

**AMBITO SOCIALE
N° 29
"FORO – ALENTO"**

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

AMBITO n. 29 "FORO – ALENTO"

Comuni:

**Bucchianico, Casacanditella, Casalincontrada, Fara F.P.,
Francavilla al Mare, Miglianico, Ripa Teatina,
San Giovanni Teatino, San Martino S.M.,
Torrevecchia, Vacri, Villamagna**

**Ente di Ambito Sociale – EAS:
Comune di Francavilla al Mare**

03	14.01.2014	Approvazione	CdS
03	14.01.2014		
03	08.01.2014	Validazione	Gruppo Guida
02	27/12/2007	Approvazione	CdS
02	27/12/2007	Validazione	Gruppo Guida
01	11/11/2004	Approvazione	CdS
01	11/11/2004	Validazione	Gruppo Guida
Edizione	Data	Descrizione	Approvazione

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

INDICE GENERALE

SEZIONE 1

Il Patto di Cittadinanza Sociale

1.1 INTRODUZIONE

1.1.1 Cos'è il Patto di Cittadinanza Sociale

1.1.2 Le modalità di partecipazione dei cittadini alla costruzione della CCS

1.1.3 Le modalità di partecipazione dei cittadini nel processo di utilizzo della CCS

1.2 LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DELL'AMBITO SOCIALE

1.4 GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO CONDIVISI CON I CITTADINI

1.4.1 Impegni di ordine generale trasversali.

1.4.2 Impegni specifici per singole aree

SEZIONE 2

Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

2.1 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

A) Integrazione socio – sanitaria

B) L'integrazione con le politiche della scuola e del lavoro.

C) Direttive per l'intersectorialità a livello locale

2.1.1 Caratteristiche operative

A) Punto Unico di Accesso (PUA)

B) Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno (UVM)

C) Lavoro per Progetti Personalizzati

D) Sistema locale di accesso ai servizi

2.2 MAPPA DEI SERVIZI, DELLE RISORSE E DELLE OPPORTUNITA' DELL'AMBITO E DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE

2.2.1 Livelli essenziali generali

2.2.2 Area Infanzia, Adolescenza, Giovani e Famiglia

2.2.3 Area integrazione e inclusione sociale

2.2.4 Area Disabilità

2.2.5 Area Anziani

2.2.6 Servizi di area vasta

2.2.7 Altri servizi di carattere sanitario

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

2.3 ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE

2.3.1 Organigramma dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento"

2.3.2 Funzioni e Responsabilità

2.3.3 Elenco responsabili al 16/01/2014

2.4 IL TERZO SETTORE NEL TERRITORIO

SEZIONE 3

Standard di qualità, impegni e programmi

3.1.1 PREMESSA e DEFINIZIONI

3.1.1 Introduzione

3.1.2 Approccio per processo

3.1.3 relazione con la UNI EN ISO 9004

3.1.4 Normativa di riferimento

3.1.5 Politica per la qualità

3.2 FATTORI DI QUALITA'

3.3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.4 IMPEGNI E PROGRAMMI

3.5.1 Impegni e programmi di natura trasversale

3.5.2 Impegni e programmi specifici delle aree sociali

SEZIONE 4

Meccanismi di tutela e verifica

4.1 PREMESSA

4.2. SEGNALAZIONI E RECLAMI

4.3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

4.3.1 Questionario soddisfazione / customer satisfaction

4.3.2 Soddisfazione utente del servizio erogato dalle ditte affidatarie

4.4. SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD

Appendice:

- **Allegato 1 – Scheda per le segnalazioni di reclami**
- **Allegato 2 – Questionario di valutazione della soddisfazione del cittadino – utente**
- **Allegato 3 – Scheda controllo e valutazione ditte erogatrici del servizio**

AMBITO SOCIALE N° 29 "FORO – ALENTO"	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

Prefazione

La "Carta per la Cittadinanza Sociale" dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento" rappresenta uno strumento di "cittadinanza Attiva", creata per diffondere la conoscenza dei servizi sociali che i Comuni rendono disponibili attraverso l'Ente di Ambito Sociale e delle modalità e procedure da seguire per utilizzarli.

I cittadini di tutti i Comuni dell'Ambito hanno contribuito alla stesura della prima e seconda edizione di questa "Carta" attraverso i vari Forum realizzati, la partecipazione è stata numerosa e sentita e continueranno a dare il loro contributo attraverso i Forum di utilizzo che verranno programmati durante il triennio di validità della "Carta".

Attraverso la "Carta per la Cittadinanza Sociale" i Comuni si espongono alla valutazione continua dei cittadini, con la consapevolezza che maggiore sarà la capacità dei "cittadini – utenti" di sentirsi "attori" dei servizi e maggiore sarà la possibilità che la qualità aumenti. La speranza di tutti i Sindaci dei Comuni aderenti all'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento" è che questo documento costituisca per la Collettività locale uno strumento di garanzia di crescita di un'Amministrazione al servizio non di se stessa, ma della società che rappresenta e di cui è espressione.

La "Carta per la Cittadinanza Sociale" rappresenta l'impegno da parte delle Amministrazioni Comunali a fornire prestazioni sociali adeguate alla cultura sociale dei nostri tempi e ai bisogni espressi dai cittadini e rappresenta inoltre la consapevolezza di non poter tornare indietro rispetto alla solidarietà e qualità della vita fino ad ora manifestati e garantiti.

La Conferenza dei Sindaci Ambito n. 29 "Foro – Alento"

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

INDICE

- 1.3 INTRODUZIONE**
 - 1.1.1 Cos'è il Patto di Cittadinanza Sociale**
 - 1.1.2 Le modalità di partecipazione dei cittadini alla costruzione della CCS**
 - 1.1.3 Le modalità di partecipazione dei cittadini nel processo di utilizzo della CCS**
- 1.4 LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE**
- 1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DELL'AMBITO SOCIALE**
- 1.4 GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO CONDIVISI CON I CITTADINI**
 - 1.4.1 Impegni di ordine generale trasversali.**
 - 1.4.2 Impegni specifici per singole aree**

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

1.1 INTRODUZIONE

1.1.1 Cos'è il Patto di Cittadinanza Sociale

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.

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 CCS prende l'avvio da una riflessione critica sulle varie esperienze di "Carta dei Servizi" che presentano il grave limite di essere una costruzione interna e non realizzati con il contributo di tutta la cittadinanza e delle sue organizzazioni, la CCS è invece un documento che definisce le basi di politica locale in campo sociale condivisa da amministrazioni, cittadini e organizzazioni.

La CCS è uno strumento che fa maturare l'identità di appartenenza alla comunità di cittadini, organizzazioni e istituzioni ed è anche un mezzo di crescita che, sotto forma di "patto", rende chiaro ciò che può essere richiesto e ciò che deve essere fornito in termini di percorsi, servizi e opportunità sociali.

La Carta per la Cittadinanza Sociale è strumento per la tutela dei diritti di cittadinanza, per la promozione del benessere sociale, ha lo scopo di creare nei cittadini una consapevolezza dei loro bisogni e delle strategie utilizzabili per affrontarli e superarli. Si configura come strumento dinamico di animazione, promozione e partecipazione della comunità alla sua crescita, e sarà rivista, verificata e modificata all'interno di un percorso evolutivo che si intende di medio - lungo periodo tenendo conto dei mutamenti economico sociali e culturali che interverranno ed anche alla luce delle successive disposizioni normative che contribuiranno a modificare ottiche e scenari.

La Carta per la Cittadinanza Sociale è quindi uno strumento:

- **dinamico:** capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi sociali e quindi un documento costantemente da monitorare e verificare e che deve essere aggiornato periodicamente , parallelamente alla programmazione del piano di zona
- **partecipato:** costruita attraverso un processo di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alla erogazione e fruizione dei servizi;
- **di promozione dei diritti:** in quanto promuove il riconoscimento dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi;
- **di tutela:** poiché indica al cittadino come attivare i meccanismi di tutela in caso di non riconoscimento di un diritto, non rispetto di uno standard o di un impegno assunto;
- **di garanzia di qualità:** in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità che i servizi e gli interventi devono possedere;
- **di comunicazione:** poiché comunica la "mappa dell'offerta sociale" dell'Ambito ed accoglie le indicazioni fatte dalla cittadinanza attraverso "la scheda per le segnalazioni" e "il questionario sulla soddisfazione del cittadino – utente".

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

La CCS è un documento che nasce da un patto attraverso il quale il cittadino viene garantito e tutelato rispetto all'accesso e alla esigibilità dei suoi diritti sociali. Tale accordo è formalizzato in un documento chiamato "Patto di Cittadinanza Sociale" (PCS), che nasce e si struttura durante la fase di costruzione della Carta e confluisce nella stessa. Nel PCS la comunità sociale definisce i valori e i principi di cittadinanza sociale, in stretto riferimento alle caratteristiche sociali, economiche e culturali del territorio di riferimento, in modo da rendere il contenuto della CCS più aderente al contesto locale.

