



COMUNE DI QUALIANO

PROVINCIA DI NAPOLI

Settore 1 Affari Generali

Deliberazione del Commissario ad ACTA

n.09 del 24/06/2014	Oggetto: Approvazione schema “Carta dei servizi” Ambito N 16.
------------------------	---

L' anno duemilaquattordici, il giorno ventiquattro del mese di giugno alle ore ____ il commissario ad acta Dr.ssa Mirella Murolo nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale Campania N.28 del 25/01/2014 e successivamente con decreto DPGR n° 105 del 23/4/2014, assistito dal Segretario Generale Dr. Amedeo Rocco.

Assunti i poteri del Consiglio Comunale di questo Ente per i servizi delle politiche sociali relative al Piano di zona ;

Il Commissario ad Acta

Premesso

- che la Legge 8 novembre 2000 n. 328 (“*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”) e la Legge 23 ottobre 2007 n. 11 della Regione Campania (“*Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della Legge 8 novembre 2000 n. 328*”) hanno individuato il “Piano di Zona” come lo strumento attraverso il quale i Comuni, organizzati in ambiti territoriali sociali, devono provvedere alla progettazione e alla realizzazione delle politiche locali di intervento nel settore sociale e socio - sanitario, al fine di garantire l’attuazione dei diritti di cittadinanza;
- che l’articolo 8, comma 1, della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n.11, ha altresì riconosciuto alla Regione il compito di definire, con l’adozione del Piano Sociale Regionale, i principi di indirizzo e coordinamento a cui i singoli ambiti sociali devono ispirarsi per la programmazione e l’implementazione, nei territori di loro competenza, del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio – sanitari;
- che i comuni, ai sensi dell’articolo 10 della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 sono titolari della programmazione, della realizzazione e valutazione a livello locale degli interventi sociali e, di concerto con le ASL, degli interventi socio-sanitari, nonché delle funzioni amministrative inerenti l’erogazione dei servizi e delle prestazioni del sistema integrato locale;
- che con delibera di Giunta Regionale n. 134 del 27 maggio 2013 è stato approvato il Piano Sociale Regionale che detta le priorità della programmazione regionale per il triennio 2013-2015 e che per la transizione dalla programmazione del I triennio – I PSR, alla programmazione del II triennio dovranno essere accolte le finalità e gli obiettivi del Piano Sociale Regionale e gli atti di indirizzo della Giunta Regionale della Campania;
- che con successivo Decreto Dirigenziale n. 308 del 17.06.2013, la Giunta Regionale, ha poi fornito le “*Indicazioni operative per l’adozione dei Piani di Zona triennali*” (cd. Linee guida), illustrando le modalità di elaborazione e di presentazione dei Piani di Zona degli Ambiti sociali per il triennio 2013 –2015;
- che con deliberazione n. 590 del 20 dicembre 2013, la Giunta regionale ha disposto di procedere, ai sensi dell’articolo 47 della legge regionale n.11/2007 all’esercizio dei poteri sostitutivi nei

confronti dei Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca appartenenti all'ambito territoriale N16, attraverso la nomina di un commissario ad acta a motivo della mancata adozione e sottoscrizione della forma associativa ex articolo 10, comma 2, legge regionale n.11/2007 e della mancata adozione del piano di zona attraverso accordo di programma, ai sensi dell'articolo 21 della legge regionale n. 11/2007, essenziali per l'esercizio delle funzioni afferenti il sistema integrato locale degli interventi e dei servizi sociali;

- che con Decreto il Presidente Giunta Regionale n. 28 del 25.01.2014 in attuazione della DGR n. 591 del 20 dicembre 2013, ha nominato il Commissario ad Acta per l'adozione del Piano Sociale di zona 2013 per i Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca aggregati nell'Ambito Territoriale N16, in sostituzione degli ordinari organi comunali, per un periodo di giorni 60;
- che essendo trascorso infruttuoso detto periodo, con successivo decreto del Presidente della Giunta Regionale n° 105 del 23/4/2014 è stato rinnovato l'incarico al medesimo Commissario ad acta;
- che i Comuni dell'Ambito NA16 hanno sottoscritto la Convenzione per la gestione associata dei servizi e degli interventi sociali, approvata con delibera del Commissario ad Acta n° 1 del 10/03/2014.

Considerato che l'art. 26 della L. R. 11/2007 dispone che i comuni associati devono adottare la carta dei servizi contenente tutte le informazioni relative ai servizi erogati dall'Ambito.

Visto

- a. il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- b. la legge 23 ottobre 2007, n. 11 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale Attuazione della legge 8 novembre 2000, n.328";
- c. la DGR n. 134 del 27 maggio 2013 ad oggetto "Piano sociale regionale 2013-2015, approvazione ai sensi dell'articolo 20 della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11";
- d. la circolare della Giunta Regionale della Campania - AGC n 18 prot. n.0860236 del 21/11/2012 ad oggetto "Indicazioni per l'avvio delle procedure finalizzate al funzionamento dei nuovi ambiti", come definiti dalla D.G.R.C. n.320/2012;
- e. la circolare della Giunta regionale della Campania - AGC 18 n. 0957445 del 28/12/2012 avente ad oggetto "Nuovi ambiti sociali territoriali. Avvio e gestione dei servizi nelle more dell'approvazione del Piano Sociale di Zona".

Visti i pareri di cui all'art. 49, comma 1 del D. Lgs. N. 267\2000;

DELIBERA

- di approvare lo schema della "Carta dei servizi dell'Ambito N 16", allegato al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;
- disporre la pubblicazione all'Albo Pretorio, nella sede dell'ente, per quindici giorni consecutivi.
- di dichiarare la presente immediatamente eseguibile.

