



La Carta dei Servizi del Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Trentatré

Supervisione Progetto

Coordinatore Ufficio di Piano di Zona, Ambito Territoriale Napoli
Trentatr 

Progettazione

Operatori Ufficio di Piano di Zona, Ambito Territoriale Napoli
Trentatr 

Ideazione e redazione

Area Sistema Informativo e Valutazione, Ufficio di Piano di Zona
Ambito Territoriale Napoli Trentatr 

Si ringrazia tutti coloro che hanno contribuito, direttamente ed
indirettamente, alla realizzazione del documento.



Il Piano Sociale di Zona
Ambito Territoriale Napoli Trentatrè
è lo strumento

di progettazione, pianificazione, realizzazione e gestione
del sistema integrato delle politiche per gli interventi dei
servizi sociali in ambito sovracomunale
dell'Ambito Napoli Trentatrè.

La presente Carta dei Servizi Sociali e della Cittadinanza Sociale del Piano Sociale di Zona, Ambito Territoriale Napoli Trentatré, è stata realizzata in piena concertazione con le parti sociali, gli organismi del Terzo Settore e le associazioni dei consumatori (art. 2, comma 461 della Legge 24.12.2007 n. 244, Finanziaria 2008). Nello specifico il presente documento è stato condiviso con le seguenti Organizzazioni Sindacali:

CGIL NAPOLI

Camera del Lavoro Metropolitana
Via Torino, 16 - 80142 Napoli
Tel. 081/3456214 - 282
Fax 081/1261885

CISL- Sede di Napoli Centro
Via Medina, 5 - 80133 Napoli
Tel. 081/5515120
Fax 081/5519864

UIL Napoli e Campania
Piazzale Immacolatella Nuova, 5 - 80133 Napoli
Tel. 081/22524011
Fax 081/5334453

UGL Napoli Campania
Piazza Nazionale 94 – 80134 Napoli
Tel. 081/204432
Fax 081/201239.

ha avuto, altresì, l'approvazione delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

CITTADINANZA ATTIVA
Sezione Penisola Sorrentina (Na)
Responsabile: Sig. Dina Staiano
Via Carlo Amalfi, 24
80067 Piano di Sorrento (Na)
Tel./Fax 081/5321690

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
Comitato Comunale di Sorrento (Na)
Responsabile: Avv. Marcello Picone
Piazza G.B. de Curti, 12
80067 Sorrento (Na)
Tel. 081/0116925
Fax 081/19248211
e.mail: uncsorrento@libero.it

Presentazione

Comunicare e pubblicizzare le proprie attività, i servizi che si offrono, è ormai diventata una prassi sempre più diffusa in tutti i settori, anche nella pubblica amministrazione, sebbene il ritardo con cui essa ha abbracciato questa filosofia sia evidente a tutti.

Molto rimane ancora da fare in merito la dichiarazione dei diritti e dei doveri: perché accedere ad un servizio, di qualsiasi natura esso sia, comporta dei diritti e dei doveri che vanno rispettati sia dal lato di chi offre, sia dal lato di chi riceve.

Questa filosofia è parte integrante dei cambiamenti che nel sistema sociale italiano si sono verificati con l'introduzione della Legge 328/00 e ribaditi nella recente Legge Regionale 11/07 e ss.mm.ii.

In questa carta dei servizi vengono descritti puntualmente tutti i servizi offerti e tutti i parametri per una loro puntuale valutazione e la procedura per comunicare le osservazioni i suggerimenti e i reclami, con impegni precisi di riscontro. Questa carta dei servizi stabilisce finalmente, un canale di comunicazione che sia realmente di aiuto ai nostri cittadini-utenti-clienti, nell'avere non solo possibilità di esprimere la propria opinione, ma anche la certezza di un riscontro reale e tempestivo.

La Carta dei Servizi consente di stabilire un canale di comunicazione che sia di aiuto anche a noi, e all'amministrazione pubblica, permettendo di intercettare la voce dei cittadini-utenti-clienti e di capire cosa possa soddisfare meglio le loro esigenze e la loro partecipazione, con quali modalità di offerta, con quale qualità e livello di flessibilità.

Il Presidente del Coordinamento Istituzionale
dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè

Premessa alla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che sancisce i seguenti principi a cui devono attenersi i servizi pubblici:

- ✓ EGUAGLIANZA: non effettuare alcun tipo di discriminazione nell'accesso ai servizi nel pieno rispetto delle esigenze personali di ciascun cittadino-utente;
- ✓ IMPARZIALITÀ: garantire norme e modalità di funzionamento improntate su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- ✓ CONTINUITÀ: presa in carico complessiva dei bisogni sociali del cittadino-utente, garantendo continuità sia nell'erogazione, sia nell'integrazione tra i vari servizi attivi;
- ✓ DIRITTO DI SCELTA: garantire la possibilità di rivolgersi a diversi erogatori di servizi che presentano criteri di qualità accertati;
- ✓ PARTECIPAZIONE: garantire la partecipazione attiva della cittadinanza e del Terzo Settore nelle fasi di programmazione e valutazione dei servizi;
- ✓ EFFICIENZA ED EFFICACIA: raggiungere gli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse disponibili.

La nostra Carta dei Servizi, inoltre, si adegua alle indicazioni delineate nella "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n. 328 del 2000, nella Legge Regionale n. 11 del 2007 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale – attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328", nell'integrativa Legge Regionale n.15 del 2012 "Misure per la semplificazione, il potenziamento e la modernizzazione del sistema integrato del welfare regionale dei servizi per la non autosufficienza", e nello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania ex art. 26, legge regionale n. 11/07" approvato dalla giunta della Regione Campania con Deliberazione n. 1835 del 20 Novembre 2008.

Che cos'è

La Carta è uno strumento di garanzia, trasparenza e imparzialità mediante il quale si attribuisce al cittadino utente un potere di controllo diretto sulle attività della pubblica amministrazione. In essa vanno definiti in modo chiaro e trasparente le modalità di accesso ai servizi e gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza.

Essa contiene i principi a cui devono uniformarsi i servizi e rappresenta uno strumento attraverso il quale gli Enti Attuatori dichiarano concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

La Carta è composta di due parti principali:

✓ **prima parte:** descrizione di cos'è una Carta dei Servizi del Piano Sociale di Zona e della sua struttura organizzativa; le modalità per accedere ai servizi e le procedure di tutela dei cittadini-utenti;

✓ **seconda parte:** descrizione dei servizi offerti sul territorio (cosa sono, cosa fanno, chi ne è il responsabile, eventuale costo, standard di qualità, ecc.).

I parametri qualitativi, in base ai quali valutare se il servizio viene fornito nel rispetto degli standard di qualità minimi, presentano due voci:

✓ Indicatore di qualità (la qualità offerta):

il parametro scelto per valutare il servizio;

✓ Standard di qualità (cosa garantiamo):

il valore minimo garantito al cittadino-utente.

Se il cittadino-utente ritiene che uno o più standard non siano rispettati, oppure di aver subito qualsiasi altra disfunzione nel ricevere il servizio, può procedere alla propria tutela, così come indicato nella presente Carta.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a modifiche circa nominativi, orari, sedi, ecc. che possono essere conosciute in tempo reale consultando la versione informatica, presente sul sito www.pszna33.gov.it nella sezione documenti.

Come è organizzato l'Ambito Territoriale Napoli Trentatré

L'Ambito Territoriale comprende i comuni di Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento e Vico Equense, con Ente Capofila dell'Aggregazione il Comune di Sorrento. Aderisce all'accordo per la Gestione Associata dei Servizi Sociosanitari anche l'ASL Napoli 3 Sud.

I Comuni hanno adottato un modello di gestione unico e sovracomunale per le Politiche Sociali, sottoscrivendo una specifica convenzione per la gestione associata, ai sensi dell'art. 30 del D.lgs 267/00, allo scopo di ridurre i costi e migliorare l'erogazione dei servizi. Hanno previsto, inoltre una regolamentazione unitaria dell'accesso ai servizi che consente ai cittadini-utenti dell'intero Ambito di accedere agli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza con le identiche opportunità, tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni (uguaglianza formale e sostanziale di cui all'art. 3 della Costituzione).

Cos'è il Piano Sociale di Zona

Strumento fondamentale attraverso il quale i Comuni, raggruppati in ambiti territoriali, con la collaborazione di tutti i soggetti attivi nella progettazione e realizzazione di servizi sociali, definiscono obiettivi, strumenti e risorse, per la realizzazione degli interventi, assicurando, attraverso la forma associata, una migliore qualità dei servizi, una gestione uniforme sull'intero territorio ed un contenimento dei costi.

Impegni del Piano Sociale di Zona

Il Piano Sociale di Zona si impegna a garantire uguaglianza ed equità

- ✓ di trattamento nel rapporto con i cittadini-utenti senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, appartenenza a determinate categorie di persone;
- ✓ operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini-utenti;
- ✓ garantire la priorità per l'accesso ai servizi, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 328/2000, dalla Legge Regionale 11/2007 e ss.mm.ii, 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, nei limiti delle risorse e degli indirizzi politici, riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di una forzata interruzione;
- ✓ promuovere la partecipazione di tutti i soggetti presenti all'interno del territorio (organizzazioni non profit, cittadini, ecc.) per migliorare l'erogazione e la qualità dei Servizi.

In particolare, nei rapporti tra amministrazione e cittadini-utenti, si impegna a:

- ✓ garantire il diritto di accesso alle informazioni sui Servizi;
- ✓ garantire ai cittadini-utenti la personalizzazione del Servizio;
- ✓ garantire la formazione e l'aggiornamento del personale;
- ✓ erogare i Servizi utilizzando le risorse nel modo più razionale possibile;
- ✓ considerare le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ✓ rilevare periodicamente la valutazione della qualità percepita.

Coordinamento Istituzionale

Organismo politico di indirizzo e programmazione, composto dai Sindaci dei Comuni associati, dal Sindaco della Città Metropolitana e, in materia d'integrazione socio-sanitaria, dal Direttore generale della ASL di riferimento o loro delegati. Stabilisce gli orientamenti e le decisioni per la gestione delle politiche sociali dell'Ambito.

Ufficio di Piano di Zona

Ufficio tecnico con lo scopo di promuovere e di garantire i servizi di natura socio-assistenziali e socio-sanitari in forma aggregata ed omogenea in tutti i comuni aderenti al Piano Sociale di Zona, attraverso una funzione di coordinamento delle specifiche esigenze dei vari territori con attività di programmazione, gestione, amministrazione e valutazione dei Servizi, secondo gli indirizzi del Coordinamento Istituzionale.

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati

Sono il luogo dell'accoglienza del cittadino-utente, della sua presa in carico e partecipazione. Sono finalizzati ad assicurare prestazioni necessarie a rimuovere e/o ridurre situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini-utenti, agendo per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati (vedi scheda B).

