



Comune di Volla (Capofila)

Carta dei servizi Sociali

Ambito Territoriale N24

INDICE

✚ *Cos'è la Carta dei Servizi sociali?..... pag. 1*

✚ *I principi fondamentali cui è ispirata.....pag. 2*

❖ *Comunicazione e trasparenza*

❖ *Uguaglianza*

❖ *Equità*

❖ *Rispetto della persona*

❖ *Continuità*

❖ *Efficienza ed Efficacia*

❖ *Verifica della qualità*

❖ *Partecipazione*

✚ *AREA ANZIANI..pag. 4*

❖ *Assistenza Domiciliare Integrata*

- *Che cos'è?*

- *A chi è rivolto?*

- *Cosa offre?*

- *Come si accede?*

- *Quanto costa?*

✚ *AREA DISABILI..pag. 5*

❖ *Assistenza Domiciliare Integrata*

- *Che cos'è?*

- *A chi è rivolto?*

- *Cosa offre?*

- *Come si accede?*

- *Quanto costa?*

✚ AREA FAMIGLIE.....pag. 6

❖ *Servizio Integrato a sostegno delle responsabilità familiari*

- *Che cos'è?*
- *A chi è rivolto?*
- *Cosa offre?*
- *Come si accede?*
- *Quanto costa?*

✚ AREA MINORI..... pag. 7

❖ *Centro di aggregazione socio- educativo*

- *Che cos'è?*
- *A chi è rivolto?*
- *Cosa offre?*
- *Come si accede?*
- *Quanto costa?*

✚ SEGRETARIATO SOCIALE..... pag. 8

- *Che cos'è?*
- *A chi è rivolto?*
- *Cosa offre?*
- *Come si accede?*
- *Quanto costa?*

✚ MODULO UNICO DI ACCESSO AI SERVIZI

✚ MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMI

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI?

L'assistenza è un diritto sancito dagli articoli 2, 3 e 38 della nostra Costituzione e tale diritto è esigibile tanto più e tanto meglio quando il cittadino conosce le modalità di accesso.

La **Carta dei Servizi Sociali**, prevista dalla "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" (L. 328/2000), vuole essere uno strumento utile ai cittadini per conoscere gli elementi informativi essenziali e necessari per accedere ai servizi sociali previsti nei 4 Comuni che fanno parte del Piano Sociale di Zona – Ambito N 24.

La Carta dei servizi rappresenta, altresì, un piccolo Statuto con regole semplici ma efficaci e profondamente ricche di significato che possono essere implementate nel tempo.

L'analisi interna cresciuta sul campo, condotta e riconosciuta da operatori che mettono quotidianamente la loro attività lavorativa a disposizione degli utenti, ha portato all'individuazione di un portafoglio di servizi, per i quali la Carta indica il livello qualitativo concretamente garantito, le modalità di fruizione e tutti i riferimenti per gli approfondimenti del caso.

Funzione della Carta è quindi agevolare l'utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione.

Ciò significa che all'utente non solo vengono date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori standard dichiarati nella Carta stessa. Questa Carta dei Servizi Sociali risponde al dovere di fornire uno strumento di orientamento e di garanzia per il cittadino: una sorta di cartografia dei servizi che illustri con estrema chiarezza modalità, procedure e tempi di erogazione.

Tale carta si pone come finalità ultima quella di costruire un patto tra istituzioni, cittadini e privato sociale per migliorare la qualità dell'intervento alla persona.

Detto in altre parole per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata. La Carta attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione.

Per il cittadino è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA.

Comunicazione e trasparenza

- I cittadini, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono sapere dove andare ed a chi rivolgersi; il cittadino deve conoscere quali sono le "porte d'accesso ai servizi".
- Pertanto il Comune(?) deve diffondere l'informazione sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- Il Comune deve fare il massimo sforzo per sviluppare la capacità di ascolto dei bisogni del cittadino, che deve avere l'opportunità di esprimersi nelle forme che gli sono più congeniali.

Uguaglianza

- Significa che, a parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Equità

- Significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Rispetto della persona

- Significa che l'attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- Presso i servizi residenziali e semiresidenziali gli utenti hanno diritto di ricevere visite nel rispetto del regolamento interno.
- I familiari possono effettuare visite in qualsiasi momento.

Continuità

- Significa che il servizio deve essere erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Efficienza ed efficacia

- Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Verifica della qualità

- L'Ufficio di Piano adotta sistemi di valutazione, i cui risultati sono messi a conoscenza di tutti i cittadini, per monitorare costantemente il livello delle prestazioni di ciascun servizio.
- Consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli sempre più conformi alle aspettative degli utenti ed alle nuove esigenze della società in trasformazione, l'Ambito si impegna ad effettuare sondaggi e rilevazioni per conoscere come gli utenti giudicano il servizio.
- Le rilevazioni periodiche riguarderanno gli aspetti organizzativi, sociali, educativi dei servizi, prevedranno una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Partecipazione

- Il Comune promuove il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata.
- Presso i servizi educativi e scolastici e presso quelli residenziali e semiresidenziali, sono attivati appositi comitati di partecipazione composti da rappresentanti degli utenti.