Il Commissario ad Acta
F.to D.ssa Mirella Murolo

Del che si è redatto il presente verbale che, approvato, viene così sottoscritto:

IL COMMISSARIO AD ACTA

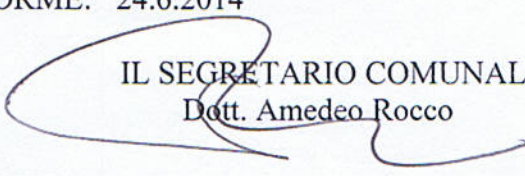
IL SEGRETARIO GENERALE

f.to dott. ssa Mirella Murolo

f.to Dott. Amedeo Rocco

PER COPIA CONFORME: 24.6.2014

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Amedeo Rocco



Visti gli atti d'ufficio

SI ATTESTA

- Che la presente deliberazione:

viene pubblicata all'albo pretorio on line di questo Comune, ai sensi dell'art. 124 comma 1 del d. lgs. n. 267/2000, per 15 giorni consecutivi a partire dal 24.6.2014;

- Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 24.6.2014

[] non essendo soggetta a controllo ed essendo decorsi dieci giorni dalla sua pubblicazione (art. 134, comma 3, del d. lgs. n. 267/2000);

[x] perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, del d. lgs. n. 267/2000).

IL SEGRETARIO GENERALE

f.to dott. Amedeo Rocco

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

1. VERSO LA CITTADINANZA ATTIVA...

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi', le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Si tratta del processo finalizzato a promuovere tra i cittadini di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca, la "Cittadinanza Attiva" intesa come: **cittadinanza informata, consapevole e partecipe**.

Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (**informazione, consapevolezza e partecipazione**) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.

La Carta dei Servizi Sociali, infatti, mira a:

- **informare il cittadino** della rete di opportunità a sua disposizione, illustrando uno ad uno, in maniera semplice ma non semplicistica, tutti i servizi sociali e socio-sanitari attivi sul territorio di riferimento, i loro destinatari e le modalità per usufruirne.
- **renderlo consapevole** dei suoi diritti esplicitando, per ogni servizio, i parametri di qualità che gli sono garantiti: celerità delle procedure, locali privi di barriere architettoniche, professionalità e competenza degli operatori.
- **stimolarne la partecipazione**, ovvero coinvolgerlo concretamente nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incentivandolo ad esprimere (attraverso le apposite schede di rilevazione) suggerimenti ed eventuali reclami inerenti i servizi di cui ha usufruito.

L'obiettivo, insomma, è fare del cittadino non più il punto d'arrivo, il destinatario finale delle prestazioni erogate, bensì il punto da cui partire per poter disegnare – assieme anche alla forte integrazione che esiste sul territorio con l'ASL NA 2 Nord – un sistema di Servizi Sociali e Socio-Sanitari sempre più aderente alle esigenze dell'utente e di qualità progressivamente crescente.

In quest'ottica la Carta, oltre a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, definisce gli impegni di miglioramento (a breve, medio e lungo termine) che l'Ambito Territoriale N.16 intende prendersi con l'utenza, garantisce il rispetto degli standard enunciati e avvia un costante monitoraggio della qualità – sia percepita che

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

effettivamente erogata – di quattro Servizi particolarmente cruciali: Assistenza Domiciliare Integrata Anziani, Assistenza Domiciliare Integrata Disabili, Trasporto Disabili e Segretariato Sociale.

I risultati di tali verifiche, assieme alle schede di reclamo e ai suggerimenti presentati dall'utenza, costituiranno per l'Ambito una risorsa preziosa per individuare i fattori che generano malfunzionamenti e disservizi e predisporre, così, gli adeguati correttivi.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione delle sue prestazioni, l'Ambito Territoriale N 16 si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza**

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'accesso ai servizi ma non può essere intesa come assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime, infatti, variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.

- **imparzialità**

Le norme e le modalità di funzionamento che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **rispetto e privacy**

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza.

- **continuità assistenziale**

Il Piano Sociale di Zona, con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti, mira ad assicurare la presa in carico complessiva dei bisogni sociali della persona, nelle diverse fasi della vita.

- **partecipazione e concertazione**

Al fine di una maggiore aderenza degli interventi alle esigenze dell'utenza, è garantita la partecipazione attiva della cittadinanza e del Terzo Settore che possono proporre suggerimenti ed esprimere reclami inerenti i servizi, sia in fase di programmazione – attraverso i Tavoli di concertazione periodicamente convocati in sede di stesura del Piano Sociale di Zona.

- **accesso e trasparenza**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Ogni cittadino, inoltre, in qualunque momento può richiedere di conoscere lo stato in cui si trovano le proprie pratiche.

- efficacia

Le prestazioni erogate devono essere in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati.

- efficienza

Nella fornitura dei servizi l'Ente deve essere capace di ottimizzare le risorse a sua disposizione.

- qualità e diritto di scelta

L'Ambito Territoriale N 16 garantisce agli utenti il rispetto degli standard qualitativi enunciati – che prima della pubblicazione sono stati sottoposti alla valutazione delle rappresentanze sindacali e dei soggetti del Terzo Settore .

L'Ambito ha, inoltre, attivato , la procedura di “Accreditamento”.

I Servizi non sono più erogati dal solo Ente che si aggiudica la gara d'appalto ma da più soggetti accreditati .

Grazie a questa nuova procedura, gli utenti hanno ora a disposizione più Enti che forniscono lo stesso servizio, alle stesse condizioni, e possono autonomamente scegliere a quale di questi rivolgersi in base ai loro bisogni e al livello di soddisfazione delle loro esigenze.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

3. CARTA DEI SERVIZI SOCIALI: ISTRUZIONI PER L'USO

Per sua stessa natura, la Carta dei Servizi non può mai ritenersi un documento concluso in quanto è proprio nel graduale innalzamento dei livelli qualitativi garantiti ai cittadini che essa trova la sua ragione d'essere.

