle strutture fisiche	63
3.5.3 Impegni relativi alla semplicità delle procedure	63
3.5.4 Impegni relativi alla trasparenza	64
3.5.5 Impegni sulle relazioni sociali e umane	64

## **PARTE IV – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

<b>PREMESSA</b>	<b>66</b>
<b>4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>66</b>
<b>4.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI</b>	<b>68</b>
<b>4.3 SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NE CASO DI MANCATO MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD</b>	<b>69</b>

## **ALLEGATI**

Allegato 1) SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI

Allegato 2) SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI

Allegato 3.1) QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Allegato 3.2) QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Sezione 1 - *VALUTAZIONE DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO*

Sezione 2 – *GIUDIZIO COMPLESSIVO*



# Parte Prima

La Carta dei Servizi  
come Patto di  
Cittadinanza Sociale

S10

## 1. VERSO UN NUOVO PATTO DI CITTADINANZA

### 1.1.1. Dignità e cittadinanza sociale

Il **diritto di cittadinanza** riconosce il protagonismo delle persone-cittadini, che non sono semplici destinatari passivi di interventi predisposti da altri e altrove, bensì soggetti attivi che hanno un progetto di vita e di benessere, che partecipano alle decisioni che li riguardano, comprese quelle relative ai servizi che ricevono ed ai quali hanno diritto e nei confronti dei quali esercitano un controllo e una valutazione.

La **legge quadro n. 328/2000** per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali (L. n.328 del 8 novembre 2000, art.13), La legge Regionale n. 11/2007, e il nuovo Piano Sociale Regionale 2013-2015, riconoscono e promuovono la cittadinanza sociale e prescrivono l'adozione di una specifica **Carta della Cittadinanza sociale**, secondo lo schema adottato con **DGRC n. 1835/2008**, quale importante strumento per:

- l'informazione e la comunicazione tra il cittadino e l'amministrazione pubblica;
- la definizione di standard di qualità dei servizi e la loro valutazione attraverso opportune verifiche;
- la garanzia e la tutela dei diritti dei cittadini.

### 1.1.2. La Carta come strumento di comunicazione e informazione

L'adozione della Carta dei Servizi da parte dell'Ambito S3 ex S10 (territorio che comprende 10 comuni dell'area territoriale Alto Sele/Tanagro) dichiara in modo esplicito e trasparente, nella **Parte I**, i principi fondamentali a cui si ispira l'Ambito territoriale per l'erogazione dei servizi.

La **Parte II** costituisce una vera e propria "**Guida ai Servizi**" progettati, gestiti e controllati dall'Ambito e ricompresi nel Piano Sociale di Zona; tali servizi sono elencati e descritti in apposite schede aggiornabili di anno in anno, precisando i requisiti per la loro fruizione e le relative modalità di accesso.

Nello spirito della trasparenza, inoltre, viene illustrata l'organizzazione dell'Ambito S3 ex S10 che presiede alla gestione ed all'erogazione dei servizi.

Infine, la Carta introduce, nella **Parte IV**, alcuni strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino per trasmettere le proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e segnalare i problemi riscontrati e/o i bisogni *non soddisfatti*.

### 1.1.3. La Carta come strumento di Partecipazione

La Carta dei Servizi rappresenta la sintesi di un lavoro partecipato e condiviso da tutti gli attori interessati alla erogazione e alla fruizione dei servizi, grazie all'apporto di un **Comitato di redazione** appositamente nominata.

Gli **standard di qualità** e gli impegni fissati nella **Parte III**, sono stati definiti, per ciascun servizio, in relazione ai bisogni ed alle priorità della popolazione e sono stati concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti, nonché con i cittadini utenti già in fase di programmazione del PdZ per la II triennalità del Piano sociale Regionale.

### 1.1.4. La Carta come strumento di garanzia della qualità

La Carta elenca, in modo esplicito e trasparente, nella **Parte III**, gli Standard

quantitativi e gli impegni qualitativi che l'Ambito assume nei confronti dei cittadini/utenti. È stato quindi definito un riferimento preciso, che consente il controllo puntuale da parte sia dei destinatari che degli erogatori dei servizi e rappresenta una garanzia contro comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi.

#### **1.1.5. La Carta come strumento di tutela e garanzia del cittadino**

La Carta stabilisce, nella **Parte IV**, un insieme di meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.

La Carta prevede, inoltre, quale strumento di tutela contro diritti negati o bisogni insoddisfatti, la possibilità di inoltrare segnalazioni e reclami, che l'Ambito si impegna ad analizzare con attenzione ed a cui fornirà risposta scritta.

#### **1.1.6. La Carta come documento dinamico e flessibile**

La "*Carta dei Servizi*", in questa prima edizione, è stata curata da un apposito "**Comitato di Redazione**" costituito da personalità provenienti dalla società civile, in possesso di particolari competenze in materie giuridiche, sociali, amministrative e culturali., ed è stata **approvata dal Coordinamento Istituzionale di Ambito in data 25 novembre 2013**.

Il documento non deve essere considerato un riferimento "statico", ma uno strumento "dinamico", capace di adeguarsi con tempestività alla evoluzione dello scenario dei servizi sociali. A tal fine, il documento è stato concepito in forma "modulare", in modo da facilitarne la gestione e l'aggiornamento.

La "*Carta dei Servizi*" sarà revisionata con cadenza annuale, sotto la responsabilità dell'Ufficio di Piano; la revisione e l'aggiornamento dettagliato dovrà essere realizzato a cadenza triennale, in concomitanza con la emanazione del Piano Sociale Regionale.

## **1.2. LA MISSION DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 EX S10**

### **a) Missione**

I diritti sociali rappresentano una base efficace per promuovere lo sviluppo di ogni persona, famiglia, comunità locale. Sono stati riconosciuti, a livello nazionale, dalla Costituzione della Repubblica e da altre norme successive e, a livello internazionale, dal "Patto sui diritti economici, sociali e culturali", come pure dalla "Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia". Sono riconducibili ad alcune categorie generali: lavoro, assistenza sociale e sanitaria, casa, educazione, istruzione, formazione professionale, socializzazione.

Al fine di garantire concretamente l'erogazione di servizi di natura sociale, le funzioni assegnate ai Piani Sociali di zona sono:

- il monitoraggio sistematico dei bisogni della popolazione;
- la definizione del sistema di offerta di servizi e degli obiettivi da raggiungere attraverso un Piano di Zona dei servizi sociali e socio sanitari integrati;
- l'organizzazione e coordinamento delle risorse (umane e infrastrutturali) necessarie all'erogazione dei servizi;
- la verifica dei risultati conseguiti.

La missione degli Ambiti Territoriali si realizza attraverso il costante impegno nel miglioramento della qualità della vita dei cittadini che vi abitano e delle relazioni interpersonali, attraverso un sistema articolato di offerta di servizi ed interventi di promozione, sostegno, affiancamento ed ausilio.



**b) Struttura degli Ambiti e normativa di riferimento**

L'Ambito territoriale sociale, formalmente definito dalla Regione in attuazione a quanto previsto dalla legge quadro n. 328/2000, è rappresentato da una zona ben delimitata del territorio coincidente con l'aggregazione di più Comuni, nell'ambito dei quali sono erogati e gestiti i servizi e gli interventi socio-sanitari ed assistenziali previsti nel cosiddetto "*Piano di Zona*".

Gli Ambiti formati da più Comuni hanno fatto ricorso alla gestione associata dei servizi, la quale avviene attraverso una delle forme associative previste dal D. Lgs. 18/08/2000 n. 267 da parte dei Comuni partecipanti. Tali forme associative stabiliscono i fini, la durata, le forme di consultazione, i rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie.

L'Ambito Sociale S3 ex S10 che afferisce al territorio identificato come "*Alto Sele Tanagro*" si configura quale istituzione sovracomunale e comprendente i comuni di: **Palomonte (Capofila dell'Ambito), Buccino, Castelnuovo di Conza, Colliano, Laviano, Ricigliano, Romagnano al Monte, San Gregorio Magno, Santomenna, Valva**, per una popolazione totale di circa 24.000 abitanti.

**c) Risorse umane e infrastrutturali**

L'Ambito sociale si è dotato di un apposito **Ufficio di Piano** situato nel Comune di Palomonte presso il complesso monumentale (ex Convento), in via A. Massa, al Piano terra.

Mentre l'organizzazione territoriale dei servizi di accesso sono stati strutturati attraverso la realizzazione di **n. 10 Uffici di Servizio Sociale professionale**, presso ogni sede comunale dell'ambito.

Per l'espletamento delle proprie funzioni l'Ufficio di Piano opera in gestione diretta da parte del Comune capofila con l'apporto di un **Responsabile Coordinatore del Piano di Zona**, da un **responsabile contabile**, affiancati da un funzionario amministrativo distaccato dal Comune di Laviano, oltre che dai referenti per l'integrazione sociosanitaria delegati dall'ASL Salerno.

Inoltre, l'Ufficio di Piano si avvale dell'apporto tecnico-operativo di **consulenti esterni** individuati nelle figure di :

- n. 1 Sociologo Esperto Area Progettazione Sociale
- n. 1 Esperto della Comunicazione istituzionale e d'impresa;
- n. 1 Esperto Area Amministrativo-Legale;

Alla struttura tecnica dell'Ufficio di Piano fa riferimento, inoltre, l'organizzazione del "*Welfare d'accesso*" territoriale, strutturato attraverso :

1. il **Servizio sociale professionale d'ambito**, che vede l'apporto di **n. 5 Assistenti sociali** che operano direttamente presso i Comuni dell'Ambito;
2. il Servizio di **Segretariato Sociale**, la cui sede operativa è strutturata presso il Comune Capofila, con l'apporto professionale di **n. 1 psicologo, n. 1 esperto del sistema informativo** e delle 5 Assistenti Sociali, impegnate parzialmente nelle attività di segretariato sociale.

**d) Caratteristiche operative**

Le caratteristiche operative proprie dell'Ambito territoriale S3 ex S10 sono:

- La modalità di **gestione unitaria** dei servizi che favorisce la realizzazione di un'offerta di servizi su base territoriale come risposta a segmenti specifici di

domanda sociale. Le forme, gli strumenti e i livelli di gestione unitaria adottati sono indicate nella **Convenzione** sottoscritta dai Comuni dell'Ambito, ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 267/2000, in data 20 luglio 2006, la quale stabilisce la promozione della gestione associata dei servizi e l'esercizio coordinato delle funzioni amministrative tra i Comuni, attraverso gli strumenti del Coordinamento istituzionale e delle strutture operative in capo all'Ufficio di Piano.

- **L'integrazione tra servizi sociali e sanitari**, quale modalità di lavoro che interessa tutte le aree del Piano di Zona con condivisione di metodologie, risorse e strutture. L'elemento fondamentale per il lavoro di integrazione è costituito dalla **Porta Unitaria di Accesso (P.U.A.)** quale luogo privilegiato di informazione e di orientamento verso i servizi sociali e socio sanitari per il cittadino, nonché **dall'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.)**, che ha il compito fondamentale di favorire percorsi personalizzati di cura e integrazione sociale, promuovere servizi alternativi al ricovero e all'istituzionalizzazione, ottimizzare le risorse esistenti afferenti all'area socio sanitaria.
- Sistema di rilevazione strutturata per la **Valutazione multidimensionale**, della persona anziana e della persona diversamente abile, prevista per i servizi a carattere domiciliare ed extradomiciliare. Col termine "*valutazione*" si intende l'analisi accurata delle capacità funzionali e dei bisogni che la persona anziana e/o disabile presenta a vari livelli: livello psicologico (tono dell'umore, capacità mentali superiori, ecc.), livello sociale (condizioni relazionali, di convivenza, situazione abitativa, economica, ecc.), livello funzionale (disabilità, ovvero la capacità di compiere uno o più atti quotidiani come lavarsi, vestirsi, salire le scale, ecc.).
- Metodologia di lavoro per **Progetti Individualizzati** applicata nei servizi di persone in situazione di handicap, per l'integrazione dei ragazzi diversamente abili, per l'assistenza domiciliare ed extradomiciliare di minori, adulti ed anziani. Il privilegiare l'agire per progetti anziché per prestazioni rende efficace il concorso di professionalità diverse nella valutazione dei bisogni dell'utente e nell'individuazione delle risposte assistenziali più idonee.
- La progettazione e la realizzazione di percorsi di collaborazione con il mondo **dell'associazionismo sociale e delle imprese sociali**, con il mondo **della Scuola** e con **il sistema economico-imprenditoriale locale** per l'inclusione sociale, formativa e lavorativa dei cittadini più bisognosi, nel rispetto delle reciproche competenze attraverso l'attività di concertazione. Questo spazio costituisce un'importanza strategica per favorire ed incentivare interventi coordinati, la circolarità delle risorse e delle informazioni per il benessere non solo degli utenti dei servizi ma anche degli operatori che si trovano ad interagire fra di loro.
- L'attivazione di un **sistema di monitoraggio e valutazione** delle azioni per poter verificare la qualità delle azioni implementate e per poter conseguentemente agire in termini di correzioni di rotta o di conferma della stessa. Il percorso di monitoraggio e valutazione è inteso come lo specchio critico di quanto si realizza nei servizi e sul territorio e, in quanto tale, deve riflettere la struttura logica e la filosofia contenute nel Piano. Rispetto a ciò, è opportuno ricordare che il Piano dell'ambito S3 ex S10 agisce in termini di cambiamento almeno su tre livelli:
  - **gli obiettivi** (aumentare l'efficacia della risposta dei servizi ai bisogni del

- territorio);
- **i processi** (migliorare la qualità dei processi e delle procedure in essere tra gli attori coinvolti nell'erogazione dei servizi);
- **l'empowerment** (promuovere una sempre maggiore prossimità tra cittadini e servizi nella direzione di produrre livelli sempre superiori di partecipazione).
- **La regolamentazione dei servizi** nelle diverse aree al fine di garantire una relativa unitarietà, omogeneità di erogazione dei servizi nello stesso territorio e sui criteri di partecipazione alla spesa da parte dell'utente.

