

**AREA S.I.S.S.
E VALUTAZIONE**

**IN COLLABORAZIONE
CON LE ORGANIZZAZIONI
SINDACALI**



**Associazione di
Comuni ai sensi
dell'art. 30
D.lgs 267/00
Comuni di:
Capri,
Massa Lubrense,
Meta,
Piano di Sorrento,
Sant'Agnesello,
Sorrento,
Vico Equense**

**Comune Capofila:
Sorrento**

**PIANO SOCIALE DI ZONA
“PENISOLA SORRENTINA E CAPRI”**

**AMBITO TERRITORIALE
“NAPOLI TREDICI”**

**CARTA DEI
SERVIZI SOCIALI**

**In Collaborazione
con
la Comunità
Montana “Monti
Lattari e Penisola
Sorrentina”
e i Distretti Sanitari
87/88 e 89
dell'A.S.L. NA 5**

PRESENTAZIONE

Redigere una "Carta dei Servizi" significa descrivere puntualmente ed esplicitare le caratteristiche delle prestazioni fornite da un'organizzazione, stabilire con la propria utenza, la propria clientela, un impegno relativo alla corrispondenza della prestazione rispetto al dichiarato. La Carta dei Servizi è anche un patto che impegna chi eroga il servizio a realizzare obiettivi dichiarati e un controllo attivo sulla qualità del servizio fornito, come pure i fruitori a un utilizzo corretto, coerente con i propri bisogni ma rispettoso nei tempi e nei modi di quelli degli altri. "Carta dei Servizi" significa anche, crediamo, che chi eroga il servizio creda nella necessità delle attività che svolge quotidianamente e consideri la loro qualità non solo uno standard commerciale, per così dire, ma, soprattutto se si tratta di una Pubblica Amministrazione, la soddisfazione di un bisogno strettamente connesso con i diritti di cittadinanza di chi si rivolge ai servizi.

Oggi l'adozione della Carta dei Servizi, oltre ad assolvere ad un preciso dovere nei confronti dei cittadini, testimonia lo sviluppo dei nostri servizi e



la volontà degli Operatori di mettersi alla prova. A questa prima stesura della Carta dei Servizi hanno collaborato con l'Area organizzativa preposta del "Sistema Informativo dei Servizi Sociali e Processo di Valutazione" anche le Organizzazioni Sindacali, i referenti tecnici dei Comuni dell'Ambito Territoriale e dei Distretti Sanitari 87/88 e 89 dell'A.S.L. NA 5, ed in più è stato possibile avvalersi del prezioso contributo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed Integrazione con il Sociale della Direzione Generale dell'A.S.L. NA 5.

Ringraziamo, pertanto, tutti coloro che hanno fornito utili suggerimenti per i contenuti della "Carta" e, naturalmente, le nostre Operatrici e i nostri Operatori che l'hanno predisposta sulla base dell'approfondita conoscenza del contenuto del proprio lavoro.

A tutte queste persone spetta, e non solo da ora, il compito di "testare" e monitorare quanto descritto. Crediamo che questa sia una prova di maturità che possiamo superare.

I Sindaci e gli Assessori alle Politiche Sociali del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici"

Al Servizio dei Cittadini

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui vogliamo comunicare ai cittadini, nostri clienti, quali sono i servizi che offriamo, in cosa consistono, come si fa per ottenerli, quali sono i diritti e i doveri che, insieme, dobbiamo rispettare per utilizzarli, come si può partecipare per migliorarli.

Con la Carta dei Servizi vorremmo diffondere la nuova "filosofia" della Legge Quadro 328/00 che ha riformato l'Assistenza in Italia e, soprattutto, la coraggiosa e innovativa organizzazione che il "nostro" Ambito Territoriale "Napoli Tredici" ha avviato grazie al lavoro congiunto politico-tecnico nel settore dei "Servizi Sociali". Attraverso la Carta dei Servizi chiediamo a tutte le persone, in qualunque modo coinvolte nella realtà dei Servizi Sociali, di aiutarci a valutare i servizi erogati per poterne migliorare costantemente la qualità. Confidiamo, infine, sul fatto che la "Carta" diventi anche uno strumento di "tutela degli utenti" e dei loro diritti di "consumatori", chiarendo quali sono i livelli minimi di servizio che devono essere forniti e come ogni cittadino può reclamare verso qualsiasi disfunzione dovesse riscontrare.

L'Ufficio di Piano di Zona e gli Uffici Sportello Sociali dell'Ambito Territoriale "Napoli tredici"

La Legge Quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali (L. 328/00, artt.18 e 19), il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali – 2001/2003 –, le Linee di Programmazione Regionali e la Circolare n. 11939 del 05/10/2001 della Giunta Regionale della Campania, definiscono i piani di zona come “lo strumento primario del processo allargato di progettazione partecipata e di riordino del sistema integrato dei servizi e degli interventi previsto dalla legge”. In particolare la direttive regionali individuano il piano di zona come lo strumento fondamentale attraverso il quale i Comuni, associati negli ambiti territoriali, con il concorso di tutti i soggetti attivi nella progettazione, disegnano il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali con riferimento agli obiettivi strategici, agli strumenti realizzativi e alle risorse da attivare, di norma attraverso l'accordo di programma. La Regione Campania ha individuato 43 Ambiti territoriali coincidenti o multipli dei Distretti Sanitari dell'A.S.L. con la funzione di:

- monitorare i bisogni della popolazione;
- definire il sistema di offerta dei servizi e degli obiettivi da raggiungere attraverso il piano di zona;
- organizzare e coordinare le risorse (umane e infrastrutturali) necessarie all'erogazione dei servizi;
- verificare i risultati raggiunti.

L'Ambito Territoriale “Napoli tredici” comprende i Comuni di **Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnesello, Sorrento, Vico Equense**, per una popolazione totale di 86.127 abitanti.

I Comuni dell'Ambito Territoriale hanno adottato un modello di gestione unico e sovra-comunale, per tutte le risorse relative alle Politiche Sociali dei

Comuni che hanno sottoscritto la convenzione per la gestione associata, ai sensi dell'art. 30 del D.lgs 267/00, allo scopo di generare economie di scala e miglioramenti qualitativi nella erogazione dei servizi interventi in favore dei cittadini.

La **gestione sovracomunale** dei servizi è l'espressione concreta di un sistema di servizi sociali locali realizzati in maniera omogenea sul territorio di tutti i Comuni che aderiscono al “Piano Sociale di Zona”.

La regolamentazione unitaria dell'accesso ai servizi consente ai cittadini di accedere all'Ufficio Sportello Sociale del proprio Comune di residenza con le identiche opportunità offerte dagli analoghi Uffici disponibili presso ciascuno dei Comuni associati, relativamente alla tipologia e alle modalità di erogazione delle prestazioni previste dal Piano Sociale di Zona (uguaglianza formale e sostanziale di cui all'art. 3 della Costituzione).

Le graduatorie di accesso alle prestazioni, su base comunale, sono redatte con procedure e strumenti unici (modulistica, carta dei servizi, ...) e ogni accesso al sistema unitario è oggetto del medesimo processo di valutazione. Per quanto concerne l'accesso unitario al sistema dei servizi socio-sanitari sono attivi specifici protocolli operativi.

Il filo conduttore per l'implementazione del Piano Sociale di Zona è stato il processo di concertazione con tutti i soggetti del Terzo Settore, le Organizzazioni Sindacali, i cittadini e altri soggetti privati.

L'espressione più complessa, e al contempo compiuta, del processo di concertazione dell'Ambito Territoriale “Napoli Tredici” è il **Tavolo di Concertazione** per l'Inclusione Sociale al quale partecipano i soggetti del “comma 4”, le organizzazioni del “comma 6” dell'art. 1 della L. 328/00, le autonomie scolastiche, i soggetti sottoscrittori del-

l'accordo di programma e della convenzione, le organizzazioni sindacali, i patronati, nonché tutti i soggetti, pubblici e privati, che sono interessati allo sviluppo e alla realizzazione dei servizi integrati del Piano Sociale di Zona.

Il tavolo di concertazione che si è dotato di un proprio regolamento di funzionamento (approvato dai consigli comunali di tutti gli enti associati) rappresenta il luogo elettivo per la comunicazione e la co-programmazione sociale.

Sommario

pag. 3	Presentazione
pag. 5	La carta dei servizi sociali
pag. 6	Obiettivi, Principi e Contenuti
pag. 8	I mutamenti culturali ed organizzativi
pag. 12	Sistema Integrato dei Servizi Sociali Na 13
pag. 32	Gestione del Piano Sociale di Zona "Penisola Sorrentina e Capri"
pag. 33	Organigramma dell'ambito NA 13
pag. 34	Modalità di accesso ai servizi/interventi
pag. 39	Percorsi di autotutela
pag. 40	Modulistica

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Che cos'è

- **Un patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini.**
- **Uno strumento di garanzia e tutela dei diritti del cittadino.**
- **Uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi.**
- **Uno strumento per la partecipazione dei cittadini.**

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio, assumendo una funzione di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (legge 59/97, art. 17) e ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che definisce, all'art. 13, **la Carta dei Servizi Sociali quale strumento a garanzia di effettiva "tutela delle posizioni soggettive degli utenti"**.

La Carta dei Servizi Sociali sancisce un patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna formalmente circa l'erogazione dei servizi al cittadino e sulla loro qualità. Gli standard di qualità garantiti sono l'elemento chiave della "Carta": rappresentano, infatti, il livello al di sopra del quale il Comune si

impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

La "Carta" è, allo stesso tempo, uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

L'adozione della Carta dei Servizi Sociali, implica:

- un costante monitoraggio della qualità dei servizi;
- la definizione di standard di qualità dei servizi e la loro verifica;
- la definizione degli obiettivi di miglioramento.

Costituisce, quindi, uno strumento efficace per il miglioramento e l'innovazione dei servizi.

La "Carta" garantisce la più ampia partecipazione dei cittadini sia nel momento della negoziazione degli standard di qualità dei servizi, sia attraverso il loro coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio e il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

OBIETTIVI, PRINCIPI E CONTENUTI

OBIETTIVI

La Carta dei Servizi ha quattro obiettivi fondamentali:

a) Descrizione dei nuovi scenari culturali e tecnico-organizzativi dei Servizi (attenzione alla Qualità; sistema integrato dei servizi a livello sovracomunale ed in compartecipazione con l'A.S.L. NA 5; conseguenze per i cittadini dell'Ambito Territoriale);

b) Illustrazione delle caratteristiche principali

dei Servizi: modalità di accesso, percorsi previsti all'interno del Servizio, obiettivi del Servizio, indicatori/standard di qualità e loro gestione;

c) Definizione degli obblighi degli Enti Gestori dei Servizi;

d) Individuazione di organismi e di percorsi per la tutela dei diritti dei fruitori/consumatori dei Servizi. Le modalità di tutela tengono conto anche di ciò che il Servizio "chiede" al cittadino per accompagnarlo adeguatamente nel cammino di condivisione degli stessi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici" si ispirano ai principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e agli articoli 2, 3, e 38 della Costituzione Italiana.

L'Associazione dei Comuni dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici" si impegna a:

■ garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto coi cittadini. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse zone dell'Ambito Territoriale sia fra le diverse categorie di persone. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

■ operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini. Nel rispetto di quanto previsto dalla L. 328/2000, verrà data priorità, per l'accesso ai servizi, ai soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze;

■ garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini.

ni in caso di una forzata interruzione dei servizi;

- promuovere la partecipazione di tutti i soggetti presenti all'interno del territorio (organizzazioni non profit, soggetti no-profit, cittadini) per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione dei cittadini.

