

Comuni:

Bucchianico

Casacanditella

Casalincontrada

Fara Filiorum Petri

Francavilla al Mare

Miglianico

Ripa Teatina

San Giovanni Teatino

San Martino sulla Marrucina

Torrevecchia

Vacri

Villamagna

INDICE

Saluti Istituzionali	1
La carta per la cittadinanza sociale	
Introduzione	3
1.Missione dell'ambito sociale	4
2.Mappa dei servizi attivi e modalità di accesso	5
3.Breve descrizione dei servizi	12
 Area Trasversale	12
 Area Minori, Giovani, Famiglia	17
 Area Disabilità	22
 Area Anziani	26
 Altro	30
4.Standard di qualità	35
5.Meccanismi di tutela e verifica	36
Scheda segnalazioni reclami e suggerimenti	38



In questi anni abbiamo lavorato per dare voce e spazio ai nuovi bisogni e alle nuove priorità che si

producono nella società, per conservare importanti investimenti economici, umani ed organizzativi, per accompagnare i più deboli in un momento di crisi economica con pesanti ricadute sociali.

Le amministrazioni pubbliche hanno il compito di ripensare un sistema di welfare con lo scopo di rigenerare le proprie risorse e il passaggio dal vecchio welfare assistenziale ad una sua forma più moderna, adeguata ai cambiamenti di una società che invecchia, più evoluta e con meno risorse pubbliche a disposizione, che per consolidarsi ha bisogno di generare un cambiamento culturale da parte di tutti.

Intorno a queste nuove idee abbiamo cercato di promuovere la condivisione, attivando tutte le risorse comunicative - mediali e non mediali - sulle quali si è potuto investire e all'interno di questo percorso si inserisce la carta dei servizi.

La carta dei servizi è un documento che mettiamo a disposizione del territorio con l'obiettivo di informare tutti i cittadini e di rafforzare un processo di trasparenza, attraverso la condivisione di tutti gli aspetti che bisogna conoscere per usufruire di un sistema integrato di welfare: la tipologia di servizi, le modalità di accesso e di contribuzione, le professionalità presenti sul territorio, gli orari di funzionamento.

Il nostro compito è lavorare per garantire un sistema di servizi inclusivo ed innovativo, nel quale investire importanti risorse economiche ed umane, ma crediamo sia importante anche raccontare per contribuire, nel contempo, laddove possibile, a costruire un percorso di conoscenza e partecipazione.

Antonio Luciani
Sindaco
di Francavila al Mare

Francesca Buttari
Assessore
Politiche Sociali

LA CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Introduzione

La **Carta per la Cittadinanza Sociale** (CCS) costituisce lo strumento principale attraverso cui l'Ambito Territoriale Sociale n. 29 "Foro - Alento" si impegna con i propri cittadini a gestire e verificare il sistema locale dei servizi e degli interventi sociali, compresi nella programmazione del Piano di Zona dei servizi sociali, del Piano Locale per la Non Autosufficienza e altre programmazioni minori.

La **CCS** è quindi la Carta del sistema locale dei servizi e degli interventi offerti e nasce da un patto di cittadinanza sociale tra l'Ambito Territoriale Sociale e comunità.

La **Carta per la Cittadinanza Sociale** è uno strumento per la **tutela dei diritti di cittadinanza**, per la **promozione del benessere sociale** e ha lo scopo di creare nei cittadini una consapevolezza dei loro bisogni e delle strategie utilizzabili per affrontarli e superarli.

1. MISSIONE DELL'AMBITO SOCIALE

La Conferenza esercita le proprie funzioni di definizione degli indirizzi programmatici, di elaborazione ed approvazione del Piano di Zona dei Servizi Sociali, della programmazione del Piano Locale per la Non Autosufficienza e altre programmazioni minori. È costituita da tutti i Sindaci dei Comuni dell'Ambito e per gli adempimenti procedurali si avvale dell'Ufficio di Piano.

La Conferenza dei Sindaci esercita funzioni di propulsione, verifica, controllo delle attività socio - assistenziali programmate e determina le modalità di coordinamento delle politiche sociali integrate del territorio di riferimento. Concorda, inoltre con l'Azienda Sanitaria Locale le più efficaci modalità per garantire la piena integrazione tra le attività socio - assistenziali e quelle sanitarie.

I Comuni dell'Ambito n. 29 hanno scelto, a partire dal 2000, di gestire in forma associata alcuni degli interventi socio - assistenziali di propria competenza individuando il Comune di Francavilla al Mare quale Ente d'Ambito Sociale per la gestione.

Struttura dell'ambito sociale

Allo stato attuale, l'Ambito Territoriale n° 29 "Foro- Alento", in base alla suddivisione regionale, è composto da 12 Comuni.

2. MAPPA DEI SERVIZI ATTIVI E MODALITÀ DI ACCESSO

SERVIZIO	ATTIVO NEI COMUNI	COMPARTECIPAZIONE ***	MODALITÀ DI ACCESSO
Area Trasversale			
Segretariato Sociale	Tutti	No	Attraverso appuntamento, diretto o telefonico, con l'operatore del Segretariato Sociale presente in ogni Comune
Servizio Sociale Professionale	Tutti	No	
Pronto Intervento Sociale	Tutti	No	Attivazione attraverso richiesta dell'utente o delle istituzioni
PUA - Punto Unico di Accesso	Distretto Sanitario di Francavilla al Mare e Guardiagrele	No	Diretto presso Distretto Sanitario di competenza
Child Abuse (Sportello anti violenza)	Tutti	No	Attraverso Sportello di Ambito e contatto telefonico
Area Minori, Giovani, Famiglia			
ADM - Assistenza domiciliare educativa minori	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
Mediazione familiare e consulenza legale	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale
Mediazione culturale	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale

Affido familiare e servizio adozioni	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale
Assistenza alla prima infanzia	Tutti	No	Attraverso Ufficio Sociale Comunale
Assistenza pre-post scuola	Francavilla, San Giovanni, Bucchianico, Miglianico, Torrecchia	Si	Su richiesta diretta presso l'ufficio sociale comunale
Servizi integrativi minori	Francavilla, San Giovanni, Miglianico	No	Richiesta diretta presso i Centri Informazioni, presso il Segretariato Sociale
Interventi di domiciliarità e attività assistita per soggetti con disturbi psichiatrici	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
Comunità di tipo residenziale per minori	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale

Area Persone diversamente abili

ADH - Assistenza domiciliare diversamente abili	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
ADI - Assistenza domiciliare integrata	Tutti	No	PUA presso Distretto Sanitario

Integrazione scolastica qualificata; anche scuole superiori	Tutti	No	Su segnalazione della scuola e richiesta della famiglia attraverso Segretariato Sociale
Servizio trasporto diretto, indiretto e rimborsi; anche scuole superiori	Fara, Francavilla, Miglianico, San Giovanni, Ripa, Villamagna	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
Centro diurno per disabili	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale e/o direttamente presso il Centro Diurno
Strutture e centri residenziali	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
Area Anziani			
ADA - Assistenza domiciliare anziani	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
ADI - Assistenza domiciliare integrata	Tutti	No	PUA presso Distretto Sanitario
Telesoccorso e teleassistenza	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale
Strutture e centri residenziali	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale
Centro Sociale	Francavilla, San Giovanni, Miglianico, Ripa, Villamagna	No (Tesseramento presso i centri)	Diretto. Presso il Centro Sociale

Cure termali	Francavilla, San Giovanni, Ripa, Miglia- nico	Si	Attraverso Ufficio Socia- le Comune
Altro			
PLNA - Assistenza Domiciliare Integrata	Tutti	No	PUA presso Distretto Sanitario
PLNA - Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale	Tutti	Si	Attraverso il Segre- tariato Sociale e va- lutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Telesoccorso	Tutti	No	Attraverso il Segre- tariato Sociale e va- lutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Trasporto	Tutti	Si	Attraverso il Segre- tariato Sociale e va- lutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Centri Diurni	Tutti	No	Attraverso il Segre- tariato Sociale e va- lutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Assistenza Domiciliare Integrata Disabilità Gravissima	Tutti	No	PUA presso Distretto Sanitario

PLNA - Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale Disabilità Gravissima	Tutti	Si	Attraverso il Segretariato Sociale e valutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Assegno SLA	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale e valutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Assegno casi dipendenza vitale	Tutti	No	Attraverso il Segretariato Sociale e valutazione PAI presso Distretto Sanitario
PLNA - Taxi sociale	Francavilla	No	Attraverso Ufficio Sociale Comune e valutazione PAI presso Distretto Sanitario
Borse lavoro	Tutti	No	Attraverso Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale
Assistenza economica e abitativa	Tutti	No	Attraverso Ufficio Sociale Comune
Centro per la famiglia "Spazio Neutro"	Ambito	No	Attraverso Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale

La partecipazione alla spesa è definita sulla base dei seguenti parametri:

1. la condizione economica della persona e/o della famiglia di appartenenza;
2. per le persone con disabilità, in tema di compartecipazione al costo, si applica quanto disciplinato dall'art. 3 comma 2ter del D.Lgs 109/1998, che computa solo la condizione economica della persona diversamente abile, con esclusione dell'ISEE familiare;
3. lo stato di salute e/o lo stato di dipendenza dei soggetti;
4. le condizioni di rischio o di esclusione sociale.

In relazione ai suddetti parametri possono costituire criteri per valutare l'accesso alle prestazioni agevolate:

- inadeguatezza delle risorse economiche;
- numerosità familiare;
- nucleo familiare monogenitoriale;
- presenza di soggetti in età minore a carico o di persone anziane o inabili o invalide;
- presenza di persone diversamente abili.

***** L'entità della compartecipazione alla spesa dei servizi che lo prevedono viene fissata annualmente dalla Giunta Comunale, che approva le tariffe di compartecipazione secondo il livello ISEE.**

Le tabelle delle tariffe sono presenti sui siti istituzionali dei Comuni, presso il Segretariato Sociale e lo sportello dell'Ufficio Sociale dei Comuni.

La modulistica di accesso ai servizi è reperibile presso le sedi di Segretariato Sociale e presso lo sportello degli uffici comunali di servizio sociale.

Elenco modulistica:

- Modulo accesso servizi anziani (ADA, Telesoccorso, Ricoveri)
- Modulo accesso servizio domiciliare minori
- Modulo accesso servizio ADI
- Modulo richiesta servizi disabili (ADH minori/adulti, Integrazione scolastica, Centro Diurno, Telesoccorso, Ricoveri)
- Modulo richiesta trasporto (diretto, indiretto, rimborso)
- Modulo richiesta servizio taxi sociale
- Modulo richiesta servizio CAG
- Modulo richiesta assistenza economica
- Modulo richiesta assistenza abitativa
- Modulo richiesta taxi-sociale

L'accesso ai benefici: della LR 56/2012 sulla vita indipendente, assegno di cura e patologie gravissime, assistenza malati affetti da SLA sono soggetti ad avviso pubblico.



AREA TRASVERSALE

3. BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO	SEGRETARIATO SOCIALE
Obiettivi	<p>Obiettivi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none">• garantire l'unitarietà di accesso, l'ascolto e l'orientamento degli utenti;• garantire informazioni in merito ai diritti, prestazioni, modalità di accesso ai servizi;• mettere a conoscenza l'utenza delle risorse sociali disponibili sul territorio per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.
A chi si rivolge	<p>Ne possono usufruire i residenti di tutti i Comuni dell'Ambito, italiani o stranieri, che necessitano di informazioni e orientamento sui servizi socio-assistenziali o di interventi assistenziali diretti, come le persone anziane, le famiglie o i singoli adulti in difficoltà, i disabili, gli immigrati extracomunitari.</p>
Cosa offre	<p>Processo di erogazione del servizio.</p> <p>Il Segretariato Sociale:</p> <ul style="list-style-type: none">• risponde alle necessità di primo intervento, valuta il bisogno del singolo e segnala il caso ai servizi di competenza;• garantisce informazioni sulla modalità di accesso ai servizi;• attiva le risorse presenti sul territorio: assistenza domiciliare anziani e disabili, ADI, integrazione scolastica, trasporto disabili, servizio socio - psico - pedagogico scolastico ecc;• elabora i progetti di lavoro individualizzati in collaborazione con il servizio sociale professionale e l'ente erogatore dei servizi;• partecipa ai gruppi H per l'integrazione scolastica;• segue l'iter di attivazione dei servizi;• segnala situazioni di grave indigenza;• svolge il monitoraggio delle attività assistenziali;• svolge il controllo sulle prestazioni che ha attivato;• redige una relazione trimestrale sull'andamento del servizio;• svolge accertamenti in merito a situazioni di indigenza per l'erogazione dei sussidi.

SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE DELL'AMBITO

COMUNI	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI DI SPORTELLO
Bucchianico	Via Roma	0871 38251	Lun. e Giov. 9:00 - 12:00
Casacanditella	Via Marrucina	0871 807131	Sabato 9:00 - 12:00
Casalincontrada	Piazza A. De Lollis	0871 371572	Lun. e Merc. 8:30-11:30
Fara F.P.	Via Roma	0871 70112	Mercoledì 9:00 -12:00
Francavilla al Mare	Piazza S. Domenico	085 4912042	da Lun. a Ven. 9:00 -12:30 Mart. e Giov. 9:00 - 12:30 15:30 - 17:30
Miglianico	Piazza Umberto I	0871 951213	da Lun. a Sab. 9:00 - 12:00
Ripa Teatina	Via Marconi	0871 39151	Martedì 14:00 - 16:30 Merc. e Sab. 10:00 - 14:00
San Giovanni T.	Piazza Municipio	085 4460148	Lun. - Mart. Giov. - Ven. 8:30 - 12:30
S. Martino S.M.	Piano della Chiesa	0871 82515	Giovedì 15:30-17:30
Torrevecchia	Via Roma	0871 360137	Merc. - Ven. - Sab. 9:00 - 12:00
Vacri	Corso Umberto I	0871 71500	Venerdì 9:00 - 12:00
Villamagna	Via del Popolo	0871 300110	Lun. e Ven. 10:00 - 14:00 Giovedì 14:00 - 16:30

SERVIZIO	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
Obiettivi	<p>Il servizio sociale professionale risponde principalmente alla necessità di organizzare e strutturare con funzionalità ed efficienza l'insieme degli interventi attivi sul territorio e nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presa in carico della persona, della famiglia, del gruppo sociale; • attivazione ed integrazione delle risorse in rete.
A chi si rivolge	Tutti gli utenti
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • presa in carico del caso (famiglie, minori, anziani, disabili, ecc.); • codifica della domanda attraverso colloqui, attività di counseling, indagini psico - sociali; • predisposizione del progetto individualizzato integrato al servizio o ai servizi che si vogliono attivare per il caso; • attivazione delle risorse; • monitoraggio del progetto; • verifica e valutazione; • accertamenti sui casi dei minori segnalati con provvedimento giudiziario (allontanamento, affidamento temporaneo, affido, adozione); • accertamenti su casi di famiglie multiproblematiche; • elaborazione e attivazione di progetti personalizzati e cura dell'iter, in collaborazione con il Segretariato Sociale.

SERVIZIO	PRONTO INTERVENTO SOCIALE
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire una sistematica e tempestiva capacità di fronteggiare le emergenze personali e familiari; • Tempestivo intervento a favore di minorenni vittime di maltrattamento, abusi o incitamento alla prostituzione; • Garantire processi di valutazione e inserimento in ricovero di minori immigrati non accompagnati.
A chi si rivolge	Tutti i cittadini, senza alcuna limitazione, che versano in situazione di bisogno e/o emergenza.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza , assistenza e cura alla persona (se necessario collegamento con prestazioni sanitarie e sociosanitarie di base); • Prestazioni economiche ed interventi di inclusione sociale e lavorativa; • Ripristino delle possibili relazioni familiari e sociali.

SERVIZIO	PUA - PUNTO UNICO DI ACCESSO
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire ai cittadini ed agli operatori una "porta unitaria d'accesso" ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio; • Garantire una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari; • Garantire ai cittadini la valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno; • Garantire l'invio all'unità di valutazione multidimensionale per i bisogni complessi; • Garantire interventi basati sulla metodologia di lavoro per progetti personalizzati, sulla scorta di valutazioni multidimensionali; • Crescita del cittadino nella cultura della ricerca del servizio.

A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini residenti nel territorio dell'Ambito; • Operatori dei servizi istituzionali e non del territorio.
-------------------------	--

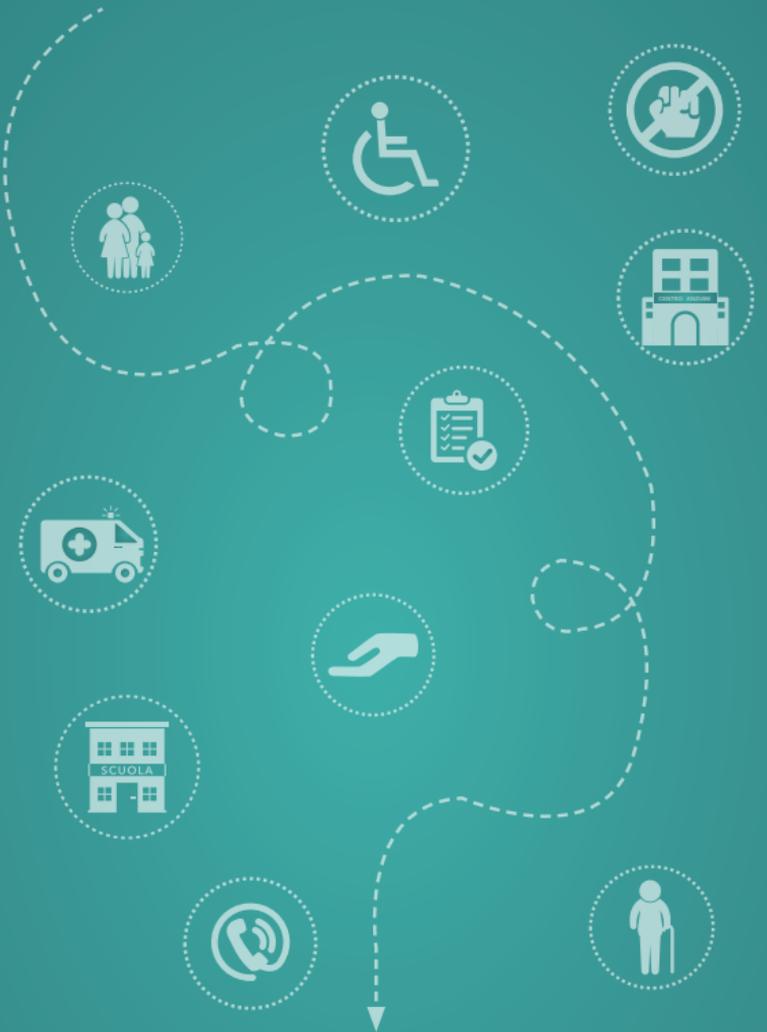
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Una "porta unitaria d'accesso" ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio; • Capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari; • Valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno;
-------------------	---