La CCS è suddivisa in 4 Sezioni:

- **Nella Sezione 1 – Patto di cittadinanza sociale** - la Carta riporta in modo esplicito i "principi fondamentali" a cui si ispira l'Ambito sociale per l'erogazione dei servizi, le modalità di partecipazione dei cittadini sia per la prima stesura della Carta che per l'ascolto permanente, la mission dell'Ambito sociale, gli obiettivi per il triennio intesi come richieste dei cittadini emerse durante i forum di ascolto e che costituiscono il cuore del "Patto di Cittadinanza Sociale".
- **Nella Sezione 2 – Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali** - viene riportata una vera e propria "Guida ai servizi" offerti e ricompresi nel Piano di Zona dei servizi sociali (PdZ). Per maggiore completezza vengono riportati anche servizi ed interventi programmati e gestiti dall'Ambito ma finanziati attraverso canali diversi dal PdZ e altri servizi gestiti da Enti o Istituzioni presenti sul territorio dell'Ambito. Inoltre viene descritto la struttura organizzativa dell'Ambito sociale n. 29 "Foro – Alento" che presiede alla programmazione, gestione ed erogazione dei servizi.
- **Nella Sezione 3 – Standard di qualità, impegni e programmi** - vengono definiti gli standard di qualità con l'indicazione di come l'Ambito intende garantire la qualità dei servizi offerti ai cittadini – utenti. In questa sezione vengono definiti dei riferimenti precisi che consentono il controllo da parte sia dei destinatari che degli erogatori dei servizi e che rappresentano una garanzia contro la limitazione della fruibilità degli stessi.
- **Nella Sezione 4 – Meccanismi di tutela e verifica** - vengono stabiliti e definiti una serie di meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misurazione della soddisfazione del cittadino - utente. Inoltre, come strumento di tutela contro diritti negati o bisogni insoddisfatti vengono stabiliti modalità di segnalazione di reclami che l'ambito si impegna ad analizzare in tempi chiari ed a fornire risposta scritta.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

1.1.2 Le modalità di partecipazione dei cittadini nella costruzione della CCS

La prima edizione della Carta per la Cittadinanza Sociale (CSS) è stata realizzata percorrendo un iter procedurale che ha visto l'organizzazione di 13 Forum generali di ascolto e di approfondimento e un Forum di riconoscimento. Il processo di costituzione si è concluso con la validazione da parte del Gruppo Guida e l'approvazione definitiva da parte della Conferenza dei Sindaci avvenuta in data 11 novembre 2004.

L'avvio del processo di revisione e stesura della seconda edizione della Carta per la Cittadinanza Sociale è avvenuta con la Conferenza dei Sindaci del 05.12.2007 in cui si è provveduto all'approvazione del PdZ 2007-2009 rimodulato secondo le indicazioni della Regione Abruzzo e proceduto alla nomina del "Gruppo Guida e del "Responsabile del gruppo guida".

La revisione e stesura della terza edizione della Carta per la cittadinanza Sociale si è resa necessaria per procedere all'aggiornamento dei servizi e interventi attivi sul territorio dell'Ambito a seguito del Piano sociale Regionale 2011/2013 e successiva proroga.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

1.1.3 Le modalità di partecipazione dei cittadini nel processo di utilizzo della CCS

La CCS è un documento che al termine della sua stesura dovrà essere utilizzata.

Il processo di utilizzo della Carta è un processo continuo scandito secondo certi ritmi imposti dalla necessità di tenere aggiornato il documento e migliorare in generale l'intero sistema.

La CCS ha una durata triennale che di norma coincide con il triennio di vigenza del Piano di Zona dei servizi sociali.

Durante il periodo di vigenza della Carta andranno individuati quattro aspetti da tenere sotto controllo:

1. **Comunicazione e promozione:** il punto di partenza deve essere la circolazione della Carta. Bisogna garantire la massima comunicazione riguardo l'esistenza dello strumento e la sua promozione a tutti i livelli. Sarà necessario predisporre una versione da distribuire ai cittadini che garantisca la massima comprensibilità del linguaggio, inoltre sarà necessario perseguire canali di promozione della Carta efficaci: seminari, utilizzo dei media, ecc.
2. **Ascolto del cittadino:** la CCS deve essere uno strumento dinamico, in grado di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dei servizi sociali. Il processo di implementazione deve prevedere adeguati strumenti per l'ascolto permanente del cittadino: forum di utilizzo, di cui faranno parte i partecipanti al forum di riconoscimento già nominati nei vari forum di ascolto iniziali e segretariato sociale che rappresenta il luogo di incontro tra il cittadino – utente ed il sistema dei servizi sociali, il cittadino viene informato dal segretariato sociale sul sistema dei servizi e il cittadino – utente informa il Segretariato Sociale sull'efficacia e la qualità del servizio che riceve attraverso schede di segnalazione di suggerimenti e reclami e di questionari sulla soddisfazione del cittadino – utente.
3. **Valutazione partecipata:** il processo di ascolto deve essere il punto di partenza per strutturare una idonea valutazione partecipata circa l'adeguatezza e validità del Patto che è stato stipulato. I dati raccolti attraverso l'ascolto del cittadino (forum di utilizzo, schede, questionari) dovranno essere analizzati e interpretati e dovranno essere messi sotto forma di report che costituiranno i presupposti per la verifica e l'eventuale riposizionamento degli obiettivi.
4. **Revisione e riedizione della Carta:** la Carta è sottoposta ad una revisione periodica che espliciti il risultato della valutazione partecipata e illustri i percorsi di miglioramento continuo. La CCS ha una validità coincidente con quella del Piano di zona dei servizi sociali, alla scadenza della validità del PdZ il Patto con la cittadinanza va riformulato e con esso la CCS, che dovrà essere rinnovata e riformulata sulla base delle nuove indicazioni che scaturiscono dalla formulazione del nuovo Patto. La data di inizio e di fine del periodo di validità della Carta vanno apposti chiaramente sul frontespizio della stessa.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Schema ciclico del triennio di vigenza

Primo anno	
Comunicazione e promozione	Primo semestre, a partire dall'approvazione, dedicato alla realizzazione di una versione da distribuire alla cittadinanza e alla sua diffusione capillare sul territorio.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale.
Revisione della Carta	Dopo la valutazione si procede alla eventuale aggiornamento della CCS per quanto concerne gli aspetti organizzativi e logistici (nuovi servizi, cambio delle modalità di offerta, ecc.) e quelli qualitativi (standard, impegni, programmi).
Secondo anno	
Comunicazione e promozione	Primo trimestre: distribuzione ai cittadini delle modifiche apportate e di una breve sintesi della relazione sulla valutazione dell'anno precedente.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale.
Revisione della Carta	Dopo la valutazione si procede alla eventuale aggiornamento della CCS per quanto concerne gli aspetti organizzativi e logistici (nuovi servizi, cambio delle modalità di offerta, ecc.) e quelli qualitativi (standard, impegni, programmi).
Terzo anno	
Comunicazione e promozione	Primo trimestre: distribuzione ai cittadini degli aggiornamenti apportati e di una breve sintesi della relazione sulla valutazione dell'anno precedente.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale e dell'intero triennio da utilizzare per l'analisi dei bisogni del nuovo Piano di zona da elaborare.
Riedizione della Carta	Si apre il nuovo processo di aggiornamento della nuova CCS

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

1.2 LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE

a) Missione

La Conferenza esercita le proprie funzioni di definizione degli indirizzi programmatici, di elaborazione ed approvazione del Piano di Zona dei Servizi Sociali.

E' 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 nel Piano di Zona 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 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.

Si tratta in particolare di una forma di gestione che vede quali soggetti attuatori delle politiche sociali e dei servizi programmati tutti i comuni dell'Ambito attraverso la Conferenza dei Sindaci e con il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e delle cooperative sociali.

La gestione associata è motivata dall'esigenza di promuovere una rete di servizi minimi che garantisca condizioni di maggiore omogeneità territoriale così come prevede la Legge 328/2000.

b) Struttura dell'ambito sociale

Occorre sottolineare che l'area di riferimento non appare omogenea per la presenza di Comuni di discreta entità abitativa e ottima situazione economica ad altri Comuni che invece rappresentano perfettamente il classico centro urbano abruzzese sia per le piccole dimensioni che per il numero di abitanti.

Da un punto di vista sociale i Comuni che fanno parte dell'Ambito si presentano in modo dissimile ed in ogni realtà territoriale si evidenzia un tessuto socio – economico particolare.

L'Ambito è caratterizzato dalla presenza di due centri urbani consistenti che da soli contano oltre il 55% della popolazione dell'intero Ambito, Francavilla al Mare (37,09%) e San Giovanni Teatino (16,95%).

Questi Comuni appaiono come agglomerati urbani complessi e per la loro appartenenza alla vasta "area urbana Pescara - Chieti" presentano le problematiche tipiche dei grossi centri urbani.

Accanto ai due grossi centri troviamo quattro Comuni di dimensioni medio – piccole, Bucchianico, Miglianico, Ripa Teatina e Torrecchia. Anche questi centri fanno parte in un certo senso dell'area "urbana Pescara – Chieti" per la loro vicinanza ai due capoluoghi e presentano problematiche sociali non molto dissimili dai due centri maggiori.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Movendosi verso l'interno del territorio troviamo i restanti Comuni facenti parte dell'Ambito, Casacanditella, Casalincontrada, Fara F.P., Vacri, San Martino S.M. e Villamagna. Comuni di minore entità per quanto riguarda il numero degli abitanti ma non certo molto differenti per quanto concerne le esigenze sociali ed economiche.

I dati Istat indicano che:

- i tassi di crescita naturali sono bassi;
- l'aspettativa di vita si è allungata;
- il peso relativo alla popolazione anziana è cresciuta;
- la presenza di popolazione immigrata è sempre più consistente;
- la dimensione dei nuclei familiari si è ridotta sensibilmente.

Il livello di istruzione della popolazione dopo un percorso di evoluzione positivo per effetto della crisi economica ha una contrazione con effetti anche sui percorsi di inclusione lavorativa. Il ruolo delle donne sebbene ha assunto un maggiore significato nella vita economica, politica e culturale, ma ha ancora traguardi di miglioramento da perseguire.

Contemporaneamente si è maturata una più ampia e profonda consapevolezza delle necessità e dei diritti di importanti segmenti della società – anziani, bambini, disabili, ecc. – tradizionalmente marginalizzati ed esclusi.