Nei rapporti tra amministrazione e cittadini l'Ambito Territoriale "Napoli tredici":

- garantisce il diritto di accesso alle informazioni sui servizi;
- considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

L'Ambito Territoriale "Napoli Tredici" garantisce agli utenti la personalizzazione del servizio attraverso una progettazione su misura che mira al benessere globale della persona.

L'Associazione dei Comuni dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici" si impegna ad erogare i servizi in modo da utilizzare le risorse nel modo più razionale possibile perseguendo nella propria attività il massimo di efficienza e di efficacia. Garantisce, al fine di un miglioramento della qualità del servizio, la formazione e l'aggiornamento del personale.

CONTENUTI

La Carta dei Servizi, dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici", esplicita al suo interno:

- la natura delle prestazioni erogate;
- i livelli essenziali di assistenza e i livelli essenziali di assistenza sociale, in termini di dotazione di servizi, distribuzione territoriale, copertura temporale, modalità di erogazione;

- i fattori di qualità del servizio (standard di qualità), con riferimento alla metodologia utilizzata per la loro costruzione e le regole per sanzionarne il mancato rispetto, affinché sia effettivamente esigibile il diritto d'accesso alle prestazioni con la qualità dichiarata;

- gli strumenti di tutela del cittadino/utente;
- le azioni per il miglioramento continuo della qualità del servizio che l'amministrazione responsabile si impegna ad attuare.

*A cura di C.G.I.L. - C.I.S.L. - U.I.L.
della Provincia di Napoli – 21.03.02*

OBIETTIVI FONDAMENTALI

- a) descrizione dei nuovi scenari con attenzione alla qualità;
- b) descrizione caratteristiche principali dei servizi/interventi;
- c) definizione degli obblighi degli Enti gestori;
- d) percorsi di autotutela.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Partecipazione; Personalizzazione; Efficienza ed efficacia.

CONTENUTI

- la natura delle prestazioni erogate;
- i L.E.A. e i L.I.V.E.A.S.;
- gli standard di qualità;
- gli strumenti di tutela del cittadino/utente;
- le azioni per il miglioramento continuo della qualità del servizio.

I MUTAMENTI CULTURALI ED ORGANIZZATIVI INTRODOTTI DALLA L. 328/00

La L. 328/00 individua la creazione di un sistema integrato di servizi ed interventi sociali quale proprio obiettivo fondamentale.

In poche parole, le questioni organizzative, cioè come le singole parti di un organismo complesso interagiscono tra loro e con i cittadini/clienti dei servizi stessi diventano finalmente il punto centrale della riforma dell'Assistenza.

In particolare, il concetto di Sistema Integrato dei Servizi Sociali implica che:

- i vari livelli istituzionali – Stato, Regione, Provincia, Comuni, Enti e Aziende Sanitarie locali – nel rispetto delle rispettive competenze, contribuiscono alla realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali;

- le Organizzazioni Sindacali, dei consumatori, l'Associazionismo, la cooperazione sociale, prendono parte attivamente alla costruzione, alla gestione ed al monitoraggio dei Servizi realizzati;

- i cittadini/clienti dei Servizi sono chiamati sia a verificare l'effettivo funzionamento dei Servizi, sia a contribuire positivamente alla concreta realizzazione dei Servizi stessi.

In altre parole, un Sistema Integrato funziona bene solo nel caso in cui le connessioni tra le sue parti sono efficaci e chiaramente definite e ognuna di esse opera sinergicamente insieme alle altre, nella consapevolezza che la responsabilità di un "fallimento" o di un errore non è attribuibile esclusivamente ad una singola componente del Sistema stesso.

La qualità dei Servizi è definibile all'interno di una visione di macrosistema, come sopra accennato.

Elementi centrali del concetto di qualità sono: supervisione e formazione/aggiornamento in

LA QUALITÀ DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI.

CHE COSA SIGNIFICA "QUALITÀ": I SERVIZI ALLA PERSONA.

IL SISTEMA DI QUALITÀ' SOCIALE.

IL SISTEMA DI QUALITÀ' SOCIALE ED I SOGGETTI GESTORI DEI SERVIZI.

servizio degli operatori sia esterna, sia interna – cioè sul campo - sottolineando l'attenzione che i servizi pongono alle storie delle persone, sollecitando quindi le risorse personali degli utenti senza passivizzarli.

Il "ben-essere" è l'indicatore del livello di qualità di un sistema sociale.

I servizi, pertanto, tendono ad operare per la diffusione delle azioni di prevenzione primaria, anche integrandosi con le attività relative alla "sicurezza urbana" ed agli interventi di riqualificazione urbana.

Il Piano Sociale di Zona incentiva le famiglie che acquistano servizi accreditati dal servizio pubblico, anche per promuovere: l'emersione del sommerso; la qualità delle attività; la realizzazione di progetti integrati tra i settori della formazione, del lavoro e dei servizi sociali.

Il sistema di qualità sociale, in quanto insieme di regole, procedure, incentivi e controlli, è garanzia:

- della realizzazione di prestazioni adeguate ai bisogni;

- dell'efficacia delle metodologie implementate;
- dell'ottimizzazione delle risorse e della sinergia con le agenzie ed il territorio;
- della valutazione dell'intero Piano Sociale di Zona;
- dell'apprendimento e del miglioramento continuo.

L'Ufficio di Piano di Zona, attraverso tutti gli atti formali che regolano il Piano Sociale di Zona:

- individuano le prestazioni da includere nel sistema di qualità sociale;
- promuovono la concertazione sui principi generali della qualità sociale;
- definiscono norme ulteriori, per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei servizi;
- individuano soggetti, metodologie, e strumenti per il controllo del rispetto delle norme, in maniera omogenea, trasparente ed imparziale;
- realizzano piani di formazione ed incentivazione in favore dell'applicazione delle norme e della cultura della qualità sociale;
- adottano strumenti di valutazione della qualità e dell'impatto del sistema di qualità sociale, con particolare riferimento alla "soddisfazione del cliente".

Gli interventi di promozione, sostegno, valutazione e controllo, relativi alla qualità di erogazione delle prestazioni, sono realmente efficaci soltanto se si inseriscono in un percorso di costruzione di un sistema di qualità sociale "auto-promosso" dai soggetti gestori delle prestazioni stesse.

Il sistema di qualità sociale deve essere "interiorizzato" al fine di rendere "normale" l'utilizzo di strumenti interni di controllo di qualità, anche per incrementare:

- i livelli di produttività del sistema e dei singoli operatori;

- i livelli di "personalizzazione" dei servizi erogati;
- i livelli di "incentivazione" dei singoli operatori;
- i livelli di documentazione del lavoro svolto - informazione sociale -;
- le registrazioni continue e certe degli interventi effettuati;

L'obiettivo finale è quello di rafforzare meccanismi di regolazione interna della qualità, per ridurre il peso della regolazione esterna: controlli; visite ispettive; azioni sanzionatorie;

Il sistema di qualità sociale deve garantire l'erogazione dei servizi a diversi livelli:

- qualità del soggetto gestore = capacità di produrre servizi interventi secondo processi qualitativi pre-definiti e misurabili;
- qualità del servizio = capacità di "rispondere" alla "domanda", sia in termini di efficienza sia in termini di efficacia;
- qualità delle azioni finali = coerenza dei servizi interventi effettivamente erogati ai destinatari con la progettazione individualizzata ed i risultati attesi.

La Carta dei Servizi del Piano Sociale di Zona è redatta, monitorata e aggiornata da un gruppo di lavoro misto, composto da referenti: del Coordinamento Istituzionale; dell'Ufficio di Piano di Zona; dei soggetti di cui ai cc. 4, 5 e 6, art. 1, L. 328/00. All'interno del gruppo di lavoro misto le Organizzazioni Sindacali sono rappresentate da tutti i soggetti accreditati disponibili, poiché svolgono un ruolo istituzionale fondamentale per la garanzia dei diritti dei destinatari-consumatori-acquirenti. La partecipazione dei cittadini/utenti all'implementazione del Piano Sociale di Zona è definita sia dalla carta dei servizi, sia dagli altri strumenti di partecipazione/concertazione previsti dallo stesso Piano.

Indicatori e standard di qualità dei servizi

Obiettivi	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un adeguato monte ore di accesso all'Ufficio/Sportello Sociale	Giorni e orari di apertura degli Uffici/Sportello Sociali	Almeno 2 giorni di mattina e 1 giorno di pomeriggio a settimana Almeno 3 ore e max 12 ore a settimana
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta dell'Ufficio/Sportello Sociale	Nel 75% dei casi
All'utente preso in carico devono essere garantiti "contatti" verificati con il Servizio	Numero di "contatti" e verifiche del Servizio Sociale Professionale	Minimo 1 "contatto" registrato Max 1 "contatto" settimanale a seconda della valutazione professionale Minimo 1 verifica annuale del "contatto"
All'utente deve essere garantita un' adeguata tutela in caso di "inadempienza" del servizio	Numero di giorni tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso reclamo	Max 30 giorni
All'utente deve essere garantito il rispetto della riservatezza	Fruizione di un ambiente a disposizione del Servizio Sociale Professionale che consenta la riservatezza dei colloqui che vertono su "dati sensibili"	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui che vertono su "dati sensibili"
All'utente deve essere garantita la professionalità del personale	Utilizzo di personale con professionalità adeguata alla funzione	Effettivo utilizzo di personale professionalmente adeguato; per procedimenti psico-sociali rilevanti: assistenti sociali, psicologi, figure professionali previste dalla normativa vigente
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni relative ai procedimenti che lo riguardano	Diffusione del materiale informativo appositamente studiato dall'Ufficio di Piano di Zona per i Rapporti con il Pubblico, circa le modalità di accesso ai servizi erogati	Disponibilità presso gli Uffici/Sportello Sociali della modulistica per l'accesso ai servizi erogati, per l'invio di eventuali reclami, per la pubblicizzazione dei servizi; Dotazione di tutti gli operatori di un cartellino identificativo che ne consenta la riconoscibilità; Verificabilità dei criteri, dei requisiti e delle graduatorie per i servizi che le prevedono; Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso e al funzionamento dei servizi erogati
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Presenza di caratteristiche architettoniche dei locali presso cui sono erogati i servizi che consentano l'accesso alle persone diversamente abili	Effettiva accessibilità degli Uffici/Sportelli Sociali e degli ambienti presso cui sono erogati i servizi

Dimensioni Criteri

Indicatori

Principali linee di sviluppo del sistema d'offerta

Presenza di servizi di base omogenei e diffusi in tutto il territorio: tutti i servizi del piano sociale di zona

Tipologia di servizi offerti: tutti i servizi previsti dalla L. 328/00

Grado di innovazione che la programmazione introduce nel sistema d'offerta: l'innovazione coinvolge tutti i livelli (politico, amministrativo e scientifico), del sistema d'offerta, configurandosi, di fatto, come un nuovo soggetto erogatore dei servizi sociali

Quali e quanti servizi innovativi sono stati attivati nei territori rispetto al sistema nel suo complesso: sono stati attivati tutti i servizi previsti dalla L. 328/00, alcuni enti associati garantiscono esclusivamente interventi di contrasto (economico, strumentale) alle situazioni di emergenza, in assenza di regole generali d'accesso

Capacità di rispondere alla domanda del territorio

Stato di implementazione degli interventi previsti: i servizi sono tutti attivi; dal 01.01.03 è stata assicurata la continuità dei servizi pre-esistenti al piano sociale di zona

Avvio del processo di integrazione del sistema dei servizi

Integrazione istituzionale: convenzione per la gestione associata del piano sociale di zona. (art. 30, decreto legislativo 267/00) – dal 31.12.02

Rapporto tra i Comuni: convenzione, con regolamento dell'ambito territoriale per l'accesso ai servizi, regolamento per il funzionamento del tavolo di concertazione, disciplinari per la gestione contabile, del personale, dei singoli Servizi

Integrazione gestionale: tutte le attività del piano sociale di zona sono gestite in maniera sovracomunale

Ufficio di Piano di Zona: costituito ed operativo come vero e proprio ufficio sovracomunale
Forme di gestione: completamente associate (affidamento, coordinamento, valutazione, ...)