SERVIZIO	CHILD ABUSE (SPORTELLO ANTI-VIOLENZA)
----------	---------------------------------------

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Azione di prevenzione e contrasto della violenza domestica ai danni delle donne e dei bambini; • Aiutare a prendere consapevolezza del problema per trovare i percorsi utili per la richiesta di aiuto e rintracciando gli strumenti idonei per attivare interventi rispettosi e garanti della tutela e protezione dei bambini.
------------------	--

A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini residenti nel territorio dell'Ambito; • Operatori dei servizi istituzionali e non del territorio.
-------------------------	--

Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di opportunità formative e culturali per la comunità e di momenti di aggiornamento e perfezionamento rivolti agli Operatori dei Servizi dei Comuni competenti; • Le attività, tutte atte a conferire risonanza alla complessa problematica della violenza, verranno declinate a seconda dei destinatari: siano questi la popolazione per intero, solo quella studentesca o coloro i quali si occupino di prevenzione e contrasto al fenomeno; • Sviluppo e implementazione di modalità e strumenti di raccordo per la rilevazione delle situazioni considerate a rischio e per le quali si prospetti un intervento congiunto. • Campagna di informazione e sensibilizzazione.
-------------------	--



**AREA
MINORI, GIOVANI
FAMIGLIA**



SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI
Obiettivi	<p>Prevenzione del disagio minorile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei minori in situazione di disagio socio-familiare; • Rafforzamento della struttura organizzativa della famiglia nelle risposte di accudimento del minore e nel rapporto educativo; • Recupero del ruolo genitoriale rispetto alle funzioni primarie dell'accudimento; • Riduzione dell'istituzionalizzazione e allontanamento del minore dal nucleo familiare.
A chi si rivolge	Minori e loro famiglie
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza educativa domiciliare presso nuclei familiari con disagio sociale ed economico; • Aiuto materiale da parte dell'operatore ai componenti del nucleo familiare nella gestione giornaliera del minore sollecitando l'attivazione delle funzioni non espletate ed il recupero delle attività carenti.

SERVIZIO	MEDIAZIONE FAMILIARE E CONSULENZA LEGALE
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alla relazione genitore - figli; • Prevenire il grave danno prodotto nei minori da un rapporto nel nucleo familiare all'insegna della conflittualità instaurata a causa della cessazione di ogni dialogo tra le parti; • Sostegno e valorizzazione delle funzioni genitoriali.
A chi si rivolge	Nuclei familiari con difficoltà relazionali tra le parti, in assenza o presenza di procedimento di separazione.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza sulla genitorialità con intervento sulle relazioni all'interno del nucleo familiare. • Attivazione di un processo di recupero delle relazioni, sia del rapporto coniugale che di quello genitoriale.

SERVIZIO	MEDIAZIONE CULTURALE
Obiettivi	Mediazione interculturale per famiglie e/o soggetti immigrati volta all'accoglienza e all'integrazione dei singoli e delle famiglie all'interno del territorio, con obiettivi di tutela delle situazioni di rischio dei minori e delle donne.
A chi si rivolge	Famiglie e soggetti immigrati.

SERVIZIO	MEDIAZIONE CULTURALE
Cosa offre	Il compito principale del servizio è dare agli immigrati informazioni complete sulle principali materie concernenti la condizione del cittadino straniero in Italia ed indirizzarlo verso la soluzione del proprio caso anche orientandolo verso gli altri servizi presenti sul territorio.
SERVIZIO	AFFIDO FAMILIARE E SERVIZIO ADOZIONI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Ridurre gli interventi che separano i minori dalle loro famiglie sostenendo le relazioni in un sistema di auto mutuo aiuto tra nuclei familiari; • Diritto dei minori ad essere educati nell'ambito della famiglia; • Riduzione dei casi di istituzionalizzazione e di allontanamento dal territorio di origine.
A chi si rivolge	Famiglie/Minori
Cosa offre	Promozione delle diverse modalità dell'affido quali ad esempio diurni, notturne e per brevi periodi.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale.
SERVIZIO	ASSISTENZA ALLA PRIMA INFANZIA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire l'accesso dei minori nella fascia della prima infanzia (0-3 anni) all'inserimento all'interno di strutture socio - educative; • Potenziamento dei servizi socio - educativi per la prima infanzia, in particolare favorendo l'accesso di un numero sempre maggiore di bambini all'interno di strutture nido, micronido, centro gioco, ecc.
A chi si rivolge	Famiglie che necessitano di accesso alle strutture per la prima infanzia "Asilo Nido".
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alle famiglie nell'accesso alle strutture per la prima infanzia; • Ampliamento delle possibilità di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura; • Supporto economico per l'accesso alle famiglie e la gestione delle strutture.
SERVIZIO	ASSISTENZA PRE - POST SCUOLA
Obiettivi	Sostegno alle famiglie per il mantenimento dei propri figli, garantendo un corretto equilibrio tra le funzioni lavorative e quelle genitoriali.