### **1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DEI SERVIZI DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 ex S10**

L'attività dell'Ambito Sociale S3 ex S10 è descritta nel Piano di Zona dei Servizi Sociali e Socio Sanitari integrati e negli altri strumenti di attuazione delle politiche sociali, e si ispira agli artt. 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana, nonché ai principi emanati con Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (*Principi per l'erogazione dei servizi pubblici*):

#### **1.3.1 Eguaglianza**

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

#### **1.3.2 Imparzialità**

L'Ambito territoriale S3 ex S10 offre i propri servizi a tutti i cittadini, sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno. In accordo a quanto previsto dalla *L. 328/2000*, verrà data priorità, per l'accesso ai servizi, ai soggetti e alle famiglie in condizioni di povertà o con limitato reddito o incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze.

#### **1.3.3 Continuità**

Si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi degli utenti nell'eventualità di una forzata interruzione dei servizi.

#### **1.3.4 Accoglienza e Umanizzazione**

Si impegna a riconoscere le persone nella loro interezza e ad accoglierle con umanità specialmente nei momenti di disagio o difficoltà. Per questo motivo si pone particolare attenzione alla qualità dei rapporti interpersonali impegnandosi a curare gli aspetti legati alla cortesia, alla fiducia, alla rassicurazione, al rispetto e alla riservatezza.

#### **1.3.5 Personalizzazione**

Garantisce agli utenti la personalizzazione del servizio attraverso una progettazione su misura che miri al benessere globale della persona.

#### **1.3.6 Partecipazione e Cittadinanza Sociale**

Si impegna a coinvolgere i soggetti presenti all'interno del territorio comunitario (*associazioni, mondo del volontariato, soggetti no-profit, organizzazioni sindacali, cittadini*) nelle diverse fasi progettuali e di realizzazione dei servizi, in un'ottica di trasparenza e partecipazione sociale.



Nel rapporti tra amministrazione e cittadini sono garantiti il diritto di accesso alle informazione e l'attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi di tutela degli utenti.

### **1.3.7 Efficienza ed Efficacia**

Utilizza le risorse disponibili nel modo più razionale possibile perseguendo nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia. Garantisce, al fine di un miglioramento della qualità del servizio, la formazione e l'aggiornamento del personale e l'uso di tecnologie e attrezzature allo stato dell'arte.

### **1.3.8 Verifica della qualità**

Adotta un sistema di valutazione per monitorare costantemente il livello delle prestazioni di ciascun servizio, la coerenza con i bisogni rilevati e/o dichiarati dagli utenti ed il grado di soddisfazione degli stessi beneficiari dei servizi.

L'orientamento sostenuto dai Comuni dell'Ambito S3 ex S10 è finalizzato a migliorare la qualità dei servizi rendendoli sempre più conformi alle aspettative degli utenti ed alle nuove esigenze della società in trasformazione.

Le rilevazioni periodiche riguarderanno gli aspetti organizzativi, sociali, educativi dei servizi, con la possibilità di effettuare valutazioni dettagliate e la possibilità di formulare proposte nuove o migliorative.

### **1.3.9 Integrazione dei servizi**

Attraverso gli Uffici comunali di Servizio Sociale e gli Uffici Socio sanitari ubicati presso il Distretto Sanitario, l'utente può usufruire di punti unitari di accesso per l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento verso i servizi sociali e socio sanitari territoriali. L'erogazione stessa dei servizi è tesa il più possibile verso un'offerta allargata che vede una sensibile integrazione tra prestazioni sociali e sanitarie.

## **1.4 GLI OBIETTIVI STRATEGICI PER LA REALIZZAZIONE DI UN PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE**

L'obiettivo principe che si vuole conseguire con la **Carta dei Servizi** è quello della comunicazione sociale, in attuazione dell'art. 2 della *L. 328/2000 legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, che prevede l'obbligo di informazione ai cittadini sulle prestazioni attivate, sui requisiti di accesso e sulle modalità di funzionamento.

Infatti l'Ambito territoriale S3 ex S10 sta attuando tali forme di comunicazione sociale prioritariamente attraverso vari strumenti:

- l'impiego di nuovi strumenti informatici/informativi (*Sistema informativo unitario*) attraverso il sito web del Piano di zona;
- le brochure informative dei singoli servizi elaborate dai soggetti di gestione
- la presente Carta dei Servizi.

In tal senso, la Carta dei Servizi costituisce lo strumento principale attraverso cui gli ambiti territoriali sociali si impegnano, con i propri cittadini, a gestire e verificare il sistema locale dei servizi e degli interventi sociali. Questa nasce da un patto di cittadinanza tra Istituzioni e Comunità locale; è lo strumento di partecipazione, di promozione dei diritti, di tutela per il cittadino, di garanzia di qualità, di comunicazione.

### **1.4.1. Dalla programmazione partecipata alla progettazione e attuazione degli interventi**

Il piano di zona dell'ambito S3 ex S10, fin dalla sua costituzione nel 2006, è stato predisposto secondo la metodologia del lavoro per progetti/obiettivo, con l'individuazione di specifiche azioni per ogni problematica individuata.

Nel rispetto delle indicazioni della L.328/00 e della L. R. n. 11/2007, il Piano di Zona è stato redatto con il pieno coinvolgimento dei soggetti rappresentanti gli organismi sociali organizzati (*organizzazioni sindacali, terzo settore*) che hanno collaborato con i soggetti istituzionali a partire dalla definizione delle *situazioni problema* alla individuazione degli *obiettivi pratici*.

Sono stati realizzati, infatti, **tavoli di progettazione per aree prioritarie di intervento**, ai quali hanno partecipato i rappresentanti del Terzo settore operanti a livello di ambito territoriale e delle Organizzazioni Sindacali, oltre ai referenti dell'ASL e delle Istituzioni educative e Scolastiche territoriali. Sulla scorta delle indicazioni dell'Ufficio di Piano, i suddetti gruppi di lavoro, hanno analizzato, in un calendario di conferenze programmatiche e progettuali, i bisogni e le risorse del territorio passando dalla programmazione alle proposte di progetti esecutivi.

Vi è stata la volontà di inserire il terzo settore a pieno titolo nel tavolo di lavoro con la convocazione di tutte le realtà che rappresentano il *non profit* in generale ed in particolar modo le Associazioni di Volontariato, le Cooperative Sociali ed altre istituzioni sociali in quanto interlocutori realistici ad alto potenziale di sviluppo.

#### **1.4.2. La partecipazione dei cittadini e degli utenti nelle fasi di programmazione e di attuazione del Piano di Zona**

Tra i principali obiettivi del Piano di Zona dell'Ambito S3 ex S10 rientrano iniziative finalizzate specificamente a garantire la massima partecipazione degli utenti e dei cittadini attraverso categorie di rappresentanza (Organismi di tutela, categorie distinte, liberi cittadini, organizzazioni sindacali), al fine di favorire la partecipazione allargata alle fasi di rilevazione dei bisogni e di programmazione delle "risposte".

#### **1.4.3. Gli impegni del Piano di zona attraverso gli accordi e le intese Interistituzionali per la definizione del sistema integrato di programmazioni e servizi**

A partire dal 2006 sono stati definiti una serie di accordi e intese con partner istituzionali e soggetti del privato sociale che hanno determinato il completamento del sistema integrato di programmazioni e servizi in ambito sociale e socio-sanitario.

#### **1.4.4. Il Patto con i cittadini e il processo di utilizzo della Carta dei Servizi**

Nelle esperienze significative la Carta non rappresenta una semplice guida ai servizi ma serve a sostanziare un **Patto fra Pubblica Amministrazione, erogatori dei servizi e cittadini**, con lo scopo di garantire agli utenti determinati livelli di qualità dei servizi e per sanzionare l'eventuale venir meno di questi livelli cui il soggetto erogatore si è impegnato.

Il **processo di utilizzo della Carta** è un processo continuo scandito dalla necessità di tenere aggiornato il documento e migliorare, in generale, l'intero sistema.

Tale aggiornamento si snoda attraverso 4 passaggi critici:

##### **1. Comunicazione e promozione**

La circolazione della Carta è il punto di partenza affinché questa possa essere un utile strumento di comunicazione e promozione dei servizi ed interventi sociali e

strumento per la raccolta delle nuove e diverse esigenze dei cittadini.

## **2. Ascolto del cittadino**

In secondo luogo la Carta deve essere uno documento dinamico e, quindi, prevedere adeguati strumenti per l'ascolto permanente dei cittadino.

## **3. Valutazione partecipata**

Tale processo di ascolto deve essere il punto di partenza per strutturare una idonea valutazione partecipata circa l'adeguatezza e la validità del Patto che è stato stipulato.

## **4. Revisione o riedizione**

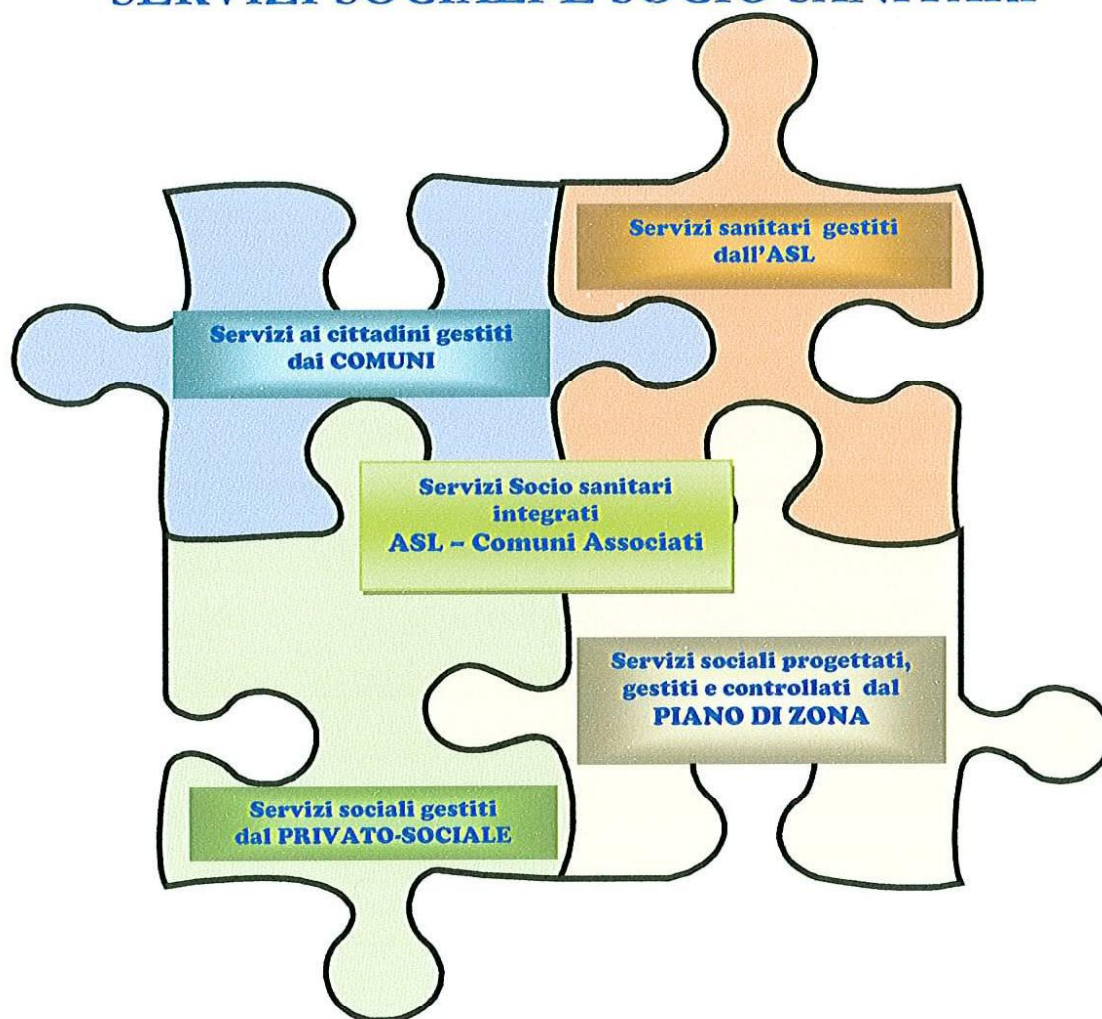
La predisposizione e la gestione di adeguati strumenti di controllo permetteranno una miglior caratura nella revisione e riedizione della Carta in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi e del sistema di gestione.

## 2.1 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

### 2.1.1 Il sistema integrato dei Servizi Sociali e Socio Sanitari

Il sistema italiano dei servizi sociali è attualmente disciplinato da diverse norme nazionali e regionali che delegano i diversi Enti, a vari livelli, ad erogare i servizi alle persone in un determinato territorio (Ambito Territoriale, ASL, Comuni, Privato sociale, ecc.).

## SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI



La presente Carta si riferisce in particolar modo ai servizi progettati, gestiti e controllati dall'Ambito territoriale S3 ex S10 e che sono riconducibili alla **I annualità del Piano di Zona, del II Piano Sociale Regionale (2013-2015)**.

### 2.1.2 Gli interventi erogati dall'Ambito S3 ex S10

In Piano di zona S3 ex S10 è impegnato a garantire i **Livelli essenziali di Assistenza sociale** individuati dalla Legge 328/2000 e ripresi dalla Legge regionale n. 11/2007, attraverso le principali strutture.

L'**Ufficio di Piano** che assolve una funzione determinante per il conseguimento degli obiettivi che vengono dichiarati nella programmazione, garantendo il processo di sedimentazione della riforma del *welfare* a livello di ambito, la concertazione tra i diversi organismi implicati nella definizione del Piano, la continuità e la sostenibilità delle azioni, ponendosi in sintonia con le indicazioni normative ed in coerenza con le Linee Guida Regionali.