Segretariato Sociale

Gli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni associati, svolgono anche le funzioni del segretariato sociale, rilasciando informazioni, garantendo ascolto, orientamento, accompagnamento, filtro, osservazione e monitoraggio dei problemi e dei bisogni dei cittadini/utenti ed assicurando trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino/utente e Servizi.

Pronto Intervento Sociale

È un servizio teso a fornire risposte immediate a persone che vivono situazioni di emergenza sociale, allertando successivamente gli operatori dei Servizi Sociali, Sanitari e della Pubblica Amministrazione territorialmente competenti per la presa in carico del caso, garantendo la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il Comune competente.

Tavolo di Concertazione per l'Inclusione Sociale

È strumento partecipativo e consultivo per l'attuazione delle Politiche Sociali territoriali aperto a tutti i soggetti del Terzo Settore.

Il Tavolo informa, concorda, promuove e propone azioni finalizzate alla realizzazione dei processi di pianificazione, programmazione, progettazione e valutazione dei Servizi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona, nonché sviluppa riflessioni circa la domanda di Servizi e la loro relazione con l'offerta degli stessi.

Chi fa cosa

Nelle schede A, B, C, D sono indicati nominativi, funzioni e responsabilità operative, degli operatori dell'Ufficio di Piano di Zona, degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati e l'Albo dei Soggetti Autorizzati e Accreditati.

Scheda A
Ufficio di Piano di Zona

Via degli Aranci, 41 - 80067
Sorrento(NA)

E-mail:pszn33@gmail.com

Pec: psz@pec.comune.sorrento.na.it

Telefono: 081 8785542

Fax: 081 0818073907

Sito web: www.pszna33.gov.it



Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Trentatrè



Pszn33

Nominativo	Maria Elena Borrelli
Qualifica	Sociologa
Funzione	Coordinatore dell'Ufficio di Piano di Zona
e.mail	pszn33@gmail.com

Scheda B

**Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso
i Comuni Associati**

Comune	Massa Lubrense
Nominativo	Antonella Apuzzo
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Piazza Vescovado, 2; Tel. 081 5339449 Fax. 081 8089571; 081 8789576
Email: Ricevimento	assistentesocialemassalubrense@pec.it Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00

Comune	Meta
Nominativo	Annantonia Balzano
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Via del Lauro, 6; Tel. 081 8088013 Fax.; 081 5322885
Email:	annantonia.balzano@comune.meta.na.it
Ricevimento	Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30 dalle 15.30 alle 18.00

Comune **Piano di Sorrento**

Nominativo Gennaro Izzo

Qualifica Assistente Sociale

Funzione Responsabile Ufficio Servizi Sociali

Indirizzo e recapiti ufficio Piazza Cota, 1;
Tel. 081 5344419
Fax. 081 5321484;

Email: uss@comune.pianodisorrento.na.it

Ricevimento Martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e
dalle 15.00 alle 17.00

Comune **Sant'Agnello**

Nominativo Antonella Di Sivo

Qualifica Assistente Sociale

Funzione Responsabile Ufficio Servizio Sociali

Indirizzi e recapiti ufficio Piazza Matteotti, 1;
Tel/ fax 081 5332254

Email: servizisociali.santagnello@asmepec.it

Ricevimento Lunedì mercoledì e giovedì dalle 9.30
alle 12.30, martedì dalle 15.30 alle 18.30

Comune **Sorrento**

Nominativo Giovanna Galano

Qualifica Assistente Sociale (1^a e 4^a Area)

Funzione Responsabile Ufficio Servizi Sociali

Nominativo Giuseppina Stinga
Qualifica Assistente Sociale (2^a e 3^a Area)
Funzione Responsabile Ufficio Servizi Sociali

Indirizzo e recapiti ufficio Piazza S. Antonino, 1;
Tel. 081 5335203 – 081 5335264;
Fax 081 5335246 ;
Email : servizisociali@comune.sorrento.na.it
Ricevimento Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30
dalle 15.30 alle 18.00

Comune **Vico Equense**
Nominativo Caterina Trombetta
Qualifica Assistente Sociale
Funzione Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio Piazza S. Antonino, 1;
Tel. 081 8019334;
Fax 081 8019339;
Email: caterina.trombetta@vicoequense.gov.it
Ricevimento Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30
dalle 15.30 alle 18.00.

Pronto Intervento Sociale

Qualifica Assistenti Sociali
Funzione Operatrici Equipe Multidisciplinare d'Ambito
Indirizzo e Numero Verde 800984395

Le prestazioni sono erogate secondo le modalità di gestione individuate dall'Ufficio di Piano di Zona, sulla base dell'indirizzo del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale, nel rispetto della normativa vigente in materia. A titolo esemplificativo, le prestazioni possono essere erogate attraverso risorse (umane, strumentali, ecc.) fornite direttamente dagli Enti Associati dell'Ambito Territoriale, ovvero attraverso la loro esternalizzazione ad Enti Gestori, anche tramite la forma del Titolo d'Acquisto (Voucher Sociale), nonché dell'Assegno di Cura, così come previsto dal Regolamento "Criteri e modalità organizzative dell'erogazione dei servizi, dell'accesso prioritario".

Scheda C

Soggetti Autorizzati e Accreditati (aggiornati al 1 Settembre 2017)

L'albo dei soggetti autorizzati e accreditati è sottoposto a revisione quadrimestrale e pubblicato all'Albo Pretorio Online, sul sito istituzionale del Comune di Sorrento e sul sito del Piano Sociale di Zona. Pertanto si invita alla consultazione per conoscere eventuali aggiornamenti.

Tutti i servizi implementati nell'ambito territoriale, sono stati autorizzati e accreditati al funzionamento, a norma del "Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale - attuazione della Legge 8 novembre 2000 n 328).

Associazione Sportiva Dilettantistica "Cresco Imparo Gioco"- Rappresentante Legale Pollio Anna,- sede Legale Via Cortile 2 Vico Equense (Na) per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Scolastica (ASIA) e Progetti Terapeutici Riabilitativi sostenuti da budget di salute.

Associazione di promozione Sociale "Suor Raffaelina ONLUS"- Rappresentante Legale Anna Maria Cuomo, Sede Legale n.110 Vico Equense (NA) per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Trasporto Sociale, Assistenza Scolastica (ASIA), Telesoccorso.

Società Cooperativa Sociale "Oltre i sogni" – legale rappresentante Angela Sorrentino – sede legale in Sorrento Via Atiglianan.n.19 per i servizi domiciliari e territoriale; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Scolastica (ASIA); Centro per le Famiglie, Centro Antiviolenza, Centro Sociale Polifunzionale – persone con disabilità, Trasporto sociale, Laboratori di Educativa Territoriale.

Associazione di Promozione Sociale Help Affidò Familiare – Legale rappresentante Adriana Straniero- sede legale Via Bonea 55-Vico Equense (Na) per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Comunità educativa a dimensione familiare, Laboratori di Educativa Territoriale, Assistenza Domiciliare Integrata con il Servizi Sanitari (ADI), Trasporto Sociale,

Assistenza Scolastica (ASIA), Centro Antiviolenza, Centro per le famiglie, Segretariato Sociale.

Società Cooperativa Sociale “Il Delfino” onlus – Legale rappresentante Starace Filomena- sede legale Vico Equense via San Salvatore n.11 per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza Domiciliare Integrata con il Servizi Sanitari (ADI), Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Scolastica (ASIA), Laboratori di Educativa Territoriale, Trasporto Sociale, Centro Sociale polifunzionale, Centro per le famiglie.

Società Cooperativa Sociale “Il Pellicano- Televita” S.R.L. onlus – Legale rappresentante Giuseppe Staiano- sede legale Via Carlo Amalfi 24, Piano di Sorrento per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Domiciliare Integrata con il Servizi Sanitari (ADI), Segretariato Sociale, Telefonia Sociale, Telesoccorso, Trasporto Sociale, Servizio di Pronto Intervento Sociale.

Società Cooperativa Sociale “La Locanda” A.R.L. onlus – Legale rappresentante Di Martino Pasquale- sede legale Piazza G.Marconi ,29 Vico Equense per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Assistenza Scolastica (ASIA), Centro per la famiglia, Trasporto Sociale, Laboratori di Educativa Territoriale, Servizio semiresidenziale Nido e Micro Nido d’Infanzia “Il Piccolo Principe”, Servizio Residenziale Gruppo appartamento.

Società Cooperativa Sociale “Insieme per la famiglia” A.R.L. onlus – Legale rappresentante Di Palma Teresa- sede legale Via Avigliano ,2°- Vico Equense. Per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Scolastica (ASIA) Trasporto Sociale, Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Centro per la Famiglia, Laboratori di Educativa Territoriale.

Società Cooperativa Sociale “Prisma ONLUS”. onlus – Legale rappresentante Michele De Angelis- sede legale Vico Ruggiero 7/9, Meta, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Trasporto Sociale, Laboratori di Educativa Territoriale, Servizi residenziali e semiresidenziali Nido d’Infanzia e Servizi Integrati al Nido- Spazio Bambini e bambine- Il Gomitolo,(Comune di Sant’Agnello), Le Coccole (Comune di Massa Lubrense) e Montemare (Comune di Meta).

ECO Società Cooperativa Sociale ONLUS- Legale Rappresentante Sofia Flauto- sede legale Via san G.Vitiello, Scafati, Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI),

Congregazione Suore Francescane dei Sacri Cuori- Ente Religioso – Legale Rappresentante Vanore Teresa- sede legale Piazza San Francesco, 4 Capua, per i servizi residenziali; Comunità educativa di tipo familiare “Myriam”, e Comunità di accoglienza gestanti, madri e bambini “Padre Sempliciano”.

Consorzio Italia Cooperativa Sociale – Legale Rappresentante Antonio Liguoro – sede legale in Napoli Via Nuova Poggioreale n.11, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Assistenza Scolastica (ASIA).

Consorzio Confini Società Cooperativa Sociale- Legale Rappresentante Marrazzo Vincenzo – sede legale in Napoli , Via Viale dei Pini n.53, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Assistenza scolastica (ASIA).

Consorzio di Cooperative sociali –PROODOS- Legale Rappresentante Mario Sicignano– sede legale in Napoli Vico Scalciaccia 16, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza Scolastica (ASIA), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI).

Cooperativa Sociale “Alma” – Rappresentante Legale Albino Gargiulo – sede legale Corso Italia 71 – Piano di Sorrento, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Assistenza Scolastica (ASIA).

Cooperativa Sociale “Essere” – Rappresentante Legale Colomba Ammendola – sede legale in Vico III S. Stefano, Meta, per i servizi residenziali; Comunità Educativa a dimensione Familiare – Ariel, Comunità alloggio – Primavera

Cooperativa Sociale La Meridiana – Rappresentante Legale Carmela Creca – sede Legale in Benevento via dei Longobardi SNC, per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM).