I livelli di benessere si sono consolidati, ma la segregazione economica e sociale rappresenta ancora un aspetto rilevante. Le situazioni di marginalità sono in realtà cresciute e soprattutto si sono cronicizzate; tanto la disoccupazione strutturale e temporanea che la mobilità del lavoro sono divenuti fenomeni consueti ed importanti anche nella nostra società contribuendo ad aumentare un già forte senso di precarietà; interi settori economici che nel nostro territorio erano sinonimo di stabilità occupazionale stanno subendo profonde metamorfosi; profili di microcriminalità si stanno sempre più chiaramente definendo.

Da questa breve rassegna dei fattori di complessità che intervengono nella definizione dell'identità del territorio, appare chiara la necessità di definire un quadro integrato di interventi che tengano conto tanto di azioni di trasformazione strutturale quanto di quelle di tipo sociale.

Particolare importanza acquista una concezione diversa e più articolata dei servizi, che variano maggiormente e si specializzano per rispondere ad una domanda sempre più differenziata, che intervengono con modalità innovativi puntando su una maggiore efficacia.

Il territorio dell'ambito sotto il profilo puramente demografico ha subito negli ultimi anni delle grandi trasformazioni giungendo ad una composizione della residenza, per fasce di età e struttura familiare, molto diversa da quella degli ultimi decenni.

In tale area, infatti, risiede una popolazione anziana molto numerosa, sia nei valori totali, che in quelli scorporati di singole zone.

Un altro elemento da tenere in considerazione è il progressivo aumento degli insediamenti da parte di cittadini stranieri.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

La concentrazione della presenza multi-etnica nel tessuto territoriale dell'ambito, anche se potrebbe rappresentare un fattore di ricchezza e dinamicità dell'area, di fatto rappresenta un elemento di criticità in quanto legata a questioni di marginalità sociale, povertà e spesso criminalità.

L'Ambito Territoriale n° 29 "Foro Alento" in base alla suddivisione regionale è composto da 12 Comuni.

Sono riportati di seguito alcuni dati di carattere demografico ritenuti significativi per fornire un quadro quantitativo del tessuto sociale di riferimento.

Tab. 1 – Estensione territoriale, popolazione residente e densità.

COMUNI	Popolazione al 31.12.2011	Estensione territoriale	Densità per Km ²	% Popolazione Rispetto Ambito
BUCCHIANICO	5.208	38,05	131,15	7,86
CASACANDITELLA	1.403	12,41	115,64	2,36
CASALINCONTRADA	3.121	15,87	189,48	4,84
FARA FILIORUM PETRI	1.952	14,81	130,32	3,04
FRANCAVILLA AL MARE	24.514	23,00	1.024,79	37,09
MIGLIANICO	4.828	22,59	204,12	7,36
RIPA TEATINA	4.245	20,09	203,04	6,52
SAN GIOVANNI TEATINO	12.087	18,19	592,14	16,95
SAN MARTINO S.M.	1.031	7,69	131,34	1,69
TORREVECCHIA TEATINA	4.077	14,60	267,81	6,26
VACRI	1.750	12,09	149,14	2,08
VILLAMAGNA	2.457	12,76	191,30	3,95
TOTALE AMBITO	66.673	212,15	299,59	100,00

Dati ISTAT – 31.12.2013 – www.demo.istat.it

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Popolazione residente al 1° gennaio 2014	65.773	Saldo migratorio stranieri	261
Saldo naturale	- 6,0	Saldo stranieri dal 31.12.2005 al 31.12.2009	1.361
Saldo migratorio	906	Saldo migratorio interno stranieri	- 14
Saldo migratorio interno	649	Saldo migratorio esterno stranieri	291
Saldo migratorio esterno	264	Saldo totale stranieri	301
Saldo totale	900	Tasso crescita naturale stranieri	12,9
Popolazione residente al 31 dicembre 2011	66.673	Tasso di crescita totale stranieri	97,3
Popolazione residente media	66.223	Popolazione residente 0-14(x100)	14,1
Tasso di crescita naturale (x 100)	- 0,1	Popolazione residente 15-29 (x100)	17,1
Tasso di crescita totale (x 100)	13,6	Popolazione residente 30-59 (x100)	44,1
Superficie (Kmq)	212,15	Popolazione residente 60-74 (x100)	15,2
Densità demografica (ab./Kmq)	310,1	Popolazione residente 75+ (x100)	9,5
Numero famiglie	26.500	Popolazione residente 65+ (x100)	18,6
Numero medio di componenti x famiglia	2,5	Popolazione residente 0-2 anni (x100)	2,9
Tasso di natalità (x 1.000)	9,33	Popolazione residente 0-17 (minori) (x100)	17,2
Tasso di fecondità (x 1.000)	38	Indice dipendenza o carico sociale (x100)	48,2
Indice / Tasso di vecchiaia (x 100)	131,3	Indice dipendenza senile ridefinito (x100)	21,4
Tasso mortalità (x 1.000)	9,4	Popolazione residente media per comune	5.556,1
Popolazione straniera residente al 01.01.2009	2962	Rapporto tra quarta e terza età	63,3
Popolazione straniera residente al 31.12.2009	3.223	Rapporto tra terza età e bambini	160,2
Pop. Straniera – Var. % tra inizio e fine anno	8,8	Rapporto tra prima età e popolazione età lavorativa	28,1
Pop. Str. – Incidenza % su pop. totale fine anno	4,8	Indice di struttura della popolazione	105
Pop. Str. – incidenza % minorenni	18,6	Indice di mascolinità nella pop. anziana	81,6
Pop. Extraco. – incidenza % su pop. res. al 31.12	2,9	Indice di carico figli per donna in età feconda	19,4
Pop. Extraco. – incidenza % su pop. stra. res. al 31.12	59,3	Indice di dipendenza giovanile (x100)	20,8
Saldo naturale stranieri	40	Indice di dipendenza globale ridefinito	53,2

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L’Ambito 29 “Foro – Alento” accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

Nel rispetto di questi principi si intende restituire centralità ai cittadini e fare misura della validità del servizio pubblico la soddisfazione dei loro bisogni, il mantenimento del loro benessere.

Nella fattispecie, si vuole dare priorità ai cittadini più deboli, a coloro cioè che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi fondamentali, che sottendono a qualunque azione dell’Ambito, sono:

Eguaglianza

Significa garantire che nell’erogazione delle prestazioni e dei servizi, nei criteri di accesso, nelle prassi operative è esclusa qualunque forma di discriminazione per motivi riguardanti razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

L’uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell’utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

Imparzialità e Continuità

L’Ambito, nell’erogare le prestazioni e i servizi, agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio.

Nei casi di forza maggiore è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell’eventualità di interruzione o funzionamento irregolare dei servizi.

Partecipazione

L’Ambito, gli operatori e l’utenza sono protagonisti e responsabili della effettiva applicazione della Carta dei Servizi Sociali.

L’Ambito pertanto garantisce la partecipazione dell’utente alle prestazioni affinché:

- possa essere verificata la corretta erogazione dei servizi forniti;
- ciascuno possa contribuire al miglioramento delle attività svolte.

Il cittadino:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso che lo riguardano;
- al tempo stesso è tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy, e dunque le informazioni che lo riguardano sono tenute in massimo riserbo ed utilizzate solo nei limiti dettati dalla normativa vigente;
- ha altresì la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- può rendere disponibile la propria opera volontaria per affiancare l’Ambito nell’erogazione dei servizi oggetto di questa carta.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Il Volontariato

L'Ambito riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativi nelle scelte di politiche sociali ed in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

Efficacia ed Efficienza

L'ente si impegna a riqualificare i servizi, ad individuarne altri idonei per raggiungere gli obiettivi di efficacia e di efficienza e ad elaborare progetti miranti a migliorare la qualità dei servizi e a soddisfare le aspettative del cittadino utente.

I servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Qualità dei servizi

L'Ambito si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi.

L'Ambito, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengono dagli utenti.

Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento.

I livelli di qualità del servizio costituiscono, inoltre, oggetto di precisa definizione in sede di redazione del progetto di intervento personalizzato concordato con l'utente.

E' previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

Qualità Sociale

I servizi dell'Ambito perseguono l'obiettivo di un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del proprio intervento. Oltre alla qualità tecnico – operativa delle prestazioni offerte tendono a migliorare sempre più la "qualità sociale" della propria funzione con riferimento principalmente a:

- comunicazione: significa che l'Ambito si impegna a informare il cittadino – utente circa le opportunità che gli vengono offerte; facilitare gli accessi; migliorare l'accoglienza e la ricezione della domanda e, più complessivamente, il rapporto cittadini – servizi;
- affidabilità: significa che l'Ambito si impegna a migliorare l'assetto organizzativo dei servizi, la continuità delle prestazioni, l'efficacia degli interventi, la qualità e la professionalità delle persone che vi lavorano;
- tempestività: significa che l'Ambito si impegna a produrre risposte alle richieste in tempi ragionevoli, coerenti con i bisogni sottostanti;
- trasparenza: significa che l'Ambito si impegna a rendere complete, chiare e comprensibili le comunicazioni al cittadino – utente e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

1.4 GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO

In questo paragrafo vengono definiti gli obiettivi, intesi come richieste dei cittadini –utenti e altri soggetti, emersi durante i forum di ascolto.

1.4.1 Impegni di ordine generale trasversali.

Primo impegno:

promuovere la salute e il benessere sociale della Comunità.

Questo impegno tende a favorire la cittadinanza attiva nella elaborazione e gestione dei servizi sociali.

Secondo impegno:

un coordinamento pubblico attento ed efficace.

Un forte e rinnovato ruolo pubblico delle Istituzioni a servizio del buon funzionamento del sistema delle garanzie sociali.

Terzo impegno:

rendere universali ed esigibili i diritti di cittadinanza.

Ciò comporta:

- una forte politica locale di integrazione socio – sanitaria con azioni di coordinamento tra l’offerta del PdZ e l’offerta delle prestazioni sanitarie garantite dal Distretto Sanitario,
- una forte azione di prevenzione,
- porre al centro del sistema la persona umana con i suoi bisogni.