Dal punto di vista operativo l'Ufficio di Piano garantisce :

- l'attuazione delle singole annualità del Piano di Zona;
- il sostegno alla realizzazione dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio;
- la promozione del percorso per l'integrazione socio-sanitaria in collaborazione con l'ASL Salerno
- l'attivazione della concertazione;
- la qualificazione della spesa attivando risorse finanziarie anche da altre fonti;
- l'unitarietà e l'uniformità delle prestazioni.

Relativamente all'area **Welfare di accesso** (*Segretariato sociale e Servizio sociale professionale*), da un punto di vista organizzativo è stato strutturato come "**porta unitaria di accesso**" al sistema dei servizi con l'obiettivo di accogliere non solo la più ampia tipologia di esigenze, ma anche di far conoscere quali tipi di risorse esistono, o non esistono, sul territorio e come sia possibile usufruirne. Pertanto tutte le attività che sono state implementate nell'ambito di questi due servizi, sono state orientate esclusivamente a:

- dare risposte pertinenti, esatte e aggiornate in ordine alle richieste specifiche dell'utenza (capacità di ascolto);
- fornire un aiuto diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi (funzione di orientamento);
- instaurare rapporti tra cittadino e servizi in un ottica di trasparenza e fiducia, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

Attualmente con il **Welfare d'accesso**, l'Ambito garantisce nella maggioranza dei comuni dell'ambito, **due livelli di prestazione:**

1. L'attività di **sportello** (*orientamento e accompagnamento ai servizi, informazioni e risposte a quesiti specifici, ascolto di bisogni, desideri ed indicazioni dei cittadini, ai fini dell'adeguamento dei servizi e della moltiplicazione delle opportunità, accesso al sistema informativo unitario*);
2. l'attività di **servizio sociale professionale** "*presa in carico*" (*attività di counselling, elaborazione programmi di prevenzione, di sostegno e di inserimento al singolo, alla famiglia e alla comunità, attività coordinata con con l'ufficio di Piano, individuazione risorse, attività di pronta accoglienza*).

## 2.2 UNA MAPPA PER L'ORIENTAMENTO AI SERVIZI DEL PIANO DI ZONA

I servizi programmati, gestiti e controllati dall'Ambito territoriale S5, secondo quanto previsto dal Piano di zona sono sintetizzati e illustrati in una raccolta di schede, organizzate come “*album*” secondo l'ordine di seguito riportato:

- ⊖ **Servizi - Area welfare d'accesso**
- ⊖ **Servizi – Area Responsabilità familiari**
- ⊖ **Servizi – Area Diritti dei minori**
- ⊖ **Servizi - Area Persone anziane**
- ⊖ **Servizi –Area Contrasto alla povertà**
- ⊖ **Servizi – Area Persone con Disabilità**
- ⊖ **Servizi – Area altri servizi a sostegno dell'integrazione sociosanitaria, della residenzialità e semiresidenzialità.**

Di ogni servizio vengono riportate le seguenti informazioni suddivise per “offerta” e per “accesso”:

- △ Le finalità (*che cos'è*)
- △ Le prestazioni fornite (*cosa offre*)
- △ L'utenza (*a chi è rivolto*)
- △ Gli eventuali requisiti di accesso (*come si accede*)
- △ Dove è possibile trovare il servizio e gli orari (*dove e quando*)
- △ Il costo
- △ Eventuali notizie utili (*informazioni per gli utenti*).

### 3 ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO TERRITORIALE S3 ex S10

#### 3.1 Struttura organizzativa

Pur nella varietà delle soluzioni adottabili, la struttura **organizzativa** che presiede alla gestione unitaria dei servizi sociali si ispira ad un modello organizzativo, strutturato su tre livelli di responsabilità:

- livello "**politico**", con responsabilità di indirizzo e controllo,
- livello "**gestionale**", con responsabilità di gestione (pianificazione, progettazione, monitoraggio e valutazione, ecc...);
- livello "**operativo**", con responsabilità operativa sull'erogazione dei servizi, che può essere fatta in forma diretta o mediante appalto a soggetti terzi.

Anche l'organigramma dell'Ambito S3 ex S10 è strutturato su i tre livelli di responsabilità sopra delineati.

Nello specifico alla **STRUTTURA ISTITUZIONALE DI INDIRIZZO E CONTROLLO** corrisponde:

- l'Organo politico del **Coordinamento Istituzionale**, costituito dai Sindaci; dal Presidente della Provincia; dal Direttore Generale dell'ASL Salerno.

Alla **STRUTTURA GESTIONALE AMMINISTRATIVA** dell'Ambito corrisponde:

- L'**Organo tecnico di gestione** dell'Ufficio di Piano (Responsabile/Coordinatore e staff tecnico);

Gli **organi di Staff** si riferiscono alle seguenti funzioni:

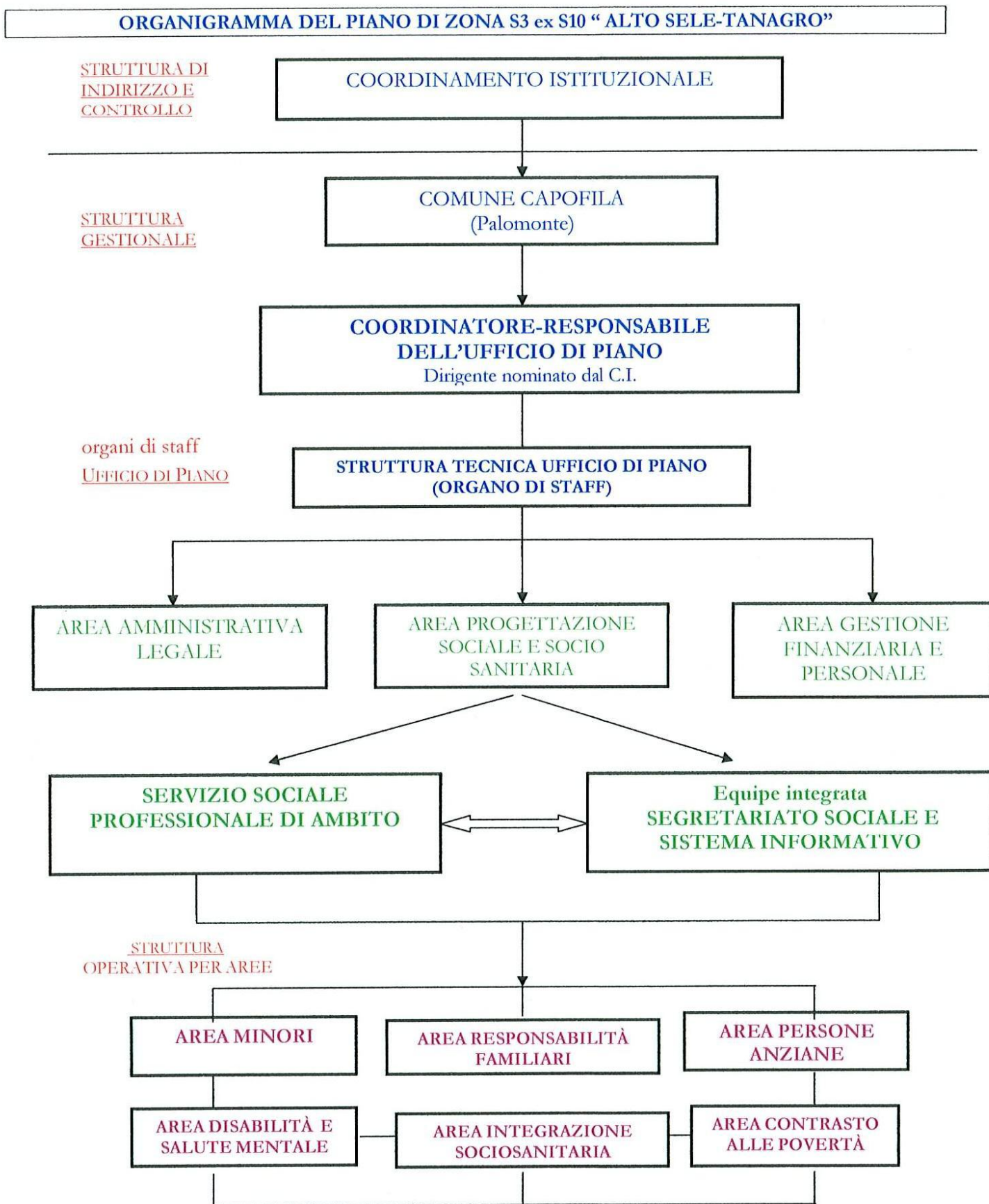
- ▶ Direzione e coordinamento Piano di Zona
- ▶ Progettazione sociale
- ▶ Area amministrativo-legale;
- ▶ Area contabilità e personale;
- ▶ Area Integrazione Socio-Sanitaria.

Alla **STRUTTURA OPERATIVA** dell'Ambito corrispondono:

- I Servizi erogati direttamente:
  - Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale
  - Servizio Comunicazione
  - Servizi per la Famiglia e la genitorialità;
  - Servizi per l'Infanzia, gli adolescenti e i giovani;
  - Servizi per i disabili e la salute mentale;
  - Servizi per il contrasto alle povertà;
  - Servizi per gli Anziani;
  - Altri Interventi e Servizi Sociali.
- Le équipe multidisciplinari:
  - Unità di Valutazione Integrate per l'integrazione Socio Sanitaria
  - Commissioni di gara e regolamenti.



### 3.2 Figura 1. – Organigramma



# Parte Seconda

Il sistema di offerta dell'Ambito:  
L'Album dei Servizi

S10



SCHEDA SERVIZIO N. 1	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE D'AMBITO	AREA	WELFARE D'ACCESSO
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	E' un servizio essenziale di accoglienza e ascolto del cittadino, delle sue problematiche di natura sociale e sociosanitaria. L'attività è rivolta a prevenire e provvedere, con interventi immediati, alla risoluzione di situazioni di disagio personale e familiare.		
<b>COSA OFFRE</b>	Prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. L'Assistente sociale effettua la presa in carico della domanda; effettua attività di ascolto e orientamento della domanda; elabora programmi di prevenzione, sostegno e inserimento; svolge attività di raccordo e valutazione multidimensionale con l'ASL, con il Tribunale e/o Ministero di Giustizia e con tutti Enti e le istituzioni responsabili dei singoli casi. Infine realizza le attività di valutazione integrata, attraverso l'elaborazione dei PAI (Progetti assistenziali individualizzati).		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutti i cittadini residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione a favore dei minori, degli anziani, dei disabili fisici e psichici, delle famiglie in situazione di bisogno, degli immigrati e dei giovani in difficoltà e/o con patologie da dipendenza.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere liberamente, nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico, oppure su segnalazione di altri enti pubblici e/o del privato sociale. L'ufficio di Servizio sociale comunale, insieme agli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 di Eboli/Buccino, rappresenta la "Porta unitaria di accesso" (PUA) a tutti i servizi di carattere sociale e sociosanitari integrati.
<b>DOVE E QUANDO</b>	

	<i>Comune</i>	<i>Sede</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Giorni e orario di apertura</i>
	Palomonte	Sede Comunale	Via A. Massa, 2	0828/994111	
	Buccino	Centro Polifunzionale (ex scdc comunale)	Via Vittime 16 Settem, 43	0828/951348	
	San Gregorio Magno	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/955244	
	Romagnano al Monte	Sede Comunale	Piazza della Libertà	0828/751012	
	Ricigliano	Sede Comunale	Piazza Nuova Europa ,1	0828/953016	
	Castelnuovo di Conza	Sede Comunale	Via Federico di Donato	0828/911003	
	Colliano	Sede Comunale	Viale Terlizzi	0828/992022	
	Laviano	Sede Comunale	Piazza Padre Pio, 1	0828/915001	
	Santomenna	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/911004	
	Valva	Sede Comunale	Via Roma	0828/796001	
<b>ENTE GESTORE</b>	La titolarità del servizio sociale d'ambito appartiene ai Comuni associati nel Piano di Zona S3 ex S10, mentre la gestione è affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.				
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito				
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	n. 5 Assistenti Sociali				
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).				



SCHEDA SERVIZIO N. 2	<b>SEGRETARIATO SOCIALE</b>	AREA	WELFARE D'ACCESSO
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	E' un servizio di accesso alle prestazioni sociali e rappresenta il primo "livello essenziale" dei servizi sociali erogabili, nonché il primo contatto utile per il cittadino.		
<b>COSA OFFRE</b>	Attività di informazione, orientamento, consulenza ed assistenza sui servizi e sulle prestazioni assistenziali attivate da soggetti pubblici e privati, sul territorio dell'Ambito S3 ex S10. Monitoraggio del bisogno, accoglienza e filtro della domanda. Supporto per la presentazione delle richieste di accesso ai servizi e agli interventi socio-sanitari. Gestione del sistema informativo. E' finalizzato a garantire capacità di ascolto, orientamento, accompagnamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutti i cittadini residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione a favore dei minori, degli anziani, dei disabili fisici e psichici, delle famiglie in situazione di bisogno, degli immigrati e dei giovani in difficoltà e/o con patologie da dipendenza.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere liberamente, nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico, oppure su segnalazione di altri enti pubblici e/o del privato sociale. L'ufficio di Segretariato Sociale, insieme agli Uffici Comunali del Servizio Sociale e agli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 di Eboli/Buccino, rappresenta la "Porta unitaria di accesso" (PUA) a tutti i servizi di carattere sociale e sociosanitari integrati.
<b>DOVE E QUANDO</b>	Presso la sede dell'Ufficio di Piano in via A. Massa, 2 Comune di Palomonte. Tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 14,00

<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio di Segretariato Sociale è affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	n. 1 psicologo n. 1 esperto del sistema informativo n. 5 Assistenti Sociali in affiancamento
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 3	<b>CENTRO PER LE FAMIGLIE</b>	AREA	RESPONSABILITÀ FAMILIARI
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il Centro Famiglia è uno spazio dedicato al sostegno, alla tutela e al potenziamento delle capacità genitoriali di ogni nucleo portatore di disagio.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il Centro per le Famiglie mira a realizzare un sistema integrato di servizi per le famiglie e per i singoli componenti, attraverso una presa in carico delle specifiche e singole problematiche, non solo in termini di cura e situazioni di malessere, ma anche di prevenzione rispetto a condizioni di rischio; gli interventi sono finalizzati a prevenire le situazioni di difficoltà nell'assunzione del ruolo e delle responsabilità familiari, il sostegno e la valorizzazione delle relazioni familiari, la riattivazione della comunicazione tra coniugi e/o adulto-bambino. Le principali funzioni svolte dal centro famiglie sono: ascolto, mediazione familiare e sostegno psicologico e l'educativa domiciliare .		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le famiglie residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione alle famiglie che vivono situazione di crisi e/o cittadini utenti che presentano bisogni complessi.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Attraverso il Servizio sociale d'ambito, il Segretariato sociale e le unità operative dell'ASL. È prevista anche la richiesta diretta del cittadino presso la struttura operativa del Centro presso l'Ufficio di Piano dell'Ambito S3 ex S10.
<b>DOVE E QUANDO</b>	La sede operativa del Centro per le Famiglie è in via A Massa, 2 Comune di Palomonte adiacente all'Ufficio di Piano – tel/fax 0828/997111. Sia l'apertura che il funzionamento del servizio sono garantiti quotidianamente, dal lunedì al venerdì. È prevista l'attività itinerante dell'équipe, in base alle esigenze espresse dal territorio.
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno



	che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	n. 1 psicologo n. 1 mediatore familiare n. 1 educatore professionale
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).