Cooperativa Sociale “Regala un Sorriso – Legale rappresentante Fienga Giuseppe – sede legale in Salerno Via Madonna di Fatima 21 per i servizi domiciliari e territoriali; Assistenza domiciliare socio-assistenziale (ADA, ADH, ADM), Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari (ADI), Assistenza Scolastica (ASIA).

Impresa individuale “Mamme al Centro” - rappresentante legale Roberta D’Esposito – sede legale in Piano di Sorrento Corso Italia 238 per il Servizio Semiresidenziale Mico Nido d’Infanzia.

Società in accomandita Semplice “Babylandia” rappresentante legale Pasquariello Annalisa – sede legale Via Bagnulo n.101 Piano di Sorrento per i servizi residenziali: Babylandia – Nido d’Infanzia (Comune di Piano di Sorrento).

Società Accomandita Semplice “Pianeta Bambino” rappresentante legale Criscuolo Cinzia sede legale in Via Cesarano 4 Sorrento, per il seguente domiciliare e territoriale; Laboratori di Educativa Territoriale – Servizi residenziali e semiresidenziali; Servizi Integrati al Nido – Spazio Bambini, Centro polifunzionale per minori.

Associazione Sportiva Dilettantistica “Genitori del Duemila”
Rappresentante legale Castellano Giuseppina – sede Legale Via
Cesarano 4 servizi domiciliari e territoriali; Laboratori di Educativa
Territoriale.

Società Cooperativa Sociale “Giglio”- Rappresentante Legale
Francesco Giglio sede legale Via E. De Martino, 2 – Meta (Na) per i
servizi Assistenza Domiciliare Socio- assistenziale (ADA – ADH –
ADM);

Società Cooperativa Sociale “La Quercia” – Rappresentante Legale
Antonio Orso sede legale Via Bebiana, 63 – Circello (BN) per i Servizi
residenziali e semiresidenziali, Comunità Educativa a dimensione
familiare “ La coccinella” – Comunità educativa a dimensione familiare
“Il Girasole”.

Modalità e requisiti di accesso

Per accedere ai Servizi occorre, di norma, produrre una domanda d'accesso specifica presso l'Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il 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 Servizi Sociali avviano le procedure per l'accesso delle persone ai Servizi, anche in assenza di una formale domanda d'accesso. La domanda d'accesso, in ogni caso, deve essere, successivamente formalizzata nei termini previsti dal regolamento e dalle procedure dello specifico Servizio, nonché dalle norme vigenti. Successivamente alla produzione della domanda d'accesso, gli interessati hanno l'obbligo di comunicare, entro 30 giorni, ogni variazione di qualsiasi requisito che è stato dichiarato nella domanda. Per ogni Servizio, le persone interessate hanno il diritto e sono tenute ad informarsi, sulle relative modalità di accesso, sul possesso dei requisiti loro richiesti, nonché ad attenersi alle procedure previste, rivolgendosi all'Ufficio Servizi Sociali.

Le domande di accesso alle Prestazioni Sociali Agevolate devono, ai sensi della normativa vigente, essere accompagnate da apposita "Dichiarazione Sostitutiva Unica" (da qui in avanti definita con l'acronimo "D.S.U."), necessaria per l'individuazione dell' "Indicatore della Situazione Economica" (da qui in avanti definito con l'acronimo "I.S.E.") e dell' "indicatore della Situazione Economica Equivalente" (da qui in avanti definito con l'acronimo "I.S.E.E."), tranne nel caso in cui la domanda di accesso preveda il pagamento totale del costo del Servizio. E' fatto salvo il rispetto di particolari procedure derivanti da specifiche disposizioni di legge.

Oltre ai parametri "I.S.E. e 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;
- c. esistenza di situazioni a causa delle quali si configura un rischio di emarginazione ed esclusione sociale, con particolare attenzione verso

la condizione sanitaria (individuale 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.

Selezione all'accesso - Calcolo I.S.E. ed I.S.E.E.

L' I.S.E. e l'I.S.E.E., così come definiti dalla normativa vigente, sono uno dei requisiti utilizzati per valutare l'accesso alle prestazioni sociali e/o in quale misura le stesse possono essere ricevute e/o a quale costo.

Per i soli 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, oppure un sede di Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.) -, l'eventuale quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal beneficiario della prestazione, è determinata sulla base dell'I.S.E.E. del solo beneficiari, così come ricavabile dalla D.S.U.

Coloro che richiedono prestazioni sociali, in ogni caso, devono dichiarare le fonti di sostentamento, a qualsiasi titolo ne beneficino

Le domande d'accesso ai Servizi che non sono perfezionate, nei tempi richiesti, con la certificazione I.S.E.E. sono collocate tra quelle per cui è prevista la compartecipazione a totale carico dell'utente. Non rientrano nella disciplina dell'I.S.E. e I.S.E.E. i Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza. A titolo esemplificativo, non esaustivo, si riportano alcuni Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza, ai quali non si applicano, ovvero si applicano senza ritardare l'intervento, l'I.S.E. e l'I.S.E.E.:

- 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, individuale e della comunità, con particolare attenzione alle "fasce deboli";
- d) interventi relativi ad emergenze sanitarie, abitative, relazionali.

Graduazione per l'accesso alle prestazioni sociali agevolate - Compartecipazione alla spesa

Per accedere al servizio, e valutare l'eventuale compartecipazione al costo, l'assistente sociale redige apposita graduatoria del servizio.

Le graduatorie degli aventi diritto sono da intendersi come graduatorie aperte soggette a "scorrimento" e a "revisione annuale", le posizioni in graduatorie vengono definite dai punteggi in ordine decrescente.

Ai cittadini che presentano domanda di accesso al servizio, viene attribuito un punteggio, dato dai parametri d'accesso. I parametri d'accesso evidenziano bisogni ed esigenze di natura "psico-socio-economica", cui è attribuito un "peso", misurato in "punti", relativo al richiedente la prestazione sociale agevolata e al suo nucleo familiare. Il valore I.S.E.E. è uno degli items cui viene attribuito un peso. Più basso è il valore dell' I.S.E.E, più alto è il punteggio attribuito. La compartecipazione al costo viene calcolato dunque moltiplicando il valore I.S.E.E del cittadino per il costo unitario del servizio per cui presenta domanda. Il prodotto di questi due valori deve essere diviso per il valore I.S.E.E. oltre il quale è previsto il pagamento della prestazione sociale agevolata.

$Comp\ i\ j = I.S.E.E.i * CS0 / I.S.E.E.0$

Tutela d'utente

Una volta approvata la graduatoria, viene resa pubblica tramite l'affissione all'Albo Pretorio del Comune ove si è inoltrata la domanda d'accesso. Tale pubblicizzazione, avviene per garantire la trasparenza di tutta la procedura, e permettere eventuale ricorso.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il "Regolamento della compartecipazione degli utenti al costo dei servizi" disponibile presso ogni Ufficio Servizi Sociali del Piano sociale di Zona del proprio Comune di residenza associato o sul sito internet dell'Ufficio di Piano di Zona www.pszna33.gov.it

Indicatori di qualità uguali per tutti i i servizi

Di seguito si riportano indicatori di qualità e standard di qualità inerenti l'Ufficio di Piano di Zona, in particolare, nelle schede di dettaglio, sono elencati indicatori e standard di qualità specifici per ogni servizio.

Area della qualità: Accessibilità

Riguarda da un lato la facilità con cui si può accedere fisicamente al Servizio e dall'altro l'equità e l'uguaglianza di trattamento rispetto a specifici gruppi sociali o fasce di popolazione.

Verifica: Monitoraggio dei servizi – Analisi di reclami – Indagini di Soddisfazione.

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
N. ore di apertura al segretariato Sociale a settimana	36 ore settimanali di cui 12 di apertura al pubblico
N. operatori del segretariato Sociale/popolazione residente	1 ogni 10.000 abitanti
N. ore dedicate dalle assistenti sociali all'accoglienza/totale ore settimanali lavorate	Almeno 12 ore settimanali
N. degli uffici e di strutture di ambito e di strutture con segnaletica/n. totale.	Tutti
N. degli uffici di ambito e delle strutture raggiungibili con mezzi pubblici/n. totale uffici	Tutti
Adozione di un protocollo di accoglienza degli utenti	Regolamento della compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.
Presenza di un servizio di interpretariato/mediazione culturale	Attivato all'occorrenza

Area della qualità: Umanizzazione

Riguarda la garanzia dell'erogazione di servizi adeguati a soddisfare i bisogni degli utenti, di relazioni con gli utenti, da parte degli operatori, improntate all'ascolto, alla cortesia e al rispetto, la previsione di spazi e strutture adeguate all'accoglienza, il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.

Verifica: Monitoraggio dei servizi – Analisi dei reclami – indagini di soddisfazione.

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
N. progetti di cura personalizzati attivati/utenti totali	Ogni cittadino – utente ha il suo piano personalizzato
N. iniziative di formazione e aggiornamento professionale rivolte agli operatori dei servizi	Almeno un percorso di formazione e aggiornamento professionale all'anno.
N. di operatori dei servizi che partecipano ad iniziative di formazione	Almeno il 75% degli operatori effettivamente in servizio
N. degli spazi adeguati dedicati ai colloqui con l'utenza	Tutti gli uffici hanno spazi adeguati ai colloqui con l'utenza

Area della qualità: Partecipazione

Riguarda la previsione di istituti di partecipazione attiva dei cittadini, delle associazioni di rappresentanza degli utenti e del terzo settore - associazioni di volontariato, di promozione sociale, cooperative sociali – nella programmazione e valutazione dei servizi e nella tutela dei diritti.

Verifica: Analisi sistema di governante

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
N. organismi permanenti di Consultazione con i soggetti del terzo settore, con le organizzazioni sindacali, e gli altri soggetti pubblici impegnati nella realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali	Tavolo di Concertazione per l'Inclusione Sociale
N. consulte di ambito istituite per gli anziani, gli immigrati, i minori e i diversamente abili	Almeno 2 all'anno
N. di iniziative (commissioni di Studio/gruppi di lavoro) che prevedono la partecipazione di cittadini e/o rappresentanti di organizzazioni di tutela dell'utenza	Almeno 4 all'anno

Area della qualità: Comunicazione/tutela

Riguarda la messa a disposizione e la trasparenza delle informazioni relative alle prestazioni, alla responsabilità, ai costi e ad eventuali problemi connessi alla gestione e all'erogazione di ciascun servizio in modo da facilitarne la fruizione da parte dei cittadini.