Quarto impegno:

utilizzo continuo della consultazione della società civile attraverso la partecipazione dei cittadini e del terzo settore alla programmazione e verifica dei servizi.

Quinto impegno:

costruire una politica di forte integrazione interistituzionale (Comuni, ASL, Scuola, Provincia, ecc.) per la realizzazione di politiche locali che favoriscano l’inclusione sociale, lavorativa, di sostegno alle problematiche abitative.

1.4.2 Impegni specifici per singole aree

Area Infanzia, Adolescenza, Giovani e Famiglia

Nell’area infanzia, adolescenza, giovani e famiglia risultano programmati: assistenza domiciliare minori,affido familiare assistenza prima infanzia,comunità e strutture di tipo residenziale per minori, assistenza pre e post scuola,mediazione culturale, consulenza legale e mediazione familiare, attività assistita e domiciliare per pazienti psichiatrici, borse

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

lavoro,ulteriori interventi di supporto attraverso il pronto intervento sociale per la prevenzione e il trattamento del disagio e esclusione sociale.

Per i minori vengono evidenziati l'importanza di attività e luoghi che garantiscano relazioni positive fra i pari e che di fatto aiutino le famiglie nel processo educativo dei ragazzi.

Pertanto, ai fini di una buona efficacia dei servizi gli obiettivi utili per il triennio risultano i seguenti:

- ulteriori elementi di potenziamento delle attività educative presso centri diurni e di aggregazione nonché maggiore incisività con l'attivazione di progetti personalizzati che mettano in rete le attività domiciliari educative con i servizi di consulenza specialistica sia sanitari che sociali;
- potenziamento del raccordo con il privato sociale presente nel territorio.
- accordi interistituzionali più forti affinché il "bisogno" sia trattato con univocità sia in ambito sanitario, che scolastico, che sociale;
- potenziamento dell'informazione dei servizi rivolti alle famiglie;
- protocolli di intesa con gli istituti scolastici del territorio per il potenziamento delle iniziative integrate di recupero del disagio minorile e per attività di consulenza psico – sociale di supporto alle famiglie.

Area disabilità

L'offerta attualmente esistente per quest'area di intervento risulta molto ampia (ADH, ADI, trasporto, assistenza qualificata con finalità di integrazione scolastica, fornitura materiali speciale, centro diurno, ecc.).

L'informazione esistente risulta buona e da potenziare solo in alcune zone del territorio.

Rispetto all'offerta delle prestazioni che necessitano di approfondimenti ed eventuale potenziamento

Obiettivi per il triennio:

- maggiore controllo della lista di attesa e aumento degli utenti inseriti nel servizio ADH;
- potenziamento organizzativo e di controllo del servizio trasporto;
- introduzione di raccordi territoriali per maggiore informazioni da offrire ai disabili e loro famiglie rispetto alle problematiche della disabilità e le opportunità presenti nel territorio per interventi socio – sanitari specialistiche;
- analisi delle strutture esistenti nell'area metropolitana ed elaborazione della mappa dei bisogni del territorio rispetto alle strutture intermedie;
- collaborazione per l'ideazione e programmazione futura rispetto alle strutture intermedie con valutazione dei bisogni sia sociali che sanitari;

Area anziani.

L'offerta copre l'assistenza domiciliare, assistenza domiciliare integrata, teleassistenza, i ricoveri, centro sociale, cure termali, ecc. L'informazione risulta ottima per ciascun intervento e su tutto il territorio dell'Ambito. L'offerta dei servizi è molto ampia e coinvolge una utenza molto vasta. Viene riferita genericamente un'attività di servizi qualitativamente buona, acclarata anche dalla somministrazione di un questionario di soddisfazione.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

Ai fini degli obiettivi per il triennio si propone:

- per i centri sociali si strutturerà una programmazione delle attività attraverso maggiori momenti di condivisione con i partecipanti;
- per l'assistenza domiciliare sarà attivato un ulteriore potenziamento del servizio nei comuni dove risulta attiva la lista d'attesa con una progressiva diminuzione della stessa;
- valutazione dei bisogni in relazione alle strutture intermedie, diurni e centri famiglia;
- strutturazione di una mappa delle RSA, RA e altre strutture di accoglienza per favorire le richieste sia dei servizi che delle singole famiglie che necessitano di rivolgersi alla predette strutture.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

INDICE

- 2.2 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI**
 - A) Integrazione socio – sanitaria / Programma Socio – Sanitario di Ambito (PIS)**
 - B) L’integrazione con le politiche della scuola e del lavoro.**
 - C) Strategie per il welfare globale**
 - 2.1.1 Caratteristiche operative**
 - A) Punto Unico di Accesso (PUA)**
 - B) Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno (UVM)**
 - C) Lavoro per Progetti Personalizzati**
 - D) Sistema locale di accesso ai servizi**
- 2.2 MAPPA DEI SERVIZI, DELLE RISORSE E DELLE OPPORTUNITA’ DELL’AMBITO E DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE**
 - 2.2.1 Livelli essenziali generali**
 - 2.2.2 Area Minori, Giovani, Famiglia**
 - 2.2.3 Area Persone Diversamente abili**
 - 2.2.4 Area Persone Anziane**
 - 2.2.5 Servizi di area vasta**
- 2.3 ORGANIZZAZIONE DELL’AMBITO SOCIALE**
 - 2.3.1 Organigramma dell’Ambito Sociale n. 29 “Foro – Alento”**
 - 2.3.2 Funzioni e Responsabilità**
 - 2.3.3 Elenco responsabili al 16.01.2014**

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.1 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

Le azioni di tutela, prevenzione e inclusione sociale a favore delle persone con limitazioni psico – fisiche, postulano un coordinamento con le politiche della salute, della scuola, della qualificazione professionale, del lavoro e del tempo libero.

L'integrazione delle funzioni socio – sanitarie merita una particolare attenzione perché introduce modalità operative indispensabili anche alla tutela di anziani non autosufficienti, di disabili con elevata compromissione dell'autonomia, di persone con patologie gravi, degenerative ed in fase terminale.

A) Integrazione socio – sanitaria / Programma Socio – Sanitario di Ambito (PIS)

Nella prospettiva di assicurare processi assistenziali unitari, gli enti locali sono chiamati a svolgere un ruolo più attivo, in collaborazione con l'Azienda USL, nelle decisioni ed indirizzi programmatori di prestazioni socio – sanitarie.

Ciò determina il superamento di risposte settoriali creando integrazione tra le politiche locali per la salute e gli interventi socio – assistenziali.

L'integrazione socio – sanitaria costituisce il caposaldo essenziale per la tutela del principio della valutazione della persona nella sua globalità e della univocità di intervento, sia nella prospettiva della prevenzione che nelle attività di sostegno e di cura, specie negli interventi sul disagio multifattoriale e sulle fragilità familiari.

Nel territorio dell'Ambito 29 l'integrazione socio – sanitaria e il coordinamento delle politiche della salute ha visto realizzarsi integrazione nel processo programmatico per la stesura del PdZ non solo per la presenza referenziale dell'Azienda USL di Lanciano – Vasto - Chieti all'interno del Gruppo di Piano, ma per la fattiva collaborazione all'interno dei lavori dei sottogruppi del Direttore del Distretto e dei suoi collaboratori per la valutazione degli aspetti gestionali dei servizi coinvolti, nonché per le azioni di piano con i quali l'integrazione professionale si realizza costantemente.

Tale percorso ha determinato la programmazione delle seguenti azioni quali prioritarie per il processo di integrazione socio sanitaria:

- PUA servizio essenziale per l'accesso unitario.
- UVM strumento cardine per l'attivazione di progetti multidimensionali per i casi complessi.
- ADI servizio prioritario trasversale per il sostegno all'assistenza domiciliare integrata.
- HOSPICE: struttura residenziale collegata alla rete delle cure palliative – ADI a sostegno dei malati terminali e delle loro famiglie.
- Attività di cura ed inclusione sociale per malati psichici attraverso interventi di domiciliarità e attività assistita.
- Assistenza specialistica all'interno delle scuole per favorire l'integrazione degli alunni diversabili.
- Interventi domiciliari per la non autosufficienza realizzati attraverso il PLNA.
- Interventi di informazione e prevenzione nell'ambito della tutela della salute.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>	

- Affidamento familiare e sostegno alla genitorialità.

L'intero sistema organizzativo prevede azioni di sostegno ai processi integrati attraverso:

Integrazione a livello istituzionale:

- tavolo tecnico aziendale ASL costituito da: Direttore Sanitario della ASL, da Direttore del Distretto, dai referenti tecnici e responsabili degli EAS.

Strumento di riferimento: Accordo di Programma.

Integrazione a livello gestionale:

- Unità di coordinamento territoriale costituito da referenti dell'Ufficio di piano, dal Direttore del Distretto Sanitario e dai responsabili dei servizi distrettuali.

Strumento: Protocollo d'intesa.

Integrazione a livello professionale:

- PUA (Punto Unico di Accesso) costituito da una unità operativa dell'EAS di servizio sociale e unità operative sanitarie e sociali del Distretto.
- UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) costituita per la componente sociale dal servizio sociale dell'Ente d'Ambito e per le componenti sanitarie dal Direttore del Distretto o suo delegato, il caposala, il Medico di Medicina Generale, lo specialista del caso, ecc.
- PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).
- Hospice: la presa in carico da parte dei servizi sociali del paziente terminale nel proprio domicilio dovrà essere esteso alla residenzialità temporanea in Hospice in accordo con l'Assistente Sociale e la Psicologa della struttura stessa.

Strumento di riferimento: Protocolli operativi definiti congiuntamente dalla ASL e dall'EAS.

B) L'integrazione con le politiche della scuola e del lavoro.