SCHEDA SERVIZIO N. 4	<b>SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE PER MINORI (S.A.A.T.)</b>	AREA	RESPONSABILITÀ FAMILIARI
-------------------------	--	------	-----------------------------

### OFFERTA

<b>COS'È</b>	Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita, esso prevede l'inserimento del minore in un contesto familiare diverso da quello d'origine per un periodo di tempo limitato, necessario al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine.
<b>COSA OFFRE</b>	Il progetto mira a tutelare i diritti dei bambini, intervenendo sia all'esterno del nucleo familiare di origine, che al suo interno; il servizio offre attività di sensibilizzazione all'affido e promozione della cultura dell'affidamento familiare, selezione delle persone o delle coppie disponibili all'affido, elaborazione e verifica periodica del progetto educativo individuale e personalizzato, sostegno al nucleo affidatario e al nucleo familiare di origine, al fine di favorire il rientro del minore nel suo contesto.
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le famiglie residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione alle famiglie disponibili ad accogliere minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita.
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>

### ACCESSO

<b>COME SI ACCEDE</b>	Le famiglie interessate all'affido possono inoltrare la domanda presso il <u>Centro per le famiglie</u> oppure presso gli <u>Uffici comunali del Servizio Sociale d'Ambito</u> e, a seguito di apposita valutazione, verranno inserite in un "Elenco di famiglie affidatarie" del territorio, a disposizione dell'Ambito, dell'ASL Salerno e del Tribunale per i Minorenni.
<b>DOVE E QUANDO</b>	Centro per le famiglie dell'ambito S3 ex S10, Via A. Massa, 2 Comune di Palomonte. Sedi Comunali del Servizio Sociale.
<b>ENTE GESTORE</b>	Gestione integrata a cura dell'Ufficio di Piano S3 ex S10, dell'ASL e del Centro per le Famiglie

<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Psicologo Mediatore familiare Educatore professionale Assistenti sociali
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 5	<b>SERVIZIO ADOZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI (S.A.A.T.)</b>	AREA	RESPONSABILITÀ FAMILIARI
-------------------------	---	------	-----------------------------

### OFFERTA

<b>COS'È</b>	Il servizio per l'adozione nazionale e/o internazionale ha l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo, di uniformare le informazioni date dai vari soggetti preposti all'attivazione del percorso adottivo, di seguire le famiglie lungo il percorso d'adozione e di sostenerle nei momenti di difficoltà, attraverso la realizzazione di percorsi formativi per le coppie
<b>COSA OFFRE</b>	Il progetto mira a tutelare i diritti dei bambini, intervenendo sia all'esterno del nucleo familiare di origine, che al suo interno; attraverso la promozione di azioni di informazioni a favore delle famiglie richiedenti l'idoneità all'adozione nazionale ed internazionale; il miglioramento del livello di informazione nella popolazione sui temi dell'adozione; l'attivazione di Accordi ed interrelazioni con gli organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale; il sostegno e la valorizzazione delle famiglie adottive con misure di accompagnamento e sostegno genitoriale, a favore degli aspiranti genitori adottivi, ai fini dell'accertamento dei requisiti richiesti, per garantire al bambino di crescere in un ambiente familiare armonico.
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le famiglie residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione alle famiglie disponibili ad accogliere minori con disagio familiare e agli adolescenti coinvolti in procedimenti penali.
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>

### ACCESSO

<b>COME SI ACCEDE</b>	La coppia interessata all'adozione può rivolgersi direttamente al Piano di Zona S3 ex S10 dove una èquipe specializzata fornirà le informazioni rispetto all'iter del percorso adottivo.
<b>DOVE E QUANDO</b>	La sede di svolgimento delle attività di formazione per le coppie adottive è presso l'ufficio di piano dell'ambito S3 ex S10 via A. Massa, 2 Palomonte (Sa).

<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato.
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Psicologo Assistente sociale
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 6	<b>FUNZIONI EX O.N.M.I.</b> (CONTRIBUTI ECONOMICI DIRETTI AD INTEGRAZIONE DEL REDDITO FAMILIARE)	AREA	RESPONSABILITÀ FAMILIARI
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il progetto prevede l'erogazione di contributi economici in forma diretta e di integrazione al reddito a favore dei minori illegittimi riconosciuti da un solo genitore, in prevalenza la madre.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio offre orientamento ed informazione sui contributi economici previsti ed assistenza alle famiglie nella presentazione dell'istanza; offre l'erogazione di contributi economici a sostegno delle famiglie con minori riconosciuti da un solo genitore e l'attivazione di una rete di sostegno con il volontariato, con la scuola e con gli enti locali.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle famiglie con figli minori di 18 anni, riconosciuti da un solo genitore che risiedano in uno dei Comuni dell'Ambito da almeno un anno.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>					
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere al contributo a seguito di apposita pubblicazione del Bando pubblico annuale da parte del Piano di Zona S3 ex S10. Il contributo economico, da erogare per singolo minore, è calcolato sulla base di una tabella parametrica della Regione Campania, già prevista per l'assistenza ex-enaoli.				
<b>DOVE E QUANDO</b>	Le domande possono essere presentate presso gli Uffici di Servizio Sociale Comunale, ai seguenti indirizzi:				
	<i>Comune</i>	<i>Sede</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Giorni e orario di apertura</i>
	Palomonte	Sede Comunale	Via A. Massa, 2	0828/994111	
	Buccino	Centro Polifunzionale (ex sede comunale)	Via Vittime 16 Settem, 43	0828/951348	
	San Gregorio Magno	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/955244	
	Romagnano al Monte	Sede Comunale	Piazza della Libertà	0828/751012	

	Ricigliano	Sede Comunale	Piazza Nuova Europa ,1	0828/953016	
	Castelnuovo di Conza	Sede Comunale	Via Federico di Donato	0828/911003	
	Colliano	Sede Comunale	Viale Terlizzi	0828/992022	
	Laviano	Sede Comunale	Piazza Padre Pio, 1	0828/915001	
	Santomenna	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/911004	
	Valva	Sede Comunale	Via Roma	0828/796001	
<b>ENTE GESTORE</b>	<b>Gestione diretta a cura dell'Ufficio di Piano S3 ex S10</b>				
<b>COSTO</b>	<b>Il servizio è gratuito</b>				
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	<b>Assistenti Sociali d'Ambito Resp.le Coordinatore del Piano di Zona</b>				
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	<b>Il servizio è disciplinato a livello regionale</b>				



SCHEDA SERVIZIO N. 7	<b>NIDI IN... FAMIGLIA</b> (SERVIZI INTEGRATIVI AL NIDO – MAMME ACCOGLIENTI)	AREA	DIRITTI DEI MINORI
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il progetto prevede la presenza di n. 10 nidi familiari gestiti da Mamme accoglienti. Ogni "NIDO IN...FAMIGLIA" funziona in completa autonomia ed è gestito da una mamma che abbia almeno un figlio minore, disponibile ad accogliere altri bambini, incluso/i il/i proprio/i, per 5 ore al giorno e per 5 giorni a settimana. Il rapporto è di una Mamma ogni 3 bambini, per cui nel caso di si preveda l'accoglienza di n. 4 o n. 5 bambini viene nominata una figura di supporto.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio offre alle famiglie del territorio la possibilità di poter conciliare i tempi per la cura dei figli con gli impegni di lavoro, attraverso la possibilità di collocare i piccoli (da 0 a 36 mesi) presso la rete di servizi integrativi al Nido predisposti direttamente nelle abitazioni di "mamme accoglienti" che se ne prendono cura, dislocati nei 10 Comuni del Piano di zona S3 ex S10.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle famiglie e alle mamme con figli minori da 0 a 3 anni.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>					
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere al servizio inoltrando la domanda presso gli Uffici di Servizio Sociale Comunale				
<b>DOVE E QUANDO</b>	Le domande possono essere presentate ai seguenti indirizzi:				
	<i>Comune</i>	<i>Sede</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Giorni e orario di apertura</i>
	Palomonte	Sede Comunale	Via A. Massa, 2	0828/994111	
	Buccino	Centro Polifunzionale (ex sede comunale)	Via Vittime 16 Settem, 43	0828/951348	
	San Gregorio Magno	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/955244	
	Romagnano al Monte	Sede Comunale	Piazza della Libertà	0828/751012	
	Ricigliano	Sede Comunale	Piazza Nuova Europa ,1	0828/953016	

	Castelnuovo di Conza	Sede Comunale	Via Federico di Donato	0828/911003	
	Colliano	Sede Comunale	Viale Terlizzi	0828/992022	
	Laviano	Sede Comunale	Piazza Padre Pio, 1	0828/915001	
	Santomenna	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/911004	
	Valva	Sede Comunale	Via Roma	0828/796001	
<b>ENTE GESTORE</b>	Gestione diretta a cura dell'Ufficio di Piano S3 ex S10, con l'apporto di "Mamme accoglienti" appositamente selezionate e seguite dall'èquipe professionale del PdZ.				
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito				
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	n. 10 mamme accoglienti (una per Comune) Assistenti Sociali d'Ambito Resp.le Coordinatore del Piano di Zona				
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato dal bando alla Regione Campania, a valere sul P.O. FESR 2007-2013- Obiettivo Operativo 6.3 – Avviso pubblico per il finanziamento di Asili Nido, di Micro Nidi Comunali e di Progetti per Servizi Integrativi, Innovativi e /o sperimentali -				



SCHEDA SERVIZIO N. 8	<b>HOME servizio SAD</b>	AREA	PERSONE ANZIANE
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	L'assistenza domiciliare a carattere socio-assistenziale è un servizio rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa.		
<b>COSA OFFRE</b>	<p>Il servizio riguarda tutte le attività di aiuto per favorire e mantenere le autonomie di base dell'anziano, tra le quali:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la cura e l'igiene personale</li> <li>2) l'aiuto nelle operazioni di vestizione, deambulazione, assunzione pasti;</li> <li>3) accompagnamento per il disbrigo di pratiche e per prestazioni sanitarie o per incontrare parenti, amici e vicini;</li> <li>4) pulizia dell'alloggio e attività domestiche; riordino della stanza e del letto, cambio della biancheria; bucato, stiratura e cucito, preparazione dei pasti;</li> <li>5) accompagnamento per uscite programmate di tipo ricreativo e culturale;</li> <li>6) disbrigo delle pratiche .</li> </ol>		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle persone ultrasessantacinquenni residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione agli anziani soli e privi del supporto familiare.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	<p>Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10          Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182          Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a>          PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a>          Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a></p>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere presentando una apposita domanda presso gli Uffici comunali del Servizio sociale o presso l'ufficio di Segretariato Sociale.
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in base ad un progetto individualizzato, redatto dall'assistente sociale, che definisce le caratteristiche dell'intervento, il numero di ore giornaliere o settimanali necessarie. Questo viene svolto direttamente a casa dell'utente nei giorni stabiliti dal PAI (Progetto assistenziale Individualizzato).
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso

	mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.
<b>COSTO</b>	Il servizio prevede la compartecipazione da parte degli utenti sulla base del reddito ISEE, disciplinato da apposito regolamento adottato dall'ambito.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Operatori Socio Assistenziali (OSA) Assistenti familiari Assistente sociale
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 9	<b>HOME servizio ADI/CDI</b>	AREA	PERSONE ANZIANE
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	L'assistenza domiciliare Integrata ADI è un servizio tutelare a valenza socio-sanitaria, che si realizza in integrazione con le prestazioni di Cura Domiciliare dell'ASL, ed è rivolto ad anziani con limitata autonomia, non autosufficienti o di recente dimissione ospedaliera.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio tutelare compreso nell'ADI offre: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) assistenza domiciliare di tipo socio-assistenziale a persone anziane con un livello di autonomia limitato;</li> <li>2) attività di cura psico-fisica;</li> <li>3) attività infermieristica e di tipo riabilitativo;</li> <li>4) attività e cure mediche sia a livello generale che specialistico.</li> </ol>		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le persone anziane in condizione di non autosufficienza residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, in particolare per gli utenti che risultino già in carico ai servizi sanitari.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere a seguito di segnalazione da parte dell'ASL e dei Medici di base, per gli utenti già in carico ai servizi sanitari, oppure inoltrando apposita domanda presso la “ <i>Porta unitaria di accesso</i> ” (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in base ad un progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce le caratteristiche dell'intervento, il numero di ore di accesso giornaliere o settimanali necessarie, del personale sanitario e sociale. Il servizio viene svolto direttamente a casa dell'utente nei giorni stabiliti dal PAI (Progetto assistenziale Individualizzato).
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.