Integrazione operativa e funzionale: tutte le attività del piano sociale di zona sono omogenee ed unitarie su tutto il territorio dell'ambito territoriale

Gestione unitaria degli accessi: tutti gli accessi sono gestiti in maniera unitaria ed omogenea su tutto il territorio dell'ambito territoriale.
Costituzione di aree: le attività del piano sociale di zona sono gestite tramite aree organizzative specifiche, cui fanno riferimento referenti e responsabili preposti

Integrazione socio-sanitaria: integrazione di tutte le attività socio-sanitarie previste dal Programma delle attività territoriali

Aree di integrazione socio-sanitaria effettivamente attivate: integrazione di tutte le attività socio-sanitarie previste dal Programma delle attività territoriali

Sistema integrato dei Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale "Napoli Tredici"

I Servizi erogati dall'Ambito Territoriale "Napoli Tredici" hanno lo scopo di rispondere alle esigenze del singolo e della famiglia, essi sono inseriti in Aree d'Intervento, secondo le indicazioni contenute nei Piani Sociali Nazionale e Regionale, per ciascuna delle quali sono individuati obiettivi prioritari.

Gli obiettivi prioritari del Piano Sociale di Zona

1^ Area
Famiglia, infanzia,
adolescenza e giovani

Valorizzare e sostenere le responsabilità e le capacità familiari promuovendo la libera assunzione di responsabilità da parte delle famiglie - Rafforzare i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza

2^ Area
Persone Anziane

Promuovere una visione positiva della persona anziana e sostenere il rapporto di cura dei figli verso i genitori

3^ Area
Persone diversamente
abili

Sostenere con servizi domiciliari e di integrazione le persone diversamente abili, con particolare riguardo alle persone non autosufficienti

4^ Area
Emergenze Sociali
(contrasto alla povertà,
immigrati, dipendenze,
senza fissa dimora, ...)

Potenziare gli interventi a contrasto della povertà

5^ Area
Uffici/Sportello
Sociale

Potenziare il segretariato sociale e il servizio sociale professionale

Nella tabella seguente, per ciascuna Area d'Intervento sono elencati i Servizi programmati ed erogati dall'Ambito Territoriale "Napoli Tredici"

1^ Area Famiglia, infanzia, adolescenza e giovani	Centri polivalenti per l'adolescenza Sostegno allo studio Centro per la famiglia Servizi domiciliari territoriali	1 A 2 A 3 A 4 A
2^ Area Persone Anziane	Attività socialmente utili Servizi domiciliari Telesoccorso Un'ambulanza per te	1 B 2 B 3 B 4 B
3^ Area Persone diversamente abili	Servizi diurni Servizi di assistenza specialistica (inf. e ad.) Servizi domiciliari	1 C 2 C 3 C
4^ Area Emergenze Sociali	Servizi per le persone senza fissa dimora Servizi e interventi per il contrasto alla povertà	1 D 2 D
5^ Area Uffici/Sportello Sociale	Segretariato Sociale	1 E

I Servizi attivi del Piano Sociale di Zona sono descritti nelle seguenti schede, per ciascun servizio sono indicati:

■ Obiettivi	=	cosa si vuole realizzare
■ Attività	=	in cosa consiste
■ A chi si rivolge	=	i destinatari
■ Come si accede	=	come si richiede
■ Operatori	=	personale impiegato
■ Dove si svolge	=	luogo in cui il servizio è disponibile
■ Notizie utili	=	altre informazioni relative al servizio
■ "abc"	=	interventi specifici realizzati dal servizio

1 A

CENTRI POLIVALENTI PER L'INFANZIA,
L'ADOLESCENZA E I GIOVANI**Obiettivi**

- Offerta di uno "spazio" di stimolo per le attività degli adolescenti e dei giovani;
- condivisione tra diverse generazioni, finalizzata a favorire l'inclusione sociale, esercitare le pari opportunità, favorire l'autogestione, sostenere le motivazioni, le capacità, i legami di appartenenza con il territorio e la comunità locale;
- offerta di "luoghi di ascolto", individuati fuori dagli spazi istituzionali, vicini/interni agli spazi frequentati dai giovani, con la presenza di operatori esperti;
- aumentare il grado di socializzazione dei minori.

Attività

Il Servizio promuove azioni di aggregazione e partecipazione per i ragazzi e/o gli adolescenti in grado di offrire opportunità educative, di partecipazione e di promozione della relazione:

- attività laboratoriali (es. lettura e scrittura creative, arti plastiche, teatro, eventi...)
- attività di informazione e formazione
- sportello "informa-azione-giovane", anche itinerante
- organizzazione di "eventi informativi"
- corsi interattivi per l'educazione alla legalità, all'educazione stradale, alla sicurezza nell'uso dei sistemi tecnologici (navigazione web, realtà virtuale, nuove dipendenze...).

A chi si rivolge

Destinatari dell'intervento sono tutti i/le bambini/e e i/le ragazzi/e dal "primo anno di Scuola Media Inferiore" fino al quinto anno di "Scuola

Media Superiore" e, in ogni caso, ragazzi di età compresa tra gli 11 ed i 17 anni.

Sono altresì destinatari del servizio anche tutti i giovani di età diversa nel caso in cui il progetto educativo/formativo individualizzato preveda tale tipologia d'intervento, compatibilmente con le risorse disponibili.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione della quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- Coordinatore Assistente Sociale
- Psicologo
- Operatore socio-educativo

Dove si svolge

Il Servizio è attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo l'operatività delle sedi in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

All'interno del servizio/intervento sono stati attivati, inoltre, due interventi:

“Nati per leggere”

Obiettivi specifici

- promozione nelle famiglie della lettura a voce alta ai bambini in età prescolare
- promozione della relazione genitoriale (stimolazione e senso di protezione che genera nel bambino un genitore che condivide il piacere del racconto)
- favorire il successo scolastico (effetti diretti sul linguaggio e sulla capacità di comprendere la lettura di un testo scritto all'ingresso a scuola)
- tutela per l'infanzia svantaggiata

Azioni specifiche

- raggiungere un gran numero di famiglie, spesso non raggiungibili da altri programmi
- diffusione del progetto utilizzando il contesto dei controlli di salute operati dai pediatri aderenti al progetto (dono di un libro e “istruzioni per l'uso” nel corso di ognuno dei sei controlli di salute programmati dal Servizio sanitario nazionale ed effettuati dai pediatri di famiglia: 5-6 mesi, 10-12 mesi, 15-18 mesi, 2-3 anni, 4-5 anni, 5-6 anni)
- coinvolgere i pediatri, quali “operatori” che, con competenze specifiche sullo sviluppo infantile, entrano in contatto con le famiglie precocemente e in modo ripetitivo
- coinvolgere lettori volontari e altre agenzie (le biblioteche; le “maestre” ed i “maestri” di scuola materna; ...)
- valutare regolarmente l'efficacia delle strategie adottate (attraverso un questionario per poter paragonare il gruppo in cui si effettua l'intervento (AFTER) con il gruppo controllo (BEFORE).

“Crisalide”

Obiettivi

In base all'analisi della domanda il servizio deve fornire prioritariamente risposte in tempi e luoghi specifici:

- alle diverse esigenze di socializzazione tipiche delle differenti fasi di sviluppo dei destinatari
- alle esigenze della pre-adolescenza e dell'adolescenza, con particolare attenzione alle dinamiche relazionali tipiche di queste fasi dello sviluppo dell'individuo, piuttosto che alla semplice età anagrafica

Destinatari

Sono destinatari del servizio tutti i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze, i giovani residenti nell'Ambito Territoriale Napoli Tredici.

Sede

Il Servizio deve essere attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo l'operatività delle sedi in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Professionalità impiegate

- psicologo
- assistente sociale coordinatore
- educatori professionali
- operatori educativi esperti nelle attività di animazione e laboratorio
- operatore per i servizi dell' “Informa-azione-giovane”, forniti dall'ente gestore del servizio

2 A

ASSISTENZA ALLO STUDIO

Le attività del Servizio/intervento "Centri Polivalenti" sono state ampliate con la possibilità di accedere a Percorsi di sostegno scolastico e di assistenza allo studio.

Obiettivi

- Facilitare i percorsi di apprendimento attraverso un'attenta azione di sostegno scolastico
- supportare il disagio dei minori in difficoltà scolastiche
- supportare il disagio delle famiglie del minore in difficoltà che non possono permettersi un supporto privato
- offrire un'opportunità di incontro, di crescita e di occasioni educative sia per i ragazzi, sia per le famiglie
- offrire la possibilità ai ragazzi di imparare un efficace metodo di studio che li sostenga nel prosieguo della loro carriera scolastica e formativa.

Attività

Per lo sviluppo del servizio sono previste le seguenti iniziative:

- Supporto didattico: le attività di supporto allo studio consistono non solo nel supportare i ragazzi nei loro oneri scolastici ma anche nel far acquisire loro un metodo efficace di studio, individuando piani di intervento personalizzati
- Sportello di pronto aiuto allo studio: possibilità di ricevere una consulenza immediata sui problemi didattici specifici usufruendo del luogo deputato al sostegno come di un vero e proprio sportello
- Attività di orientamento: sono previsti momenti dedicati all'approfondimento delle scuole superiori e dei loro sbocchi professionali
- Contestualizzazione didattica: sono previsti

momenti dedicati all'approfondimento di testi letterari, storici e scientifici

- Attività motorie: sono previsti dei momenti dedicati all'attività motoria e sportiva

A chi si rivolge

Possono accedere al servizio tutti i frequentanti le scuole elementari

I ragazzi sono organizzati in gruppi di massimo cinque alunni

Come si accede

Le modalità di accesso al servizio sono quelle indicate dal regolamento per l'accesso ai servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Napoli Tredici.

L'iscrizione può essere effettuata su appositi moduli reperibili presso le sedi dei centri Polifunzionali, le scuole aderenti, gli Uffici Sportello/Sociali

Operatori

- Coordinatore Assistente Sociale
- Psicologo
- Operatore socio-educativo

Dove si svolge

Il Servizio è attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo l'operatività delle sedi in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

3 A**CENTRO PER LA FAMIGLIA****Obiettivi**

Il Centro per la Famiglia si configura come prevenzione primaria a forte integrazione socio-sanitaria. In tal senso, è "aperto" ad accogliere le esigenze di qualsiasi nucleo familiare. Il Servizio/Intervento è rivolto, in particolare:

- alle situazioni di maltrattamento e violenze, in integrazione socio-sanitaria, giudiziaria e scolastica;
- alle ragazze madri, alle famiglie in cui sono presenti problematiche di dipendenza e di disturbi alimentari, anche nelle modalità dell'orientamento e dell'accompagnamento ai servizi territoriali specializzati - es.