Inoltre è noto che di anno in anno, in ottemperanza alle direttive regionali e nazionali per la stesura dei Piani Sociali di Zona, l'offerta dei Servizi afferenti le varie Aree di Intervento può subire varie modifiche.

Alcuni servizi possono essere disattivati, altri possono cambiare Area di appartenenza, così come possono essere predisposti nuovi interventi:

AREA DI INTERVENTO	SERVIZIO
Servizi di supporto familiare	<ul style="list-style-type: none">•Affido familiare•Sostegno madri nubili
Servizi di supporto ai minori	<ul style="list-style-type: none">•inserimento minori in strutture residenziali e semi-residenziali•Inserimento scolastico alunni diversamente abili o con disagio psicosociale•Colonia estiva minori
Servizi di supporto agli anziani	<ul style="list-style-type: none">•Assistenza domiciliare Integrata e Sociale•Sorveglianza scolastica e ambientale•Centro sociale polifunzionale•Soggiorno climatico
Contrasto alla povertà	<ul style="list-style-type: none">•Servizio di assistenza e contrasto alla povertà
Servizi di supporto ai disabili	<ul style="list-style-type: none">•Assistenza domiciliare integrata e sociale•Centro diurno socio-educativo•Inserimento in RSA e semiresidenziali persone diversamente abili•Inserimento in RSA persone con disturbi psichici
Segretariato Sociale	<ul style="list-style-type: none">• Piano della comunicazione e del Segretariato sociale

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

4. I SERVIZI

4.1 SERVIZI DI SUPPORTO FAMILIARE

4.1.1 Affidato Familiare

Il servizio promuove, attiva e sostiene gli affidi familiari di minori che sono temporaneamente privi di un ambiente idoneo alle loro esigenze di crescita.

La famiglia affidataria accoglie bambini o adolescenti che provengono da famiglie che temporaneamente non sono in grado di occuparsi dell'educazione e delle necessità materiali e/o affettive dei loro figli.

L'affido familiare varia a seconda del bisogno: qualche ora al giorno, la settimana intera, il finesettimana, il periodo di vacanza o periodi più lunghi.

Le famiglie affidatarie accolgono i minori presso le loro abitazioni.

I destinatari del servizio sono i Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale N 16 - (Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).

Il Responsabile del servizio è il Responsabile dei Servizi Sociali.

Per accedere al servizio i Servizi e le Autorità competenti segnalano la necessità di affidamento del minore.

Le famiglie intenzionate ad accogliere minori in affido comunicano la loro disponibilità al Comune di residenza.

Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale presso il comune capofila o presso i servizi sociali del Comune di residenza

Il modulo, necessario per accedere al servizio, è ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet del comune di residenza.

La qualità offerta è / L'Ambito N 16 garantisce:

- Multidisciplinarietà e professionalità degli operatori: Presenza di psicologi e di assistenti sociali in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.
- Formazione specifica nel settore minori e affidi: Corsi di formazione pre-affido - Consulenza e sostegno alle famiglie durante l'affido.
- Regolamento in vigore

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

4.1.2 Sostegno Madri Nubili

Il servizio offre un sostegno economico a favore delle donne sole con figli.

L'obiettivo è quello di erogare adeguati sussidi a sostegno della scelta di maternità, per madri sole con figli minori, come disposto dalla LR n. 11/2007, all'articolo 56, che ha conferito ai Comuni, che le esercitano in forma associata, le funzioni socio-assistenziali (ex ONMI) trasferite dalle province ai comuni.

I destinatari del servizio sono le madri nubili residenti nei Comuni dell'Ambito N16.

Il servizio è gratuito.

Il responsabile del servizio è l'Assistente Sociale del Comune di residenza del minore

Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale presso il comune capofila o presso i servizi sociali del Comune di residenza

Il modulo, necessario per accedere al servizio, è ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet del comune di residenza.

4.2SERVIZI DI SUPPORTO AI MINORI

4.2.1 Inserimento minori in strutture residenziali e semi-residenziali

Il servizio mira a rispondere in modo immediato ed efficace ai bisogni di tutela dei minori di età e condizioni sociali diverse, attraverso l'inserimento in apposite strutture.

I minori sono inseriti nelle strutture preposte in regime residenziale o semiresidenziale.

Nelle strutture autorizzate, presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale N16. I destinatari del servizio sono i minori residenti nei Comuni dell'Ambito N16 che si trovano in una delle seguenti condizioni:

- Stato di abbandono o sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (allontanamento, decadenza della potestà genitoriale, ecc.), in attesa di provvedimento definitivo;

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

- Privi di cure parentali o con un bisogno urgente di ospitalità, stato di pericolo;
- Situazioni di forte disagio socio-familiare che rendono necessario l'inserimento in una struttura semiresidenziale.

Il servizio è gratuito

Il responsabile del servizio è l'Assistente Sociale del Comune di residenza del minore

Saranno i Servizi Sociali Territoriali a valutare la necessità di inserire un minore in una struttura residenziale o semiresidenziale.

Per tutte le informazioni e quanto altro relativo al servizio rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza del minore, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

Per richiedere l'inserimento in strutture semiresidenziali, occorre compilare il modulo del "Servizio Sperimentale di Assistenza e Contrasto alla Povertà" ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza.

La qualità offerta è / L'Ambito N 16 garantisce:

Professionalità degli operatori :Presenza di personale qualificato in grado di provvedere al benessere psicofisico dei minori.

Idoneità della struttura: Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

4.2.1.1.1 Inserimento scolastico alunni diversamente abili o con disagio psicosociale

Offerta

Il servizio è finalizzato a garantire il diritto allo studio degli alunni con disabilità, attraverso processi integrati e condivisi (sociali, educativi e sanitari) che facilitino gli apprendimenti e la loro relazione con se stessi e con gli altri.