ANZIANI

Assistenza domiciliare integrata

Che cos'è? Il servizio consiste nel fornire assistenza a domicilio per consentire la permanenza nel proprio ambiente quotidiano di vita anche in caso di patologie temporanee o croniche evitandone, laddove possibile, l'ospedalizzazione.

A chi è rivolto? Il servizio è destinato alle persone di età superiore ai 65 anni, che presentano un bisogno complesso per il quale è necessario un intervento socio-sanitari.

Cosa offre? Attraverso personale specializzato e qualificato e la collaborazione della ASL di competenza, è possibile usufruire dei seguenti interventi:

- ✓ Igiene e pulizia ambientale e personale
- ✓ Accompagnamento ai servizi
- ✓ Preparazione pasti
- ✓ Gestione del menage quotidiano
- ✓ Sostegno e ascolto
- ✓ Disbrigo pratiche varie (medico, farmacie, posta...)

Come si accede? Mediante la presentazione del "Modulo unico di accesso ai Servizi" che si può scaricare dal sito dell'Ambito N24 (???) , oppure richiederlo al Servizio Sociale territoriale o agli sportelli di Segretariato Sociale dislocati sui vari Comuni. L'accesso al servizio è gestito attraverso una graduatoria, formulata dopo l'uscita del bando annuale.

Quanto costa? Il servizio è gratuito per le persone con redditi bassi; in alcuni casi è prevista la corresponsione di una quota di compartecipazione commisurata alla situazione economica e familiare del richiedente come prevede il regolamento di accesso valido per tutti i comuni dell'Ambito N24.

A chi devi rivolgerti? Sedi:

	SERVIZI SOCIALI	SEGRETARIATO SOCIALE
CERCOLA	Piazza Libertà n°6,sede Comunale	Piazza Libertà n°6,sede Comunale
MASSA DI SOMMA	Via Veseri n°1, Sede Comunale	Via Veseri n°1, Sede Comunale
VOLLA	Via Einaudi, 29 Biblioteca comunale	Via Einaudi, 29 Biblioteca comunale
POLLENA TROCCHIA	Centro polivalente “Paolino Avella”	Centro polivalente “Paolino Avella”

DISABILI

Assistenza Domiciliare Integrata

Che cos'è? Il servizio consiste nell'erogazione di assistenza a domicilio per consentire la permanenza nel proprio ambiente quotidiano di vita anche in caso di patologie temporanee o croniche evitandone laddove possibile l'ospedalizzazione.

A chi è rivolto? Il servizio è destinato alle persone di età compresa tra 0 e 65 anni, che presentano un bisogno complesso per il quale è necessario un intervento della componente sociale e sanitaria.

Cosa offre? Attraverso personale specializzato e qualificato e la collaborazione della ASL di competenza, è possibile usufruire dei seguenti interventi:

- ✓ Igiene e pulizia ambientale e personale
- ✓ Accompagnamento ai servizi
- ✓ Preparazione pasti
- ✓ Gestione del menage quotidiano
- ✓ Sostegno e ascolto
- ✓ Disbrigo pratiche varie (medico, farmacie, posta...)
- ✓ Socializzazione

Come si accede? Mediante la presentazione del "Modulo unico di accesso ai Servizi" che si può scaricare dal sito dell'Ambito N24 (??) , oppure richiederlo al Servizio Sociale territoriale o agli sportelli di Segretariato Sociale dislocati sui vari Comuni. L'accesso al servizio è gestito attraverso una graduatoria, formulata dopo l'uscita del bando annuale.

Quanto costa? Il servizio prevede la corresponsione di una quota di compartecipazione commisurata alla situazione economica e familiare del richiedente come prevede il regolamento di accesso valido per tutti i comuni dell'Ambito N24.

A chi devi rivolgerti? Sedi:

	SERVIZI SOCIALI	SEGRETARIATO SOCIALE
CERCOLA	Piazza Libertà n°6,sede Comunale	Piazza Libertà n°6,sede Comunale
MASSA DI SOMMA	Via Veseri n°1, Sede Comunale	Via Veseri n°1, Sede Comunale
VOLLA	Via Einaudi, 29 Biblioteca comunale	Via Einaudi, 29 Biblioteca comunale
POLLENA TROCCHIA	Centro polivalente “Paolino Avella”	Centro polivalente “Paolino Avella”

FAMIGLIE

Servizio Integrato a sostegno delle Responsabilità Familiari

Che cos'è? Il servizio consiste nell'erogazione di servizi rivolti all'intero nucleo familiare e in particolare alle donne che vivono una condizione di disagio strutturale e/o temporanea di disagio.