<b>COSTO</b>	Il servizio prevede la compartecipazione da parte degli utenti sulla base del reddito ISEE.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Operatori Socio Assistenziali (OSA), a carico del PdZ Operatori Socio Sanitari (OSS), a carico dell'ASL SA Infermieri, a carico dell'ASL SA Terapisti della riabilitazione, a carico dell'ASL SA Medici, a carico dell'ASL SA
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato dalle linee guida regionali in materia di Cure domiciliari (approvate con DGRC n. 41 del 14/2/2011), nonché da apposito regolamento adottato congiuntamente dai Comuni associati e dall'ASL Salerno, scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 10	<b>HOME Caregivers</b> (ASSISTENZA DOMICILIARE IN FORMA INDIRECTA)	AREA	PERSONE ANZIANE
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il servizio prevede l'assegnazione, alla persona anziana che necessita dell'assistenza domiciliare SAD o ADI, di un contributo economico sotto forma di VOUCHER, provvidenza economica a favore di coloro che ricevono prestazioni assistenziali e tutelari da parte dei <i>caregiver</i> in possesso di qualifica professionale.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio offre una incentivazione economica finalizzata a garantire la permanenza dell'anziano nel nucleo familiare di appartenenza e che garantisce l'assistenza da parte di caregiver familiari o da assistenti familiari qualificate. Il contributo erogato è valido per l'acquisto di prestazioni previste tra quelle della tipologia dei servizi domiciliari (ADS e ADI). La finalità del servizio è quella di favorire la capacità di autodeterminazione degli utenti e l'autonomia del fornitore, contribuendo, alla definizione degli standard qualitativi.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le persone anziane in condizione di non autosufficienza residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, in particolare per gli utenti che risultino già in carico ai servizi sociosanitari, che prevedono la compartecipazione dei Comuni/Ambito.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere liberamente, nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico, oppure su segnalazione di altri enti pubblici e/o del privato sociale. L'ufficio di Segretariato Sociale, insieme agli Uffici Comunali del Servizio Sociale e agli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 di Eboli/Buccino, rappresenta la "Porta unitaria di accesso" (PUA) a tutti i servizi di carattere sociale e sociosanitari integrati.
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in base ad un progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce



	le caratteristiche dell'intervento, il numero di ore di assistenza necessarie e le caratteristiche del caregiver. Il servizio viene svolto direttamente a casa dell'utente sulla base del PAI (Progetto assistenziale Individualizzato).
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione diretta da parte del Piano di Zona che definisce le modalità di accreditamento dei caregivers.
<b>COSTO</b>	L'importo dei voucher verrà determinato sulla base del bisogno accertato dal Progetto individualizzato (PAI)
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Personale di cura (caregivers) individuati direttamente tra i familiari dell'assistito o da assistenti familiari qualificati.
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio verrà disciplinato da apposito regolamento

SCHEDA SERVIZIO N. 11	<b>BE AT HOME</b> (CONTRIBUTI PER INTEGRAZIONE DELLE RETTE NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI)	AREA	PERSONE ANZIANE
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il servizio prevede interventi di natura economica a integrazione del costo delle rette, per il ricovero di persone anziane in strutture residenziali autorizzate .		
<b>COSA OFFRE</b>	<p>Le rette sociali dei servizi residenziali sono di regola a carico dell'ospite. L'integrazione della retta da parte dell'ente ha luogo nel caso in cui la persona, con i propri redditi di qualsiasi natura, non sia in grado di pagare interamente la retta.</p> <p>Il servizio garantisce l'integrazione parziale o totale della retta per ricoveri in strutture residenziali e semi-residenziali, sulla base della condizione economica dell'ospite.</p> <p>L'erogazione del contributo si colloca nell'ambito di un progetto d'intervento complessivo ed integrato con le risorse territoriali, volte a promuovere la sicurezza e luoghi di cura appropriati alla condizione della persona ospitata.</p>		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le persone anziane residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, con una particolare attenzione alle persone sole, prive del sostegno familiare ed incapaci di provvedere autonomamente ai propri bisogni.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	<p>Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10</p> <p>Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182</p> <p>Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a></p> <p>Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a></p>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere inoltrando apposita domanda presso la “ <i>Porta unitaria di accesso</i> ” (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in strutture residenziali autorizzate e/o accreditate e l'integrazione delle rette viene disposta sulla base di progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce l'appropriatezza dell'intervento e la determinazione del costo a carico dell'Ente, sulla base del regolamento d'ambito .
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio è affidata a strutture residenziali

	pubbliche e private autorizzate/accreditate.
<b>COSTO</b>	Il costo è determinato dalle singole strutture, per gli interventi residenziali sociali, nonché dai regolamenti regionali in materia di RSA e CDI, per le strutture sociosanitarie.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Personale qualificato previsto dal nomenclatore regionale per le strutture sociali e tutelari
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 12	<b>TICKET SERVICE</b> (CONTRIBUTI ECONOMICI DIRETTI AD INTEGRAZIONE DEL REDDITO FAMILIARE)	AREA	CONTRASTO ALLA POVERTÀ
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il progetto prevede l'erogazione di contributi e ticket service finalizzati al pagamento di spese varie con il fine di sostenere i cittadini indigenti a rimuovere gli ostacoli di natura socio-economica.		
<b>COSA OFFRE</b>	L'assegnazione di Buoni (ticket service) validi per l'acquisto diretto ed autonomo di servizi di prestazioni e/o prodotti di prima necessità, presso strutture accreditate al Piano di Zona. I contributi economici in forma indiretta possono essere erogati anche a fronte di situazioni di emergenza individuale e/o familiare, sulla base di una istruttoria dettagliata a cura del servizio sociale d'ambito		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle famiglie indigenti residenti sul territorio dell'Ambito S3 ex S10.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>					
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere al contributo a seguito di apposita valutazione da parte dell'Assistente Sociale d'ambito, presentando l'istanza all'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza, corredata dall'attestazione ISEE e da altra documentazione utile a certificare il bisogno.				
<b>DOVE E QUANDO</b>	Le domande possono essere presentate presso gli Uffici di Servizio Sociale Comunale, ai seguenti indirizzi:				
	<i>Comune</i>	<i>Sede</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Telefono</i>	<i>Giorni e orario di apertura</i>
	Palomonte	Sede Comunale	Via A. Massa, 2	0828/994111	
	Buccino	Centro Polifunzionale (ex sede comunale)	Via Vittime 16 Settem, 43	0828/951348	
	San Gregorio Magno	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/955244	

	<b>Romagnano al Monte</b>	Sede Comunale	Piazza della Libertà	0828/751012	
	<b>Ricigliano</b>	Sede Comunale	Piazza Nuova Europa ,1	0828/953016	
	<b>Castelnuovo di Conza</b>	Sede Comunale	Via Federico di Donato	0828/911003	
	<b>Colliano</b>	Sede Comunale	Viale Terlizzi	0828/992022	
	<b>Laviano</b>	Sede Comunale	Piazza Padre Pio, 1	0828/915001	
	<b>Santomenna</b>	Sede Comunale	Piazza Municipio	0828/911004	
	<b>Valva</b>	Sede Comunale	Via Roma	0828/796001	
<b>ENTE GESTORE</b>	<b>Gestione diretta a cura dell'Ufficio di Piano S3 ex S10</b>				
<b>COSTO</b>	<b>Il servizio è gratuito</b>				
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	<b>Assistenti Sociali d'Ambito Resp.le Coordinatore del Piano di Zona</b>				
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	<b>Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona (<a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>).</b>				



SCHEDA SERVIZIO N. 14	<b>CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE PER DISABILI "C'ERA L'ACCA"</b>	AREA	PERSONE CON DISABILITÀ
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il centro sociale polifunzionale per disabili è una struttura a ciclo diurno di protezione sociale in cui si svolgono attività socio-educative, di aggregazione socializzazione per persone diversamente abili, che prevedono forme di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e delle loro famiglie		
<b>COSA OFFRE</b>	<p>Il Centro è articolato in spazi multivalenti caratterizzati da una pluralità di attività e servizi finalizzati al sostegno e allo sviluppo delle autonomie personali e sociali e alla riduzione di fenomeni di emarginazione.</p> <p>Le attività sono organizzate nei seguenti laboratori:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Laboratorio polivalente (educazione espressiva, psicomotoria e occupazionale);</li> <li>2) Laboratorio multimediale;</li> <li>3) Laboratorio Teatrale;</li> <li>4) Laboratorio di inglese;</li> <li>5) Laboratorio "mani di fata" (lavori a maglia e uncinetto);</li> <li>6) Laboratorio di "altri tempi" (lavorazione materiali poveri).</li> </ol>		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle persone con disabilità motoria e psicofisica in età compresa dai 16 ai 65 anni, che abbiano ultimato il percorso riabilitativo ex art. 26 L.R. n. 11/84.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	<p>Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10</p> <p>Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182</p> <p>Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a></p> <p>Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a></p>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere inoltrando apposita domanda presso la "Porta unitaria di accesso" (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato nelle strutture di San Gregorio Magno e di Valva (solo nel caso il numero di partecipanti sia superiore alle 20unità), sulla base di progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce l'appropriatezza dell'intervento e la determinazione del costo a

	carico dell'Ente, sulla base del regolamento d'ambito .
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio è affidata ad un ente del Privato Sociale, con esperienza pluriennale documentata nella gestione di strutture socio educative per disabili.
<b>COSTO</b>	Il servizio prevede la compartecipazione da parte degli utenti sulla base del reddito ISEE.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Sociologo (coordinatore) OSA (Operatori socio assistenziali) Educatori professionali Esperti di laboratorio
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 15	<b>I Care ADIH</b> (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)	AREA	PERSONE CON DISABILITÀ
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	L'assistenza domiciliare Integrata ADIH a favore delle persone disabili è un servizio tutelare a valenza socio-sanitaria, che si realizza in integrazione con le prestazioni di Cura Domiciliare dell'ASL, ed è rivolto ad con riconosciuta invalidità, non autosufficienti o di recente dimissione da strutture di lungodegenza.		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio tutelare compreso nell'ADIH offre: 1) assistenza domiciliare di tipo socio-assistenziale a persone disabili con un livello di autonomia limitato; 2) attività di cura psico-fisica; 3) attività infermieristica e di tipo riabilitativo; 4) attività e cure mediche sia a livello generale che specialistico.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutte le persone disabili in condizione di non autosufficienza residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10, in particolare per gli utenti che risultino già in carico ai servizi sanitari.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere a seguito di segnalazione da parte dell'ASL e dei Medici di base, per gli utenti già in carico ai servizi sanitari, oppure inoltrando apposita domanda presso la " <i>Porta unitaria di accesso</i> " (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in base ad un progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce le caratteristiche dell'intervento, il numero di ore di accesso giornaliero o settimanali necessarie, del personale sanitario e sociale. Il servizio viene svolto direttamente a casa dell'utente nei giorni stabiliti dal PAI (Progetto assistenziale Individualizzato).
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.

<b>COSTO</b>	Il servizio prevede la compartecipazione da parte degli utenti sulla base del reddito ISEE.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Operatori Socio Assistenziali (OSA), a carico del PdZ Operatori Socio Sanitari (OSS), a carico dell'ASL SA Infermieri, a carico dell'ASL SA Terapisti della riabilitazione, a carico dell'ASL SA Medici, a carico dell'ASL SA
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato dalle linee guida regionali in materia di Cure domiciliari (approvate con DGRC n. 41 del 14/2/2011), nonché da apposito regolamento adottato congiuntamente dai Comuni associati e dall'ASL Salerno, scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 16	<b>“TRASPORTABILE” SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE PER DISABILI</b>	AREA	PERSONE CON DISABILITÀ
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il trasporto sociale è un servizio che garantisce a soggetti con ridotta capacità motoria di raggiungere strutture riabilitative, scolastiche, o centri diurni		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio di trasporto è stato predisposto per garantire l'accesso "abituale" degli utenti presso i Centri Polifunzionali di S. Gregorio Magno e di Valva (momentaneamente sospeso), nonché per l'eventuale trasporto "a chiamata", sulla base di un Progetto Individualizzato a cura del servizio sociale d'ambito.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle persone con disabilità motoria e psicofisica certificata dall'ASL.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere inoltrando apposita domanda presso la “ <i>Porta unitaria di accesso</i> ” (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato sul territorio dei 10 Comuni dell'Ambito, sulla base di progetto individualizzato, con l'ausilio di un Minibus del Piano di Zona S3 ex S10.
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio è affidata ad un ente del Privato Sociale.
<b>COSTO</b>	Il servizio prevede la compartecipazione da parte degli utenti sulla base del reddito ISEE.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Autista specializzato; accompagnatori volontari
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).