SERVIZIO	ASSISTENZA PRE - POST SCUOLA
A chi si rivolge	Alunni delle scuole primarie e secondarie
Cosa offre	Attività di sorveglianza dei minori all'interno dell'edificio scolastico e organizzazione di attività educative e ludico - ricreative.

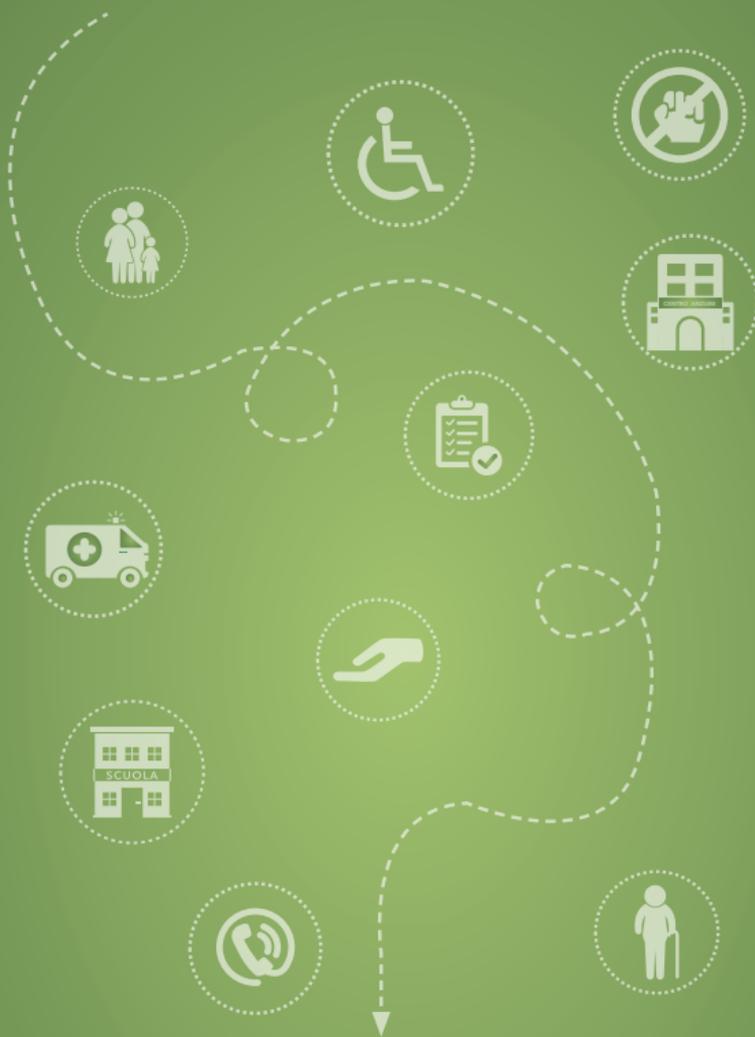
SERVIZIO	SERVIZI INTEGRATIVI MINORI (Centro di aggregazione per minori)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alla socializzazione dei minori e stimolazione delle capacità di aggregazione; • Stimolazione e sviluppo del senso di cittadinanza; • Prevenzione dei percorsi devianti e dei processi di patologizzazione del disagio.
A chi si rivolge	Minori
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di accoglienza; • Servizio di ascolto; • Mediateca; • Laboratori culturali di vario indirizzo secondo l'interesse dei ragazzi; • Attività ludico ricreative; • Attività di informazione su tematiche di interesse giovanile da realizzarsi in rete con lo sportello Informagiovani; • Attività a carattere sociale per sollecitare la partecipazione dei giovani all'interesse verso le problematiche sociali del proprio contesto di vita; • Interventi in rete con le associazione "Azioni per il Privato"; • Servizi estivi per minori: colonie estive, montane e termali.

SERVIZIO	INTERVENTI DI DOMICILIARITÀ E ATTIVITÀ ASSISTITA PER SOGGETTI CON DISTURBI PSICHIATRICI
Obiettivi	<p>Sostenere la permanenza nel proprio ambiente di vita degli utenti psichiatrici sostenendone l'autonomia e limitando quanto più possibile il ricorso all'istituzionalizzazione. Tra gli obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ridurre il carico assistenziale familiare; • Promuovere la permanenza nel proprio ambiente di vita; • Sostenere e promuovere il processo di conquista dell'autonomia; • Prevenire e rimuovere fenomeni e situazioni di emarginazione, di solitudine e di bisogno.

SERVIZIO	INTERVENTI DI DOMICILIARITÀ E ATTIVITÀ ASSISTITA PER SOGGETTI CON DISTURBI PSICHIATRICI
A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> • Soggetti con disabilità con particolare attenzione alle diverse forme di disagio mentale; • Soggetti in trattamento c/o Centro di Salute Mentale incapaci di provvedere alle proprie esigenze primarie e con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire ai soggetti con problemi di disabilità la possibilità di ricoprire un ruolo attivo nel contesto di appartenenza, attraverso esperienze di inserimento e partecipazione ad attività assistite dove possano essere rivalorizzate le capacità e le attitudini personali e dove possano essere effettuate attività di inclusione sociale. • Fornire, tramite operatori adeguatamente preparati, prestazioni e interventi socio-assistenziali orientati al soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche per il raggiungimento dell'autonomia e per il mantenimento della permanenza domiciliare dell'utente.

SERVIZIO	COMUNITA' DI TIPO RESIDENZIALE PER MINORI
Obiettivi	Tutela dei minori in situazione di grave disagio sociale e familiare o vittime di condizioni di violenza e abusi.
A chi si rivolge	Minori
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza all'interno di struttura socio - educativa in grado di realizzare un progetto educativo e di recupero intensivo sul minore, integrato con la rete dei servizi territoriali per gli interventi sul nucleo familiare di riferimento. • Reinserimento nel contesto di riferimento a fine progetto.