Gli alunni possono usufruire di assistenza educativa, nonché di aiuto e sostegno personali, per favorire l'integrazione scolastica e sociale, in collaborazione con le insegnanti.

Il servizio viene espletato nelle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio dell'Ambito N16 (Comuni di Melito, Calvizzano, Mugnano, Qualiano e Villaricca).

Il servizio si rivolge a quegli alunni per i quali l'ASL NA 2, per mezzo delle Unità Multidisciplinari, ritenga necessaria l'attivazione dell'assistenza specialistica nella scuola.

Il servizio è gratuito

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del minore.

Accesso: Il servizio deve essere richiesto dall'Istituzione scolastica frequentata dal soggetto diversamente abile, o dalla famiglia.

Per tutte le informazioni relative al servizio rivolgersi a Servizi Sociali del Comune di residenza o Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria presso i Distretti Sanitari n. 39 e 40 dell'ASL NA 2, nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico.

Il modulo per l'accesso al servizio è disponibile presso i Servizi Sociali di residenza.

La qualità offerta è/ L'Ambito N 16 garantisce

Professionalità degli operatori e continuità delle prestazioni : Presenza di personale specializzato in grado di provvedere al benessere psicofisico dei minori e alle loro esigenze di apprendimento ed integrazione.

Accessibilità della struttura: Locali privi di barriere architettoniche.

4.3 SERVIZI DI SUPPORTO AGLI ANZIANI

4.3.1 Assistenza domiciliare integrata e sociale

Il servizio offre una serie di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie specifiche, espletate presso il domicilio dell'utente, secondo un piano concordato tra operatori di Enti diversi.

Gli utenti possono usufruire di:

- Prestazioni sanitarie (competenza ASL NA 2);
- Prestazioni riabilitative(competenza ASL NA 2);
- Prestazioni mediche/specialistiche (competenza ASL NA 2);
- Prestazioni di assistenza tutelare: aiuto per l'igiene della persona, pulizia della casa, lavaggio/cambio della biancheria, sostegno per la mobilità assistita, accompagnamento presso uffici e/o luoghi di interesse culturale e ludicoricreativo, ecc. (competenza ASL NA 2 e Comuni dell'Ambito N16).

Il servizio si espleta presso il domicilio stesso dell'utente.

I destinatari del servizio sono gli Anziani ultrasessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito N16, che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza e che desiderano ricevere assistenza domiciliare.

A carico degli utenti è prevista la compartecipazione alla spesa quantificata da apposito Regolamento adottato da tutti i Comuni dell'Ambito N16.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente.

L'ammissione al servizio è disposta nel rispetto di apposita graduatoria che resta valida per un anno.

La richiesta di A.D.I. e di ADS va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza oppure all'Unità Operativa Assistenza Domiciliare dell'ASL NA 2, presso i Distretti sanitari n. 39 e 40, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

Il modulo per la richiesta di Assistenza A.D.I. e di ADS è ritirabile presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza

La qualità offerta è/ L'Ambito N16 garantisce

Adeguatezza e consistenza del servizio- Aderenza degli interventi ai bisogni espressi dall'utenza.

Soddisfazione dell'utente - Non meno del 60% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della qualità delle prestazioni erogate.

Regolamento di accesso alle prestazioni.

4.3.2 Sorveglianza scolastica e ambientale

L'intervento è finalizzato a favorire il mantenimento e il reinserimento delle persone anziane nel tessuto sociale della comunità, coinvolgendole in attività di pubblica utilità.

Ai beneficiari è affidato il servizio di "Sorveglianza Scolastica". I soggetti selezionati attraverso apposito Avviso Pubblico (i cosiddetti "nonni civici") si occuperanno, di dirigere il traffico veicolare negli orari di ingresso e di uscita dei bambini dalle scuole del territorio.

Il servizio viene espletato presso gli Istituti scolastici presenti sul territorio dell'Ambito Napoli 16 (comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).

Possono accedere al servizio gli anziani autosufficienti, ultrasessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale N 16.

È responsabile il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente

Accesso

L'ammissione al servizio sarà disposta nel rispetto di apposita graduatoria.

Gli interessati possono rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Il modulo per l'accesso è ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

La qualità offerta è/ L'Ambito N 16 garantisce

Compenso economico

4.3.3 Centro sociale polifunzionale

Il Centro Sociale Polifunzionale è il luogo che favorisce non solo l'integrazione delle persone anziane nel tessuto sociale – stimolandone l'autonomia e il formarsi di relazioni amicali – ma anche la tutela della salute degli anziani stessi, mediante l'attivazione di interventi di carattere socio-sanitario di base.

Nel centro vengono realizzate le seguenti attività:

- Attività culturali e del tempo libero (lettura, TV, cineforum, ecc.);
- Attività sociali (gite, escursioni, ecc.);
- Attività d'autogestione volte a promuovere la partecipazione attiva dell'anziano (organizzazione di iniziative sul territorio, mostre, ecc.);

il servizio viene espletato presso i Centri Sociali Polifunzionali dislocati in tutti i comuni dell'Ambito N16.

Possono accedere al Servizio gli anziani ultrasessantacinquenni residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale N16 (Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).

Il servizio è gratuito.

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente.

Accesso: Una volta iscritti, gli anziani possono liberamente accedere a tutte le attività organizzate dal Centro Sociale Polifunzionale del proprio Comune di residenza.

Per tutte le informazioni relative al servizio gli interessati possono rivolgersi ai referenti del centro sociale, nei giorni e negli orari di apertura del centro sociale.

Il modulo per accedere al servizio è ritirabile presso il centro sociale.

La qualità offerta è/ L'Ambito N 16 garantisce

Idoneità ed Accessibilità della struttura : Locali per le attività a norma di legge e privi di barriere architettoniche.