SCHEDA SERVIZIO N. 17	Assistenza Specialistica agli alunni disabili delle scuole dell'obbligo	AREA	PERSONE CON DISABILITÀ
<b>OFFERTA</b>			
<b>COS'È</b>	Il servizio di assistenza specialistica prevede interventi rivolti ad alunni diversamente abili frequentanti le scuole primarie e secondarie di I grado del territorio dell'Ambito S3 ex S10, tali da consentire e/o facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica, sviluppare le potenzialità individuali nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione, diretti ad assicurare il diritto allo studio e all'informazione attraverso forme di sostegno specialistico, nonché garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati		
<b>COSA OFFRE</b>	Il servizio di assistenza specialistica dovrà prevedere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sostegno socio educativo;</li> <li>▪ facilitazione della comunicazione;</li> </ul> In coerenza con i progetti educativi individuali possono essere attivati laboratori mirati, quali ad es. manipolazione, ludico, tattile, musicale, teatrale, psicomotorio, ecc.		
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	A tutti gli alunni disabili per i quali è previsto un supporto specialistico prevista dal PEI, residenti nei 10 Comuni dell'Ambito S3 ex S10.		
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>		

<b>ACCESSO</b>	
<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere a seguito di segnalazione da parte delle istituzioni scolastiche o dell'ASL, dei Medici di base e delle stesse famiglie degli alunni. Il servizio verrà strutturato sulla base del PEI (Progetto educativo individualizzato) redatto dalle'equipe integrata, ai sensi della Legge 104/90
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio di "Assistenza Specialistica" sarà realizzato presso le Scuole Primarie e Secondarie di I grado, dei Comuni afferenti al PdZ S3 ex S10, che ne hanno fatto richiesta, ovvero: Palomonte, Buccino, Castelnuovo di Conza, Colliano, Laviano, Romagnano al Monte, Ricigliano, San Gregorio Magno, Santomena, Valva.
<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio verrà affidata ad un organismo esterno

	che rende disponibile il proprio personale qualificato, compreso mezzi e strumenti necessari per l'erogazione delle prestazioni.
<b>COSTO</b>	Il servizio è gratuito.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Educatori professionali Esperti di comunicazione facilitata Esperti di laboratorio
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato dalla legge quadro n. 104/1992; dalla Legge regionale n. 4/2015, dalla Nota Ministeriale - Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 30 novembre 2001 Prot. n. 3390 " <i>Assistenza di base agli alunni in situazione di handicap</i> " e l'Accordo Stato-Regioni del 20/03/2008, sulle modalità e i criteri per l'accoglienza scolastica e la presa in carico degli alunni con disabilità.



SCHEDA SERVIZIO N. 18	<b>ALTRI SERVIZI A SOSTEGNO DELL'INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, DELLA RESIDENZIALITÀ E SEMIRESIDENZIALITÀ'</b>	AREA	PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI I ANZIANI, CON DISABILITÀ PSICOFISICA E CON DISAGIO PSICHICO
-----------------------------	--	------	--

### OFFERTA

<b>COS'È</b>	Per altri servizi si intendono tutte quelle misure economiche agevolate, finalizzate a favorire le prestazioni ad integrazione socio sanitaria riferite alla residenzialità e alla semiresidenzialità presso strutture autorizzate/accreditate
<b>COSA OFFRE</b>	Le misure economiche agevolate sono destinate ad integrare le rette per gli utenti ospitati nelle seguenti strutture: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comunità tutelare per non autosufficienti;</li> <li>2) Comunità alloggio e gruppi appartamento per utenti psichiatrici;</li> <li>3) Comunità alloggio per il "dopo di noi";</li> <li>4) Centri Diurni Integrati</li> <li>5) Residenze Sanitarie Assistenziali</li> </ol>
<b>A CHI È RIVOLTO</b>	Alle persone in condizione di non autosufficienza bisognose di assistenza tutelare, persone con disabilità (motoria e psicofisica) e persone con patologie psichiatriche
<b>RESP.LE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO</b>	Antonio Armando Giglio - Responsabile Coordinatore del PdZ S3 ex S10 Tel. 0828 994111 – fax 0828 1825182 Email: <a href="mailto:info@pianodizonas10.it">info@pianodizonas10.it</a> - <a href="mailto:armando.giglio@tiscali.it">armando.giglio@tiscali.it</a> PEC: <a href="mailto:pianodizonas10@alphapec.it">pianodizonas10@alphapec.it</a> Website: <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a>

### ACCESSO

<b>COME SI ACCEDE</b>	Si può accedere inoltrando apposita domanda presso la "Porta unitaria di accesso" (PUA) a i servizi sociosanitari integrati, rappresentata dagli Uffici Comunali del Servizio Sociale e dagli Uffici territoriali del Distretto Sanitario 64 (Eboli/Buccino).
<b>DOVE E QUANDO</b>	Il servizio viene erogato in strutture residenziali autorizzate e/o accreditate e l'integrazione delle rette viene disposta sulla base di progetto individualizzato, redatto dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata), che definisce l'appropriatezza dell'intervento e la determinazione del costo a carico dell'Ente, sulla base del regolamento d'ambito .



<b>ENTE GESTORE</b>	La gestione del servizio è affidata a strutture residenziali e semiresidenziali pubbliche e private autorizzate/accreditate.
<b>COSTO</b>	Il costo è determinato dalle singole strutture, per gli interventi residenziali sociali, nonché dai regolamenti regionali in materia di RSA e CDI, per le strutture sociosanitarie.
<b>PERSONALE IMPEGNATO</b>	Personale qualificato previsto dal nomenclatore regionale per le strutture sociali e tutelari
<b>INFORMAZIONI PER GLI UTENTI</b>	Il servizio è disciplinato da un apposito regolamento adottato dai Comuni associati e scaricabile dal sito web del Piano di Zona ( <a href="http://www.pianodizonas10.it">www.pianodizonas10.it</a> ).

# Parte Terza

Verso Servizi di Qualità:  
Standard, Impegni e programmi

S10

### 3.1 PREMESSA SULLA GARANZIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DAL SISTEMA LOCALE

L'Ambito territoriale S3 ex S10 attraverso il Piano di zona è fortemente impegnato nel controllare, misurare e migliorare la **Qualità dei Servizi** offerti ai cittadini.

A tal fine si ritiene di analizzare i servizi più significativi attivati dal Piano di zona, identificando per ciascuna classe di essi, gli obiettivi di qualità dichiarati in sede di progettazione e le dimensioni di qualità percepite dall'utente, definendo degli opportuni indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che il PdZ si impegna a rispettare (**Standard di Qualità**), mentre, per i principali indicatori qualitativi, sono stati definiti **Impegni e Programmi**.

Sia gli *standard* che gli *impegni* e i *programmi* sono stati condivisi con i diversi operatori interessati e coinvolti, dando particolare attenzione ai diritti dei soggetti più deboli e delle famiglie con gravi carichi assistenziali, nel rispetto, ovviamente, dei vincoli finanziari esistenti.

Standard di Qualità, Impegni e Programmi rappresentano il "**contratto**" informale che l'Ambito Territoriale S3 ex S10 si avvia a definire con i propri cittadini-utenti.

### 3.2 DEFINIZIONI GENERALI SUI FATTORI DI QUALITÀ, SUI PROGRAMMI E GLI IMPEGNI

#### 3.2.1 FATTORI DI QUALITÀ

I **fattori di Qualità** di un determinato servizio riguardano gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.

Nell'ambito dei Servizi Sociali e Socio Sanitari, i fattori di qualità sono raggruppabili indicativamente in 6 dimensioni:

- a) dimensione di qualità legata **all'orientamento e all'accoglienza;**
- b) dimensione di qualità legata alle **relazioni sociali e umane** (rispetto della persona)
- c) dimensione di qualità legata alle **strutture fisiche;**
- d) dimensione di qualità legata al **tempo;**
- e) dimensione di qualità legata alla **semplicità delle procedure;**
- f) dimensione di qualità legata alla **trasparenza.**

#### 3.2.2 INDICATORI DI QUALITÀ

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative – o parametri qualitativi - che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

#### 3.2.3 STANDARD DI QUALITÀ

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

- Standard generali, che rappresentano gli obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici
- Standard specifici, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o



minima) da non superare.

### 3.2.4 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli **impegni** rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'Ambito adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I **programmi** rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che rimandano ad una realizzazione dei fattori di qualità dell'Ambito nel medio/lungo periodo.

### 3.3 FATTORI DI QUALITÀ DEL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI E SOCIO SANITARI

Di seguito si elencano i principali fattori di qualità e di validità generale, raggruppati nelle 6 dimensioni generali della qualità del servizio definite al paragrafo 3.2.1

#### 3.3.1. ASPETTI LEGATI ALL'ORIENTAMENTO E ALL'ACCOGLIENZA

- ▶ Registrazione di ogni contatto con un apposita **scheda di accesso al servizio** adottata a livello unitario dagli sportelli comunale di Servizio Sociale di Ambito
- ▶ Predisposizione di **opuscoli, depliant e guide** sui servizi disponibili e sulle modalità per usufruirne;
- ▶ Presenza di **punti di informazione** sul territorio (Segretariato Sociale, Sportelli di ascolto e orientamento/informazione, Sportelli famiglie);
- ▶ Diffusione delle informazioni per **via telematica** (sito Internet, newsletter, email), -
- ▶ Diffusione delle informazioni importanti e/o urgenti attraverso i **media locali**;
- ▶ Possibilità di accesso alle **informazioni e/o prenotazioni telefoniche e telematiche** (eventuale numero verde, moduli on line),
- ▶ Uso di un **linguaggio** semplice e chiaro;
- ▶ Predisposizione di **segnaletica esterna** alle strutture territoriali che faciliti l'individuazione, da parte del cittadino, della struttura stessa;
- ▶ Predisposizione di **segnaletica interna**, idonea a facilitare l'accesso ai diversi uffici;
- ▶ **Orari di apertura** al pubblico affissi sulle porte si accesso;
- ▶ Predisposizione di appositi **contratti con l'utenza** dove si evincano gli impegni assunti dal soggetto gestore del servizio, la dichiarazione di metodologie operative e degli standard di qualità che si intende garantire.

#### 3.3.2. GLI ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE

- ▶ Disponibilità di **strutture** adeguate e confortevoli;
- ▶ Presenza di adeguati **ambienti di sosta e di attesa** del pubblico;
- ▶ Presenza di **spazi di accoglienza** adeguati per pazienti e familiari con particolare attenzione alle persone diversamente abili;
- ▶ Presenza di **spazi idonei per colloqui** riservati;
- ▶ Assenza e/o predisposizione di misure per il superamento delle **barriere architettoniche**;
- ▶ Disponibilità di **attrezzature, arredi, strumentazione tecnico-informatica e mezzi** adeguati.

#### 3.3.3 GLI ASPETTI LEGATI AL TEMPO

- ▶ Predisposizione di adeguate **fasce orarie** di apertura dei servizi per l'accesso;
- ▶ **Prolungamento degli orari** in occasione di scadenze particolari;
- ▶ **Regolamentazione dell'afflusso** agli sportelli (ad es. tramite numeri progressivi,

- prenotazioni, ecc.);
- ▶ **Tempi di attesa** agli sportelli;
- ▶ **Tempi di erogazione** dei servizi;
- ▶ **Frequenza di erogazione** dei servizi,

#### 3.3.4. GLI ASPETTI LEGATI ALLA SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- ▶ Comprensibilità, razionalizzazione, semplificazione ed omogeneizzazione dei **moduli e schede di accesso**;
- ▶ Attuazione delle disposizioni **sull'Autocertificazione**;
- ▶ **Servizio telefonico** e/o telematico di informazione e prenotazione (numero verde, Centro Unico di Prenotazione, sito Web, moduli on line...),
- ▶ Facilitazione degli adempimenti per utenti con problemi di mobilità (anziani, disabili, ecc.);
- ▶ **Collegamento in rete** con altri soggetti (Sanità, Istituzioni locali e territoriali, ecc.), per acquisizione di documenti;
- ▶ **Standardizzazione** ed informatizzazione dei flussi procedurali.

#### 3.3.5. GLI ASPETTI LEGATI ALLA TRASPARENZA

- ▶ Riconoscibilità degli operatori attraverso **cartellino identificativo**;
- ▶ Pubblicizzazione delle procedure di **reclamo**;
- ▶ **Accessibilità** dell'utente alla documentazione amministrativa, sia per la visione che per il rilascio di copie, secondo norme di legge in materia;
- ▶ **Comunicazione scritta** dell'esito della richiesta avanzata (accettazione o rifiuto motivato).

#### 3.3.6. GLI ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI E UMANE

- ▶ **Professionalità** adeguata al servizio erogato,
- ▶ **Formazione** del personale sugli aspetti legati alla gestione del servizio;
- ▶ **Formazione** periodica del personale sugli aspetti tecnico-professionali;
- ▶ **"Umanità"** del personale di contatto (cortesia, disponibilità, esaustività delle risposte, orientamento).

### 3.4 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ VALIDI PER IL SISTEMA GENERALE DI EROGAZIONE

Gli **Indicatori di qualità**, presenti in questo paragrafo, costituiscono la misura di alcuni fattori di qualità indicati al paragrafo 3). Essi sono appositamente di validità generale e costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità.

Gli standard di qualità associati a ciascun indicatore (cioè il valore obiettivo fissato per l'indicatore) possono variare ampiamente da Comune a Comune, di conseguenza si è cercato di concordare, per ciascun servizio, i valori che meglio rappresentano la maggior parte dei Comuni dove vengono erogati servizi e che sono comunque gli standard minimi, sempre nell'ottica dell'affermazione di "cittadinanza sociale" e della soddisfazione del cittadino beneficiario finale del servizio.

In particolare, per i servizi residenziali e semi-residenziali, l'Ambito dovrà garantire i "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi ..." stabiliti dal DPCM n. 308 del 21 maggio 2001, nonché dai requisiti aggiuntivi previste dal nuovo regolamento di attuazione della Legge Regionale n. 11/2007.

#### TAVOLE: INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Ambito territoriale S3 ex S10 si impegna a rispettare i seguenti **Standard di Qualità** sui servizi essenziali (LIVEAS) erogati ai propri cittadini utenti:

SERVIZI ESSENZIALI ATTIVATI DALL'AMBITO	INDICATORI	STANDARD PREVISTI
<b>SERVIZI PER L'ACCESSO</b> (Uffici di Servizio sociale professionale e Segretariato sociale; PUA ; Sportelli di prima accoglienza; strutture di accoglienza della domanda, ecc.)	a) Accoglienza della domanda	a.1) Presenza di una Scheda di Accesso a.2) registrazione di almeno il 90% dei contatti
	b) Fascia oraria di accesso al servizio	b.1) minimo 3 h a settimana nei comuni inferiori a 1.000 ab.; b.2) minimo 8 h a settimana nei comuni superiori a 4.000 ab.
	c) Piano di comunicazione	c.1) presenza di opuscoli e depliant informativi del servizio; c.2) presenza di segnaletica esterna con orari del servizio.
	d) Frequenza di erogazione del servizio	d.1) minimo 3 utenti/settimana nei comuni inferiori a 1.000 ab.; d.2) minimo 6 utenti/settimana nei comuni superiori a 4.000 ab..
	e) Tempo di attesa per usufruire del servizio	e.1) in media 15 giorni, massimo 60 giorni nel 20% dei casi
	f) Indicatori strutturali	f.1) requisiti rispondenti alle norme nazionali e regionali (linee guida) in materia di accessibilità f.2) almeno n. 1 stanza con sala d'aspetto f.3) almeno 10 mq.
	g) Grado di soddisfazione degli utenti	g.1) valutazione periodica (ogni 3 mesi) del grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposito questionario (Allegato)
	h) Consulenza garantita da personale esperto	h.1) 100% di personale esperto in possesso di titoli professionali riconosciuti.