Verifica: Monitoraggio dei servizi – Analisi procedure dell'informazione

La qualità offerta (indicatori)

Cosa garantiamo (standard)

Attivazione di un sito web
d'Ambito

Sito: www.pszna33.gov.it
Pagina Facebook
Pagina Twitter

N. iniziative volte alla diffusione
sito web d'Ambito

Riferimento al sito in ogni
seminario, convegno,
comunicazione, ecc. effettuata

Realizzazione di indagini circa
i bisogni emergenti
dal territorio

Almeno uno all'anno all'interno
del documento del Piano Sociale
di Zona

Presenza di moduli e punti
raccolta per le segnalazioni
e i reclami degli utenti

Modulo reclamo e cassette per
inserire reclami, segnalazioni,
osservazioni ecc.

Meccanismi di tutela

I cittadini – utenti che ritengono di non aver ricevuto, completamente o parzialmente, una prestazione loro dovuta oppure vogliono segnalare disfunzioni, possono presentare reclamo. L’Ambito Territoriale Napoli Trentatrè ha attivato una specifica procedura di tutela del cittadino-utente che prevede un’analisi dei reclami presentati e, qualora gli stessi siano fondati, l’attivazione di specifiche azioni preventive/correttive.

Uffici presso cui indirizzare i reclami

I reclami possono essere presentati:

- Uffici Servizi Sociali presso i Comuni Associati (scheda B);
- Ufficio di Piano di Zona (scheda A).
- Ente Gestore affidatario del Servizio del Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Trentatrè (scheda C)

Gli Enti Gestori dei servizi sono tenuti a trasmettere mensilmente all’Ufficio di Piano di Zona l’elenco dei reclami ricevuti, e l’esito degli stessi.

Procedure e meccanismi di segnalazioni e reclami

Il cittadino-utente deve presentare il reclamo in forma cartacea, utilizzando il modulo appositamente predisposto (disponibile sul sito www.pszna13.it), o in formato digitale tramite e-mail o indirizzo di posta certificata (vedi Scheda A), entro 15 giorni dalla data dell’avvenuta disfunzione.

Tempi e modalità di risposta

L’Ufficio di Piano di Zona, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, convoca il cittadino-utente, entro una data che non va oltre i 30 giorni lavorativi successivi alla segnalazione del disservizio, tramite posta elettronica certificata, eventualmente con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o altra forma di notifica certificata e tracciata.

La discussione del reclamo presentato si tiene alla presenza di:

- Coordinatore Ufficio di Piano di Zona;
- Vice Coordinatore Ufficio di Piano di Zona;
- Membro di un'Associazione dei Consumatori;
- Rappresentante delle Organizzazioni Sindacali;

Ove necessario è prevista la presenza del Responsabile Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza del cittadino – utente che presenta reclamo.

Qualora, durante l'incontro, dal reclamo emerga la necessità di intervenire urgentemente, si procede entro 7 giorni ad adottare le opportune azioni di autotutela.

Nei casi in cui sia necessario acquisire ulteriori informazioni, il trattamento viene momentaneamente sospeso, previa comunicazione all'interessato, per un periodo massimo di 30 giorni lavorativi.

A chiusura del procedimento, si formalizza l'esito del reclamo con la sottoscrizione di un verbale da parte di tutti i presenti. Con la sottoscrizione del suddetto verbale le parti ritengono positivamente conclusa la procedura, sono reciprocamente soddisfatte dell'esito della stessa, e non intendono procedere ad ulteriori azioni.

Risarcimento

La presente Carta prevede la corresponsione all'utente di una somma di Euro 50 (art.7 ex art.26 L.R.11/07) nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

Norme di rinvio

L'amministrazione competente dell'ambito territoriale procede all'accertamento delle violazioni, alla contestazione e all'irrogazione delle sanzioni pecuniarie, secondo la normativa vigente.

Aree Tecnico Scientifiche

- Famiglia, infanzia, adolescenza e giovani
- Persone anziane
- Persone diversamente abili
- Integrazione Sociosanitaria
- Emergenza sociale
- Uffici servizi sociali
- Turismo Sociale



Famiglia, Infanzia, adolescenza e giovani

Servizio “Nido d’Infanzia”

Area attività: Diritto dei Minori

Offerta

Cos’è

Concorre alla crescita e alla formazione dei bambini e delle bambine affiancando e sostenendo le famiglie nei compiti di cura e di educazione ponendosi come obiettivi quelli di:

- ✓ offrire un luogo di formazione, di cura e specializzazione volto a promuovere un armonico sviluppo delle potenzialità fisiche, cognitive e affettive dei bambini in un contesto esterno a quello familiare;
- ✓ sostenere le famiglie nell’accesso e nella permanenza nel mondo del lavoro, con particolare attenzione alle donne;
- ✓ rispondere alle esigenze dei genitori che lavorano.

Come

Le attività prevalenti riguardano l’accoglienza e la cura del bambino, la socializzazione, il gioco, le attività manuali ed espressive, la prima alfabetizzazione sensoriale. Nello specifico, per le fasce di età tra i 3 e i 12 mesi, si prevede il sostegno alla sperimentazione corporea e ludica e allo sviluppo della comunicazione; per quelle tra i 12 e i 36 mesi, si prevedono giochi di movimento, percettivi e cognitivi, attività manipolative, grafiche ed espressive, giochi strutturati e liberi, ascolto della narrazione, del suono e del ritmo.

Dove

Vedi Scheda D

Per chi

Bambini di età tra i tre mesi e i tre anni.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell’Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell’Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento del Servizio.

Professionalità

- Coordinatore con laurea in: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze della formazione e scienze del servizio sociale;
- Figure professionali di II livello con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche
- Figure professionali di III livello: Laureati in Scienza dell'Educazione, Scienze della Formazione, Edcatori professionali, Assistenti Sociali;

Ente Gestore

Prestatore unico selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

Accesso

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

✓ Domanda di accesso al servizio.

✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Rapporto operatori utenti	1 a 5 per bambino con età inferiore a 1 anno; 1 a 8 per bambini con età compresa tra i 13 e 24 mesi; 1 a 10 per bambini con età compresa tra i 25 e i 36 mesi.
Orario di apertura	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, con possibilità di prestazioni aggiuntive e/o differenziate con costi diversificati e disponibili su richieste da un minimo di cinque bambini/e.
Strutturazione del menu	Menù programmato secondo le direttive del nutrizionista e approvato dall'ASL.
Bambini che seguono una dieta speciale per esigenze sanitarie,valoriali e/o religiose	Menù specifico secondo esigenze sanitarie, valoriali o religiose.
Riunioni operatori e famiglie	Almeno 2 riunioni all'anno

Scheda D: Indirizzi Asili Nido

Asilo nido "Montemare"

Vico Ruggiero n° 7- 9, Meta (Na)

Tel. 081 808 72 74; fax 081 532 35 69 e-mail: info@prisma.coop

Asilo nido "Il Gomitolo"

Via San Vito n°6, Sant'Agnello (Na)

Tel. 081 808 72 74; fax 081 532 35 69 e-mail: info@prisma.coop

Laboratori di Educativa Territoriale

Area attività: Diritto dei Minori

Offerta

Cos'è

Risponde al bisogno di sostegno delle famiglie nei periodi estivi e di chiusura della scuola, impegnando i minori in attività ludiche, di apprendimento, e laboratoriali, ponendosi come obiettivi:

- ✓ Stimolare la curiosità e la conoscenza del territorio;
- ✓ Favorire l'interiorizzazione delle dinamiche del vivere insieme, condividendo non solo tempo libero e gioco, ma anche emozioni, diritti e doveri;
- ✓ Supportare le famiglie nei compiti di cura in particolare durante i mesi estivi;
- ✓ Garantire esperienze socio-affettive e culturali positive e formative, al fine di favorire uno sviluppo armonico della personalità.

Come

Sono previste tre tipologie d'intervento:

- ✓ Centro Ricreativo Estivo: per cinque o sei giorni settimanali con giornate al mare, in montagna e al Centro.
- ✓ Centro Ricreativo Estivo "Colonia Marina": per cinque giorni settimanali con giornate al mare.
- ✓ Centro Ricreativo Festivo: attività di gioco, socializzazione e apprendimento nei giorni festivi del calendario scolastico.

Dove

Sedi flessibili per garantire la fruibilità all'intera popolazione del territorio.

Per chi

- ✓ Centro Ricreativo Estivo "Colonia Marina": bambini/e, che hanno frequentato le classi dalla prima alla quinta della Scuola Primaria;
- ✓ Centro Ricreativo Estivo e Festivo: bambini/e, di età compresa tra i 6 e gli 12 anni.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita annualmente

Professionalità

- Coordinatore Laurea in materie Psico-Sociali con iscrizione all'ordine se prescritto.
- Operatore Socio-Assistenziale (o titolo equipollente e/o superiore in materie psico – sociali.
- Assistente ai Bagnanti
- Cuoca
- Autista

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

✓ Domanda di accesso al servizio.

✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Rapporto operatori utenti	1 operatore ogni 10 utenti
Strutturazione del menu	Menù programmato secondo le direttive del nutrizionista e approvato dall'ASL.
Bambini che seguono una dieta speciale per esigenze sanitarie, valoriali e/o religiose	Menù specifico secondo esigenze sanitarie, valoriali o religiose
Riunioni operatori e famiglie	Almeno 1 riunioni all'anno

Assistenza domiciliare e territoriale per l'Infanzia e l'adolescenza

Area attività: Responsabilità Familiari e Diritto dei Minori

Offerta

Cos'è

Complesso di interventi volti a mantenere e sostenere il minore all'interno della propria famiglia, qualora questi versi in situazioni di temporanea difficoltà e manifesti elementi di possibile rischio o pregiudizio per il minore. Il Servizio si propone i seguenti obiettivi:

- ✓ rispondere alle naturali esigenze di bambini e adolescenti, affrontandone le problematiche evolutive legate allo sviluppo cognitivo ed affettivo, attraverso una rete di servizi territoriali e domiciliari che favoriscano uno sviluppo armonico e complessivo della personalità;
- ✓ 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;
- ✓ approfondire gli aspetti critici dell'adolescenza
- ✓ 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
- ✓ attivare azioni di orientamento e accompagnamento all'inserimento nei percorsi formativi/educativi, attraverso gli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona;

Come

Prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- ✓ percorsi di sostegno affiancamento ed accompagnamento
- ✓ sostegno psico-sociale
- ✓ consulenze psico-educative
- ✓ tutoring
- ✓ costruzione del piano educativo individualizzato
- ✓

Dove

Presso il domicilio e gli altri luoghi di vita dei minori.

Per chi

Minori e le rispettive famiglie 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.

In situazioni particolari, qualora si renda necessario garantire la continuità della presa in carico, è possibile erogare il servizio in favore degli utenti già seguiti fino al compimento del ventunesimo anno di età.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Operatore Socio Assistenziale .

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

✓ Domanda di accesso al servizio.

✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori) Cosa garantiamo (standard)

Ore settimanali di presenza dell'operatore per utenti che hanno bisogno di un "accompagnamento da un luogo/situazione ad un altro"- interventi semplici Almeno 3 ore settimanali

Ore settimanali di presenza dell'operatore per utenti che hanno bisogno di "fare attività con" - interventi complessi Almeno 6 ore settimanali

Incontri tra equipe e familiari Almeno 1 all'anno

Centro per la famiglia

Area attività: Responsabilità Familiari

Offerta

Cos'è

E' un Servizio complesso che comprende varie azioni per rispondere a problematiche e disagi, anche momentanei, espressi sia dal singolo che dalla famiglia. E' strumento privilegiato dei Servizi Sociali nelle azioni di sostegno e aiuto per e tra le famiglie. Gli obiettivi principali sono:

- ✓ supportare la risoluzione dei conflitti familiari;
- ✓ promuovere e diffondere l'istituto dell'affido familiare;
- ✓ prevenire e contrastare il fenomeno dell'abuso e del maltrattamento dell'infanzia;
- ✓ prevenire i fattori di rischio legati al disagio ed alla marginalità;
- ✓ sostenere la genitorialità, anche adottiva.

Come

Prevede lo svolgimento delle attività:

- ✓ Consulenza Psico-Sociale
- ✓ Mediazione familiare
- ✓ Spazio Neutro/Incontri Assistiti
- ✓ Promozione, Formazione e Sostegno per l'Affidamento familiare
- ✓ Orientamento e preparazione delle coppie adottive
- ✓ Centro Antiviolenza
- ✓ Azioni aggiuntive su programmazione specifica.

Dove

Su appuntamento presso sedi attive per ogni Comune dell'Ambito (vedi scheda E)

Per chi

Tutte le famiglie

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Psicologo
- Assistente Sociale
- Psicologo con specializzazione in Mediazione Familiare

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Tempo massimo appuntamento con operatori	Entro 15 giorni lavorativi
Stabilità del rapporto operatore/cittadino-utente	Non più di una sostituzione all'anno
Attività di promozione dell'affido familiare	Almeno un evento informativo all'anno

Scheda E: sedi Servizio Centro per le Famiglia

Comune	Sede
MASSA LUBRENSE	Presso gli Uffici Comunali di “Casa Cerulli” siti in Sant’Agata sui due Golfi
PIANO DI SORRENTO	Presso il Consultorio “Vita e Amore” P.zza Cota, 46
SANT’AGNELLO	Presso il Comune di Sant’Agnello P.zza Matteotti - I Piano
SORRENTO	Ufficio Servizi Sociali Piazza S. Antonino
META	Ufficio Servizi Sociali Via del Lauro, 6

Contributi per Famiglie affidatarie

Area attività: Responsabilità Familiari

Offerta

Cos'è

Si tratta di un contributo economico destinato alle famiglie affidatarie, che ha lo scopo di supportare l'inserimento di un minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario al superamento del momento di disagio e/o difficoltà del nucleo familiare di origine.

Come

Il contributo economico da erogare alle famiglie affidatarie è, nel massimo, definito dalle "Linee di indirizzo regionale per l'affidamento familiare" lo stesso è determinato sulla base dell'effettiva disponibilità di bilancio in misura non inferiore a 10 euro al giorno. Il contributo è ridotto del 20% per ogni minore affidato oltre il primo. Il contributo mensile può essere erogato anche se l'affido è realizzato in ambito familiare. Ai sensi della normativa vigente, l'amministrazione competente alla erogazione del contributo alla famiglia affidataria è individuato nel Comune di residenza dell'esercente la potestà genitoriale.

Nel caso di minori figli di genitori divorziati o separati residenti in due Comuni diversi, la competenza è di entrambi i Comuni purché entrambi i genitori conservino la potestà genitoriale.

Il contributo viene liquidato alla famiglia affidataria di norma ogni 6 mesi.

Il Comune competente all'erogazione del contributo, attraverso l'Ufficio di Piano di Zona:

- ✓ provvede alla stipula di specifica polizza assicurativa che copra il minore da danni a terzi ed infortuni;
- ✓ se la famiglia affidataria aderisce ad un'Organizzazione di Base delle Famiglie Affidatarie che ha sottoscritto specifico protocollo d'intesa con l'Ufficio di Piano di Zona, eroga un contributo alla stessa Organizzazione, pari almeno 7% del contributo erogato alla stessa;
- ✓ può concordare con la famiglia affidataria, sulla base del Piano Educativo Individualizzato, il rimborso delle spese straordinarie

sostenute, ai sensi delle “linee di indirizzo regionali per l’affidamento familiare”.

Dove

Ufficio Servizi Sociali presso il proprio comune di Residenza

Per chi

Famiglie affidatarie e minori affidati

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell’Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell’Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

- Assistente sociale
- Responsabili Uffici Servizi Sociali

Responsabile

Responsabile macro area tecnico scientifica (vedi scheda A)

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

✓ Domanda di accesso al servizio.

✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori)

Cosa garantiamo (standard)

Trasmissione all'Ente erogatore degli atti per la liquidazione contributo

Entro 30 giorni dalla richiesta



Personne Anziane

Attività Socialmente Utili per le Persone Anziane

Area attività: Persone Anziane

Offerta

Cos'è

Le Attività Socialmente Utili rappresentano un intervento integrato nella rete dei servizi di sicurezza sociale che mira a favorire la socializzazione degli anziani ed a stimolarne il protagonismo sociale, prevenendo e/o rimuovendo situazioni di emarginazione e di disagio e sostenendo la trasmissione generazionale del sapere.

Come

Le principali attività sono:

- ✓ sorveglianza presso ludoteche, parchi giochi, scuole, spazi verdi, strutture pubbliche;
- ✓ trasmissione e condivisione dei mestieri tradizionali.

Dove

Sul territorio dell'Ambito Territoriale secondo i compiti affidati.

Per chi

Tutte le persone che hanno raggiunto il limite di età per il pensionamento di vecchiaia e che dimostrino, attraverso idonea certificazione medica, di essere in uno stato di salute idoneo allo svolgimento delle attività previste.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Professionalità

Non sono richiesti specifici operatori per la realizzazione del Servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge
- ✓ Certificazione medica attestante l'idoneità alla realizzazione delle attività previste dal servizio

Qualità

La qualità offerta (indicatori) Cosa garantiamo (standard)

Ore mensili di impiego dell'utente nelle attività previste dal servizio Almeno 25 ore mensili

Ore di formazione specifica sui compiti affidati Almeno 5 ore annuali

Assistenza Domiciliare per le persone Anziane

Area attività: Persone Anziane

Offerta

Cos'è

Interventi socio-assistenziali finalizzati a promuovere la permanenza dell'anziano nel suo contesto sociale quotidiano. Gli obiettivi prioritari sono:

- ✓ Garantire la dignità e la qualità della vita delle persone anziane;
- ✓ Favorire la permanenza a domicilio delle persone anziane in condizioni di limitata autonomia attraverso azioni di sostegno tese a superare lo stato di fragilità personale e/o familiare, nell'ottica della promozione del diritto dell'anziano a mantenere i propri spazi, le proprie abitudini, i propri oggetti, la propria casa, la rete del vicinato e la consuetudine degli incontri e delle relazioni;
- ✓ Prevenire, ridurre e rimuovere le cause di rischio, di emarginazione, di disagio e di discriminazione in tutte le sue forme;
- ✓ Valorizzare le reti familiari e le risorse individuali delle persone anziane;
- ✓ Limitare il ricorso alle strutture residenziali;
- ✓ Ampliare le opportunità di scelta delle persone anziane e accrescerne la capacità di autodeterminazione;
- ✓ Favorire la sicurezza sociale;
- ✓ Eliminare le difficoltà, soprattutto di ordine pratico e burocratico;
- ✓ Fornire sollievo ai congiunti che si prendono cura delle persone anziane (care-givers).

Come

Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- ✓ aiuto domestico e familiare: aiuto per l'igiene della persona, pulizia degli spazi di vita della persona anziana, preparazione dei pasti;
- ✓ mobilità assistita, prevalentemente all'interno dell'ambito territoriale: accompagnamento sociale;
- ✓ commissioni e disbrigo pratiche: svolgimento di pratiche amministrative, rapporti con il medico di base, con il servizio sanitario, prenotazione visite mediche ed esami specialistici;
- ✓ sostegno nell'acquisizione di strumenti o tecnologie che favoriscano il grado di autonomia;
- ✓ sperimentazione di servizi e tecnologie finalizzate alla tutela della salute e al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane.

Dove

Presso il domicilio e/o i luoghi di vita dello stesso cittadino- utente.

Per chi

Il servizio è rivolto in via prioritaria ai soggetti di età superiore ai sessantacinque anni che versano in uno stato che comporta grave limitazione dell'autonomia. Il servizio è rivolto, altresì, ai nuclei familiari che accolgono persone anziane e che hanno la necessità di essere sostenuti nell'attività di cura dei propri congiunti.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Operatore socio – assistenziale (o titolo equipollente e/o superiore in materia e psicosociali)

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge
- ✓ Certificazione medica attestante l'idoneità alla realizzazione delle attività previste dal servizio

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Ore presenza operatore per utenti che vivono in famiglia	Almeno 3 ore settimanali
Ore presenza operatore per utenti che vivono soli o in coppia	Almeno 6 ore settimanali
Prenotazione accompagnamento	Fino a 24 h lavorative con preavviso di mancato appuntamento non oltre le 5 h

Telesoccorso

Area attività: Persone Anziane

Offerta

Cos'è

E' 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, nonché a svolgere una funzione di raccordo tra l'utente e i servizi deputati a provvedere alla sua sicurezza e tutela. Il servizio mira a:

- ✓ Tutelare la sicurezza e la protezione dell'utenza, riducendo i tempi degli interventi in emergenza e i ricoveri in strutture residenziali laddove non strettamente necessario;
- ✓ Prevenire e rimuovere situazioni di bisogno derivanti da stati di emarginazione, di solitudine e di disagio sociale, svolgendo una funzione di raccordo tra l'utente e i servizi deputati a provvedere alla sua sicurezza e tutela;
- ✓ Garantire la dignità e la qualità della vita delle persone anziane, nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle esigenze specifiche del periodo del ciclo vitale che si trovano a vivere;
- ✓ Consentire il mantenimento ed il reinserimento degli utenti nei propri nuclei familiari o nel loro ambiente di vita;
- ✓ Sperimentare, compatibilmente con le risorse disponibili, nuove tecnologie dedicate al monitoraggio delle persone più a rischio, promuovendo la prevenzione, le dimissioni protette, e la deospedalizzazione.