Adeguatezza del servizio: Aderenza delle attività ai bisogni espressi dall'utenza.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

4.3.4 Soggiorno climatico anziani

L'intervento è finalizzato a contrastare fenomeni di esclusione sociale e migliorare l'ambiente di vita degli anziani che, nel periodo estivo, a causa del caldo torrido, risulta particolarmente problematico.

come Ogni Comune dell'Ambito provvede, mediante Pubblico Incanto, ad affidare ad un'Agenzia di Viaggi l'organizzazione e realizzazione di un soggiorno per anziani, da tenersi nell'arco di un mese estivo.

La località, marina o montana, del soggiorno sarà scelta da ciascuna Amministrazione comunale su indicazione dei componenti della Consulta Anziani.

Possono accedere al Servizio gli anziani autosufficienti, ultra sessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale N 16.

A carico degli anziani ammessi a partecipare al soggiorno climatico è prevista una quota di compartecipazione alla spesa – quantificata annualmente da ciascuna Amministrazione Comunale – calcolata sulla base del reddito dei beneficiari, risultante dall'attestazione ISEE.

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente.

L'ammissione al servizio sarà disposta nel rispetto di apposita graduatoria.

Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello dei Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

Il modulo per accedere al servizio è ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

La qualità offerta è/ L'Ambito N16 garantisce

Professionalità degli operatori - Le Agenzie appaltatrici del Servizio dovranno disporre di personale qualificato, in numero adeguato agli anziani partecipanti.

Idoneità ed Accessibilità della struttura- La struttura ricettiva in cui si realizzerà il soggiorno estivo dovrà essere a norma di legge e priva di barriere architettoniche.

4.4 SERVIZI DI SUPPORTO AI DISABILI

4.4.1 Assistenza domiciliare integrata e sociale

Il servizio offre una serie di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie specifiche, espletate presso il domicilio dell'utente.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Gli utenti possono usufruire di:

- Prestazioni socio-sanitarie integrate;
- Prestazioni sociali;
- Prestazioni mediche e riabilitative (competenza ASL NA 2 nord);
- Prestazioni di assistenza tutelare: aiuto per l'igiene della persona, aiuto infermieristico, pulizia della casa, lavaggio/cambio della biancheria, svolgimento di pratiche amministrative, preparazione dei pasti, fornitura di generi alimentari, sostegno per la mobilità assistita, accompagnamento per la fruizione di luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo, ecc. (competenza ASL NA 2 nord e Ambito N 16).

Il servizio viene espletato presso il domicilio stesso dell'utente.

I destinatari del servizio sono i disabili in condizione di parziale o totale non autosufficienza, residenti nei Comuni dell'Ambito N 16, che desiderano essere assistiti presso il loro domicilio.

A carico degli utenti è prevista la compartecipazione alla spesa quantificata da apposito Regolamento di accesso ai Servizi ,adottato da tutti i Comuni dell'Ambito N 16.

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente .

Accesso

L'ammissione al servizio è disposta nel rispetto di apposita graduatoria che resta valida per un anno.

La richiesta di A.D.I. e ADS va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza , oppure all'Unità Operativa Assistenza Domiciliare dell'ASL NA 2 nord , presso i Distretti Sanitari n. 39 e 40, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico.

Alla domanda di accesso – ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale, oppure scaricabile dal sito del Comune di appartenenza – l'utente deve allegare alla richiesta l'ISEE e la certificazione medica.

Qualità:

La qualità offerta/ L'Ambito N 16 garantisce

Adeguatezza e consistenza del servizio - Aderenza degli interventi ai bisogni espressi dall'utenza.

Soddisfazione dell'utenza-Non meno del 60% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della qualità delle prestazioni erogate.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

4.4.2 Centro diurno socio-educativo

Il servizio prevede attività di tipo semiresidenziale a favore dei disabili, nell'ottica della massima integrazione sociale e della riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione.

Gli utenti possono usufruire di:

- Attività educative volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive;
- Attività mirate alla cura del sé;
- Attività ludico-motorie;
- Attività di socializzazione;
- Attività occupazionali.

Il servizio viene espletato presso i Centri il Centro Socio-Educativi per disabili lievi , accreditati all'Ambito N16 – e presso i Centri Diurni di Lungo assistenza convenzionati, presenti sul territorio dell'Ambito.

I destinatari del servizio sono i soggetti portatori di handicap – accertato ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 104/92 – residenti nei Comuni dell'Ambito N16, che presentano minorazioni psico-fisiche o sensoriali che rendono necessari interventi socio- riabilitativi.

Il servizio è gratuito

Il responsabile è il responsabile dei Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente .

Accesso:

per l'accesso al servizio la famiglia del disabile deve presentare agli uffici competenti la richiesta di ammissione al servizio, corredata dalla certificazione medica.

Gli interventi sono programmati in modo integrato tra ASL NA 2 nord e Comuni dell'Ambito N 16.

Per tutte le informazioni relative al servizio, gli interessati possono recarsi presso l'Unità Operativa Riabilitazione dell'ASL NA 2 nord o presso i Distretti Sanitari n. 39 e 40 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Il modulo per l'accesso è ritirabile presso il Segretariato sociale dei comuni dell'Ambito N. 16.

La qualità offerta è / L'Ambito N 16 garantisce :

Celerità della pratica - Risposta immediata

Idoneità ed Accessibilità della Struttura - Centri a norma di legge e privi di barriere architettoniche.

Professionalità degli operatori - Presenza di personale competente e qualificato in grado di provvedere alle esigenze educative e riabilitative dei disabili.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

4.4.3 Inserimento in RSA e Semi-residenziale persone diversamente abili

I destinatari del servizio sono le persone in situazione di handicap accertato ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 104/92, residenti nei Comuni aderenti all'Ambito Territoriale N16, che presentano una minorazione psico-fisica o sensoriale per la quale si rende necessario un intervento a carattere socio-assistenziale - riabilitativo.