Consultorio dell'unità operativa materno infantile, servizio tossicodipendenze, dipartimento salute mentale.

Attività

Il Servizio/Intervento prevede un'azione di ascolto specializzato per le situazioni di violenza e maltrattamento domestici, con particolare riguardo alle donne.

Il servizio si caratterizza per l'attuazione dei seguenti interventi:

- servizio di consulenza psico-socio-educativa
- mediazione familiare
- consulenza familiare
- azioni di promozione e facilitazione per le istanze di auto mutuo aiuto
- azioni per lo scambio intergenerazionale "incontro tra generazioni", anche utilizzando la modalità dei laboratori.

A chi si rivolge

Tutte le famiglie residenti nei Comuni

dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, con particolare riferimento ai nuclei familiari in cui sono presenti persone minori di età, diversamente abili, anziani non auto-sufficienti

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- psicologo, fornito dal soggetto gestore del servizio
- assistente sociale.

Dove si svolge

Il Servizio è attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo l'operatività delle sedi, in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Notizie utili

Il Servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

Il Centro per la Famiglia prevede al suo interno i seguenti interventi:

“Affido familiare” Servizi per l'affido familiare

Obiettivi

- accompagnamento nella prima fase della gestione domestica per gli affidati che, raggiunta la maggiore età, si rendono autonomi
- favorire la conquista dell'autonomia da parte degli affidati che raggiungono la maggiore età presso le famiglie affidatarie
- favorire il reinserimento dei minori nel proprio contesto di origine.

Azioni

- informazione attraverso azioni di sensibilizzazione sul territorio
- promozione della cultura dell'affido e dell'accoglienza
- promozione dell'integrazione tra enti sulle tematiche dell'affido
- formazione sulle dinamiche di incontro/accoglienza/affido dei minori
- formazione sulle problematiche legate a minori a rischio e sulle principali normative riguardanti l'affido
- accompagnamento delle famiglie affidatarie in un percorso esperienziale positivo e di gruppo
- sostegno alle famiglie reperite e formate

4 A**SERVIZI DOMICILIARI TERRITORIALI****Obiettivi**

- rispondere alle naturali esigenze dei bambini e degli adolescenti, affrontandone le problematiche evolutive legate allo sviluppo cognitivo ed affettivo
- promuovere la crescita del minore all'interno del nucleo familiare
- migliorare la comunicazione e sviluppare la capacità di ascolto
- sostenere la famiglia in casi di temporanea difficoltà
- garantire la continuità degli interventi educativi in famiglia
- sostenere la coppia genitoriale nel riconoscere/assumere le proprie responsabilità educative
- promuovere l'informazione e la fruizione relativamente ai servizi presenti sul territorio
- creare una rete di agenzie e di riferimenti che supportino il minore e la famiglia
- aumentare il grado di socializzazione secondaria dei minori.

Attività

Il Servizio provvede alla presa in carico, realizzando:

- percorsi di sostegno, affiancamento ed accompagnamento
- sostegno psico-sociale
- consulenze psico-educative
- tutoring
- gruppi d'incontro, auto-aiuto
- un piano educativo individualizzato.

A chi si rivolge

Tutti i minori e le rispettive famiglie dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici: in particolare sono

destinatari del Servizio tutti i minori per i quali si rende opportuno e/o necessario un supporto sia a causa di un'esigenza di natura psico-sociale, sia in ragione di un bisogno legato al percorso formativo.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- Coordinatore Assistente Sociale
- Psicologo
- Operatore socio-educativo

Dove si svolge

Il Servizio è attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo l'operatività delle sedi in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Notizie utili

Il Servizio si integra con le altre risorse della rete ed in particolare con i servizi: "Centri poli-valenti per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani"; Centro per la Famiglia; Consultorio; servizio tossicodipendenze; unità operative materno infantili; nonché con il Tribunale per i Minorenni.

1 B**ATTIVITA' SOCIALMENTE UTILI****Obiettivi**

Le attività socialmente utili per gli anziani rappresentano un intervento integrato nella rete dei servizi di sicurezza sociale. Esse mirano, in via prioritaria, a favorire:

- la socializzazione degli anziani
- a stimolarne il protagonismo sociale, prevenendo e/o rimuovendo situazioni di emarginazione e di disagio
- a promuovere attraverso gli anziani la trasmissione alle giovani generazioni del sapere, delle competenze e della memoria.

Attività

Le principali attività del servizio sono:

- azioni di sorveglianza presso ludoteche, scuole, parchi giochi, strutture pubbliche
- interventi presso spazi verdi e laboratori per la trasmissione/conservazione dei mestieri tradizionali.

A chi si rivolge

Sono destinatari del servizio/intervento "attività socialmente utili per anziani" tutte le persone anziane dell'Ambito territoriale Napoli tredici che abbiano superato il cinquantasettesimo anno di età dell'Ambito territoriale Napoli tredici.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di resi-

denza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- psicologo
- educatore professionale
- assistente sociale

Dove si svolge

Il Servizio si svolge a livello d'Ambito territoriale.

2 B**SERVIZI DOMICILIARI****Obiettivi**

- consentire la permanenza dell'anziano nel normale ambiente di vita, riducendo il ricorso a strutture residenziali
- mantenere e favorire il recupero e le capacità della persona
- prevenire e rimuovere situazioni di emarginazione
- contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare qualora sia minato da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti
- favorire la socializzazione.

Attività

Il Servizio è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio assistenziale prestate presso il domicilio degli anziani:

- Aiuto per il soddisfacimento di esigenze individuali e per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (igiene personale parziale o completa, mobilitazione, ...);
- Aiuto per la pulizia dell'ambiente, per la preparazione dei pasti e cura del guardaroba (riordino, lavaggio, ...);
- Interventi per la mobilità assistita (collegamenti con i centri storici, le periferie, le strutture socio-sanitarie, la fruizione di luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo dell'Ambito Territoriale);
- Accudimento infermieristico ed igienico-sanitario di semplice attuazione;
- Attività di integrazione socio-sanitaria con l'A.S.L. in base a specifici protocolli operativi.

A chi si rivolge

Sono destinatari del Servizio tutti gli anziani residenti nell'Ambito Territoriale che hanno compiuto i sessantacinque anni di età e che presentano una disabilità gravissima, ovvero un grado di invalidità accertata del 100%; in caso di disponibilità di risorse possono accedere al servizio anche anziani con una invalidità parziale.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente del singolo anziano, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- coordinatore del servizio
- assistenti domiciliari
- autista

Dove si svolge

Il Servizio si svolge a livello territoriale e presso il domicilio degli utenti.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

Il servizio si svolge a livello domiciliare e territoriale in sinergia con i servizi di telesoccorso e di sostegno al nucleo familiare (centro per la famiglia, integrazione del reddito).

3 B

TELESOCORSO

Obiettivi

Il Telesoccorso è un intervento integrato nella rete dei servizi di sicurezza sociale. E' finalizzato, in via prioritaria:

- ad affrontare i problemi derivanti da situazioni di emergenza della popolazione maggiormente a rischio;
- a svolgere una funzione di raccordo tra l'utente, con i suoi bisogni, e i servizi deputati a provvedere alla sua sicurezza e tutela.

Attività

Il Servizio consente a chi è solo, anziano, malato, disabile, in temporanea o cronica situazione di rischio o che usufruisce delle strutture residenziali di potersi collegare, tramite idonea apparecchiatura, alla centrale operativa, nell'ambito della quale sono presenti 24 ore su 24 degli operatori e dalla quale possono partire gli interventi opportuni.

L'allarme inviato dall'assistito impiega pochi secondi per giungere alla centrale operativa consentendo, di fatto, l'attivazione del pronto intervento telematico e/o delle altre azioni di intervento. In caso di necessità l'emergenza segnalata consente di attivare immediatamente alcuni servizi fondamentali quali l'emergenza 118 e la guardia medica.

Oltre alle suddette azioni di sorveglianza e pronto intervento telematico, il servizio prevede:

- Servizio di Pronto Intervento Sanitario: consente l'attivazione di alcuni servizi fondamentali quali, il medico di base, medici specialistici, visite mediche a domicilio per persone non autosufficienti, assistenza infermieristica
- Servizio Telefono Amico: consente un contatto con voci amiche e di conforto in situazioni di abbandono e solitudine
- Servizio Pronto Intervento Socio-assistenziale: consente la soddisfazione di bisogni diversi, quali emergenze domestiche, reperi-

mento di medicinali, disbrigo di pratiche burocratiche, spesa e altri interventi similari, in integrazione con il servizio di assistenza domiciliare per gli anziani e per le persone diversamente abili e per l'infanzia e l'adolescenza.

- Attività di integrazione Socio-Sanitaria con l'A.S.L. in base a specifici protocolli operativi.

A chi si rivolge

Sono destinatari del servizio di Telesoccorso tutte le persone anziane che hanno superato il sessantacinquesimo anno di età, le persone diversamente abili, coloro che si trovano in temporaneo bisogno di azioni di sollievo e sicurezza, le strutture di accoglienza residenziale (che accolgono, in particolare, anziani, disabili, infanzia e adolescenza, persone senza fissa dimora) dell'Ambito Territoriale Napoli tredici.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente del singolo anziano, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- Coordinatore, impegnato anche per i Servizi Domiciliari
- operatori sufficienti a garantire il servizio per 24 ore su 24

Dove si svolge

Il Servizio si svolge a livello d'Ambito Territoriale presso il domicilio degli utenti.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

4 B**UN'AMBULANZA PER TE****Obiettivi**

Il servizio "Un 'Ambulanza per te" offre la possibilità a tutti coloro che ne hanno necessità di ricorrere ad un servizio di trasporto con ambulanza: programmato, puntuale, efficiente e a prezzi non "speculativi".

Attività

- Servizio trasporto Infermi: consente a chi è affetto da patologie invalidanti che lo costringono a non poter affrontare spostamenti in auto, di usufruire, in caso di bisogno, di un trasporto con ambulanza da e verso qualsiasi luogo della Penisola Sorrentina, extrapeninsulare e regionale (anche nazionale per i servizi a tariffa piena)
- Servizio trasporto diversamente abili: consente a chi è portatore di un handicap di usufruire, in caso di bisogno, di un trasporto con pulmino attrezzato per trasportare persone diversamente abili
- Promozione: a mezzo di sito web, campagna promozionale ad hoc, materiale informativo presso gli Uffici Sportello di accesso territoriale e di cittadinanza attiva ed altri luoghi di interesse.

A chi si rivolge

Il servizio di trasporto è rivolto a tutte le persone che ne facciano richiesta e che si trovino nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici. Il servizio si rivolge anche alle strutture di accoglienza diurna e residenziale ubicate nell'Ambito Napoli Tredici, con particolare riferimento alle strutture che accolgono persone anziane, diversamente abili, minori d'età, senza fissa dimora.

Come si accede

L'utente che vuole usufruire del servizio si rivolge agli Uffici Sportello compilando apposita domanda di accesso, analoga a quella prevista per i servizi/interventi del Piano Sociale di Zona.

La domanda di accesso consente di collocare il richiedente in una determinata fascia d'accesso al servizio, in maniera tale da stabilire il livello di partecipazione alla spesa, nonché in una graduatoria aperta, per individuare i richiedenti che hanno la priorità in caso di risorse non sufficienti per soddisfare tutte le richieste. I richiedenti che si collocano in prima fascia sono tenuti, in ogni caso, al pagamento delle spese di carburante e di ammortamento sostenute per il servizio.