AREA DISABILITÀ

SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone con problematiche a prevalenza sanitaria in carico alla famiglia; • Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile; • Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia nella propria casa.
A chi si rivolge	A tutti i cittadini per i quali il DS, su segnalazione del MMG o struttura ospedaliera, ne ha disposto l'attivazione.
Cosa offre	<p>Le prestazioni sociali previste nel PAI dell'utente in ADI prevedono assistenza per le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto al caregiver; • Supporto alla cura e igiene personale; • Sostegno all'autonomia personale; • Aiuto nel governo dell'alloggio.

SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE DIVERSAMENTE ABILI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere le famiglie con gravi carichi assistenziali, fornire un intervento educativo e socializzante ai minori disabili; • Sostenere gli anziani che vivono forme gravi di disabilità. • Supporto alle relazioni all'interno del nucleo familiare con disabili gravi; • Sostenere le famiglie che lavorano ed hanno a carico disabili; • Garantire un intervento assistenziale coordinato e integrato; • Favorire l'autonomia nelle abilità residue.
A chi si rivolge	Minori, adulti ed anziani portatori di handicap (legge 104/92) con priorità ai soggetti in situazione di gravità.
Cosa offre	<p>Attività previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno materiale; • Sostegno educativo e alla socializzazione. <p>Prestazioni erogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aiuto nella pulizia ed igiene personale; • Compagnia, accompagnamento; • Attività di sostegno alla vita di relazione; • Aiuto nel governo della casa, pulizia, riordino ed igiene degli ambienti e della biancheria.

SERVIZIO	INTEGRAZIONE SCOLASTICA QUALIFICATA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire l'autonomia e la comunicazione nel processo di integrazione all'interno della struttura scolastica degli alunni disabili in particolare situazione di gravità; • Aiutare l'alunno a superare difficoltà derivanti dalla propria condizione di disabilità, favorendo l'integrazione all'interno dei progetti formativi e di socializzazione; • Promozione di attività educative finalizzate al raggiungimento dell'autonomia personale.
A chi si rivolge	Alunni disabili riconosciuti ai sensi della legge 104/92 con priorità ai soggetti che versano in situazioni di gravità.
Cosa offre	<p>Attività principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di sostegno alla socializzazione, • Attività di sostegno all'autonomia. <p>Prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collabora in aula e nei laboratori con l'insegnante nelle attività che richiedono aiuto all'autonomia, ma anche socio - relazionali e di facilitazione della comunicazione, presenza momenti di recupero funzionali; • Affianca l'alunno durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale.

SERVIZIO	SERVIZIO TRASPORTO DIRETTO ED INDIRECTO E RIMBORSO SPESE TRASPORTO
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la mobilità, l'integrazione scolastica, sociale e professionale dei soggetti disabili ai sensi della legge 104/92; • Assicurare gli spostamenti dei soggetti disabili dalle proprie abitazioni alle scuole, ai centri di riabilitazione, di reinserimento, socio - educativi e di formazione professionale; • Sostenere la famiglia con gravi carichi assistenziali alleviandola dal faticoso e impegnativo trasporto di cui spesso si fa carico; • Sostenere i Centri di riabilitazione e di formazione professionale che effettuano il trasporto dei disabili; • Garantire rimborsi spesa carburante per i Km percorsi dal domicilio alla destinazione relativa alla cura del soggetto disabile.
A chi si rivolge	Cittadini diversabili titolari dei benefici della legge 104/92.

SERVIZIO	SERVIZIO TRASPORTO DIRETTO ED INDIRETTO E RIMBORSO SPESE TRASPORTO
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Prelievo degli utenti dalla propria abitazione; • Trasporto verso le singole destinazioni; • Eventuali accompagnamenti extra (da un centro all'altro durante la giornata); • Accompagnamento a casa; • Rimborsamento spesa carburante per i Km percorsi dal domicilio alla struttura di interesse.

SERVIZIO	CENTRO DIURNO DISABILI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alla socializzazione dei disabili e stimolazione delle capacità di aggregazione; • Prevenzione dei processi di patologizzazione del disagio; • Incentivo per i percorsi di inclusione rivolti ai soggetti con disabilità.
A chi si rivolge	Cittadini diversabili titolari dei benefici della legge 104/92
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di attività per gruppi di interesse e capacità; • Sostegno e sviluppo di servizi volti a promuovere e valorizzare la partecipazione dei disabili in esperienze aggregative. <p>Le attività previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratori di tipo espressivo; • Laboratori occupazionali; • Attività ludico sportive e di animazione.

SERVIZIO	STRUTTURE E CENTRI RESIDENZIALI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento del disabile in contesti di tipo educativo per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per l'impossibilità della famiglia di origine di assicurare temporaneamente o per lungo periodo le proprie cure al disabile e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Cittadini diversabili titolari dei benefici della legge 104/92
Cosa offre	<p>La comunità di tipo educativa assicura l'accoglienza del disabile ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti individualizzati.</p> <p>Dare al disabile il sostegno alla vita quotidiana, sostenere lo sviluppo delle abilità operative e sociali in rapporto alle potenzialità e capacità individuali.</p>



**AREA
ANZIANI**

SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone con problematiche a prevalenza sanitaria in carico alla famiglia; • Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile; • Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia nella propria casa.
A chi si rivolge	A tutti i cittadini per i quali il Distretto Sanitario, su segnalazione del MMG o struttura ospedaliera, ne ha disposto l'attivazione.
Cosa offre	<p>L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana;</p> <p>Le attività previste dall'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno all'autonomia personale; • Aiuto nel governo dell'alloggio; • Sostegno alla socializzazione.

SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI - (ADA)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare con priorità il sostegno agli anziani soli, con reddito minimo, anziani in coppia senza figli, anziani non autosufficienti a carico della famiglia; • Assistere le persone anziane e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere nella propria casa; • Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità familiare.
A chi si rivolge	Cittadini anziani over 65
Cosa offre	<p>L'attività prevista consiste nell'assistere le persone anziane e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.</p> <p>Le attività previste dall'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno all'autonomia personale; • Aiuto nel governo dell'alloggio; • Sostegno alla socializzazione.