4.4.4 Inserimento in RSA persone con disturbi psichici

I destinatari del servizio sono le persone in situazione di handicap accertato ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 104/92, residenti nei Comuni aderenti all'Ambito Territoriale N16, che presentano una problematica di ordine psichico per la quale si rende necessario un intervento a carattere socio-assistenziale - riabilitativo.

4.5 CONTRASTO ALLA POVERTA'

4.5.1 Servizio di assistenza e contrasto alla povertà

Il servizio intende stimolare l'autosufficienza dei soggetti che si trovano in condizioni di disagio socioeconomico, attivando gli interventi più adeguati ai singoli casi.

Le attività specifiche previste sono:

- Accoglienza del caso da parte del Servizio Sociale;
- Invio delle richieste all'Assistente sociale o sanitaria per l'esame del caso e l'individuazione dei possibili percorsi di integrazione sociale;
- Stesura del progetto sociale di intervento;
- Erogazione di sussidi economici;
- Verifica periodica dei risultati.

Il progetto si rivolge alle persone residenti nei Comuni dell'Ambito N16 che versano in stato di bisogno e che risultano impossibilitate a provvedere – per cause psichiche, fisiche o sociali – al mantenimento proprio e dei propri figli.

E' l'Assistente sociale del Comune di residenza del richiedente ad esaminare la pratica e, laddove ne sussistano i requisiti, ad individuare le possibili soluzioni.

La condizione di bisogno è accertata dai Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente, previa istruttoria dell'Assistente Sociale.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

Il modulo è ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza. Il richiedente dovrà allegare alla domanda la certificazione ISEE relativa all'anno precedente, la fotocopia del suo documento d'identità e tutta la documentazione comprovante lo stato di bisogno.

La qualità offerta è / L'Ambito N16 garantisce:

Equità ed imparzialità della procedura- Le domande sono valutate secondo i criteri e le modalità previste dal "Regolamento Unico d'Ambito per l'accesso al Sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali".

4.6 SEGRETARIATO SOCIALE

4.6.1 Piano della comunicazione e del Segretariato Sociale

Il segretariato sociale costituisce il momento del primo incontro fra operatori ed utenti, in cui viene accolta la domanda di aiuto del cittadino.

Viene effettuata una presa in carico progressiva: dall'orientamento alla definizione della domanda, dall'avvio dell'intervento alla sua valutazione.

Presso tutti i comuni dell'Ambito è attivo lo sportello del Segretariato Sociale.

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini dell'Ambito che richiedono supporto informativo e, prioritariamente, a tutti i soggetti esposti a situazioni di disagio.

Il servizio è gratuito.

Il responsabile del servizio è il Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza.

E' possibile accedere al servizio nei giorni e nei orari di ricevimento al pubblico

La qualità offerta è / L'Ambito N16 garantisce:

celerità della procedura: risposta contestuale alla domanda per le richieste di carattere generale - Appuntamento con gli operatori competenti per le informazioni specifiche.

Soddisfazione dell'utenza: non meno del 70% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della precisione delle informazioni.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

5. RECAPITI E RIFERIMENTI UTILI

Per richiedere informazioni ed accedere ai servizi sociali e sociosanitari innanzi illustrati, i cittadini possono rivolgersi ai seguenti uffici, nei giorni e negli orari indicati.

COMUNE DI MELITO DI NAPOLI

Via S. di Giacomo, 5 – Melito (NA)

Tel. 081 2386288, 081 2386111

Fax 081 2386283

Giorni e orari di ricevimento:

- Lunedì dalle 9,00 alle 12,00 – dalle ore 14.30 alle 16.30

- Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 – dalle ore 14.30 alle 16.30

Responsabile Servizi Sociali: dott.ssa S. Pellecchia

Coordinatrice Ufficio di Piano dott.ssa M. T. Tommasiello

Assistente Sociale: dott.ssa S. Pellecchia

COMUNE DI CALVIZZANO

Largo Caracciolo 1, Calvizzano (NA)

Tel. 081 7120723, 081 7120715

Fax 081 7121875

Giorni e orari di ricevimento:

- Martedì dalle 16,30 alle 19,00;

- Mercoledì dalle 9,00 alle 12,00;

- Venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

Responsabile e Assistente Sociale: dott.ssa Angela Cacciapuoti

COMUNE DI MUGNANO DI NAPOLI

Piazza Municipio 1, Mugnano di Napoli

Tel. 081 , 081

Fax 081

Giorni e orari di ricevimento:

- Lunedì dalle 9,00 alle 13,00;

- Martedì dalle 15,30 alle 17,30;

- Venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Responsabile Servizi Sociali: Dott. Claudio Taraschi

Assistente sociale: dott.ssa Maria Manfellotti

COMUNE DI QUALIANO

Piazza del Popolo 1, Qualiano (NA)

Tel. 081 8192268, 081 8191269

Fax. 081 8192252

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

Giorni e orari di ricevimento:

- Lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30;
- Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30.

Responsabile Servizi Sociale: sig.ra Tina Esposito

Assistente Sociale:

COMUNE DI VILLARICCA

Via dei sei Martiri 34, Villaricca

Tel. 081 8191338, 081 8191331

Fax. 081 8191350, 081 8191351

Giorni e orari di ricevimento:

- Lunedì dalle 9,00 alle 12,00;
- Mercoledì dalle 16,30 alle 18,30;
- Giovedì dalle 9,00 alle 12,00.