Come

Consente a chi è solo, anziano, malato, disabile, in temporanea o cronica situazione di rischio, di potersi collegare, tramite idonea apparecchiatura, alla centrale operativa dalla quale, mediante la presenza 24 ore su 24 degli operatori, devono 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 deve prevedere l'immediata attivazione di alcuni servizi fondamentali quali l'emergenza 118 e la guardia medica. Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- ✓ 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 quali emergenze domestiche, reperimento di medicinali, disbrigo di pratiche burocratiche, spesa e altri interventi simili;
- ✓ Integrazione Socio-Sanitaria con l' A.S.L.;
- ✓ Trasporto con un mezzo sanitario attrezzato.

Dove

Presso il domicilio dello stesso cittadino-utente.

Per chi

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, bambini, adolescenti e persone senza fissa dimora)

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Assistente domiciliare e dei servizi tutelari

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multi professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ad approvazione di graduatoria aperta dalla validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Contatti telefonici medi mensili assistiti	Almeno uno al mese per utenti
Utilizzo di strumentazione norma di legge omologata	Strumentazione omologata
Fornitura strumenti di segnalazione d'allarme	Gratuito
Controlli periodici di manutenzione	Almeno tre all'anno
Tempo di copertura della sorveglianza telematica	24 ore su 24
Tempo medio d'intervento in seguito a una segnalazione d'emergenza	Non superiore ai 45 minuti
Guasti all'apparecchiatura ore	Sostituzione immediata entro 24

Centri Diurni Polifunzionali per le Persone Anziane

Area attività: Persone Anziane

Offerta

Cos'è

Luogo di aggregazione autogestito per trascorrere il tempo libero a carattere sociale, culturale e ricreativo, con gli obiettivi di:

- ✓ assicurare alle persone anziane la permanenza attiva nel tessuto sociale delle comunità;
- ✓ sostenere la continuità delle relazioni sociali
- ✓ offrire l'opportunità di socializzazione e di animazione attraverso.

Come

Le principali attività sono:

- ✓ attività di animazione e di socializzazione;
- ✓ attività escursionistiche, di animazione e socializzazione presso luoghi turistici;
- ✓ attività aggregative;
- ✓ soggiorni climatici e termalismo.

Un apposito regolamento definisce le modalità organizzative e di autogestione del Centro.

Dove

Nelle sedi presenti nei Comuni dell'ambito Territoriale Napoli Trentatré (vedi scheda F).

Per chi

Possono aderire, in qualità di soci, i cittadini che abbiano compiuto il 57 esimo anno di età e siano titolari di pensione, ovvero gli uomini che abbiano compiuto sessantacinque anni e le donne che ne abbiano compiuti sessanta.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

Servizio autogestito dagli iscritti al Centro. Responsabile

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario - subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

Il servizio è auto-gestito dagli anziani e l'accesso avviene attraverso apposita domanda.

Rivolgersi a

- ✓ Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza
- ✓ Centro Diurno Polifunzionale per le persone anziane del proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B) o presso le sedi dei Centri (vedi scheda G)

Moduli

Domanda di accesso al servizio.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)

Cosa garantiamo (standard)

Approvazione bilancio di
previsione delle attività
annuali

Entro 15 giorni lavorativi

Risposta alle richieste

Entro 7 giorni lavorativi

Scheda F: Sedi Centri Diurni Polifunzionali per le Persone Anziane

Massa Lubrense

Centro Diurno Polifunzionale per le Persone Anziane

Via Filangieri, 40

tel. 081 8789089

Meta

Centro Diurno Polifunzionale "Gaspare Cacace"

Via Cristoforo Colombo 123

Piano di Sorrento

Centro Diurno Polifunzionale per le Persone Anziane

Piazza Cota, 48

tel. 081 5321895

Sant'Agnello

Centro Diurno Polifunzionale "Don Onorio Rocca"

Via Diaz, 3

Sorrento

Centro Diurno Polifunzionale "Luigi Fattorusso"

Via degli Aranci

tel. 081 8771269

Vico Equense

Centro Diurno Polifunzionale per le persone anziane

Via della Rimembranza 3

tel. 081 8799678



Personne Diversamente Abili

Centro Sociale Polifunzionale per le persone Diversamente Abili

Area attività: persone diversamente abili

Offerta

Cos'è

Si configura come spazio appositamente strutturato al fine di favorire il percorso di crescita psico-affettiva e di integrazione sociale delle persone diversamente abili. Fornisce ai cittadini/utenti gli apprendimenti e gli strumenti adeguati per sviluppare e migliorare l'autonomia, le capacità relazionali, le abilità lavorative e, in generale, il livello d'integrazione socio-lavorativa.

Come

Il servizio si caratterizza con un'accoglienza semiresidenziale che prevede le seguenti attività:

- ✓ ospitalità diurna (svolgimento di attività educative – ludico-ricreative – sportive);
- ✓ assistentato materiale (accudimento infermieristico ed igienico-sanitario di semplice attuazione);
- ✓ percorsi didattico-educativi-socio riabilitativi;
- ✓ collegamento con il tessuto produttivo del territorio;
- ✓ coinvolgimento delle famiglie degli utenti nella programmazione e realizzazione delle attività;
- ✓ integrazione con le attività ludico - ricreative territoriali – es. partecipazione ad attività balneari, agri - turistiche, fattoria educativa, ippo - terapia, ecc. –;
- ✓ azioni socializzanti, specifiche, per persone con disagio psichico o psico – patologico;
- ✓ Trasporto dal domicilio del cittadino/utente al centro (o alla sede delle attività, se diversa da questo) e viceversa (con mezzi opportunamente attrezzati). Allo scopo di offrire agli utenti del servizio ulteriori opportunità di promozione dell'autonomia sociale, nonché per favorire lo svolgimento ottimale di tale servizio di trasporto, l'Ente Gestore del Servizio può concordare con gli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona competenti territorialmente e con l'utente del Servizio l'istituzione di “punti” - sul territorio del Comune di residenza - presso i quali concentrare gli utenti stessi e rendere più rapido il servizio di trasporto stesso.

Dove

Via Atigliana 19, Sorrento.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 20:00.

Per chi

Persone diversamente abili che hanno raggiunto il sedicesimo anno d'età e che presentano una disabilità grave, gravissima o medio-grave accertata ai sensi della L.104/92 e/o riconosciuti invalidi civili con una percentuale superiore al 66%. In presenza di particolari necessità, dopo apposita valutazione da parte dell'U.V.I., sarà possibile abbassare il limite di età.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Istruttore di attività manuali ed espressive;
- Autista.
- Addetto/a alla pulizia.

Ente Gestore

Prestatore unico selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario - subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria aperta della validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Rapporto operatori utenti	1 operatore ogni 10 utenti
Rapporto operatori utenti per singola attività	1 operatore ogni 5 utenti

Assistenza scolastica (assistenza specialistica) per le persone Diversamente Abili”

Area attività: persone diversamente abili

Offerta

Cos'è

Realizzazione di percorsi di orientamento, accompagnamento, sostegno e affiancamento alle persone diversamente abili nei percorsi formativi/educativi, ponendosi i seguenti obiettivi:

- ✓ Fornire sostegno socio – educativo alle persone con disabilità;
- ✓ Assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali;
- ✓ Garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati ed integrati con altri servizi territoriali.

Come

Il servizio prevede:

- ✓ Attività di supporto socio - educativo;
- ✓ Attività di trasporto scolastico. Il servizio prevede l'utilizzo di mezzi adeguati alla tipologia di utenza da servire ed in regola per la messa in strada del mezzo ;
- ✓ Attività finalizzate all'acquisto/dotazione di attrezzature tecniche e sussidi didattici specialistici.

Dove

Nell'Ambito Territoriale, presso il domicilio e i luoghi di vita dei destinatari.

Per chi

Le persone 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, salvo applicazione di graduatoria permanente ai sensi delle norme vigenti di accesso ai servizi.

Le persone diversamente abili devono essere inserite in un percorso scolastico, compresa la frequenza ai corsi di studio Universitari e/o ammissibili ad essi.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Educatore professionale.
- Operatore socioassistenziale - OSA.

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario - subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria aperta della validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Riunioni tra Responsabili Uffici Servizi Sociali e Coordinatori del Servizio e famiglie utenti	Almeno una riunioni all'anno in ogni Comune dell'Ambito
Assistenza scolastica	Assegnazione di un operatore ad utente in sostegno ai percorsi formativi ed educativi e azioni di facilitazione alla permanenza in classe, escluso l'assistentato material

Servizi Domiciliari per le Persone Diversamente Abili

Area attività: persone diversamente abili

Offerta

Cos'è

consta di interventi di assistenza domiciliare per le persone diversamente abili e di sostegno e sollievo ai nuclei familiari . il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- ✓ Garantire la dignità e la qualità della vita delle persone diversamente abili;
- ✓ mantenere e favorire il recupero dell'autonomia della persona diversamente abile;
- ✓ Favorire la permanenza a domicilio delle persone diversamente abili in condizioni di limitata autonomia attraverso azioni di sostegno tese a superare lo stato di fragilità personale e/o familiare;
- ✓ Prevenire, ridurre e rimuovere le cause di rischio, di emarginazione, di disagio e di discriminazione in tutte le sue forme;
- ✓ Valorizzare le reti familiari e le risorse individuali delle persone diversamente abili;
- ✓ Limitare il ricorso alle strutture residenziali, promuovendo le risorse personali;
- ✓ Ampliare le opportunità di scelta delle persone diversamente abili e accrescere la capacità di autodeterminazione;
- ✓ Sostenere la continuità delle relazioni sociali;
- ✓ Favorire la sicurezza sociale;
- ✓ Eliminare le difficoltà, soprattutto di ordine pratico e burocratico;
- ✓ Fornire sollievo ai congiunti che si prendono cura delle persone diversamente abili (care givers).

Come

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- ✓ interventi di aiuto domestico personale e familiare;
- ✓ supporto all'organizzazione della vita domestica e lavorativa;
- ✓ sostegno alle relazioni interpersonali ed alla comunicazione, anche con la modalità dell'interpretariato sociale;
- ✓ sollievo al nucleo familiare nei compiti di cura;
- ✓ promozione/supporto per il tempo libero;
- ✓ supporto per il recupero/acquisizione delle capacità di vita quotidiana, finalizzate all'autonomia, anche utilizzando piani di apprendimento individualizzati;
- ✓ interventi di mobilitazione semplice;

- ✓ accudimento infermieristico ed igienico-sanitario di semplice attuazione;
- ✓ consulenza e accompagnamento per l'acquisizione di mezzi, strumenti e tecnologia in vista dell'incremento dell'autonomia;
- ✓ sperimentazione di interventi per la mobilità assistita con mezzo attrezzato. Tali interventi, attivati su richiesta concordata, sia individuale sia collettiva, di norma, sono effettuati a partire dall'abitazione del richiedente. Allo scopo di offrire agli utenti del servizio ulteriori opportunità di promozione dell'autonomia sociale, nonché per favorire lo svolgimento ottimale di tale servizio di trasporto, il Soggetto Aggiudicatario può concordare con gli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona competenti territorialmente e con l'utente del Servizio l'istituzione di "punti" - sul territorio del Comune di residenza - presso i quali concentrare gli utenti stessi e rendere più rapido il servizio di trasporto. Gli oneri relativi ai mezzi di trasporto, adeguati per la funzione da svolgere, sono interamente a carico del Soggetto aggiudicatario gestore del servizio

Dove

Sia presso il domicilio, sia presso i luoghi di vita.