Le azioni prioritarie individuano nel dettaglio le prestazioni che favoriscono l'accesso alla scuola, alla formazione ed al lavoro per soggetti fragili.

In questa sede si sottolinea il ruolo di un monitoraggio interdipartimentale. Formazione, lavoro, servizi sociali e servizi sanitari, attento a sviluppare un linguaggio unico teso ad omogeneizzare ed armonizzare la modalità di intervento da parte dei diversi soggetti istituzionali e non, preposti alla tutela delle fasce deboli, prevedendo in primo piano anche il coinvolgimento dei soggetti della produzione.

C) Strategie per il welfare globale

La necessità della collaborazione fra politiche sociali dei Comuni ed altri settori delle stesse Amministrazioni e, più in generale, di un raccordo fra programmazione sociale e programmazione territoriale, associata alla generale tendenza alla devoluzione delle responsabilità organizzative e finanziarie verso i livelli più prossimi alla formazione della

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>	

domanda ed alla utilizzazione dei servizi pone la necessità di un nuovo concetto di programmazione strategica.

Oggetto specifico della nuova programmazione é la composizione della pluralità dei soggetti, istituzionali e non, interessati alla salute e alla produzione di servizi alla persona.

Il sistema di welfare deve essere strutturato come un sistema a responsabilità condivise, il quale opera mediante l'intervento coordinato dei diversi attori istituzionali e sociali presenti sul territorio, al fine di garantire una risposta efficace alla domanda di servizi da parte dei cittadini.

Ogni attore istituzionale ha le sue precise responsabilità e deve esercitare la propria funzione, perseguendo l'obiettivo comune di assicurare il corretto funzionamento del sistema locale dei servizi sociali.

Tutti gli attori istituzionali presenti sul territorio devono collaborare alla programmazione e all'organizzazione del sistema locale dei servizi.

Il concorso di soggetti e programmi si esprime essenzialmente nel processo di selezione delle priorità e dei relativi programmi attuativi e nella verifica pubblica e comparativa dei risultati raggiunti.

Nel processo programmatico del PdZ il Gruppo di Piano, oltre alla valutazione dei bisogni e delle azioni di intervento, ha analizzato i principi di univocità e globalità di valutazione dei bisogni della collettività; pertanto, oltre ai processi di integrazione in sede di programmazione, vengono reputate altresì importanti raccordi intersettoriali periodici tra le varie istituzioni che concorrono alla realizzazione di interventi territoriali per sostenere buone prassi operative che tutelano i bisogni dei cittadini.

Il Gruppo di Piano ha preso atto dell'importanza dell'intervento dei diversi attori istituzionali nella programmazione e gestione delle politiche di welfare e ha posto l'obiettivo di avviare una coerenza di interventi fra le diverse politiche settoriali locali per creare una sinergia fra le attività e gli interventi messi in atto.

Si ritiene quindi essenziale, a livello territoriale, un rafforzamento intersettoriale delle politiche sociali con le politiche del lavoro, formazione professionale, abitative, dell'educazione, dello sport, dei trasporti.

I soggetti istituzionali, sia pubblici che privati, da coinvolgere sono prioritariamente:

- I diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito (al lavoro, alla formazione, alle politiche abitative, alla pubblica istruzione, allo sport, ai trasporti);
- La Provincia di Chieti, in modo particolare l'Assessorato alle Politiche del Lavoro e Formazione Professionale, i Centri per l'Impiego, il SILUS e lo stesso Assessorato alle Politiche sociali;
- Le Istituzioni Scolastiche del territorio;
- Ufficio di servizio sociale minorile (USSM);
- La ASL per il tramite del DSB e sue diramazioni;
- Le OOSS dei lavoratori e delle aziende;

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

- Il privato sociale e le associazioni.

Lo sviluppo delle prassi di lavoro integrato e intersettoriale di coinvolgimento dei diversi attori istituzionali e sociali presenti sul territorio avverrà progressivamente attraverso incontri sia collegiali che per aree tematiche secondo le priorità emergenti.

Si adotteranno inoltre accordi operativi tra i diversi attori istituzionali e sociali presenti sul territorio sulle tematiche fondamentali per il raggiungimento di obiettivi condivisi di politica sociale.

In particolare il lavoro degli attori istituzionali e sociali presenti sul territorio riguarderà le seguenti azioni prioritarie:

- Adozione di accordi e protocolli comuni di interventi nelle politiche attive del lavoro, sia per agevolare la realizzazione degli interventi previsti nel PdZ relativamente alle borse lavoro sia più in generale per favorire l'adozione di una politica attiva del lavoro che contrasti l'esclusione lavorativa e risulti azione preventiva all'insorgere di gravi casi di esclusione socio – economica;
- Istituzione di buone prassi e scambio con i Centri per l'Impiego e il SILUS provinciali per uno scambio attivo di utenza e una interconnessione degli interventi in casi particolari in cui una programmazione di intervento personalizzata e intersettoriale può far evolvere il caso in senso positivo;
- Azione di raccordo con le politiche della formazione professionale (Provincia e Agenzie Provinciali e Agenzie Accreditate di formazione) atte a tener conto, nella programmazione di corsi, di particolari esigenze del territorio locale;
- Raccordo tra i diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito per quanto attiene la politica della casa, favorire la presenza di alloggi da assegnare in casi di urgenza e incrementare la più generale politica dell'edilizia residenziale pubblica; favorire la presenza sul territorio di accordi di quartiere che preveda la presenza in nuclei abitativi di servizi sociali alla persona;
- Raccordo tra i diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito per quanto attiene alle attività sportive in modo da programmare azioni utili all'inserimento di minori e giovani e disabili in varie attività come azione preventiva alle problematiche di ordine sociale e di devianza; favorire la presenza sul territorio di impianti sportivi facilmente fruibili dai cittadini; favorire e sostenere le associazioni sportive private che hanno come scopo l'offerta gratuita di attività sportive;
- Accordi operativi con l'USSM finalizzati a stabilire modalità di collaborazione fattiva tra i diversi attori istituzionali formalizzando altresì collaborazione operativa già in essere per sostenere gli interventi e i progetti realizzati con i referenti dei servizi dell'Ambito;
- Azione di concertazione con le istituzioni scolastiche presenti sul territorio per favorire la comunicazione dei servizi attivi, adeguare l'offerta formativa ai progetti e interventi programmati a livello di ambito, al fine di favorire la comunicazione tra i servizi e le strutture scolastiche; definendo progetti di intervento per la convergenza tra l'offerta formativa e i progetti sociali individualizzati. Condivisione delle attività di prevenzione a vario livello dalle dipendenze alle forme di disagio.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

- Azione di raccordo con i servizi trasporto pubblico e privato per favorire la fruizione del servizio sia per quanto attiene agli orari che per quanto riguarda la tipologia di utenza.
- Azione di raccordo con il privato sociale e l’associazionismo per favorire il coinvolgimento nella programmazione e gestione delle politiche sociali secondo le specifiche competenze e settori d’intervento.
- Azione specifica con il Distretto sanitario che sono riportate nel piano integrato socio-sanitario allegato al PdZ.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.1.1 Caratteristiche operative

A) Punto Unico di Accesso (PUA)

Il Punto Unico di Accesso può essere definito come: “...una risorsa a disposizione del cittadino e degli operatori, per individuare i percorsi più efficaci per affrontare i bisogni di ordine sanitario, sociale e sociosanitario in modo unitario ed integrato”.

E’ una modalità organizzativa concordata tra Distretto ed Ambito Sociale.

I caratteri fondamentali dei percorsi assistenziali vengono individuati con riferimento alla valutazione multidimensionale, alla definizione del progetto personalizzato di assistenza, alle modalità di integrazione sociosanitaria, alla continuità assistenziale degli interventi, alle forme di collaborazione tra operatori sanitari ed operatori sociali, alla collaborazione con la famiglia, alla valutazione evolutiva degli esiti.

Obiettivi

- 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 cooperazione al servizio (Medicina d’iniziativa).

Risultati attesi

- Aumento dei cittadini che accedono ai servizi;
- Semplificazione delle procedure d’accesso;
- Potenziamento dei progetti personalizzati di intervento;
- Miglioramento della qualità dei servizi erogati,
- Continuità assistenziale e presa in carico,
- Monitoraggio e controllo degli interventi attuati.

Popolazione target

- I cittadini residenti nel territorio dell’Ambito;
- gli operatori dei servizi istituzionali e non del territorio.

Organizzazione e attività

1. Individuazione e condivisione del modello gestionale: è fatto proprio quello indicato nei Piano Sociale Regionale, “requisiti essenziali del sistema d’offerta” in cui le linee parallele d’accesso (bisogno sanitario e bisogno sociale) che definiscono il bisogno semplice attraverso risposte immediate, mentre invece i casi di bisogno complesso prevedono l’attivazione dell’Unità di Valutazione Multidimensionale.

2. Individuazione ed adeguamento di uno spazio ‘dedicato’: ubicato nella sede distrettuale, opportunamente arredato ed attrezzato, organizzato in un front office per interventi di informazione ed un back office per la “presa in carico del caso” e l’attivazione

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

del percorso assistenziale idoneo. Dotata di idonea rete di collegamento prioritariamente tra il Segretariato Sociale dell’Ambito e le sedi erogative distrettuali.

3. Tempi di apertura al pubblico del servizio: rendendoli il più possibile compatibili con le esigenze diverse dei vari territori. Si realizza un’apertura feriale dalle 8.30 alle 12.30 con due pomeriggi dalle 14.30 alle 17.00.

4. L’unità operativa PUA è costituito dalle seguenti professionalità: medico del Distretto responsabile del PUA, assistente sociale a cura dell’EAS, assistente sanitaria e/o infermiere professionale a cura della ASL ed altre figure professionali eventualmente presenti (Assistente Sociale distrettuale, Psicologa, ecc.).