Operatori

- Autisti con esperienza decennale
- Barellieri con esperienza decennale
- Coordinatore del servizio

Dove si svolge

Il Servizio di trasporto ha sede presso la centrale operativa sita in Piano di Sorrento alla via Carlo Amalfi n.24 e svolge orario continuato. Per tutte le altre azioni (promozionali, informative, prenotazioni) la sede è quella degli Uffici Sportello

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

1 C

SERVIZI DIURNI

Obiettivi

Il Servizio, previsto dall'art. 8 della L. 104/92, si configura come spazio appositamente strutturato al fine di favorire, sviluppare e/o migliorare:

- il percorso di crescita psico-affettiva e di integrazione sociale
- l'autonomia, le capacità relazionali, le abilità lavorative e, in generale, il livello d'integrazione socio-lavorativa.

Attività

Le attività del Servizio sono finalizzate al raggiungimento della migliore integrazione socio-lavorativa delle persone diversamente abili inserite nel Servizio stesso.

Le principali attività sono:

- Redazione di piani individualizzati d'intervento
- Interventi integrati assistenziali educativi/rieducativi e socio-riabilitativi
- Attività in integrazione socio-sanitaria con l'A.S.L. NA 5 sulla base di specifici protocolli d'intesa, in particolare attività riabilitative di mantenimento
- Accudimento infermieristico ed igienico-sanitario di semplice attuazione
- Svolgimento di attività ludico-ricreative e sportive
- Sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa a favore del soggetto diversamente abile

- Integrazione socio-lavorativa del disabile
- Collegamento con il tessuto produttivo del territorio.

La metodologia utilizzata comprende:

1. Ospitalità diurna;
2. Assistentato materiale;
3. Interventi di:
 - a) Osservazione delle abilità possedute;
 - b) Didattico-educativi;
 - c) Consulenza psicologica rivolta a individui e gruppi;
 - d) Verifica dei Piani Individualizzati d'Intervento;
4. Supporto alla mobilità da e per i Centri Diurni compatibilmente con le esigenze degli utenti e le risorse disponibili.

Il Servizio è, in sintesi, un Centro diurno di tipo socio - educativo, per il sostegno alla permanenza a domicilio e per l'integrazione socio - lavorativa.

A chi si rivolge

Al Servizio sono ammesse le Persone diversamente abili residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici che:

- hanno raggiunto il sedicesimo anno d'età e che presentano una disabilità grave, gravissima o medio-grave, di tipo fisico, psichico e/o sensoriale, accertata ai sensi della L.104/92 e/o riconosciuti invalidi civili con una percentuale superiore al 66%, salvo applicazione di specifici

ca graduatoria permanente ai sensi dell'art. 8 del Regolamento per l'Accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Sociali

■ hanno assolto l'obbligo scolastico o che frequentano corsi scolastici superiori e necessitano di uno spazio appositamente strutturato, finalizzato allo sviluppo dell'autonomia, all'orientamento professionale, all'integrazione sociale e socio-lavorativa.

Le famiglie, ed in particolare i genitori degli utenti, sono anch'essi destinatari delle attività del Servizio.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- psicologo Coordinatore del Servizio;
- maestro artigiano, (maestro d'arte);
- esperto in attivazione di laboratori ad hoc e assistente materiale;

- esperto informatico;
- ausiliario;
- autista;
- operatori dell'U.O.S.M. dell'A.S.L. NA 5, in presenza di persone con disagio psichico o psico – patologico.

Dove si svolge

Il Servizio si svolge in sedi dislocate sul territorio dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

2 C

SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER I Percorsi
FORMATIVI/EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA E ALL'ADOLESCENZA**Obiettivi**

Il Servizio si pone i seguenti obiettivi:

- Prevenire e rimuovere le cause di ordine fisico, psicologico, culturale, ambientale, relazionale e socio-economiche che possono provocare situazioni di disagio o fenomeni di emarginazione dagli ambienti di vita (familiare e/o sociale) e di formazione, con particolare attenzione alle dinamiche di "esclusione sociale"

- Assistenza specialistica per l'infanzia e l'adolescenza durante l'intero ciclo formativo/educativo

- Orientamento e accompagnamento all'inserimento nei percorsi formativi/educativi, attraverso gli Uffici/Sportelli sociali di accesso territoriale

- Il sostegno, sia intellettuale, attraverso un accompagnamento nello studio e nelle situazioni di vita sociale, sia psicologico laddove il percorso del soggetto lo richiede, sia informativo sulla realtà giovanile locale, sulle problematiche che la caratterizzano e sulle risorse personali e del territorio da poter attivare per far fronte alle situazioni della vita quotidiana.

Attività

Il Servizio di assistenza specialistica provvede alla presa in carico, realizzando percorsi di sostegno, affiancamento ed accompagnamento. Le principali attività previste sono le seguenti:

- interventi presso i luoghi di formazione/educazione in favore degli alunni e delle alunne diversamente abili

- interventi presso il domicilio.

Il Servizio è funzionalmente legato a quello di assistenza domiciliare per l'infanzia e l'adolescenza e, pertanto, ogni presa in carico comune è subordinata alla definizione di un progetto educativo individualizzato integrato tra i due servizi/interventi: ogni presa in carico deve tener conto delle esigenze complessive dei destinatari ed in particolare l'educatore affiancherà l'utente, sia per gli interventi presso il domicilio, sia per gli interventi presso gli altri

luoghi di vita.

A chi si rivolge

Sono destinatari del Servizio tutti i minori residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici che vivono una condizione particolare di svantaggio e marginalità per i quali è auspicabile un sostegno al percorso formativo, con priorità per i minori diversamente abili che presentano una disabilità grave, gravissima o medio-grave di tipo fisico, psichico e/o sensoriale, accertata ai sensi della L. 104/92.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- Coordinatore del servizio (Psicologo dei Servizi Diurni per persone diversamente abili)

- operatori socio-educativi

- educatore professionale

- personale esperto in mediazione comunicativa, vale a dire interpreti di Lingua Italiana dei Segni, esperti in lingua braille ed in ausili informatici sulla base degli effettivi bisogni dell'utenza.

Dove si svolge

Il Servizio si svolge nell'Ambito Territoriale, presso il domicilio ed i luoghi di vita, con particolare riferimento alle scuole dei destinatari.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

3 C

SERVIZI DOMICILIARI

Obiettivi

Le prestazioni del Servizio tendono al mantenimento, al recupero, ed allo sviluppo del livello di autonomia personale e sociale, attivando le capacità potenziali della persona e/o del nucleo familiare assistito. Il Servizio è finalizzato a:

- mantenere e favorire il recupero delle capacità e autonomie della persona diversamente abile
- contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare qualora sia minato da eccessivi carichi assistenziali, stimolando la partecipazione dei familiari al fine di evitare forme di delega totale e di assistenzialismo
- favorire e consentire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita sociale e familiare
- promuovere la socializzazione e i rapporti interpersonali degli utenti
- ridurre/eliminare i rischi legati all'istituzionalizzazione.

Attività

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- piani individualizzati d'intervento
- assistentato materiale domiciliare
- cura e governo della persona e della casa
- interventi di mobilitazione semplice
- accudimento infermieristico ed igienico-sanitario
- sollievo alle situazioni di fatica e logoramento dei membri del nucleo familiare
- interventi per la mobilità assistita
- promozione/supporto per il tempo libero e per l'integrazione sociale.

A chi si rivolge

Il servizio è rivolto a tutte le persone diversamente abili e ai loro nuclei familiari residenti nell'Ambito Territoriale Napoli Tredici.

Sono ammesse al Servizio, in via prioritaria, tutte le persone diversamente abili - senza limiti di età - che presentano una disabilità gravissima di tipo fisico, psichico e/o sensoriale, accertata ai sensi della L.104/92 ovvero con una invalidità accertata del 100%.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- assistente sociale coordinatore del servizio
- assistente domiciliare esperto nella lingua italiana dei segni
- assistente domiciliare
- autista

Dove si svolge

Il Servizio si svolge nell'Ambito Territoriale, a livello territoriale e presso il domicilio degli utenti.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

1 D

SERVIZI PER LE PERSONE SENZA FISSA DIMORA

Obiettivi

Per "Senza Fissa Dimora" si intendono tutte quelle persone che versano in una situazione di povertà economica e materiale tale da essere prive delle capacità di disporre di un'abitazione nel presente e in un futuro prossimo.

Gli interventi del Servizio prevedono lo sviluppo di misure volte a:

- approntare, per i diversi livelli subterritoriali, almeno un servizio di bassa soglia
- sviluppare un servizio di seconda accoglienza e di accompagnamento sociale
- avviare iniziative di collaborazione tra servizi sociali, sanitari, del lavoro (oltre che con il volontariato) per consentire il progressivo reinserimento nei servizi.

Attività

Le attività previste dal servizio afferiscono sostanzialmente a due aree:

- l'area dell'accoglienza;
- l'area dell'accompagnamento.

In particolare, ai fini dell'accoglienza si provvede a:

- a) dare accoglienza notturna a tali persone;
- b) offrire servizi di base (igiene personale, pasti, deposito bagagli) a singole persone e piccoli nuclei, anche contemporaneamente, esclusivamente per periodi di certa e breve durata ripetibili nel corso del tempo;
- c) attivare la responsabilizzazione negli ospiti;
- d) favorire la mediazione dei conflitti interpersonali fra gli ospiti;
- e) favorire il servizio di un segretariato sociale, in accordo con gli Uffici/Sportelli Sociali di accesso territoriale;
- f) favorire l'attivazione delle risorse e la partecipazione dei senza dimora.

Ai fini dell'accompagnamento e del reinserimento sociale, invece, ci si prefigge di:

- a) istituire uno sportello di ascolto;
- b) promuovere occasioni di ascolto e counseling;
- c) favorire l'accesso dei servizi pubblici e del privato sociale;
- d) costruire percorsi individualizzati di inclusione sociale;

e) fornire supporto per la risposta ai bisogni e per la promozione dei diritti delle persone senza fissa dimora;

- f) potenziare il lavoro di rete;
- g) promuovere un servizio territoriale di seconda accoglienza e accompagnamento;
- h) promuovere e facilitare la costituzione di gruppi di auto e mutuo aiuto;
- i) promuovere e incentivare la realizzazione di attività di integrazione con il tessuto sociale; diffusione di periodici da strada, diffusione in strada di informazioni a rilevanza sociale.

A chi si rivolge

Destinatari del servizio/intervento sono tutti i senza dimora che momentaneamente si trovano nell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, di ambo i sessi, di qualsiasi età (purché maggiorenni) e di qualsiasi nazionalità, purché non in stato di clandestinità e/o di violazione delle leggi vigenti, ed inoltre che siano in condizioni psico-fisiche adeguate ad una accoglienza di tipo "sociale".

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

- psicologo
- educatore professionale
- assistente sociale.

Dove si svolge

Il Servizio si svolge a livello d'Ambito territoriale.

Notizie utili

Il servizio è gestito da organizzazioni territoriali senza finalità di lucro.

2 D

SERVIZI E INTERVENTI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ

Obiettivi

- riordino di tutti gli strumenti di assistenza economica in una prospettiva unitaria e coordinata
- integrazione tra gli interventi sociali e le politiche formative, attive del lavoro e di sviluppo locale
- sostegno al reddito e integrazione del reddito con fondi stanziati da norme specifiche
- accompagnamento sociale delle persone coinvolte nei processi di inclusione sociale
- sostegno al reddito, attraverso l'accesso a fondi specifici, disciplinato da apposito regolamento unico dell'ambito territoriale
- redazione di patti sociali individualizzati.