Per chi

Tutte le persone diversamente abili e i loro nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona.

In caso di ulteriore disponibilità di risorse, per il solo intervento relativo alla mobilità assistita, possono accedere al Servizio tutte le persone appartenenti a fasce sociali "deboli", così come definite dalla L.R. 11/07.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Quota di compartecipazione al costo del servizio definita dal Regolamento alla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi.

Professionalità

- Operatore socioassistenziale - OSA.

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario - subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria aperta della validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)

Cosa garantiamo (standard)

Ore di presenza dell'operatore per utenti che possiedono, almeno parzialmente, le abilità relative allo svolgimento delle attività della vita quotidiana

Almeno 3 ore settimanali

Ore di presenza dell'operatore per di utenti che non possiedono le abilità relative allo svolgimento delle attività della vita quotidiana

Almeno 6 ore settimanali

Prenotazione accompagnamento

Fino a 24h lavorative con preavviso di mancato appuntamento non oltre le 5h

Inserimento riabilitativo e socio-riabilitativo per le persone svantaggiate

Area attività: persone diversamente abili

Offerta

Cos'è

Il servizio fornisce il sostegno all'inserimento lavorativo attraverso lo svolgimento di periodi di formazione ed osservazione in ambito lavorativo, volti a sperimentare ed implementare le capacità individuali. Gli obiettivi principali sono:

- ✓ implementazione degli interventi di orientamento e informazione sulle opportunità lavorative;
- ✓ promozione e sostegno alle azioni di formazione, riqualificazione, reinserimento lavorativo e sociale, orientamento al lavoro;
- ✓ promozione di procedure per l'accesso delle cooperative sociali di "tipo b";
- ✓ promozione e attivazione di borse lavoro o tirocini formativi per finalità socio-riabilitative.

Come

Promuove l'adozione di procedure per l'accesso delle cooperative sociali di "tipo b" alla gestione dei servizi di pertinenza presso gli enti associati e le agenzie territoriali dell'Ambito Territoriale, anche in deroga alla normativa di settore, ai sensi della L. 381/91 e successive modificazioni ed integrazioni. Tale promozione avviene primariamente mediante l'utilizzo delle Equipe di Valutazione Multidisciplinare quale strumento privilegiato per sensibilizzare le Autorità Politiche dei singoli Comuni Associati all'opportunità di utilizzare le Cooperative di "tipo b" per l'erogazione di servizi comunali quali: la manutenzione del verde pubblico, la gestione di mense scolastiche, parcheggi, ecc. Gli inserimenti nel mondo del lavoro vengono incentivati anche attraverso l'attivazione di borse lavoro o tirocini formativi con finalità socio-riabilitative.

Dove

Nell'intero ambito territoriale e presso le Aziende e le Imprese del Territorio.

Per chi

Persone "svantaggiate" per le quali, anche attraverso la positiva conclusione di percorsi per l'apprendimento d'abilità lavorative, l'inserimento lavorativo o il tirocinio formativo è un punto di svolta centrale del proprio progetto individualizzato.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

Impossibile definire, per gli operatori coinvolti, il numero, il profilo professionale, l'Ente di appartenenza e l'impegno temporale previsto, in quanto si tratta di interventi da valutare nei singoli casi.

Ente Gestore

Scelto dal cittadino cliente - utente tra i prestatori autorizzati e accreditati all'erogazione del servizio.

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario - subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria aperta della validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)

Cosa garantiamo (standard)

Inserimenti lavorativi e/o borse lavoro

Banca dati enti, privati e pubblici, disponibili alle attività di inserimento lavorativo e/o borse lavoro aggiornata almeno annualmente

Interventi di promozione e sostegno alle azioni di formazione, riqualificazione, reinserimento lavorativo e sociale, orientamento al lavoro

Almeno un evento pubblico all'anno

Riunioni operative con altri soggetti e/o ASL NA 3 Sud

Almeno 1 all'anno per ogni cittadino utente inserito in percorsi di borsa lavoro e/o tirocini



Integrazione Sociosanitaria

Integrazione Sociosanitaria

Area attività: Area Integrazione Socio-Sanitaria

Le “prestazioni sociosanitarie” sono attività atte a soddisfare, mediante percorsi integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione.

Rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza Socio-Sanitaria e si differenziano in due macro categorie di servizi:

- l'Assistenza Domiciliare Integrata per anziani e disabili;
- l'accoglienza semi-residenziale e residenziale per anziani e disabili;

L' Ambito Territoriale garantisce l'erogazione dei summenzionati servizi, previa verifica dello stato di effettivo bisogno in sede di Unità di Valutazione integrata (U.V.I.), secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente in materia di integrazione socio-sanitaria, che ad oggi (05 Settembre 2013) risulta la seguente:

- Il D.lgs 229/99;
- DD.P.C.M. 14/02/01 e 29/11/01;
- D.G.R.C. 2006/04;
- il Decreto del Commissario ad Acta per la Prosecuzione del Piano di Rientro del Settore Sanitario 6/10 ;
- le Linee Guida sul sistema dei servizi domiciliari, approvate con D.G.R.C. 41/11;
- la L.R. 11/07 e ss.mm.ii., con particolare riferimento al Titolo V;

- i Decreti Regionali 77/11 e 81/11;
- la D.G.R.C. 50/12;
- il Decreto Attuativo Regionale 285/12;
- le Circolari Regionali prott. 0572949/12 e 0614434/12.



Emergenza Sociale

Misure di Contrasto alla povertà

Area attività: contrasto alla povertà

Offerta

Cos'è

Misure tese al superamento delle condizioni di difficoltà attraverso l'erogazione di contributi di natura economica ed alla promozione di percorsi di inclusione sociale.

Gli obiettivi sono:

- ✓ riordinare tutti gli strumenti di assistenza economica in una prospettiva unitaria e coordinata, evitando la duplicazione degli interventi di questa natura.
- ✓ favorire il reinserimento sociale e lavorativo.

Come

Per il contrasto alla povertà sono presenti due tipologie di contributi:

- ✓ Ordinari: massimo due contributi annuali per un importo non superiore a € 300,00 ciascuno;
- ✓ Straordinari: alternativamente e nello stesso anno, un massimo di 12 contributi per l'acquisto di beni di sussistenza, per un importo singolo non superiore a € 50,00; 2 contributi, per un importo singolo non superiore a € 300,00.

Dove

- ✓ Ufficio di Piano di Zona (vedi scheda A);
- ✓ Uffici Servizi Sociali presso i propri Comuni di Residenza (vedi scheda B).

Per chi

Tutte le persone che vertono in:

- ✓ stato di grave bisogno economico;
- ✓ condizione in cui si necessita adeguati supporti economici e non si hanno parenti tenuti per legge alla corresponsione degli alimenti o gli stessi non sono in grado di corrisponderli;
- ✓ particolari categorie a norma di legge di utenti quali ex detenuti e familiari di detenuti, nuclei monoparentali con minori a carico.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito.

Professionalità

- Operatori sociali dell'Ufficio di Piano di Zona e degli Uffici Servizi Sociali (vedi scheda A e B)

Ente Gestore

Ufficio di Piano di Zona (vedi scheda A)

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario – subordinato a valutazione mono professionale.

In che modo

Attraverso un bando pubblico ed approvazione di graduatoria aperta della validità di un anno. La domanda può essere presentata anche da un segnalante con successiva accettazione da parte della persona interessata.

Rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza.

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico (vedi scheda B)

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge .

Qualità

La qualità offerta (indicatori)

Trasmissione all'Ente erogatore degli atti per la liquidazione contributo

Cosa garantiamo (standard)

Entro 30 giorni dalla richiesta

Servizio per le persone senza fissa dimora

Area attività: Rete di pronto intervento senza dimora

Offerta

Cos'è

È un Centro di prima accoglienza per dare risposta alle persone che si trovano in stato di grave difficoltà ed in condizione di emarginazione.

Come

Le attività riguardano due aree d'intervento.

Accoglienza:

- ✓ dare accoglienza notturna;
- ✓ offrire servizi di base (igiene personale, pasti, deposito bagagli) a singole persone e piccoli nuclei, esclusivamente per periodi di certa e breve durata ripetibili nel corso del tempo;
- ✓ attivare la responsabilizzazione negli ospiti;
- ✓ favorire la mediazione dei conflitti interpersonali fra gli ospiti;
- ✓ favorire l'attivazione delle risorse e la partecipazione dei senza dimora.

Accompagnamento e reinserimento sociale:

- ✓ svolgere le funzioni dello sportello di ascolto;
- ✓ favorire l'accesso ai servizi pubblici ed al privato sociale;
- ✓ costruire percorsi individualizzati di inclusione sociale;
- ✓ fornire supporto per la risposta ai bisogni ed alla tutela dei diritti delle persone senza dimora;
- ✓ promuovere un servizio territoriale di seconda accoglienza e accompagnamento;

Dove

Presso il Centro Beata Madre Teresa di Calcutta della Caritas Diocesana Sorrento-Castellammare di Stabia

Per chi

- ✓ Persone che versano in situazioni di emergenza e in una situazione di povertà economica e materiale tale da non disporre di un'abitazione.
- ✓ Persone senza dimora che momentaneamente si trovano nell'Ambito Territoriale, di ambo i sessi, 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"
- ✓ Persone "di passaggio sul territorio", ai sensi delle normative vigenti, compatibilmente con le risorse disponibili.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

- Responsabile della struttura di prima accoglienza
- Operatori diurni e notturni

Ente Gestore

Ufficio di Piano di Zona in affidamento a terzi (convenzione Caritas Diocesana Sorrento – Castellammare di Stabia)

Accesso

Di che tipo

Accesso differito - subordinato a valutazione multiprofessionale

In che modo

Per accedere al Servizio occorre presentare una richiesta specifica, anche telefonicamente

Rivolgersi a

- ✓ Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il comune dove si verifica l'emergenza
- ✓ Numero verde del Servizio di Pronto Intervento Sociale negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali

Quando

Nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico - In tutte la situazioni di emergenza abitativa, negli orari di chiusura degli Uffici Servizio Sociali

Moduli

Richiesta specifica presso l'Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona del Comune in cui si verifica l'emergenza.