5. Le funzioni di front office all’interno dello spazio ‘dedicato’ saranno svolte dall’assistente sociale (ASL – Ambito) e dall’assistente sanitaria / infermiere professionale (ASL).

6. Le funzioni di back office e di coordinamento del servizio saranno assicurate dal Direttore del DS o suo delegato in stretta collaborazione con il Responsabile dell’Ufficio di Piano dell’Ambito.

7. E’ fatta propria la metodologia di lavoro per progetti personalizzati di intervento a seguito di valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in accordo con l’utente e la sua famiglia.

8. Dovrà essere previsto un potenziamento del collegamento con i servizi di Segretariato Sociale, con i Medici di Medicina Generale, Pediatri di libera scelta e con Ospedale, in particolare per le situazioni ‘urgenti o che necessitano di ‘accompagnamento’ nell’accesso. Dovrà essere definita una modulistica ed una documentazione professionale comune e condivisa, nell’ottica della valutazione multidimensionale e multiprofessionale (schema polare ad es.).

9. Dovranno essere approntati idonei protocolli operativi con gli altri servizi sia sanitari che sociali del territorio che definiscano le procedure da porre in essere per garantire l’attuazione dei Progetti Personalizzati intesi come risposta integrata a bisogni complessi che, ponendo al centro dell’intervento l’utente e la sua famiglia, tessano intorno a loro una rete di sostegno e di supporto nel breve, medio e lungo periodo, a seconda della natura, dell’intensità e della durata del bisogno. Particolare attenzione dovrà essere posta al raccordo con l’Ospedale per i casi di pazienti in dimissione protetta ed assistita.

B) Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno (UVM)

La valutazione del bisogno è alla base di ogni intervento di sostegno che il servizio di segretariato sociale e il servizio sociale professionale progetta e attiva.

Dal contatto con l’utente e dalla segnalazione di una qualsiasi situazione di disagio, gli operatori svolgono opportune indagini tenendo conto della complessità del caso e individuano le strategie per il superamento o la riduzione delle singole problematiche.

IL Piano di Zona conferma e potenzia una modalità di lavoro già utilizzata in alcuni settori di intervento. L’iter di individuazione del bisogno ha come tappa principale il lavoro svolto dal segretariato sociale che accoglie la domanda, individua la tipologia del bisogno e predispone l’invio al servizio da attivare.

Ciò permette un accesso ai servizi chiaro, unitario e costante.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

La valutazione del bisogno semplice o complesso viene svolta dal servizio sociale professionale e rappresenta la fase iniziale del processo di strutturazione del progetto individualizzato mediante il quale si attiva il singolo intervento.

Qualora il bisogno si presenti particolarmente complesso, il servizio sociale professionale attiva tutte le risorse del territorio per compiere una valutazione inter – professionale che tenga conto dei contributi di istituzioni quali: la scuola, il consultorio familiare, i servizi specialistici distrettuali, i servizi sociali dei tribunali, ecc.

Ogni intervento che viene strutturato sulla base di un progetto individualizzato si fonda su una valutazione del servizio sociale professionale con avvio dell'intervento necessario, nel caso di un bisogno semplice, o su una valutazione multi – dimensionale, nel caso di un bisogno complesso, a cura dell'unità multi dimensionale di ambito.

Il supporto alla unità di valutazione multi – dimensionale (U.V.M.) è uno dei punti di forza del piano di zona dei servizi sociali insieme alla garanzia di fornire interventi di integrazione efficaci e di progetti di intervento personalizzati.

L'integrazione è dunque parte caratterizzante della valutazione e della erogazione dei servizi. Si prevede, pertanto, la prosecuzione con l'U.V.M. come strumento valutativo – operativo che favorisce la presa in carico globale della persona e governa l'accesso alla rete dei servizi socio – sanitari.

Indicativamente l'U.V.M. è composto da un nucleo fisso di operatori:

- Direttore del Distretto Sanitario o suo delegato,
- Assistente Sociale del servizio sociale professionale dell'EAS (referente per territorio),
- Capo Sala o suo delegato,
- Medico di Medicina Generale della persona;
- Geriatra o Fisiatra,

e a rotazione altre figure specialistiche della ASL e dell'EAS, in base alla tipologia del caso da valutare.

Compilazione del database distrettuale relativamente ai casi valutati in UVM e i casi indirizzati nei vari sistemi - regimi assistenziali:

- 1) ADI – alimentazione flusso NSISS e SIAD
- 2) Residenzialità: RA – RSA – Hospice e alimentazione del relativo flusso Ministeriale

C) Lavoro per Progetti Personalizzati

Il lavoro sociale per progetti personalizzati, a cura del servizio sociale professionale e dei servizi che sono coinvolti con un ruolo attivo nelle varie fasi di realizzazione dello stesso, prevede le seguenti fasi:

- breve analisi del bisogno,
- valutazione del bisogno e individuazione della complessità del caso e della conseguente scelta di coinvolgimento dell'unità di valutazione multi – dimensionale di ambito,
- definizione degli obiettivi principali dell'intervento,
- definizione e coinvolgimento delle reti di collaborazione,
- programmazione dell'intervento previsto,
- attuazione degli interventi,

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

- verifica dei risultati ottenuti,
- valutazione efficienza e qualità di processo.

Ogni intervento personalizzato viene organizzato sulla base di patti operativi tra servizi inviati, enti erogatori e utenza (“Contratto”).

Pertanto il progetto personalizzato viene sottoscritto in modo da definire e concordare aprioristicamente la finalità comune dell’intervento.

D) Sistema locale di accesso ai servizi

Nella logica della responsabilità sociale, il PSR prevede la possibilità della partecipazione al costo dei servizi da parte di coloro che ne fruiscono, evidentemente in relazione alle loro risorse e possibilità sociali ed economiche.

A tal proposito, il PSR 2011-2013, tra i LIVEAS, individua l’insieme dei servizi universali da erogarsi a titolo gratuito ed i servizi sottoposti alla compartecipazione dell’utenza.

Servizi gratuiti

- Servizio sociale professionale
- Segretariato sociale
- Pronto intervento sociale
- Affidamento familiare
- Assistenza scolastica disabili
- Assistenza domiciliare minori
- Comunità residenziali minori
- Servizi di inclusione sociale;

Servizi a compartecipazione

- Assistenza domiciliare anziani e disabili
- Telesoccorso e teleassistenza;
- Centri diurni per disabili, minori, anziani;
- Residenze anziani;
- Residenze disabili;
- Servizi prima infanzia;
- Servizi di trasporto

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

1. la condizione economica della persona e/o della famiglia di appartenenza (nel caso di reddito ISEE al di sotto dei cinquemila euro non può essere richiesta la compartecipazione) ;
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;

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

- 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;

I servizi e gli interventi socio-assistenziali sono rivolti all'intero universo demografico, ma devono essere erogati, a fronte di un quadro di risorse finanziarie limitate, sulla base di opzioni che garantiscano priorità di accesso alle persone e alle famiglie che vivono una particolare condizione di disagio.

La condizione di disagio sociale e, quindi, di bisogno meritevole di intervento, deve coincidere con una delle seguenti condizioni:

- la condizione di povertà, valutabile sulla base dei parametri adottati in sede legislativa nazionale e attraverso lo strumento ISEE;
- l'incapacità totale o parziale di una persona di provvedere alle proprie esigenze di vita quotidiana per inabilità di ordine fisico o psichico o l'impossibilità/inadeguatezza della famiglia ad assicurare la cura necessaria a un suo componente in condizioni di dipendenza;
- la presenza di persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria per le quali si richiedono interventi assistenziali;
- l'esistenza di altri fattori e condizioni che determinano stati di marginalità ed esclusione sociale o altre situazioni di bisogno anche di carattere affettivo-educativo.

La definizione dello stato di bisogno terrà conto anche dei seguenti principi:

- il perseguimento dell'autonomia sociale dei soggetti interessati;
- la valorizzazione e il sostegno delle reti sociali primarie, familiari e comunitarie;
- lo sviluppo della comunicazione quale fattore di integrazione e di autogoverno.

L'accertamento dello stato di bisogno avverrà attraverso il sistema di accesso (segretariato sociale, servizio sociale professionale, PUA) con:

- competenza e responsabilità tecnico-professionale e amministrativa (integrazione delle competenze);
- coinvolgimento delle persone interessate (partecipazione);
- bilancio sociale individuale/familiare (analisi del capitale umano);
- attenzione alle differenze etniche, culturali, di genere che incidono sulla natura del bisogno e al modo di manifestarsi dello stesso (personalizzazione);
- correttezza nella raccolta e nell'uso delle informazioni (rispetto della persona);
- tempestività nell'avvio dell'accertamento.

L'accertamento deve essere svolto in tempi compatibili con la complessità e l'urgenza dello stato di bisogno e, comunque, in modo da contemperare, costantemente, i tempi tecnici di valutazione con l'esercizio del diritto alle prestazioni dovute da parte della persona, nell'ambito delle scadenze e delle norme previste per la loro fornitura e secondo il Sistema Gestione Qualità adottato dall'ATS sin dal precedente piano.

Strumenti di accertamento adottati dai servizi del sistema di accesso:

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

- strumenti relazionali (colloqui, ricognizioni ambientali, visite domiciliari e/o ai luoghi di vita, incontri comunitari);
- strumenti amministrativi (autocertificazioni, documentazioni e certificati riferiti alla natura della situazione).

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.2 MAPPA DEI SERVIZI, DELLE RISORSE E DELLE OPPORTUNITA' DELL'AMBITO E DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE

La presente Carta per la Cittadinanza Sociale prende considerazione prioritariamente i servizi e gli interventi programmati, gestiti e controllati dall'Ente di Ambito Sociale e che sono ricompresi nel Piano di Zona dei servizi sociali.