SERVIZI ESSENZIALI ATTIVATI DALL'AMBITO	INDICATORI	STANDARD PREVISTI
<b>SERVIZI DOMICILIARI</b> (Assistenza Domiciliare per anziani, disabili e minori; Assistenza indiretta)	a) Punti di accesso per la presentazione della domanda	a.1) in tutti i comuni dell'ambito
	b) Tempo di attesa per usufruire del servizio	b.1) in media 15 giorni, massimo 60 giorni nel 20% dei casi
	c) Frequenza di erogazione del servizio	c.1) n. 2 interventi a settimana per minimo 3 ore a utente;
	d) Numero di verifiche periodiche da parte delle équipe integrate	d.1) minimo 2 verifiche all'anno;
	e) Grado di soddisfazione degli utenti	e.1) valutazione periodica (ogni 3 mesi) del grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposito questionario (Allegato)
	f) Tempo di risposta ai reclami	f.1) massimo 30 giorni
	g) Caratteristiche del personale	g.1) 100% di personale qualificato in possesso di titoli riconosciuti.



SERVIZI ESSENZIALI ATTIVATI DALL'AMBITO	INDICATORI	STANDARD PREVISTI
<b>SERVIZI E STRUTTURE RESIDENZIALI</b> (Comunità alloggio; comunità familiari per minori; Case albergo e Comunità tutelari per anziani; RSA, ecc.)	a) Punti di accesso per la presentazione della domanda	a.1) in tutti i comuni dell'ambito a.2) presso le sedi distrettuali dell'ASL
	b) Tempo di attesa per usufruire del servizio	b.1) in media 15 giorni, massimo 60 giorni nel 20% dei casi
	c) Indicatori strutturali	c.1) requisiti rispondenti alle norme nazionali e regionali (linee guida) in materia di strutture residenziali c.2) n. 1 stanza per max 2 utenti c.3) almeno 45 mq. c.4) presenza delle autorizzazioni previste
	d) Presenza di un Piano di offerta degli interventi/servizi	d.1) progetto individualizzato disponibile per tutti gli utenti/ospiti
	e) Piano di comunicazione	e.1) presenza di opuscoli e depliant informativi del servizio; e.2) presenza di segnaletica esterna e.3) esposizione interna del piano di attività settimanali.
	f) Numero di verifiche periodiche da parte delle équipe integrate	f.1) minimo 2 verifiche all'anno;
	g) Grado di soddisfazione degli utenti	g.1) valutazione periodica (ogni 3 mesi) del grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposito
	h) Caratteristiche del personale	h.1) 100% di personale qualificato in possesso di titoli riconosciuti.
	i) Tempo di risposta ai reclami	i.1) massimo 30 giorni

SERVIZI ESSENZIALI ATTIVATI DALL'AMBITO	INDICATORI	STANDARD PREVISTI
<b>SERVIZI E STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI DIURNE</b> (Nidi in famiglia; Centri sociali polifunzionali per disabili; Centri Diurni, ecc.)	a) Punti di accesso per la presentazione della domanda	a.1) in tutti i comuni dell'ambito
	b) Tempo di attesa per usufruire del servizio	b.1) in media 15 giorni, massimo 60 giorni nel 20% dei casi
	c) Indicatori strutturali	c.1) requisiti rispondenti alle norme nazionali e regionali in materia di strutture semiresidenziali c.2) requisiti organizzativi previsti dal regolamento regionale vigente c.3) almeno n. 2 stanze e servizi c.3) almeno 60 mq. con un spazio per attività di laboratorio c.4) presenza delle autorizzazioni previste

	d) Presenza di un Piano di offerta degli interventi/servizi	d.1) Piano dell'offerta di servizi su base annuale; d.2) progetto individualizzato disponibile per tutti gli utenti/ospiti
	e) Piano di comunicazione	e.1) presenza di opuscoli e depliant informativi del servizio; e.2) presenza di segnaletica esterna e.3) esposizione interna del piano di attività settimanali.
	f) Numero di verifiche periodiche da parte delle équipe integrate	f.1) minimo 2 verifiche all'anno;
	g) Grado di soddisfazione degli utenti	g.1) valutazione periodica (ogni 3 mesi) del grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposito
	h) Caratteristiche del personale	h.1) 100% di personale qualificato in possesso di titoli riconosciuti.
	i) Tempo di risposta ai reclami	i.1) massimo 30 giorni

SERVIZI ESSENZIALI ATTIVATI DALL'AMBITO	INDICATORI	STANDARD PREVISTI
<b>INTERVENTI/PROGRAMMI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATI</b> (Contributi a integrazione rette; ticket service, ecc.)	a) Punti di accesso per la presentazione della domanda	a.1) in tutti i comuni dell'ambito (Servizio Sociale d'ambito) a.2) direttamente presso i punti di accoglienza degli enti e organizzazioni che gestiscono i servizi
	b) Tempo di attesa per usufruire del servizio	b.1) in media 30 giorni, massimo 90 giorni nel 40% dei casi
	c) Presenza di un Piano di offerta degli interventi/servizi	c.1) Piano dell'offerta di servizi almeno su base semestrale; c.2) attuazione di progetti individualizzati sottoscritti dal 100% degli utenti c.3) fascicoli utenti e documentazione disponibile almeno per il 90% degli utenti
	d) Presenza di atti, protocolli di intesa, schemi di convenzione e modulistica di riferimento	d.1) disponibilità di strumenti procedurali (regolamenti, atti e protocolli di intesa, convenzioni, accreditamenti) almeno nel 50% degli interventi
	e) Numero di verifiche periodiche da parte delle équipe integrate	e.1) minimo 2 verifiche a semestre;
	f) Grado di soddisfazione degli utenti	f.1) valutazione periodica (ogni 3 mesi) del grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposito questionario (Allegato)
	g) Caratteristiche del personale	g.1) 100% di personale qualificato in possesso di titoli riconosciuti; g.2) organizzazione di almeno 2 incontri di formazione/informazione per gli operatori
	h) Tempo di risposta ai reclami	h.1) massimo 30 giorni

### 3.5 IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SISTEMA DI OFFERTA

Gli Impegni e Programmi rappresentano gli **Standard "qualitativi"** che non possono essere espressi in termini numerici. Analogamente agli Standard "quantitativi", elencati nel paragrafo precedente, molti Impegni e Programmi sono appositamente di validità generale e costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità. Gli Impegni e i Programmi che l'Ambito Territoriale S3 ex S10 si assume, sono stati definiti in relazione ai bisogni e alle priorità della popolazione e in accordo con tutti i soggetti interessati e coinvolti nella fornitura di servizi.

Il Piano di Zona S3 ex S10 assume, nei confronti dei propri cittadini-utenti, i seguenti **impegni**, in relazione all'erogazione dei propri servizi.

#### 3.5.1 IMPEGNI RELATIVI ALL'ORIENTAMENTO E ALL'ACCOGLIENZA

- ▶ Adottare un sistema informativo unitario delle **Scheda di accesso** condivisa, per la gestione della Porta Unitaria di Accesso (PUA), entro la fine della terza annualità del II PSR.
- ▶ Pubblicizzare il **sito web [www.pianodizonas10.it](http://www.pianodizonas10.it)** dedicato e accessibile a tutti i cittadini attraverso la rete Internet, contenente tutte le informazioni sui servizi disponibili nell'Ambito ed un estratto della presente Carta dei Servizi.
- ▶ Predisporre e inserire tutta la **modulistica** necessaria per l'accesso ai servizi sul sito web [www.pianodizonas10.it](http://www.pianodizonas10.it) in modo che sia accessibile e scaricabile on line.
- ▶ Dotare di adeguata **segnaletica esterna** tutte le strutture territoriali utilizzate per l'erogazione dei servizi in modo da facilitarne l'individuazione da parte del cittadino.
- ▶ Dotare di adeguata **segnaletica interna** idonea, tutti i locali destinati all'erogazione dei servizi in modo da facilitarne l'accesso da parte del cittadino.
- ▶ Dotare tutti gli uffici di **orari di apertura** al pubblico affissi sulle porte di accesso.

#### 3.5.2 IMPEGNI IN RELAZIONE ALLE STRUTTURE FISICHE

- ▶ Adottare misure atte al superamento delle **barriere architettoniche** negli edifici utilizzati dall'Ambito per la fornitura di servizi.
- ▶ Disponibilità di **attrezzature e mezzi** adeguati per i seguenti servizi:
  - Materiale informativo e strumenti informatici nei servizi di accesso; materiale per i laboratori e per le strutture di ambito;
  - Materiale didattico-educativo adeguato per gli interventi socio-educativi per la prima infanzia
  - Questionari e test di valutazione delle azioni.
- ▶ Disponibilità di **strutture territoriali adeguate** e confortevoli, da parte dei comuni, da utilizzare per la erogazione dei servizi.
- ▶ Presenza di adeguati **spazi di accoglienza e ambienti di sosta e di attesa** del pubblico per i servizi di sportello.
- ▶ Presenza di **spazi idonei per colloqui** riservati in tutti i servizi che ne offrono l'opportunità, nel pieno rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

#### 3.5.3 IMPEGNI RELATIVI ALLA SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- ▶ Attuazione immediata delle disposizioni sull'**Autocertificazione**;
- ▶ Acquisizione diretta di documenti e certificati rilasciati da Enti pubblici, mediante **collegamento in rete** con altri soggetti Istituzionali (ASL, Provincia, Comuni, Centri informativi istituzionali, ecc.).
- ▶ Revisione sistematica, entro il 30 giugno di ogni anno, di tutta la **modulistica** utilizzata per



l'accesso ai servizi, al fine di renderla disponibile, maggiormente comprensibile, semplice ed omogenea in tutte le sedi informative;

- ▶ **Standardizzazione ed informatizzazione** dei flussi procedurali, alla fine della 3<sup>a</sup> annualità di realizzazione del Piano di Zona

#### 3.5.4 IMPEGNI RELATIVI ALLA TRASPARENZA

- ▶ Produrre e divulgare i **Regolamenti** di accesso e/o di funzionamento dei servizi gestiti dall'Ambito, approvati dai relativi organi competenti.
- ▶ Rendere disponibile, in tutte le sedi, i moduli per l'inoltro di eventuali **reclami e segnalazioni** e pubblicizzarne la procedura d'impiego.
- ▶ Dotare tutti gli operatori di un **cartellino identificativo** che ne consenta la riconoscibilità, ai fini di eventuali reclami.
- ▶ Consentire, nei termini di legge, all'utente che ne faccia richiesta, di **visionare** la documentazione amministrativa che lo riguarda; rilasciarne copia quando necessario.
- ▶ Rendere pubblici (ad es. esporre in bacheca o utilizzando altro mezzo idoneo) i criteri per la formazione delle **graduatorie di accesso** ai servizi che lo prevedono per regolamento.
- ▶ Dare **risposta scritta** a tutte le richieste di servizi inoltrate in forma scritta comunicando l'accettazione della richiesta o motivando l'eventuale rifiuto.

#### 3.5.5 IMPEGNI SULLE RELAZIONI SOCIALI E UMANE

- ▶ Utilizzo di personale interno e/o a contatto con adeguato **livello di formazione**
- ▶ Utilizzo di personale, per i servizi delle singole aree, con adeguati titoli ed esperienze professionali, **selezionati tramite apposito concorso** e convocati secondo apposita graduatoria predisposta a seguito di concorso pubblico;
- ▶ Utilizzo di organizzazioni del privato/sociale che offrono adeguate garanzie di professionalità e di attenzione agli aspetti relazionali e alla parità di genere.

# Parte Quarta

Meccanismi di  
tutela e verifica

S10

## PREMESSA

L'Ambito territoriale S3 ex S10, attraverso l'Ufficio di Piano e gli altri organi competenti, intende garantire l'esigibilità dei Servizi Sociali e Socio Sanitari da parte dei cittadini che ne hanno diritto e intende verificare e garantire il rispetto degli standard di qualità fissati nella Parte III della presente Carta dei Servizi.

A tal fine, l'Ufficio di Piano attiva nella propria organizzazione, dei meccanismi di tutela e di verifica, che comprendono:

- La possibilità, per il singolo cittadino, di attivare reclami nei confronti di atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei Servizi;
- Il monitoraggio sistematico degli Indicatori di qualità dei servizi, in relazione agli standard di qualità prefissati;
- Il controllo periodico dello stato di attuazione di Impegni e Programmi”;
- L'attuazione di eventuali azioni correttive e di azioni di miglioramento;
- La valutazione diretta del grado di soddisfazione degli utenti;
- L'informazione periodica da parte dell'Ufficio di Piano, verso le strutture istituzionali di indirizzo e controllo;
- La verifica integrata dei risultati, con le strutture istituzionali di indirizzo e controllo, con periodicità annuale.

In attesa della costruzione del sistema informativo di ambito, con la modalità di controllo e gestione della qualità, l'Ambito S3 ex S10 si avvale delle regole che disciplinano i meccanismi di tutela e verifica che comprende:

1. **la gestione dei reclami e dei suggerimenti;**
2. **la rilevazione del “grado di soddisfazione” degli utenti.**

### 4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al fine di tutelare i diritti soggettivi degli utenti, specie dei più deboli e bisognosi, nonché di favorire la comunicazione diretta dei Responsabili con i cittadini-utenti, l'Ambito S3 ex S10 ha adottato una procedura per l'inoltro di eventuali segnalazioni da parte degli utenti e per la loro gestione.