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Apertura della struttura	365 giorni all'anno
Numero posti riservati Territoriale	1 posto riservati all'Ambito
Definizione del Piano individuale d'intervento d'emergenza	Entro 24 h dall'emergenza
Continuità operativa del personale	Reperibilità del personale ed inserimento in struttura fino alle ore 22.00



Uffici Servizi Sociali

Segretariato Sociale - Servizio Sociale Professionale

Area attività: welfare di accesso

Offerta

Cos'è

L'ufficio risponde all'esigenza dei cittadini di avere, tramite personale qualificato, informazioni complete, relativamente ai servizi sociali offerti, in merito ai propri diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ed alle procedure di reclamo e di tutela in seguito ad eventuali disservizi ricevuti.

Come

L'Ufficio offre due modalità d'intervento.

✓ Servizio di Segretariato Sociale: seleziona ed orienta la domanda dei cittadini, raccoglie i loro bisogni, monitorizza le risorse territoriali, fornisce informazioni ed orientamento verso l'offerta dei servizi e, laddove si tratta di un bisogno complesso, rinvia alle strutture ed ai servizi più idonei per soddisfare la richiesta.

✓ Servizio Sociale Professionale: effettua una vera e propria presa in carico, laddove i servizi possono soddisfare il bisogno espresso e non espresso dei cittadini che hanno fatto richiesta tramite il Servizio di Segretariato Sociale, provvedendo ad individuare ed attivare, preservando il più possibile l'autonomia delle persone, la rete dei servizi territoriali ed ulteriori ed eventuali risorse territoriali, favorendone l'integrazione.

Dove

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati (vedi scheda B)

Per chi

A tutte la persone, italiane e straniere, residenti e/o presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

Assistenti sociali (vedi scheda B)

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano di Zona Ambito territoriale Napoli Trentatrè (vedi scheda A)

Ente Gestore

Ufficio di Piano di Zona

Accesso

Di che tipo

Accesso ordinario – accesso libero

In che modo

Recandosi presso le sedi degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati (vedi scheda B)

Rivolgersi a

Responsabile Ufficio Servizi Sociali

Quando

Nei giorni e negli orari stabiliti (vedi scheda B)

Moduli

Il cittadino non deve presentare moduli

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Turni settimanali di apertura all'utenza	Almeno 2 di mattina e 1 di pomeriggio a settimana
Tempo massimo risposta a richieste di carattere specifico	Entro 7 giorni lavorativi
Tempo medio dell'appuntamento con operatori competenti su richieste specifiche	Entro 7 giorni lavorativi
Pubblicazione graduatorie di accesso ai servizi	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando di accesso
Inserimento in graduatoria di utenti nuovi	Entro 15 giorni dalla presentazione della domande di accesso
Disponibilità modulistica cartacea	Presenza modulistica (accesso, reclami, ecc.)
Disponibilità materiale informativo	Presenza di materiale informativo circa i servizi offerti (volantini, brochure, ecc)
Disponibilità materiale relativo alla regolamentazione dei servizi presso ogni ufficio	Presenza disciplinari, regolamenti, protocolli
Riesame del Piano Individuale d'Intervento	Almeno 1 riesame registrato all'anno

Servizio di Pronto Intervento Sociale

Area attività: welfare di accesso

Offerta

Cos'è

Servizio teso a garantire assistenza in qualsiasi momento a soggetti che versano in situazioni di emergenza sociale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

✓ fornire risposte immediate a persone che vivono in situazioni di emergenza sociale, allertando gli operatori dei Servizi Sociali, Sanitari e della Pubblica Amministrazione territorialmente competenti per la presa in carico del caso;

✓ garantire la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati;

✓ ridurre la durata temporale del “maggiore disagio”, dell’ansia e dello stress delle persone coinvolte nell’emergenza, offrendo loro adeguata protezione;

✓ attivare progetti d’intervento individualizzati a breve termine per la gestione dell’emergenza.

✓ avviare nelle scuole del territorio ed in ogni altro luogo di interesse comunitario, in collaborazione con le Aree tematiche, attività di prevenzione delle emergenze sociali.

✓ collaborare con gli Uffici Servizi Sociali e l’Ufficio di Piano di Zona alla realizzazione del Centro Antiviolenza, istituito dalla L.R. 2/11 “Misure di prevenzione e di contrasto alla violenza di genere” e previsto come azione specifica del Servizio “Centro per la famiglia”, svolgendo in particolare le seguenti attività, in emergenza e negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali:

- accoglienza telefonica;
- accoglienza personale;

✓ Svolge inoltre supporto alla realizzazione di iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione, sensibilizzazione e denuncia del problema della violenza contro le donne.

Come

L’intervento è strutturato nel seguente modo:

✓ chi ritiene di accedere al Servizio di Pronto Intervento Sociale contatta il numero verde predisposto dall’Ente Gestore del Servizio, che filtra la chiamata all’operatore di turno;

- ✓ l'operatore valuta la situazione di emergenza e si attiva per un intervento telefonico oppure, se lo ritiene necessario, interviene recandosi sul luogo dell'emergenza nel minor tempo possibile;
- ✓ una volta recatosi sul luogo dell'emergenza, l'operatore effettua una breve analisi della situazione critica, individuando le possibili cause, le risorse attivabili (familiari, sociali e sanitari) e la fattibilità di soluzioni a breve termine;
- ✓ individua, eventualmente, la strutture e/o Servizi disponibili più appropriati al caso;
- ✓ al termine dell'intervento, relaziona sullo stesso all'Ufficio Servizi Sociali oppure ad altri Servizi competenti;
- ✓ i Responsabili degli Uffici Servizi Sociali provvedono alla presa in carico del cittadino- utente, oppure alla ridefinizione dell'intervento, se del caso.
- ✓ il Servizio di Pronto Intervento Sociale può effettuare richiesta di accoglienza presso qualsiasi tipologia di struttura. Di prassi le accoglienze avvengono congiuntamente alle Forze dell'Ordine intervenute nell'emergenza. Se al momento in cui si verifica l'emergenza, le Forze dell'Ordine non sono disponibili ad accompagnare l'operatore di turno e il cittadino che deve essere collocato, l'operatore di turno, dopo attenta valutazione professionale, se la situazione lo consente provvede ad accompagnare il cittadino presso la Struttura individuata e nel caso contrario indirizza il soggetto a recarsi da solo, premurandosi di tracciare tutto in relazione

Dove

Ambito Territoriale Napoli Trentatrè

Per chi

È rivolto a tutte le persone presenti sul territorio dei Comuni Associati al Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale "Napoli Trentatrè" in situazione di emergenza (es. persone senza fissa dimora; minori in difficoltà - abuso, maltrattamento, abbandono, stranieri non accompagnati – immigrati; donne in difficoltà, anche con figli a carico; persone sfrattate; persone sole non autosufficienti; persone con dipendenza patologica dal gioco).

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatrè; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

Gratuito

Professionalità

Assistenti sociali iscritte al relativo albo professionale (vedi scheda B)

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano di Zona Ambito territoriale Napoli Trentatré (vedi scheda A)

Ente Gestore

Ufficio di Piano di Zona in affidamento a terzi (vedi scheda C)

Accesso**Di che tipo**

Accesso ordinario – subordinato a valutazione mono professionale

In che modo

L'attivazione avviene tramite numero verde. Rivolgersi a numero verde 800984395

Quando

In tutte le situazioni di emergenza durante gli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali

Moduli

Il cittadino non deve presentare moduli

Qualità

La qualità offerta (indicatori)	Cosa garantiamo (standard)
Orario reperibilità	Durante gli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali mediante numero verde
Giorni di reperibilità	365 giorni all'anno
Tempo d'intervento	Almeno nel 90 % degli interventi entro 1 ora e mezza dalla richiesta
Definizione del Piano individuale d'intervento d'emergenza	Entro 24 h dall'emergenza



Turismo Sociale

Turismo Sociale

Offerta

Cos'è

Il "Turismo Sociale" è un servizio che si articola secondo quattro filoni distinti che, allo stesso tempo potrebbero svilupparsi in maniera complementari:

- ✓ turismo accessibile senza barriere che fa riferimento alla riduzione e/o alla rimozione delle barriere fisiche e sensoriali che limitano o impediscono la fruizione della vacanza a persone con esigenze speciali di mobilità;
- ✓ turismo sostenibile economicamente che fa riferimento alla riduzione dei costi economici che limitano o impediscono la fruizione della vacanza a persone con indicatori della situazione economica ridotti;
- ✓ turismo che promuove la cultura e le tradizioni del territorio, che fa riferimento alla valorizzazione del capitale culturale e tradizionale del territorio;
- ✓ turismo dedicato ai gruppi sociali che fa riferimento alla promozione della fruizione della vacanza rivolta a particolari gruppi sociali (es.: persone anziane in soggiorno climatico; ospiti di case albergo...).

Come

Per la concreta realizzazione del Servizio si è provveduto a stilare un protocollo d'intesa con le strutture alberghiere presenti sul territorio.

I turisti che faranno accesso alle strutture aderenti al protocollo d'intesa, avranno la possibilità di accedere ai servizi alla persona previsti/accreditati dal Piano Sociale di Zona.

In tal modo si pone una specifica attenzione alle persone con particolari esigenze sociali, onde favorire la riduzione o il completo superamento delle difficoltà che privano tali soggetti degli effetti positivi che la fruizione di una vacanza assicura.

Dove

Il turismo Sociale si realizza presso le strutture turistiche aderenti al servizio, che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con il Piano Sociale di Zona, in cui il turista ha effettuato la prenotazione del soggiorno.

Per chi

Sono destinatari del Servizio tutte le persone che intendono concedersi una vacanza nel nostro territorio e che si trovano nelle condizioni previste dai quattro pilastri succitati.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré associati al Piano Sociale di Zona; Altri Servizi del Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale Napoli Trentatré; A.S.L. di competenza territoriale.

Costo

A carico dell'utente da definire secondo l'intervento attivato.

Professionalità

A seconda del servizio attivato.

Ente Gestore

Ufficio di Piano di Zona in affidamento a terzi (vedi scheda C)

Accesso**Di che tipo**

Differito - libero.

In che modo

Secondo il regolamento generale per l'accesso ai servizi del Piano Sociale di Zona. Il turista fa richiesta, alla struttura ospitante, del servizio che intende usufruire. A sua volta la struttura trasmetterà la richiesta all'Ufficio di Piano di Zona che provvederà ad attivare il servizio;

Rivolgersi a

Per il servizio di Turismo Sociale, la richiesta di attivazione va formalizzata, presso la struttura alberghiera, su apposito format predisposto dal Ufficio di Paino di Zona.

Moduli

- ✓ Domanda di accesso al servizio.
- ✓ Dichiarazione Sostitutiva Unica dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) valida in corso d'anno a norma di legge .
- ✓ Copia del documento d'identità.

Qualità

A seconda del servizio attivato.