Per una più ampia e approfondita informazione al cittadini – utente oltre ai servizi ed interventi inclusi nel PdZ vengono riportati sotto la voce "Altri servizi" gli interventi attuati con altre fonti di finanziamento ma sempre programmati, gestiti e controllati dall'Ente di Ambito Sociale e in "appendice" di questa sezione anche una mappa dei servizi esistenti sul territorio dell'Ambito di competenza di altre istituzioni sia pubbliche che private.

2.2.1 Livelli essenziali generali

1. Segretariato Sociale
2. Servizio Sociale Professionale
3. Pronto intervento sociale
4. PUA - Punto Unico di Accesso
5. Child Abuse

2.2.2 Area Minori, Giovani, Famiglia

1. ADM - Assistenza domiciliare educativa minori;
2. Mediazione familiare e consulenza legale;
3. Mediazione culturale;
4. Affidamento familiare e servizio adozioni;
5. Assistenza alla prima infanzia;
6. Assistenza pre - post scuola;
7. Servizi integrativi minori;
8. Interventi di domiciliarità e attività assistita per soggetti con disturbi psichiatrici;
9. Comunità di tipo residenziale per minori;

2.2.3 Area Persone diversamente abili

1. ADH - Assistenza domiciliare diversamente abili;
2. ADI – Assistenza domiciliare integrata
3. Integrazione scolastica qualificata;
4. Servizio trasporto diretto, indiretto e rimborsi;
5. Centro diurno per disabili;
6. Strutture e centri residenziali.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA		
	CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>			

2.2.4 Area Anziani

1. SAD - Assistenza domiciliare anziani;
2. ADI – Assistenza domiciliare integrata;
3. Telesoccorso e teleassistenza;
4. Strutture e centri residenziali;
5. Centro diurno;
6. Cure termali.

2.2.5 Altri Servizi

1. PLNA - Assistenza Domiciliare Integrata
2. PLNA -Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale
3. PLNA -Telesoccorso
4. PLNA -Trasporto
5. PLNA -Centri Diurni
6. PLNA -Assistenza Domiciliare Integrata Disabilità Gravissima
7. PLNA -Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale Disabilità Gravissima
8. PLNA -Assegno SLA
9. PLNA -Assegno casi dipendenza vitale
10. PLNA -Taxi sociale
11. Borse lavoro
12. Assistenza abitativa
13. Centro per la famiglia “Spazio Neutro”
14. Servizio climatico termale per adulti e minori

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.2.1 AREA TRASVERSALE

Servizio	SEGRETARIATO SOCIALE
Obiettivi	Garantire: <ul style="list-style-type: none"> - unitarietà d’accesso, - capacità di ascolto, - orientamento, - filtro, - osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse. Obiettivi operativi: <ul style="list-style-type: none"> - 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	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.
Cosa offre	Processo di erogazione del servizio. Il segretariato sociale: <ul style="list-style-type: none"> - risponde alle necessità di primo intervento e 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.
Come si accede	Attraverso appuntamento da fissare con l’operatore del segretariato sociale presente in ogni Comune recandosi direttamente o telefonando alle sedi riportate nella tabella che segue.
Costo	Gratuito
Comuni	Tutti i Comuni dell’Ambito

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE DELL'AMBITO

Comuni	Indirizzo	Telefono	Orari di sportello
Bucchianico	Via Roma	0871/38251	Lunedì e Giovedì 9.00 – 12.00
Casacanditella	Via Marruccina	0871/807131	Sabato 9.00 – 12.00
Casalincontrada	Piazza A. De Lollis	0871/371572	Lunedì e Mercoledì 8.30 – 11.30
Fara F.P.	Via Roma	0871/70112	Mercoledì 9.00 – 12.00
Francavilla al Mare	P.zza S.Domenico	085/4912042	Dal Lunedì al Venerdì - 9.00 – 12.30 Martedì e Giovedì 9.00/12.30 – 15.30 / 17.30
Miglianico	Piazza Umberto I	0871/951213	Dal Lunedì al Sabato 9.00 – 12.00
Ripa Teatina	Via Marconi	0871/39151	Martedì 14.00 – 16.30 Mercoledì e Sabato 10.00 – 14.00
San Giovanni T.	Piazza Municipio	085/4460148	Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì 8.30 – 12.30
San Martino S.M.	Piano della Chiesa	0871/82515	Giovedì 15.30 - 17.30
Torrevicchia	Via Roma	0871/360137	Mercoledì – Venerdì – Sabato 9.00 – 12.00
Vacri	C.so Umberto I°	0871/71500	Venerdì 9.00 – 12.00
Villamagna	Via del Popolo	0871/300110	Lunedì e Venerdì – 10.00 – 14.00 Giovedì 14.00 – 16.30

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Servizio	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
Obiettivi	<p>Il servizio sociale professionale risponde principalmente alla necessità di organizzare e strutturare con un certa 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 interessati.
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, - elabora progetti personalizzati, ne cura l'attivazione, ne segue l'iter in collaborazione con il segretariato sociale.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

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 abusi o incitamento alla prostituzione. - Fronteggiare le spese di ricovero per minori residenti e minori immigrati non accompagnati.
A chi si rivolge	A 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.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale – Numero verde in attivazione da parte della Regione Abruzzo.
Comuni	Tutti i Comuni
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

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"> • Ai cittadini residenti nel territorio dell’Ambito; • agli 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;
Come si accede	Attraverso il PUA istituito presso il Distretto Sanitario di Francavilla al Mare
Comuni	Tutti i Comuni
Costo	Gratuito

Servizio	Child Abuse
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"> • Ai cittadini residenti nel territorio dell’Ambito; • agli 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. • Tali 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.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.2.2 AREA MINORI, GIOVANI, FAMIGLIA

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI
Obiettivi	Prevenzione del disagio minorile <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 famigliari 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.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	FrancaVilla al Mare, Ripa Teatina, Miglianico, San Giovanni, Torrevecchia
Costo	Gratuito

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.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	FrancaVilla al Mare, San Giovanni Teatino, Miglianico
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Servizio	MEDIAZIONE CULTURALE
Obiettivi	Mediazione interculturale per famiglie e/o soggetti immigrati volte all'accoglienza e 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.
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.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

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 educato nell'ambito della famiglia. - Riduzione dei casi di istituzionalizzazione e allontanamento dal territorio di origine.
A chi si rivolge	Famiglie con 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
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	ASSISTENZA ALLA PRIMA INFANZIA (Nido)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire l'accesso dei minori nella fascia della prima infanzia 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".
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 "Asilo Nido". - L'ampliamento delle possibilità di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura. - Finanziamento economico diretto alla struttura di accoglienza.
Comuni	FrancaVilla al Mare – Miglianico - Torvecchia

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

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.
A chi si rivolge	Alunni delle scuole elementari.
Cosa offre	Controllo dei minori all’interno dell’edificio scolastico e organizzazione di attività ludiche.
Come si accede	Su richiesta diretta presso le scuole elementari.
Comuni	FrancaVilla al Mare, San Giovanni Teatino, Miglianico, Ripa Teatina
Costo	Gratuito

Servizio	SERVIZI INTEGRATIVI 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 associazioni “ azioni per il Privato ”
Come si accede	Richiesta diretta presso i Centri presenti in ogni Comune – Informazioni presso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell’Ambito
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Servizio	INTERVENTI DI DOMICILIARITÀ E ATTIVITÀ ASSISTITA PER SOGGETTI CON DISTURBI PSICHIATRICI
Obiettivi	<p>Promuovere e valorizzare forme di aiuto per le persone con disagio mentale, anche attraverso lo sviluppo di progetti ad alta integrazione socio-sanitaria. L'intervento è volto ad assicurare maggiore possibilità d'inclusione a soggetti in situazione di disabilità con particolare attenzione alle diverse forme di disagio mentale, attraverso l'esperienza guidata in contesti di tipo lavorativo (Enti, Cooperative, associazioni, Ditte).</p> <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.
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	<p>- 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.</p> <p>- 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.</p>
Come si accede	Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

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	Accoglienza all'interno di struttura socio – educativa in grado di realizzare un fase di recupero intensivo sul minore con un ricovero a termine dopo il quale si provvederà all'inserimento socio – familiare.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	A carico dei Comuni

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.2.3 AREA DISABILITA'

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Obiettivi	<p>Scopo dell'intervento è di mantenere la persona nel contesto sociale di appartenenza favorendo l'autonomia materiale e sociale.</p> <p>L'ADI offre cure sanitarie ed assistenza sociale a domicilio a persone di qualsiasi età affette da malattie temporalmente o permanentemente invalidanti.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone a carico della 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, nella salvaguardia dell'unità familiare. - Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere nella propria casa.
A chi si rivolge	A tutti i cittadini per i quali il DSB, 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.
Come si accede	<p>Attraverso il Segretariato Sociale.</p> <p>Il processo di erogazione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – EAS, - la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale, - l'erogazione del servizio.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

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. - recupero delle 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>