SERVIZIO	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI - (ADA)
Cosa offre	<p>Le prestazioni erogate riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cura e igiene della persona; • Cura e igiene degli ambienti domestici e della biancheria; • Sostegno alla vita di relazione; • Supporto all'acquisizione/fornitura di beni essenziali; • Accompagnamento verso servizi essenziali.

SERVIZIO	TELESOCORSO E TELEASSISTENZA
Obiettivi	Salvaguardia della salute psico - fisica degli anziani soli ed in condizioni di grave precarietà sociale ed ambientale.
A chi si rivolge	Cittadini anziani over 65
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Intervento di controllo della vita dell'anziano attraverso linea telefonica - call center con interventi programmati finalizzati ad assicurare l'assistenza necessaria in ambito sociale, sanitario e psicologico; • Supporto all'autonomia; • Interventi di urgenza.

SERVIZIO	STRUTTURE E CENTRI RESIDENZIALI
Obiettivi	Salvaguardia della salute psico - fisica degli anziani soli ed in condizioni di grave precarietà sociale ed ambientale.
A chi si rivolge	Cittadini anziani over 65
Cosa offre	Accoglienza all'interno di strutture residenziali per anziani in grado di attivare per l'utente un sistema di vita giornaliera completo per il mantenimento e la cura dello stesso.

SERVIZIO	CENTRO SOCIALE
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la cittadinanza attiva degli anziani; • Facilitare l'espressione delle richieste e delle esigenze delle persone anziane e delle loro famiglie; • Promuovere la partecipazione nelle fasi progettuali e nella valutazione delle attività proposte; • Incentivare ogni forma di attività di sostegno alla vita di relazione; • Sollecitare i soggetti più restii alla socializzazione e alla comunicazione.

SERVIZIO	CENTRO SOCIALE
A chi si rivolge	Cittadini anziani: Donne over 60 Uomini over 65
Cosa offre	Attività: <ul style="list-style-type: none"> • formative e culturali su temi di interesse del gruppo; • di laboratori espressivi; • seminari di interesse sociale; • ricreative.

SERVIZIO	CURE TERMALI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela della salute psico-fisica; • Prevenzione di alcune patologie che nelle varie fasi dell'invecchiamento possono creare condizioni di grossa limitazione nelle autonomie.
A chi si rivolge	Cittadini anziani over 65
Cosa offre	Organizzazione di soggiorni pendolari o residenziali in località di cure termali.



ALTRI SERVIZI

I progetti sono finanziati soprattutto con fondi regionali che prevedono quasi sempre un cofinanziamento da parte dei Comuni dell'Ambito.

I progetti hanno, in linea generale, la durata di un anno.

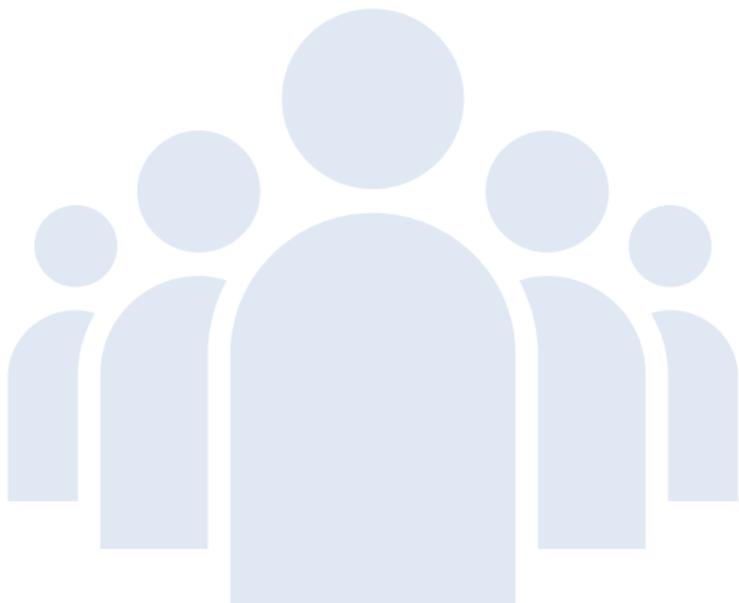
SERVIZIO	PLNA - Piano Locale per la Non Autosufficienza
Obiettivi	<p>La finalità del PLNA è la promozione e la tutela dei soggetti disabili in situazione di gravità e delle persone anziane non autosufficienti in situazione di fragilità, in particolare, delle persone che rischiano l'esclusione da un contesto familiare.</p> <p>Tale finalità viene perseguita attraverso la creazione e lo sviluppo continuo di una rete, composta ed organizzativamente ordinata, di politiche, di risorse e di interventi a sostegno della domiciliarità e delle famiglie che si fanno carico della cura, dell'assistenza e della tutela degli anziani non autosufficienti.</p>
A chi si rivolge	<p>I destinatari degli interventi previsti nel PLNA sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persone disabili in situazione di gravità e persone anziane non autosufficienti residenti nel territorio dell'Ambito; • Persone in condizioni di disabilità gravissima, ivi inclusi quelli affetti da SLA, di dipendenza vitale che necessitano a domicilio di assistenza continua e monitoraggio di carattere socio-sanitario nelle 24 ore, come definito dall'art. 3, comma 1, del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 14.05.2015.
Cosa offre	<p>Interventi programmati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza Domiciliare Integrata; • Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale; • Servizio di aiuto personale; • Telesoccorso; • Trasporto; • Centri Diurni; • Assistenza Domiciliare Integrata Disabilità Gravissima; • Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale Disabilità Gravissima; • Assegno SLA; • Assegno casi dipendenza vitale.