Attività

Le attività previste dal servizio sono:

- reinserimento nella legalità (pagamento utenze, risoluzione stato di morosità, ...)
- accesso guidato ai servizi/interventi del piano sociale di zona
- miglioramento delle condizioni abitative
- sperimentazione, di "pacchetti di risorse" che prevedono: integrazione al reddito; trasporti gratuiti; pagamento utenze; acquisto di beni di consumo; sperimentazione di contratti di inserimento, attraverso protocolli con le agenzie territoriali di riferimento
- integrazione del reddito con fondi previsti da norme specifiche, es. per assegno di maternità, assegno per il nucleo familiare, agevolazione sui canoni di locazione, ...

■ erogazione dei "titoli d'acquisto", che gli uffici sportelli sociali attivano in maniera individualizzata.

A chi si rivolge

Destinatari del servizio/intervento sono tutti i cittadini in stato di temporaneo stato di disagio socio-economico.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione della eventuale quota di erogazione della prestazione.

Operatori

Operatori degli Uffici/Sportello Sociali di accesso territoriale e di cittadinanza attiva.

Dove si svolge

Il Servizio si svolge a livello d'Ambito territoriale presso gli Uffici Sportello Sociale.

1 E

SECRETARIATO SOCIALE

Obiettivi

Gli obiettivi principali del servizio, che rappresenta un'innovazione nello scenario del welfare locale, sono:

- riconoscere e valorizzare le risorse degli Istituti di Patronato e di assistenza sociale, secondo quanto dettato dagli artt. 2, 3, secondo comma, 18, 31, secondo comma, 32, 35 e 38 della Costituzione, nonché delle persone giuridiche di diritto privato che svolgono un servizio di pubblica utilità

- potenziare e integrare gli uffici sportelli sociali nell'erogazione delle prestazioni proprie del segretariato sociale

- creare un sito internet per l'informazione, la comunicazione e l'accesso, relativamente ai servizi/interventi del Piano Sociale di Zona, in favore dei cittadini e degli addetti ai lavori che operano nell'Ambito Territoriale Napoli Tredici

- integrare i servizi "a sportello" con un servizio "telematico" (operativo 24h su 24h) multifunzionale, in grado di offrire risposte on-line alle esigenze di accesso alle prestazioni offerte dal Piano Sociale di Zona

- offrire prestazioni di informazione, di assistenza e di tutela, anche con poteri di rappresentanza, a favore dei lavoratori dipendenti ed autonomi, dei pensionati, dei singoli cittadini, ai sensi della normativa vigente

- conseguire le prestazioni di carattere socio-assistenziale, comprese quelle in materia di emigrazione e immigrazione, ai sensi della normativa vigente.

Attività

Il servizio prevede funzioni di:

- informazione sulle prestazioni erogabili
- fornitura della modulistica di accesso alle prestazioni
- assistenza per l'accesso alle prestazioni (compilazione, trasmissione, statistiche, ...)
- rilascio della certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente
- istruttoria per la concessione degli assegni di maternità e per il nucleo familiare, ai sensi della normativa vigente
- supporto per trattamento dati per il Sistema Informativo dei Servizi Sociali

A chi si rivolge

Sono destinatari tutti i cittadini e i loro nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici.

Come si accede

Per accedere al Servizio/Intervento occorre presentare una richiesta specifica su apposita modulistica presso l'Ufficio/Sportello sociale di accesso territoriale del proprio Comune di residenza.

La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente, che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e per la definizione della quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

Operatori

Le attività previste sono realizzate da personale esperto in materie:

- amministrative
- contabili
- sociali
- sanitarie
- previdenziali

Dove si svolge

Il servizio è attivo in favore dei destinatari di ognuno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici, garantendo la operatività delle sedi in maniera tale che le stesse siano fruibili dall'intera popolazione dell'Ambito.

Notizie utili

Il servizio è affidato a Istituti di Patronato e di Assistenza sociale del territorio.

L'assegno di maternità è previsto per la nascita di un figlio da parte di madri cittadine italiane, residenti, comunitarie, o extracomunitarie con carta di soggiorno, che non abbiano beneficiato per lo stesso evento di trattamenti previdenziali, con ISEE non superiore al relativo parametro tabellare di reddito.

I termini di presentazione delle domande sono stabiliti entro 6 mesi dalla nascita del figlio (con decorrenza del contributo dalla data di nascita). L'assegno per il nucleo familiare è previsto per i cittadini italiani, residenti, con almeno 3 figli minori a carico ed un valore dell'indicatore della situazione economica equivalente non superiore al relativo parametro tabellare di reddito.

I termini di presentazione della domanda sono stabiliti entro il 31 Gennaio.

L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) è rilasciato dai Centri di Assistenza Fiscale CAAF convenzionati con i Comuni.

Gestione del Piano Sociale di Zona "Penisola Sorrentina e Capri"

■ **L'organo di governo politico del sistema locale dei Servizi Sociali è il Coordinamento Istituzionale.**

■ **La struttura tecnica-operativa è l'Ufficio di Piano, il motore della macchina amministrativa.**

■ **Gli uffici Sportello sono situati presso la sede di ciascun dei sette comuni associati (per le sedi specifiche e gli orari di accesso vedi ultima di copertina). Gli uffici sportello mediante operatori sociali, offrono a tutti i cittadini il servizio di segretariato sociale e la "presa in carico" delle richieste di accesso al sistema dei Servizi/Interventi territoriali.**

L'organo di governo politico del sistema locale dei Servizi Sociali è il Coordinamento Istituzionale: costituito dai Sindaci dei Comuni aderenti (ovvero dagli Assessori alle Politiche Sociali da loro delegati), dal Presidente della Comunità Montana e dai referenti istituzionali dell'A.S.L. Napoli 5. Tale organismo ha funzione di indirizzo politico, programmatico, nonché di controllo dei risultati del Piano Sociale di Zona.

L'Ufficio di Piano di Zona e gli Uffici/Sportello Sociali di accesso territoriale si configurano come la struttura tecnico-operativa del Piano Sociale di Zona e ne garantiscono la continuità, l'unitarietà, l'omogenità.

L'Ufficio di Piano di Zona è situato al primo piano dell'edificio sito in Sorrento, al Corso Italia n. 236.

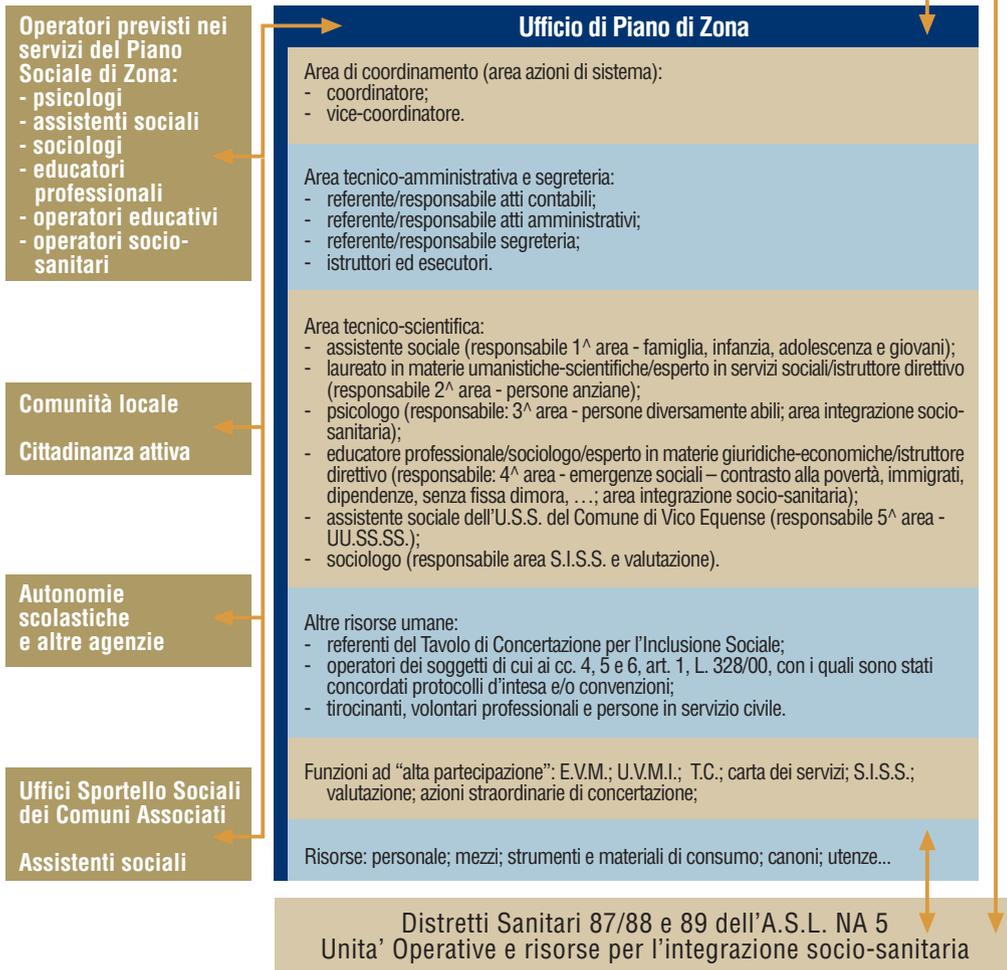
L'Ufficio di Piano di Zona rappresenta il motore della "macchina" amministrativa e tecnica, è costituito da funzionari amministrativi, che curano i procedimenti di gestione per la realizzazione del Piano Sociale di Zona, e da un Equipe Multidisciplinare di operatori sociali.

Gli Uffici/Sportello Sociale di accesso territoriale sono situati presso la sede di ciascun Comune associato e, mediante operatori sociali, offrono a tutti i cittadini il servizio di segretariato sociale e la "presa in carico" delle richieste di accesso al sistema dei Servizi/Interventi territoriali previsti e regolamentati dal Piano Sociale di Zona, con particolare attenzione alle seguenti procedure d'accesso:

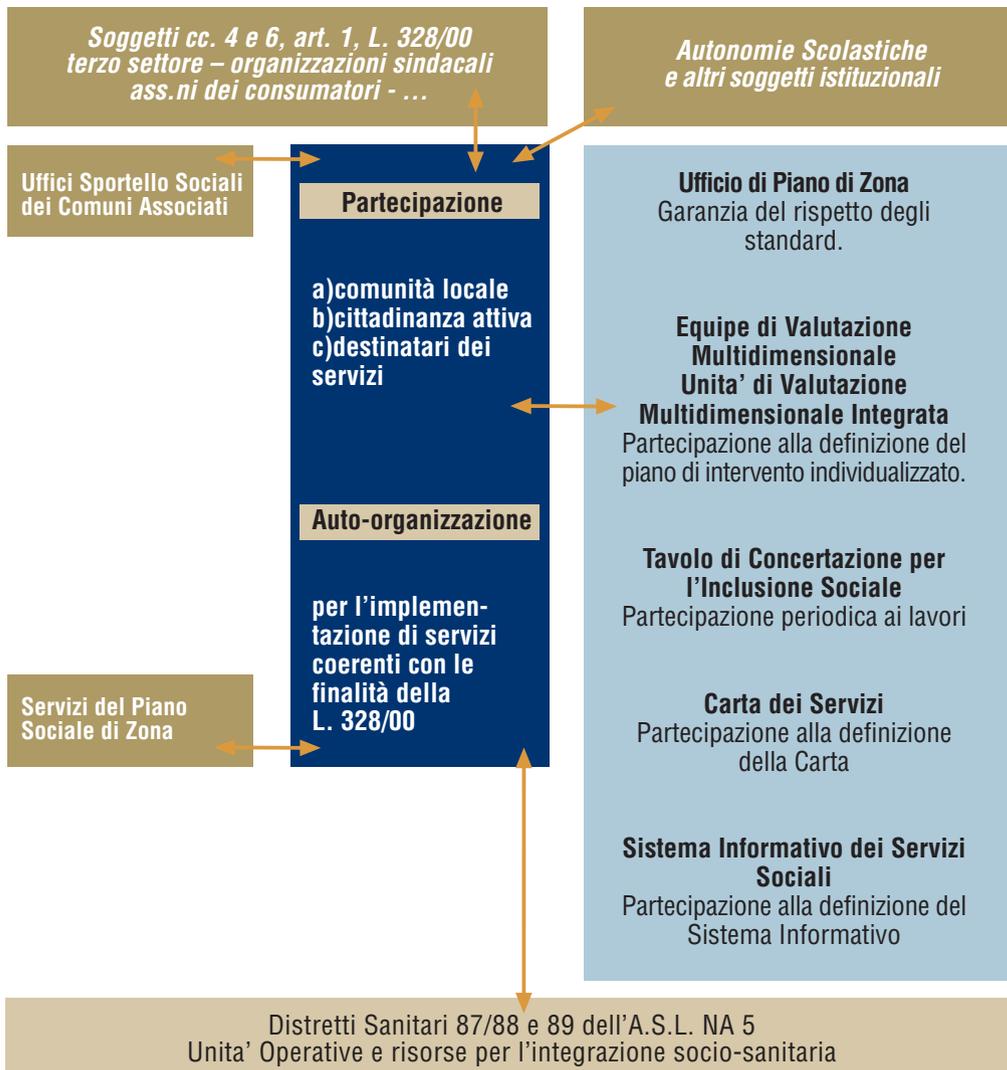
- accoglienza della persona che accede all'Ufficio sportello sociale;
- ascolto della domanda;
- orientamento e formalizzazione della domanda – accettazione;
- attivazione delle prestazioni (segretariato sociale; consegna e supporto alla compilazione della modulistica d'accesso alle prestazioni; servizio sociale professionale; équipe di valutazione multidimensionale; unità di valutazione multidimensionale integrata; piano d'intervento individualizzato; ...);
- presa in carico;
- attivazione del sistema informativo dei servizi sociali e del processo di valutazione (scheda d'accesso; cartella personale; strumenti di rilevazione, monitoraggio, verifica e valutazione previsti dal Piano sociale di zona).

Organigramma e assetto organizzativo del Piano Sociale di Zona

*Soggetti cc. 4 e 6, art. 1, L. 328/00
terzo settore – organizzazioni sindacali – ass.ni dei consumatori - ...*



Modalità di accesso ai Servizi



Modalità e requisiti di accesso

**Selezione per l'accesso
(I.S.E. – I.S.E.E)**

**Graduazione per l'accesso
alle prestazioni sociali agevolate**

Tariffe

**Erogazione, variazione, cessazione
e sospensione delle prestazioni**

Per accedere ai Servizi occorre produrre una richiesta specifica presso l'Ufficio/Sportello sociali di accesso territoriale e di cittadinanza attiva del proprio Comune di residenza.

Nel caso di Servizi di promozione, prevenzione, nuova istituzione, innovativi, urgenti, derivanti da obblighi definiti da specifica norma, derivanti da segnalazioni formali e non, relativi a persone materialmente impossibilitate, anche su iniziativa di Agenzie Territoriali, gli Uffici/Sportelli sociali di accesso territoriale e di cittadinanza attiva avviano le procedure per l'accesso delle persone ai Servizi, anche in assenza di una formale richiesta.

La richiesta, in ogni caso, deve essere, successivamente, formalizzata nei termini previsti dal disciplinare e dalle procedure dello specifico Servizio, nonché dalle norme vigenti.

Per ogni Servizio, le persone interessate sono tenute ad informarsi, sulle relative modalità di accesso, sul possesso dei requisiti loro richiesti, nonché ad attenersi alle procedure previste, rivolgendosi all'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva competente per territorio.

Per i Servizi per i quali non siano disponibili

risorse in grado di soddisfare la generalità delle richieste, per i servizi a domanda individuale, oppure per i Servizi rispetto ai quali non sia possibile prevedere gli oneri in sede di programmazione, ovvero per quelli derivanti da disposizioni di legge inerenti funzioni attribuite o conferite all'Ente Locale e non destinati alla generalità delle persone – "Prestazioni Sociali Agevolate" -, l'accesso agli stessi è regolato da specifiche procedure.

Le richieste di accesso alle Prestazioni Sociali Agevolate devono, ai sensi della normativa vigente, essere accompagnate da apposita "Dichiarazione Sostitutiva Unica" necessaria per l'individuazione dell' "Indicatore della Situazione Economica" ("I.S.E.") e dell' "Indicatore della Situazione Economica Equivalente" ("I.S.E.E").

Il principale requisito valutato per l'accesso ai Servizi non rivolti alla generalità delle persone, oppure collegati nella misura e nel costo a determinate situazioni, è costituito, pertanto, dall'I.S.E.E.

Ulteriori requisiti, valutati per l'accesso ai Servizi non rivolti alla generalità delle persone, oppure collegati nella misura e nel costo a determinate situazioni, sono i seguenti:

a) presenza/assenza di altre persone o soggetti tenuti a provvedere alla situazione di disagio/rischio sociale/esigenza che interessa la persona;

b) capacità della persona di provvedere autonomamente alle proprie fondamentali esigenze, in relazione ad impedimenti "oggettivamente riscontrabili attraverso certificazioni, verifiche dirette, valutazioni di esperti";

c) esistenza di situazioni, esterne alla persona, a causa delle quali si configura un rischio di emarginazione ed esclusione sociale, con particolare attenzione verso la condizione sanitaria (individua-

le ed ambientale), la condizione abitativa, la condizione formativa e lavorativa, la situazione relazionale (familiare e territoriale).

Hanno priorità d'accesso ai Servizi le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

L'Indicatore della situazione economica equivalente, così come definito dalla normativa vigente, è il principale requisito utilizzato per stabilire quale persona può accedere alle prestazioni sociali agevolate e/o in quale misura può riceverle e/o a quale costo.

In particolare, per i Servizi rivolti alle persone diversamente abili, in situazione di handicap grave, oppure alle persone ultrasessantacinquenni, non autosufficienti – entrambi i requisiti devono essere certificati dall'A.S.L. competente -, l'indicatore di cui sopra, è calcolato tenendo conto della sola situazione economica equivalente del richiedente.

Non rientrano in tale disciplina dell'indicatore della situazione economica equivalente, oltre che i Servizi rivolti alla generalità delle persone, i Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si riportano alcuni Servizi ai quali non si applica l'indicatore della situazione economica equivalente:

a) interventi disposti obbligatoriamente, oppure resi necessari, dall'intervento dell'autorità giudiziaria;

b) interventi in favore delle persone soggette alla dipendenza da sostanze e a comportamenti pericolosi per la salute umana;

c) interventi di prevenzione dei comportamenti pericolosi per la salute e l'incolumità, individuali e della comunità, con particolare attenzione alle "fasce deboli";

d) interventi relativi ad emergenze sanitarie,

abitative, relazionali.

Per le prestazioni sociali agevolate relative ai Servizi non rivolti alla generalità delle persone, si provvede alla definizione di "fasce d'accesso" e, eventualmente, di "parametri ulteriori d'accesso".

La graduazione per l'accesso ai Servizi, pertanto, è effettuata attraverso l'inserimento delle relative istanze nelle "fasce d'accesso" e eventualmente, se necessario, attraverso "i parametri ulteriori d'accesso".

Le "fasce d'accesso" hanno come parametro di riferimento il "Minimo Vitale".

Il Minimo Vitale, considerato dal Regolamento d'accesso, equivale ad un valore dell'Indicatore della situazione economica "tipo" pari all'importo del "trattamento minimo delle pensioni", determinato annualmente dall'I.N.P.S., e riferito ad un nucleo familiare "tipo" composto da una sola persona e a cui non si applica nessun coefficiente ulteriore previsto dalla normativa che regola l'indicatore della situazione economica.

Il confronto tra il minimo vitale e l'Indicatore della situazione economica equivalente determina la fascia d'accesso in cui si colloca il richiedente la prestazione sociale.

Per l'accesso ad ogni Servizio, si individuano le seguenti "fasce d'accesso", nonché eventuali partecipazioni alla spesa, ovvero quote di prestazioni gratuite erogabili, all'interno delle quali si colloca il richiedente la prestazione sociale agevolata:

Indicatore da zero al 50% del minimo vitale

partecipazione alla spesa = esenzione totale
prestazione gratuita erogabile = 100%

Indicatore dal 51% al 100% del minimo vitale

partecipazione alla spesa = esenzione totale
prestazione gratuita erogabile = 100%

**Indicatore dal 101% al 150%
del minimo vitale**

partecipazione alla spesa = 25%
prestazione gratuita erogabile = 75%

**Indicatore dal 151% al 200%
del minimo vitale**

partecipazione alla spesa = 50%
prestazione gratuita erogabile = 50%

**Indicatore dal 201% al 300%
del minimo vitale**

partecipazione alla spesa = 75%
prestazione gratuita erogabile = 25%

**Indicatore oltre il 301%
del minimo vitale**

partecipazione alla spesa = pagamento totale
della prestazione
prestazione gratuita erogabile = zero

Nel caso in cui la somma dovuta dal richiedente, quale partecipazione alla spesa, determina, per differenza sul reddito, un valore dell'I.S.E.E. che lo pone nella fascia d'accesso inferiore, lo stesso è considerato appartenente a questa ultima fascia ai fini della determinazione dell'accesso alla prestazione, della partecipazione alla spesa, ovvero per la quantificazione della prestazione gratuita da erogare; a tal fine, si prendono in considerazione le somme effettivamente spese dal richiedente l'anno precedente quello per il quale si richiede la prestazione, relativamente ai servizi previsti dal piano sociale di zona vigente per i quali si è partecipato alla spesa.

In presenza di soggetti tenuti "agli alimenti", ai

sensi dell'articolo 433 del codice civile, il calcolo per la determinazione della partecipazione alla spesa, ovvero per la quantificazione della prestazione da erogare, è effettuato attribuendo al richiedente la situazione economica del proprio nucleo familiare sommata a quella della persona che ha l'obbligo "agli alimenti". Qualora le persone tenute "agli alimenti" appartengono a nuclei familiari distinti, si procede a calcolare la partecipazione alla spesa, ovvero alla quantificazione della prestazione da erogare, di ogni singola persona obbligata, in percentuale all'I.S.E.E. del relativo nucleo familiare. *Tale valutazione non si applica per i Servizi rivolti alle persone diversamente abili, in situazione di handicap grave, oppure alle persone ultrasessantinquenni, non autosufficienti – entrambi i requisiti devono essere certificati dall'A.S.L. competente -, in tal caso l'I.S.E.E. è calcolato tenendo conto della sola situazione economica equivalente del richiedente.*

Qualora le risorse disponibili per un determinato Servizio non siano sufficienti a garantire a tutti i richiedenti il soddisfacimento del bisogno, si procede alla formazione di una graduatoria, stilata assegnando ad ogni richiedente avente diritto un punteggio relativo prioritariamente alla "fascia d'accesso" e, in sub-ordine, ai "parametri ulteriori d'accesso".