Responsabile Servizi Sociali: dott.ssa M. Teresa Tommasiello

Assistente Sociale: dott.ssa Maria Grazia Di Tota – dott.ssa Chiara Gaeta

ASL NAPOLI 2 NORD

Distretto Sanitario n. 39

C.so Italia, Villaricca

Ufficio Socio-Sanitario Direttore: dott. Vincenzo D'Alterio

Referente Socio-Sanitario: Dott.ssa Lucia Vitalba

Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria

Unità Operativa Distrettuale (Calvizzano, Villaricca e Qualiano)

Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12

Distretto Sanitario n.40- Via Aldo Moro 8, Mugnano

Ufficio Socio-Sanitario Direttore: dott .

Referente Socio-Sanitario: Dott.ssa Lucia Vitalba

Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria

Responsabile A.Sociale dott. Gerardo Pommella

Giorni e orari di ricevimento:

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12

L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tra i punti di forza dell'Ambito N 16 va elencata l'integrazione socio-sanitaria con i Distretti n. 39 e 40 dell'ASL NA 2 Nord, che offrono le prestazioni previste dal Piano Sociale di Zona (PdZ) e dal Piano delle Attività Territoriali (PAT), attraverso le seguenti Unità Operative:

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

UNITA' OPERATIVA MATERNO- INFANTILE

Distretto Sanitario n.39 Villaricca
Tel. 081/

Distretto Sanitario n. 40
MUGNANO
Via Aldo Moro 8
Tel. 081/5764927

MELITO
Via Roma 256
Tel. 081/7111091

UNITA' OPERATIVA RIABILITAZIONE

UNITA' OPERATIVA ASSISTENZA DOMICILIARE
Distretto Sanitario n. 62

MUGNANO
Via Aldo Moro 8
Tel. 081/5764922

UNITA' OPERATIVA DIPENDENZE PATOLOGICHE

Distretto Sanitario n. 62
MUGNANO
Via Aldo Moro 8
Tel. 081/5764962
Tel. 081/8193735

GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEI MODULI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

L'utente deve inserire i propri dati in modo da poter essere ricontattato dall'Ente per conoscere l'esito della verifica qualitativa richiesta.

In questa sezione il cittadino lamenta il ritardo/disservizio subito ed allega, laddove presenti, i documenti comprovanti quanto denunciato.

Spazio da restituire all'utente con indicazione dell'operatore – responsabile del procedimento che dovrà riferire all'utente entro e non oltre trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

L'Ambito Territoriale N16 si impegna a dare attuazione a tutti i principi e gli standard di qualità dichiarati.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

AMBITO TERRITORIALE N16
Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano, Villaricca, ASL NA 2 Nord
Comune capofila : Melito di Napoli
Legge 328/00

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI

Al Coordinatore dell'Ufficio Tecnico di Piano
Ambito Territoriale N16
Via Salvatore di Giacomo, 5
Melito di Napoli

Il sottoscritto *(nome) _____ (cognome) _____

Residente a _____ in via _____

N. _____, utente del servizio _____

Intende segnalare tale disfunzione:

e presentare in merito i seguenti suggerimenti:

* l'immissione dei dati anagrafici è facoltativa; l'utente può mantenere l'anonimato

Sezione di competenza dell'Ufficio Tecnico di Piano

Ricevuto il ___/___/___ a mano a mezzo posta via fax via mail

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

AMBITO TERRITORIALE N16

Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano, Villaricca ASL NA 2 Nord

Comune capofila : Melito di Napoli

Legge 328/00

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Al Coordinatore dell'Ufficio Tecnico di Piano

Ambito Territoriale N16

Via Salvatore di Giacomo, 5

Melito di Napoli

Il sottoscritto (nome) _____ (cognome) _____

Nato il _____ a _____, residente a _____ in

via _____ n. _____, cap _____

Tel _____ e-mail _____

Intende presentare il seguente reclamo:

Allega inoltre:

Firma

(Sezione di competenza dell'Ufficio Tecnico di Piano, da riconsegnare all'utente)

Ricevuto il _____ da(firma) _____

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

dipendente responsabile dell'indagine _____

L'ABC DEI SERVIZI SOCIALI...

Accordo di Programma :

Documento con il quale diversi soggetti pubblici definiscono tempi, finanziamenti e modalità di attuazione di progetti e interventi complessi, impegnandosi reciprocamente ad eseguire gli impegni assunti.

Accreditamento :

Procedura, attivata dall'Ambito N 16 , che prevede l'accreditamento secondo le nuove norme Regionali degli organismi che successivamente verranno iscritti nel "Registro Unico d'Ambito degli Enti accreditati".

possano concorrere all'erogazione dei servizi previsti dal Piano di Zona, in una logica di concorrenza qualitativa che conferisce direttamente agli utenti la possibilità di scegliere a quale soggetto fornitore rivolgersi.

Per accreditarsi gli Enti – rispondendo ad apposito Avviso Pubblico – dovranno dimostrare di possedere i requisiti generali e specifici, stabiliti da apposito Regolamento, che ne garantisce l'efficienza e la professionalità.

Ambito Territoriale

Luogo dove si progettano e gestiscono in maniera integrata le politiche sociali e sociosanitarie.

L'Ambito Territoriale N16 è costituito dai Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano , Qualiano, Villaricca e dai Distretti Sanitari n. 39 e n. 40 dell'ASL NA 2 Nord.

Aree di Intervento Macro-tipologie di servizi, destinati ad una specifica categoria di utenti (anziani, disabili, minori, ecc.) che individuano le priorità di intervento del Piano di Zona.

Comune Capofila

Ente che riceve, dalle Amministrazioni competenti, le risorse necessarie all'attuazione degli interventi previsti dal Piano di Zona e li trasferisce agli altri Comuni che costituiscono l'Ambito, secondo gli indirizzi previsti dal Coordinamento Istituzionale.

Il Sindaco del Comune Capofila ha la rappresentanza legale del Piano Sociale di Zona nei rapporti con i terzi e in giudizio.