SERVIZIO	ASSISTENZA PERSONE AFFETTE DA SLA
Obiettivi	Realizzazione di azioni volte a favorire la permanenza dei malati nel proprio domicilio, attraverso l'implementazione di percorsi assistenziali, commisurati alla progressione della gravità del quadro sintomatologico. Le azioni previste si concretizzano attraverso l'assegnazione di assegni di cura che possono essere destinati dai malati affetti da SLA.
A chi si rivolge	Persone affette da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto di prestazioni assistenziali da parte di assistenti familiari; • Riconoscimento economico dell'impegno assistenziale del familiare <i>caregiver</i>.
SERVIZIO	TAXI SOCIALE
Obiettivi	Supporto alla mobilità delle persone anziane e disabili e sostenere il carico familiare.
A chi si rivolge	Cittadini Anziani e Disabili
Cosa offre	Il servizio è rivolto a cittadini anziani e disabili non autosufficienti con rete familiare e risorse economiche insufficienti, al fine di facilitare il trasporto per motivi sanitari - assistenziali (accertamenti e consulenze c/o Presidi Ospedalieri; servizi diurni riabilitativi, socio - educative, ecc.).
SERVIZIO	ASSISTENZA ABITATIVA / BISOGNI PRIMARI
Obiettivi	Supporto alle famiglie con difficoltà socio economiche per il mantenimento degli alloggi, per il contrasto alla morosità incolpevole, per la gestione degli sfratti. Supporto alle famiglie che in assenza di reddito necessitano di fronteggiare sia bisogni sanitari che bisogni di prima necessità.
A chi si rivolge	Famiglie con disagio socio economico
Cosa offre	Supporto economico per bisogni abitativi. Supporto economico per beni di prima necessità.

SERVIZIO	BORSE LAVORO
Obiettivi	Attraverso le borse lavoro si intende mettere in campo azioni destinate a fronteggiare gli effettivi casi di esclusione sociale e lavorativa.
A chi si rivolge	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utenti con problematiche sociali, 2. Utenti con problematiche socio - sanitari.
Cosa offre	Presenza in carico multiprofessionale della persona svantaggiata per rispondere alle esigenze di accompagnamento e di orientamento verso soluzioni sociali e lavorative.

SERVIZIO	CENTRO PER LA FAMIGLIA - "SPAZIO NEUTRO" Legge 95/95 "Legge in favore della famiglia"
Obiettivi	<p>L'azione programmatica per i minori del presente intervento assume i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sviluppare servizi e interventi che promuovano conoscenza e divulgazione, nel tessuto sociale più fragile, che il minore è soggetto portatore di diritti e bisogno di una protezione che gli assicuri un'armoniosa crescita psico-fisica all'interno della propria famiglia e della comunità; •Valorizzare e sostenere le forze e le energie positive della famiglia finalizzate alla cura e alla crescita sana ed armoniosa della propria prole;
A chi si rivolge	Famiglie multiproblematiche con minori.
Cosa offre	Attuazione di interventi multiprofessionali in contesto protetto, che consentano ai minori, e alla famiglia di riferimento, di sperimentare azioni positive che sostengano la relazione affettiva e possano essere ripetibili nella vita spontanea giornaliera.

SERVIZIO	ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLE POLITICHE GIOVANILI Progetto Officine Mobili
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di spazi fisici d'incontro per i giovani dove promuovere azioni di cittadinanza attiva per favorire il confronto tra giovani e azioni/progetti legati alla conoscenza del proprio territorio e alla sua valorizzazione; • Promozione del protagonismo dei giovani attraverso esperienze di coinvolgimento di realtà associative e gruppi informali.
A chi si rivolge	Utenza: giovani in età 16/25
Cosa offre	L'idea progettuale: consiste nel creare un prodotto che sia espressione sociale e culturale dei giovani residenti nei comuni del Foro Alento, con la collaborazione di 10 associazioni presenti sul territorio, un prodotto che parli delle proprie radici e tradizioni in chiave moderna per valorizzare le risorse umane e sociali del proprio territorio.



4. STANDARD DI QUALITÀ

La direzione dell'**Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"** ha deciso l'adozione di un sistema di gestione per la qualità (SGQ) a fronte di una forte e precisa strategia finalizzata alla soddisfazione e fidelizzazione dei "**clienti**", attraverso il miglioramento continuo dei processi che contribuiscono ad ottenere prestazioni/servizi accettabili per gli stessi.

Il termine "**cliente**" si riferisce all'utente finale dei servizi erogati dall'**Ambito N. 29**.

Il Manuale della Qualità in dotazione descrive il sistema di gestione per la qualità della nostra organizzazione ed in particolare ne illustra e documenta la politica, gli obiettivi, le risorse, le procedure e le modalità operative predisposte ed applicate dall'**Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"** per la gestione ed il controllo dei processi lavorativi aventi influenza sulla "Qualità" delle prestazioni/servizi erogate ai clienti così come sopra definiti.

5. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L' **Ambito Sociale n. 29 "FORO - ALENTO"** garantisce l'esigibilità dei servizi da parte dei cittadini che ne hanno diritto e verifica il rispetto degli standard di qualità fissati attraverso il "Sistema di gestione della qualità - SGQ" di cui si è dotato.

Per controllare il livello di soddisfazione del cittadino - utente vengono utilizzate le seguenti schede previste nel SGQ adottato dall'Ambito Sociale:

- La scheda processo "gestione reclami clienti" con **"relativa scheda segnalazione reclami"**;
- La scheda processo "gestione *customer satisfaction*" ed il relativo **"questionario di soddisfazione"**;
- La scheda di processo "valutazione della qualità ditte erogatrici dei servizi" ed il relativo **"questionario di valutazione"**.

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Dati dell'utente che ha reclamato (se possibile):		Data:
Cognome e Nome:		<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono:		
Area Intervento:		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
Risposta fornita all'utente:		
Firma di chi ha ricevuto il reclamo:		
Trattamento del reclamo:		



Data attuazione:	Firma RdQ / CTA / Ricevente
Criterio verifica efficacia:	
Esito positivo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Data verifica efficacia:	Firma RdQ / CTA / Ricevente
Osservazioni: Resp. Ufficio piano di zona (UPZ) / Assessore politiche sociali (DIR) / Coordinatore di Piano (CTA)	
Registrato al n. _____ Registro reclami	Firma UPZ/DIR/CTA
Il reclamo è stato trattato come da indicazioni del UPZ/DIR/CTA ed è stato chiuso	
in data:	Firma RdQ





Comune di Francavilla al Mare

C.so Roma, 7 • 66023 Francavilla al Mare (CH)

Tel. +39 085 4920236-234

e-mail: ambito29@comune.francavilla.ch.it