Le tariffe dei Servizi a domanda sono determinate annualmente, d'ufficio, su indicazione della Giunta Comunale dell'Ente Capofila, sentite le Amministrazioni degli Enti Associati, in relazione al costo del Servizio e alla disponibilità finanziaria determinata dall'Amministrazione.

Le prestazioni sono erogate nei i tempi previsti

per gli specifici Servizi, secondo principi di priorità e celerità, nei limiti delle risorse disponibili.

L'inizio dei Servizi è, di norma e compatibilmente con la natura dello stesso, concordato dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e per la cittadinanza attiva con i destinatari; nel darne comunicazione a questi ultimi si forniscono le informazioni essenziali relative al Servizio, compresa l'eventuale quota di partecipazione alla spesa. I destinatari, ovvero chi ne esercita la tutela, a seconda della tipologia del Servizio, possono essere chiamati a sottoscrivere, per accettazione, la comunicazione di inizio dello stesso, come condizione preliminare per l'erogazione.

Possono essere previste erogazioni urgenti in caso di situazioni di emergenza, previsti dalla normativa vigente e dal presente Regolamento; tale emergenza deve essere relazionata dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva, che provvede agli adempimenti conseguenti.

Di norma la prestazione è erogata in favore del richiedente o della persona alla quale la richiesta fa riferimento.

La prestazione può essere erogata ad una persona diversa dal richiedente in casi eccezionali di "conflittualità" e/o "incompatibilità" (tale da determinare il "non corretto utilizzo" della prestazione erogata) tra lo stesso e le persone che compongono il relativo nucleo familiare, ovvero tra lo stesso e la situazione di disagio che, eventualmente, lo interessa. Tali situazioni devono essere relazionate dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva, che provvede agli adempimenti conseguenti.

Ogni variazione nell'erogazione del Servizio è disposta dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva, sulla base della verifica delle effettive condizioni che hanno deter-

minato la programmazione e la progettazione dello stesso.

La variazione, eventualmente concordata con il destinatario, è comunicata, allo stesso in maniera da esplicitarne le motivazioni e le nuove modalità.

La cessazione o la sospensione dell'erogazione del Servizio sono disposte dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva, su richiesta del destinatario, ovvero quando vengono meno le condizioni e/o le situazioni che hanno determinato l'erogazione.

La cessazione o la sospensione dell'erogazione possono essere disposte, inoltre, qualora il destinatario non usufruisca del Servizio, senza fornire adeguata motivazione, per un numero di prestazioni e/o per un tempo definiti dal Disciplinare e dalle procedure specifiche per l'accesso a ciascun Servizio/Intervento.

La cessazione o la sospensione sono comunicate, dall'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale e di cittadinanza attiva, al destinatario con riferimento alle motivazioni che le hanno determinate.

Questa sezione indica, **in via generale e programmatica**, le modalità per l'accesso ai Servizi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona.

Per quanto concerne le specifiche procedure di erogazione dei singoli Servizi, pertanto, si rimanda ai Disciplinari relativi agli stessi (disponibili presso gli Uffici/Sportello Sociali di accesso territoriali).

Ogni Servizio previsto dal vigente Piano Sociale di Zona, infatti, rappresenta la risposta ad una domanda complessa, rispetto alla quale l'Ufficio di Piano di Zona stabilisce, nel rispetto del presente Regolamento e della normativa vigente, le modalità, i tempi, le caratteristiche peculiari e ogni altro aspetto "dedicato", necessari a definirne l'accesso più adeguato alle esigenze dei destinatari per i quali è stato programmato.

Percorsi di autotutela

La carta dei servizi, strumento d'informazione e di tutela dei diritti dei cittadini, rappresenta il tentativo concreto di istituire un sistema di garanzia della qualità dei servizi da realizzare con la partecipazione e sotto il controllo dei cittadini, i quali possono fruirne nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia e imparzialità che regolano l'azione della pubblica amministrazione.

Erogare servizi di qualità, che nei servizi di sociali e socio-sanitari si identifica con la qualità della vita, è possibile a patto che si curino i seguenti aspetti:

INFORMAZIONE – intesa come obbligo di presentare in maniera trasparente le opportunità offerte, il modello organizzativo, le condizioni di accessibilità e i diritti della persona/utente;

COMUNICAZIONE – intesa come obbligo di regolamentare le relazioni con il personale, gli enti gestori dei servizi, gli utenti, le loro famiglie, il Terzo Settore, i sindacati, la scuola, ...;

SISTEMA DI QUALITÀ – inteso come obbligo di attivare un sistema di valutazione delle proprie attività non autoreferente, che faccia riferimento alla qualità attesa e percepita dagli utenti e dalle loro famiglie.

A tal fine, le persone che ritengono di non avere ricevuto, completamente o parzialmente, una prestazione loro dovuta oppure vogliono segnalare disfunzioni, possono presentare reclamo (utilizzando l'apposita modulistica allegata), tramite l'Ufficio Sportello Sociale di residenza, indirizzato

al Coordinatore dell'Ufficio di Piano di Zona e, per conoscenza, al responsabile dell'Area Sistema Informativo dei servizi sociali e Valutazione.

Il reclamo è sottoposto all'attenzione di una "Commissione di Tutela" composta da rappresentanti di organizzazioni sindacali, associazioni dei consumatori, organismi del Terzo Settore, Coordinamento Istituzionale, Ufficio di Piano di Zona.

Il Coordinatore dell'Ufficio di Piano di Zona, su indicazione della Commissione di Tutela provvede a dare formale risposta entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo.

MODULISTICA

Modulo per la presentazione di un reclamo

*Al Coordinatore dell'Ufficio di Piano di Zona
Ambito Territoriale "Napoli Tredici"
e p.c. Al Responsabile dell'Area Sistema
Informativo dei Servizi Sociali
e Processo di Valutazione
Corso Italia, 236 - 80067 Sorrento (NA)*

Il sottoscritto (Nome)

(Cognome)

Nato il

a

Residente in via

N°

cap

tel.

e-mail:

Intende presentare il seguente reclamo:

Allega inoltre

data

firma

CHIEDENDO

che siano avviate le procedure dovute per l'inserimento in graduatoria.

Ai sensi del D.P.R. 445/00 e consapevole delle responsabilità penali previste dalla medesima norma, per falsità in atti e mendaci dichiarazioni, dichiara di essere in possesso dei seguenti requisiti (contrassegnarli con una X) considerati "ulteriori parametri d'accesso", aggiuntivi alle "fasce d'accesso", valutabili ai fini dell'inserimento in graduatoria, ai sensi del regolamento generale per l'accesso ai servizi-interventi:

- pagamento di fitti superiori agli importi definiti da accordi locali tra le parti, ai sensi della normativa vigente = 1 punto se superiore a tale importo e fino al 25% oltre lo stesso, 2 punti se superiore al 25% e fino al 50%, 3 punti se superiore al 50% e fino al 75%, 4 punti se superiore al 75%;
- spese sanitarie di importo superiore alle _ 100, così come definito per il calcolo dell'I.S.E.E., sostenute durante i 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda e documentate attraverso dichiarazione del medico curante = 1 punto se superiore a tale importo e fino al 50% oltre lo stesso, 2 punti se superiore al 50% e fino al 100%, 3 punti se superiore al 100% e fino al 300%, 4 punti se superiore al 300% e fino al 400%, 5 punti se superiore al 400%;
- per ogni persona minore di età a carico = 2 punti;
- per ogni persona abile al lavoro ed in età lavorativa, non occupata, a carico e priva di risorse proprie = 1 punto;
- per ogni persona di età superiore ai 65 anni, con un reddito, annuo e personale, di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti;
- per ogni persona con invalidità, certificata, fino al 66% = 1 punto;
- per ogni persona con invalidità, certificata, superiore al 66% e fino al 74% = 2 punti.
- per ogni persona con invalidità, certificata, dal 74% e fino al 99% = 3 punti;
- per ogni persona con invalidità, certificata, del 100% = 4 punti;
- per ogni persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3 L. 104/92, qualora non sia certificata alcuna invalidità = 2 punti;
- per ogni persona separata legalmente o divorziata,

con un reddito, annuo, personale di importo non superiore a quello dell'assegno sociale, che non percepisce, a nessun titolo, assegni di mantenimento = 2 punti;

- per ogni persona che versa, a seguito di separazione legale o divorzio, assegni di mantenimento = 1 punto;
- per ogni persona vedova, con un reddito, annuo, personale di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti, con figli minori d'età a carico si aggiunge un punto per ciascuno di essi;
- per ogni persona coniugata o convivente con partner detenuto, la quale abbia un reddito, annuo, personale di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti, con figli minori d'età a carico si aggiunge un punto per ciascuno di essi;
- per nuclei familiari che vivono in abitazioni igienicamente e/o strutturalmente inadeguate (condizione accertata attraverso certificazioni tecniche di uffici competenti) = 2 punti;
- per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono da sole = 2 punti;
- per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono in coppia (entrambi ultrasessantacinquenni) = 1 punto;
- per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono sole con persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3 L. 104/92 = 4 punti;
- per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono in coppia (entrambi ultrasessantacinquenni) con persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3 L. 104/92 = 2 punti;
- per le persone che possono dimostrare l'inesistenza di parenti obbligati agli alimenti (ai sensi dell'art. 433 del codice civile) = 2 punti.

Autorizza al trattamento dei propri dati personali, per i fini istituzionali della pubblica amministrazione, ai sensi della L. 675/96 "tutela della privacy".

Dichiara, altresì, di essere a conoscenza del fatto che l'esito del procedimento, relativo alla presente domanda, è reso noto attraverso specifica graduatoria pubblica.

Luogo e data

Firma richiedente

**Sedi, Recapiti e Orari di Ricevimento al Pubblico degli Uffici
Sportello Sociali di accesso territoriale e di cittadinanza attiva**

Comune di Capri - Via Le Botteghe, 28
Tel. 081 838 63 04 - Fax 081 8386246
e-mail: ssociali.capri@libero.it
Lun./Mar./Gio 09.30-13.00
Lun. 16.00-17.30

Comune di Massa Lubrense - Via Palma, 6
Tel. 081 808 95 71 - Fax 081 8089571
e-mail: servizisociali@comunemassalubrense.na.it
Lun./Ven. 09.00-12.00
Mar./Gio.15.30-18.30

Comune di Meta - Via Municipio, 13
Tel. 081 532 14 98 - Fax 081 5322885
e-mail: assmeta@sorrentoargosid.it
Lun./Mar.09.00-12.00 - Gio.09.00-11.00
Mar./Gio.15.30-17.30

Comune di Piano di Sorrento - Piazza Cota
Tel. 081 532 14 78 - Fax 081 5321484
e-mail: uss.pianodisorrento@libero.it
Mar./Gio. 09.00-12.00 - 15.00-18.00

Comune di Sant'Agnello - Piazza Matteotti, 1
Tel. 081 533 22 21 - Fax 081 8771226
e-mail: assistente.sociale@comune.sant-agnello.na.it
Lun./Mar./Gio. 09.30-12.30 - Mar. 15.30-18.00

Comune di Sorrento -Piazza S. Antonino, 11
Tel. 081 533 53 28 - Fax 081 8771980
e-mail: feresposito@libero.it
Lun./Mar. 09.00-12.00 Mar./Gio.15.00-18.00

Comune di Vico Equense - Corso Umberto I
Tel. 081 801 92 50 - Fax 081 8019249
e-mail: polsoc@tin.it
Lun./Ven. 09.00-12.00 Mar./Gio.15.30-18.30