Le segnalazioni possono assumere la forma di “**reclami**” o “**suggerimenti**” sui servizi esistenti, dei quali l'utente potrebbe aver avuto un'esperienza non positiva, ma possono altresì riferirsi a “**bisogni**” dell'utente non soddisfatti dall'offerta dei servizi attualmente disponibili sul territorio.

In entrambi i casi, l'inoltro delle segnalazioni va favorito e incoraggiato da personale di servizio: esse infatti possono rappresentare una “fonte” di informazioni estremamente attendibili per il miglioramento della qualità dei servizi esistenti e per l'eventuale progettazione di nuovi servizi.

La procedura per la gestione delle segnalazioni accoglie i principi ed i suggerimenti contenuti nella **norma UNI ISO 10600** “*Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici*”, e comprende le seguenti fasi/attività:

#### a) **Compilazione e consegna della segnalazione**



L'utente che intende formalizzare un suggerimento o un reclamo può farlo attraverso il modulo "**Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami**" (Allegato 1).

La scheda comprende:

- › una sezione da compilare a cura dell'utente, contenente l'oggetto della segnalazione e i dati dell'utente che effettua la segnalazione;
- › una sezione da compilare a cura dell'Ufficio di Piano, contenente una prima classificazione delle segnalazioni.

La scheda è disponibile presso tutti gli Uffici comunali di Servizio Sociale o, in generale, nelle sedi frequentate dagli utenti, e può essere prelevata direttamente dall'utente oppure richiesta al personale di servizio.

La scheda è anche disponibile sul sito web ([www.pianodizonas10.it](http://www.pianodizonas10.it)) dell'ambito nella sezione "modulistica".

Per alcuni tipi di servizio (in prevalenza quelli residenziali) la scheda viene, invece, consegnata ad ogni soggetto al momento del suo ingresso nella struttura e può comunque essere richiesta al personale o prelevata da appositi contenitori apposti in modo visibile.

Per i servizi di tipo domiciliare, la scheda per eventuali reclami e/o suggerimenti viene recapitata a domicilio a cura dell'Ufficio di Piano.

L'utente compila personalmente la scheda, precisando l'oggetto del reclamo e/o della segnalazione apponendo in calce la propria firma ed il proprio indirizzo. A tutte le schede di reclamo firmate e con indirizzo, l'Ufficio di Piano garantisce una risposta scritta.

La scheda di suggerimento compilata può essere imbucata nell'apposita cassetta "Suggerimenti", presente presso gli Uffici comunali del Servizio Sociale, presso tutte le strutture di tipo residenziale e, in genere, nelle strutture frequentate dagli utenti.

La scheda di reclamo va inviata o consegnata personalmente all'Ufficio di Piano, sito in via Agostino Massa, 2 – Comune di Palomonte (SA).

In caso di difficoltà, chiunque può anche presentare verbalmente la propria segnalazione al personale di servizio, il quale provvederà a trascriverla sull'apposita scheda, insieme alle generalità e all'indirizzo.

#### **b) Verifica e gestione delle Segnalazioni**

All'interno della struttura organizzativa dell'Ambito S3 ex S10, la funzione che gestisce e coordina tutta l'attività svolta in materia di suggerimenti e reclami è affidata al Responsabile Coordinatore dell'Ufficio di Piano coadiuvata dall'Area Legale e amministrativa e dall'addetto alla comunicazione.

Tutte le schede compilate vengono raccolte e visionate dal Responsabile dell'Ufficio di Piano. Eventuali segnalazioni scritte pervenute su supporto diverso dalla apposita scheda (ad es. lettere di protesta), vengono in ogni caso corredati della relativa scheda, compilata a cura della persona che la raccoglie.

L'insieme delle schede costituisce il **Registro delle segnalazioni degli Utenti** dell'Ambito.

Ciascuna segnalazione viene analizzata individualmente, al fine di:

- definire il trattamento del problema segnalato;
- coordinare l'eventuale ricerca, delle cause che l'hanno determinata.

L'Ufficio di Piano si riserva la possibilità di coinvolgere, nella gestione della segnalazione, altre strutture quali il Coordinamento Istituzionale ed i soggetti partner del Piano di zona.

Le schede con segnalazioni relative ai servizi gestiti dai singoli Comuni, dalle ASL, ecc., vengono raccolte e inviate tempestivamente agli Enti interessati. Al cittadino viene comunicato che la sua segnalazione è stata trasferita all'organo competente del relativo servizio segnalato o reclamato.

#### **c) Comunicazioni all'utente**

A ciascun reclamo o suggerimento firmato relativo a servizi gestiti dall'Ambito Sociale, l'Ambito è tenuto a dare risposta scritta entro i termini di legge. La preparazione della risposta e la spedizione sono a cura dell'Ufficio di Piano.

#### **d) Report ed elaborazioni statistiche**

Le segnalazioni dei cittadini-utenti costituiscono una preziosa fonte di informazioni per gestire il miglioramento dei servizi erogati dall'Ambito S3 ex S10. A tal fine, l'Ufficio di Piano con periodicità annuale, effettua un'analisi statistica delle segnalazioni dell'anno ed emette una Relazione sul numero e sulla tipologia delle stesse, sulle relative cause e sulle azioni correttive intraprese, nonché sulle eventuali tipologie di bisogni non soddisfatti.

Tale Relazione sarà a disposizione degli utenti.

## **4.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI**

### **a) Generalità**

L'Ambito Territoriale S3 ex S10 attraverso il Piano di zona mette in atto azioni di "misurazione" della qualità dei propri Servizi, al fine di apportare annualmente miglioramenti e standard operativo-gestionali.

Come è noto, la qualità dei servizi è difficilmente misurabile attraverso caratteristiche tecniche oggettive (a differenza dei prodotti "tangibili") per cui, generalmente, essa viene valutata attraverso la misura della **qualità percepita** dall'utente, cioè della sua **Soddisfazione**. Ciò vale in particolare per i servizi sociali e Socio Sanitari. Ovviamente, le metodologie di valutazione della soddisfazione dell'utente possono essere diverse, a seconda della sua tipologia, tenuto conto dell'età, del livello di autonomia e del livello culturale.

### **b) Metodologia di valutazione**

La valutazione della soddisfazione degli utenti verrà fatta mediante la somministrazione di un apposito **Questionario**. Un fac-simile del questionario è riportato in **Allegato 2**.

Il questionario verrà somministrato direttamente agli utenti in grado di rispondere personalmente alle domande. Nel caso di bambini o adulti con insufficiente livello di autonomia, la compilazione del questionario verrà richiesta al relativo genitore o tutore. Data la varietà dei servizi erogati dall'Ambito S3 ex S10, sono stati predisposti diversi questionari per ogni classe prevalente di servizio "personalizzati" a seconda del tipo di servizio, attraverso i quali è possibile valutare i diversi momenti dell'esperienza degli utenti che accedono ai servizi.

Per quanto riguarda i servizi ad alto turnover di utenti (ad esempio i Servizi di Sportello), i

questionari verranno distribuiti due volte all'anno a tutti gli utenti che in quel periodo usufruiscono del servizio in un determinato lasso temporale.

Per i servizi a basso turnover e con utenti fissi, (ad esempio i Centri socio educativi e i nidi), il questionario verrà consegnato all'utente e/o al familiare alla conclusione del servizio.

La distribuzione e la raccolta dei questionari sarà a cura del Segretariato Sociale.

**c) Elaborazioni dei dati**

I questionari compilati verranno elaborati a cura dell'Area Progettazione Monitoraggio e Valutazione dell'Ufficio di Piano, che eseguirà elaborazioni statistiche e valuterà accuratamente i punti di forza ed i punti di debolezza percepiti dagli utenti e da essi segnalati.

L'Ufficio di Piano S3 ex S10 provvederà annualmente ad emettere una relazione riassuntiva, che sarà a disposizione degli utenti e degli organi istituzionali.

**4.3 SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD**

Si fa riferimento alle norme regolamentari e contrattuali all'uopo adottate.



S3

ALLEGATI

S10

ALLEGATO N. 1	<b>SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI</b>	
------------------	--	---

**Oggetto del suggerimento:**

---

---

---

---

---

---

---

---

*Firma* \_\_\_\_\_ *Data* \_\_\_\_\_

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

Spazio riservato all'Ambito

<i>SEGNALAZIONE</i>		<i>GESTIONE</i>
<input type="checkbox"/> Telefonica	<input type="checkbox"/> con l'ausilio del modulo	<input type="checkbox"/> Ufficio di Piano S3 ex S10
<input type="checkbox"/> verbale	<input type="checkbox"/> con lettera allegata	<input type="checkbox"/> Segretariato sociale
		<input type="checkbox"/> Altro _____

<i>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</i>	<i>NOTE</i>
<input type="checkbox"/> Servizi generali	
<input type="checkbox"/> Area Famiglie e genitorialità	
<input type="checkbox"/> Area Infanzia, Adolescenti e giovani	
<input type="checkbox"/> Area Disabili e Salute Mentale	
<input type="checkbox"/> Area Anziani	
<input type="checkbox"/> Area contrasto alle povertà	
<input type="checkbox"/> Area contrasto alle tossicodipendenze	
<input type="checkbox"/> Area Immigrati	
<input type="checkbox"/> Altro _____	

*FIRMA OPERATORE* \_\_\_\_\_

ALLEGATO N. 2	<b>SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI</b>	
------------------	---	---

N.   

**Oggetto del reclamo:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Firma* \_\_\_\_\_ *Data* \_\_\_\_\_

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

Spazio riservato all'Ambito

<i>SEGNALAZIONE</i>		<i>GESTIONE</i>
<input type="checkbox"/> Telefonica	<input type="checkbox"/> con l'ausilio del modulo	<input type="checkbox"/> Ufficio di Piano S3 ex S10
<input type="checkbox"/> verbale	<input type="checkbox"/> con lettera allegata	<input type="checkbox"/> Segretariato sociale
		<input type="checkbox"/> Altro _____

<i>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</i>	<i>NOTE</i>
<input type="checkbox"/> Servizi generali	
<input type="checkbox"/> Area Famiglie e genitorialità	
<input type="checkbox"/> Area Infanzia, Adolescenti e giovani	
<input type="checkbox"/> Area Disabili e Salute Mentale	
<input type="checkbox"/> Area Anziani	
<input type="checkbox"/> Area contrasto alle povertà	
<input type="checkbox"/> Altro _____	

*FIRMA OPERATORE* \_\_\_\_\_



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE S3 ex S10

Data \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DEL SERVIZIO:** \_\_\_\_\_

- Servizi generali
- Area Famiglie e genitorialità
- Area Infanzia, Adolescenti e giovani
- Area Disabili e Salute Mentale
- Area Anziani
- Area contrasto alle povertà
- Area contrasto alle tossicodipendenze
- Area Immigrati
- Altro \_\_\_\_\_

Gentile utente,

Nel chiedere di compilare la presente scheda che richiede un minimo impegno di tempo che consentirà di migliorare il servizio reso, ci teniamo ad assicurare che il Suo contributo sarà attentamente vagliato e tenuto in seria considerazione.

Il questionario è suddiviso in due sezioni:

- Nella prima sezione troverà elencati una serie di aspetti del servizio e, per ciascun aspetto, le viene chiesto di scegliere e barrare una casella, che esprime in che misura, secondo Lei, questo aspetto del servizio sia stato soddisfacente:

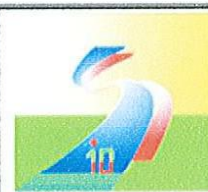
**PER NIENTE**  **POCO**  **ABBASTANZA**  **MOLTO**  **TOTALMENTE**

- *nella seconda sezione* viene chiesto di indicare liberamente quali, secondo Lei, sono gli aspetti più positivi e quelli più negativi dei servizi che Le sono stati forniti.

Per consentire risposte sincere e libere, il questionario è predisposto in modo da garantire l'anonimato.

Grazie per la gentile collaborazione

Il responsabile dell'Ufficio di Piano



SEZIONE 1: VALUTAZIONE DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO

In base della Sua diretta esperienza, in che misura ritiene che siano stati soddisfatti i seguenti aspetti del servizio?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Totalmente
1. È stato facile ottenere informazioni chiare ed esaurienti sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso ai servizi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È stato facile sbrigare tutte le pratiche necessarie ad ottenere il servizio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. L'accesso alla struttura è stato facile e guidato da opportuna segnaletica.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. L'accoglienza nella struttura è stata cordiale ed amichevole.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le strutture e gli ambienti sono adeguati e confortevoli:					
- ambienti di sosta e di attesa del pubblico.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- spazi di accoglienza per pazienti, familiari e portatori di handicap.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- servizi igienici.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- parcheggio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- disponibilità di attrezzature e mezzi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il vitto è adeguato e di buona qualità .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La pulizia e l'igiene dei locali sono adeguate .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Gli orari di erogazione del servizio sono comodi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. I tempi di attesa, da quando hai fatto domanda a quando Le è stato fornito il servizio, sono stati brevi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Il servizio viene erogato sempre puntualmente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Tutto il personale è identificabile tramite cartellino di riconoscimento.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Se qualcosa non ha funzionato, è stato semplice presentare un reclamo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Quando hai presentato un reclamo hai avuto una risposta scritta e in tempi brevi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. I rapporti umani con i vari operatori sono soddisfacenti:					
- Assistente sociale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Personale assistenziale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Personale amministrativo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Altri (specificare).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SEZIONE 2: GIUDIZIO COMPLESIVO

a) Complessivamente, quanto è rimasto soddisfatto del servizio ricevuto?

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totalmente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Quali sono secondo Lei gli aspetti più positivi del servizio ricevuto?

---

---

---

---

c) Quali sono secondo Lei gli aspetti più negativi del servizio ricevuto?

---

---

---

---

d) Vuole segnalarci qualcos'altro (bisogni non soddisfatti, necessità di nuovi servizi, ecc...)?

---

---

---

---

---

---

---

---