Coordinamento Istituzionale

Organo di governo dell'Ambito Territoriale che esercita le funzioni di direzione e di decisione politica, per tutte le attività istituzionali legate alla redazione del Piano Sociale di Zona e all'erogazione dei servizi sociali e sociosanitari.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

E' costituito da tutti i soggetti che hanno sottoscritto l'Accordo di programma ed è presieduto dal Sindaco, o suo delegato, del Comune Capofila.

Esternalizzazione

Affidamento della gestione di uno o più servizi a Soggetti diversi dall'Ente comunale (ditte private, cooperative sociali, consorzi ecc.) che si impegnano ad erogarli secondo i principi e le modalità concordate con il Comune.

Integrazione Sociosanitaria

Strategia istituzionale, tecnico-gestionale e professionale – da sempre adottata dall'Ambito N 16 ,per assicurare interventi efficaci ed efficienti – che garantisce da un lato la compatibilità tra le scelte del Piano delle Attività Territoriali (PAT) e quelle del Piano di Zona (PdZ) e, dall'altro, la gestione condivisa dei mezzi e degli strumenti per la promozione e la tutela delle persone e delle famiglie.

I.S.E.E. Indicatore della Situazione Economica Equivalente-

E' calcolato sulla base del patrimonio posseduto e dei redditi percepiti da un nucleo familiare in un dato anno solare. Il certificato ISEE – essenziale per accedere a quasi tutti i servizi sociali e socio-sanitari e per quantificare l'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente si ritira presso i CAAF convenzionati con i Comuni del territorio di residenza .

L.E.A. Livelli Essenziali di Assistenza.

Prestazioni sanitarie minime che ogni Regione – attraverso le Aziende Sanitarie Locali distribuite sul territorio ed è tenuta a garantire ai cittadini ex [Legge 104/92](#) “Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”. Stabilisce i principi generali e gli interventi che le Istituzioni devono attuare per tutelare la dignità dei soggetti diversamente abili ed assicurargli la massima integrazione ed autonomia in tutti i contesti della vita quotidiana (scuola, lavoro, trasporti, ecc.).

[Legge 328/00](#) “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. Fissa i principi generali, l'assetto organizzativo e le modalità di finanziamento dei Servizi Sociali, puntando a realizzare un sistema di interventi integrato e programmato in maniera concertata da i vari soggetti coinvolti – Stato, Regioni, Province, Comuni, Aziende Sanitarie Locali e Terzo settore – dei quali la legge precisa, altresì, ruoli e competenze.

Menage Familiare Letteralmente “andamento familiare”.

Nel contesto dei Servizi Sociali si riferisce a quegli interventi – destinati a soggetti soli e non autosufficienti di aiuto e supporto nel disbrigo delle

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

commissioni domestiche e pratiche amministrative (spesa, pagamento bollette, ritiro pensione...).

PAT Piano delle Attività Territoriali.

Documento programmatico con il quale la Direzione Sanitaria – attraverso le Unità Operative distrettuali – individua e definisce le risorse strutturali, professionali e finanziarie per la realizzazione dei servizi sanitari e per l'attuazione dell'integrazione sociosanitaria.

PdZ Piano Sociale di Zona.

Documento programmatico con il quale i Comuni associati, di intesa con l'ASL, partendo dall'analisi dei bisogni e dei dati socio-demografici della popolazione dell'Ambito Territoriale di riferimento, definiscono le priorità di intervento e i servizi sociali e socio-sanitari da realizzare.

Presa in Carico

Percorso complesso che parte con l'accoglimento della domanda di aiuto sociale e si conclude con l'accompagnamento della persona in difficoltà alla rete di servizi interventi più adeguati, passando per l'attenta analisi dell'effettive esigenze dell'utente.

Protocollo di Intesa

Documento che getta le basi per la collaborazione tra Enti ed Istituzioni diverse, in vista del conseguimento di un obiettivo comune.

È, inoltre, in corso di realizzazione un protocollo d'intesa operativo per condividere – con le istituzioni sociali, sanitarie, giudiziarie e scolastiche del territorio – modalità di intervento efficaci da adottare nei casi di abuso e maltrattamento dei minori dell'Ambito.

Terzo Settore

Insieme dei soggetti "Non-profit" che perseguono, cioè, finalità di volontariato e promozione sociale, senza scopo di lucro.

Ticket

Titolo, rilasciato dall'Ufficio Servizi Sociali, valido per l'acquisto di beni di prima necessità (come farmaci o generi alimentari) presso i punti vendita convenzionati.

U.T.P. Ufficio Tecnico di Piano.

È l'organismo strumentale del Coordinamento Istituzionale, dotato di autonomia tecnica, con lo scopo di promuovere la rete integrata dei servizi socio assistenziali e socio-sanitari.

Carta dei servizi sociali dell'Ambito N16

L'UTP è costituito, su decisione del Coordinamento Istituzionale, dai rappresentanti istituzionali e funzionari degli Enti partecipanti e o eventuali consulenti esterni.

U.V.I. Unità di Valutazione Integrata.

Team multi professionale (ASL - Comune) che valuta i casi complessi ai fini della presa in carico e dell'elaborazione di un adeguato piano socio-sanitario personalizzato. Composta, di norma, dall' Assistente Sociale del Distretto sanitario, dall'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona da valutare e da un medico specialista.

L'UVI deve obbligatoriamente essere attivata nei casi in cui si deve decidere l'accesso ai servizi semiresidenziali, residenziali e domiciliari.

Voucher

Titolo, rilasciato dall'Ufficio Servizi Sociali, che consente di usufruire gratuitamente delle prestazioni sociosanitarie previste dal Piano Sociale di Zona, erogate degli enti accreditati.

Welfare di Accesso

Insieme di strumenti e dispositivi (come il Segretariato e le Antenne sociali) che mirano a garantire ai cittadini un facile accesso ai servizi sociali e socio-sanitari attivi in un determinato territorio, fornendo informazioni ed orientamento.