A chi è rivolto? Il servizio è destinato: - al nucleo familiare, per sostenerlo nelle attività di cura, assistenza ed educazione dei minori; - alle donne che vivono una condizione strutturale e/o temporanea di disagio.

Cosa offre? Attraverso personale specializzato e qualificato il centro propone le seguenti attività:

- ✓ Mediazione Familiare
- ✓ Consulenze psicologiche
- ✓ Consulenze legali alle donne vittime di maltrattamenti e violenze
- ✓ Attività di socializzazione
 - Cineforum
 - Percorso su affettività e sessualità
 - Percorso di découpage
 - Percorso di ricamo
 - Percorso di espressione creativa
 - Ginnastica dolce

Come si accede? Mediante la presentazione del "Modulo unico di accesso ai Servizi" che si può scaricare dal sito dell'Ambito N24 (www.???it) , oppure richiederlo al Servizio Sociale territoriale o agli sportelli di Segretariato Sociale dislocati sui vari Comuni.

Quanto costa? Il servizio è gratuito e si svolge presso i centri presenti in ogni comune.

A chi devi rivolgerti? Sedi:

	INDIRIZZO SEDI OPERATIVE
CERCOLA	Piazza Libertà n°6,sede Comunale
MASSA DI SOMMA	Via Veseri n°1, Sede Comunale
VOLLA	Centro polisociale P Cennamo
POLLENA TROCCHIA	Centro polivalente "Paolino Avella"

MINORI

Centro di Aggregazione Socio Educativo

Che cos'è? Il Centro di aggregazione Socio-Educativo è un luogo dove operatori specializzati si prendono cura dei minori accompagnandoli alla scoperta di abilità, talenti e risorse.

A chi è rivolto? Il servizio è destinato a bambini/e, ragazze/i dai 6 ai 18 anni.

Cosa offre? Attraverso personale specializzato e qualificato il centro propone le seguenti attività:

- ✓ Percorsi di sostegno e recupero scolastico e di contrasto alla dispersione
- ✓ Sportello ascolto
- ✓ Educativa domiciliare
- ✓ Attività di socializzazione
 - Cineforum
 - Laboratori Sportivi
 - Laboratori teatrali
 - Laboratori artistici: musica e ballo
 - Attivazione di laboratori ludico-creativi

Come si accede? Mediante la presentazione del "Modulo unico di accesso ai Servizi" che si può scaricare dal sito dell'Ambito N24 (www.???.it), oppure richiederlo al Servizio Sociale territoriale o agli sportelli di Segretariato Sociale dislocati sui vari Comuni.

Quanto costa? Il servizio è gratuito e si svolge presso i centri presenti in ogni comune.

A chi devi rivolgerti? Sedi:

	INDIRIZZO SEDI OPERATIVE
CERCOLA	
MASSA DI SOMMA	
VOLLA	
POLLENA TROCCHIA	

SEGRETARIATO SOCIALE

Che cos'è? Il segretariato sociale è un servizio che ha l'obiettivo di offrire alla cittadinanza informazioni relative ai servizi esistenti sul territorio dell'Ambito N24.

Il servizio di Segretariato supporta il cittadino nell'orientamento ai servizi facilitandone l'accesso e prevede il collegamento tra i vari enti pubblici e privati del territorio su cui è operativo.

A chi è rivolto? A tutti i cittadini italiani e stranieri residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale N24: Cercola, Massa di Somma, Pollena Trocchia, Volla.

Cosa offre? Gli sportelli di Segretariato Sociale svolgono le seguenti attività:

- ✓ Offrire informazioni sui servizi sociali, educativi e sanitari, pubblici e privati presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale N24
- ✓ Ascolto e Orientamento
- ✓ Facilitazione per l'accesso ai servizi
- ✓ Raccordo con altri servizio esistenti

Come si accede? Per accedere al servizio di segretariato sociale basta semplicemente recarsi presso gli sportelli attivi su ogni Comune negli orari e nei giorni definiti:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
CERCOLA					
MASSA					
POLLENA					
VOLLA					

Quanto costa? Il servizio è gratuito.

A chi devi rivolgerti? Sedi:

	INDIRIZZO SEDI OPERATIVE
CERCOLA	
MASSA DI SOMMA	
VOLLA	
POLLENA TROCCHIA	

MODULO DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

AL COMUNE DI _____

Alla cortese attenzione di

Reclamo presentato da:

Cognome _____ Nome _____

Residente in _____

Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità:

Centro di aggregazione socio educativo per minori

Servizio integrato a sostegno delle responsabilità familiari

Centro diurno per disabili

Assistenza Domiciliare Anziani

Assistenza Domiciliare Disabili

Segretariato sociale

Motivo del reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

Data

Firma