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

	<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, - aiuto nella lavatura, stiratura e sistemazione della biancheria.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale. Il processo di erogazione / fruizione del servizio prevede: <ul style="list-style-type: none"> - accoglimento della richiesta attraverso il segretariato sociale, - la valutazione da parte del servizio sociale professionale, - valutazione del bisogno ed elaborazione del progetto/intervento personalizzato in collaborazione con l'utente e il nucleo familiare, - l'erogazione del servizio, - monitoraggio quadrimestrale dell'andamento dei singoli progetti di concerto con l'ente gestore.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	INTEGRAZIONE SCOLASTICA QUALIFICATA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - favorire l'autonomia, l'integrazione nella struttura scolastica e la comunicazione agli alunni disabili in particolare situazione di gravità, - aiutare l'alunno a superare difficoltà derivanti dalla propria condizione di disabilità, favorendo l'integrazione e la socializzazione, - promozione di attività educativa finalizzata 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	Attività principali: <ul style="list-style-type: none"> - attività di sostegno alla socializzazione, - attività di sostegno all'autonomia. Prestazioni: <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
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Servizio	SERVIZIO TRASPORTO DIRETTO ED INDIRETTO 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 e di formazione professionale, - sostenere la famiglia con gravi carichi assistenziali alleviandola dal faticoso e impegnativo trasporto di cui spesso si fa carico e che costringe a organizzare il sistema di vita dell'intero nucleo familiare in funzione degli orari e degli spostamenti del proprio disabile, - 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	Soggetti disabili ai sensi della legge 104/92
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Prelievo degli utenti dalla propria abitazione, - trasporto per le singole destinazioni, - eventuali accompagnamenti extra, (da un centro all'altro durante la giornata), - accompagnamento a casa; - rimborso spesa carburante per i Km percorsi dal domicilio alla destinazione relativa alla cura del soggetto disabile.
Come si accede	<p>Processo di erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta al segretariato sociale, - valutazione della domanda, - inserimento nel piano organizzativo del trasporto. <p>Oppure in caso di rimborso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta rimborso spese al segretariato sociale con la documentazione relativa a: - certificazione disabilità ai sensi della legge 104/92, - certificati di frequenza dei centri, - autocertificazione reddituale.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito (in alcuni viene effettuato il trasporto in altri il rimborso)
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

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	Soggetti disabili.
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: attività di manipolazione, attività musicali, teatrali, ecc., - Laboratori occupazionali: attività di cucito, lavorazione ceramica, legno, ecc. - Attività ludico sportive e di animazione.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell’Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	STRUTTURE E CENTRI RESIDENZIALI
Obiettivi	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	Soggetti disabili.
Cosa offre	La comunità di tipo educativa assicura l’accoglienza del disabile ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti individualizzati. Dare al disabile il sostegno alla vita quotidiana, sostenere lo sviluppo delle abilità operative e sociali in rapporto alle potenzialità e capacità individuali.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell’Ambito
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

2.2.4 AREA ANZIANI

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Obiettivi	<p>Scopo dell'intervento è di mantenere la persona nel contesto sociale di appartenenza favorendo l'autonomia materiale e sociale.</p> <p>L'ADI offre cure sanitarie ed assistenza sociale a domicilio a persone di qualsiasi età affette da malattie temporalmente o permanentemente invalidanti.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone a carico della 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, nella salvaguardia dell'unità familiare. - Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere 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.
Come si accede	<p>Attraverso il Segretariato Sociale.</p> <p>Il processo di erogazione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – EAS, - la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale, - l'erogazione del servizio.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI – (ADA)
Obiettivi	<p>Scopo dell'intervento è di mantenere l'anziano nel contesto sociale di appartenenza favorendo l'autonomia materiale e sociale e prevenendo situazioni di abbandono e di isolamento.</p> <p>Obiettivi:</p> <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	Anziani
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. <p>Le prestazioni erogate riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la pulizia della casa, - aiuto nella lavatura e stiratura del vestiario, - igiene personale dell'anziano, - commissioni esterne e disbrigo di pratiche varie, - accompagnamenti, compagnia e conversazione, sostegno psico – sociale.
Come si accede	<p>Il processo di erogazione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglimento della richiesta attraverso il segretariato sociale, - la valutazione da parte del servizio sociale professionale - la predisposizione del progetto/intervento personalizzato in collaborazione con l'utente e il nucleo familiare - l'erogazione del servizio.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

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	Persone anziane.
Cosa offre	Intervento di controllo della vita dell'anziano per assicurare l'assistenza necessaria sanitaria, sociale e psicologica, sostenendo le autonomie residue, e garantendo altresì interventi di urgenza.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

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	Anziani
Cosa offre	Accoglienza all'interno di struttura residenziali per anziani in grado di attivare per l'utente un sistema di vita giornaliera completo per il mantenimento e la cura dello stesso.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

Servizio	CENTRO DIURNO
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.
A chi si rivolge	Anziani
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.
Come si accede	Informazione presso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

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	Anziani
Cosa offre	Organizzazione di soggiorni pendolari o residenziali in località di cure termali.
Come si accede	Informazioni presso il Segretariato Sociale.
Comuni	FrancaVilla previsto nel PdZ. In altri Comuni come ex consolidata.
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.2.5 ALTRI SERVIZI

I vari 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	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. 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.
A chi si rivolge	I destinatari degli interventi previsti nel PLNA sono: <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 sociosanitario nelle 24 ore, come definito dell'art. 3, comma 1, del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 14.05.2015.
Cosa offre	Interventi programmati <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 caregiver.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

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	Alle famiglie con disagio socio economico.
Cosa offre	Supporto economico per canone di affitto. 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	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 abitative lavorative

Servizio	SERVIZI CLIMATICO – TERMALI PER ADULTI E MINORI
Obiettivi	Garantire interventi organizzativi per facilitare l’accesso a servizi climatico – termali per attività di prevenzione volte alla tutela della salute e per il miglior mantenimento psico – fisico delle persone.
A chi si rivolge	Cittadini adulti pensionati e minori.
Cosa offre	Sistemi organizzativi e compartecipazione alla spesa da parte dell’Ente per facilitare l’accesso alle cure climatiche e termali.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

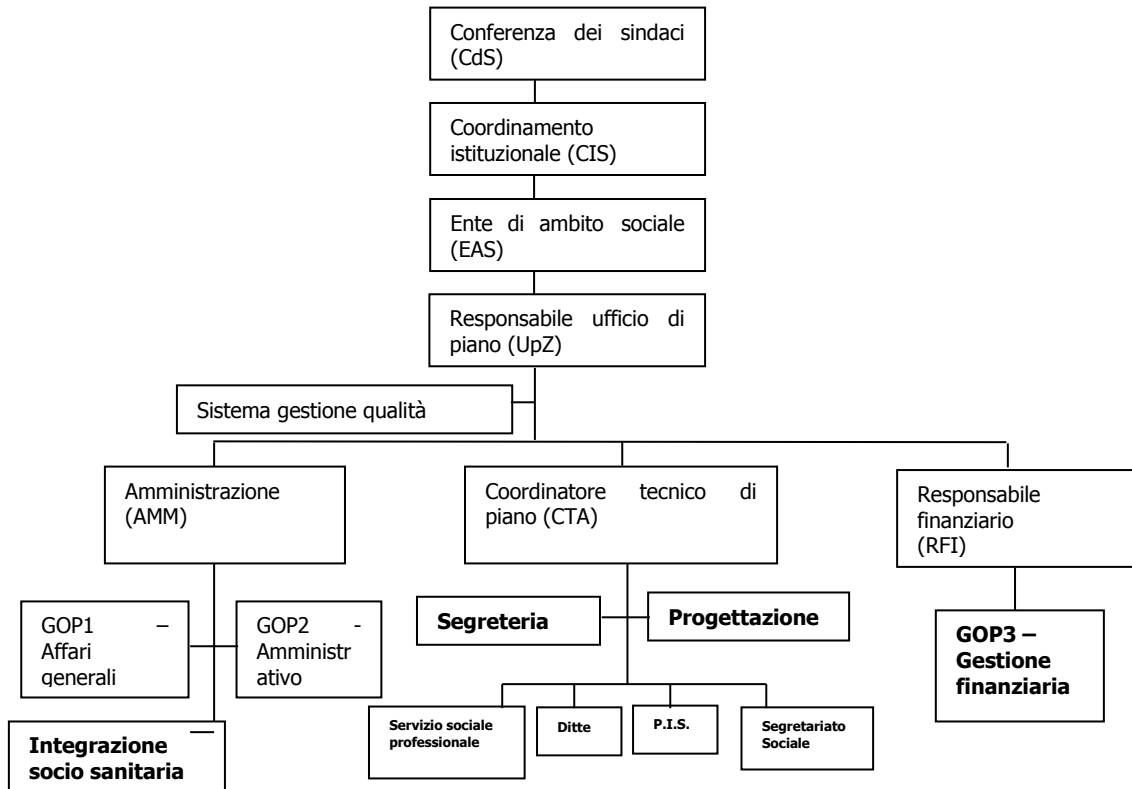
Servizio	Centro per la famiglia – “SPAZIO NEUTRO”
Obiettivi	L'azione programmatica per i minori del presente intervento assume i seguenti obiettivi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sviluppare servizi e interventi che promuovano conoscenza e divulgazione, nel tessuto sociale più fragile, che il minore è soggetto portatore di diritti e bisognoso 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 multiprofessionale 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 <i>cittadinanza attiva</i> 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.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.3 ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE

2.3.1 Organigramma dell'Ambito Sociale n. 29 “Foro – Alento”



AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.3.2 Funzioni e Responsabilità

➤ Conferenza dei Sindaci (CdS)

Ruolo

La Conferenza dei Sindaci è l'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo, è composta dai Sindaci (o loro delegati) dei Comuni dell'Ambito. La CdS è coordinata da un "coordinatore istituzionale" e le modalità di funzionamento sono definite da apposito regolamento approvato dalla conferenza stessa.

Le responsabilità politiche principali sono:

- Autorizza le attività finalizzate al processo di progettazione, programmazione e di formazione del Piano di zona stabilendo gli obiettivi e le priorità
- Individua al suo interno un soggetto referente che coordini i lavori
- Definisce preliminarmente tempi, modalità e procedure per il coordinamento istituzionale sulle linee di indirizzo del Piano di Zona
- Definisce preliminarmente le modalità per la concertazione da concludere con apposito atto formale sottoscritto dalle parti interessate
- Propone l'individuazione dell'Ente di Ambito Sociale (la deliberazione spetterà ai Consigli Comunali)
- Definisce preliminarmente le modalità per la consultazione e il coinvolgimento dei soggetti e delle organizzazioni del terzo settore
- Definisce preliminarmente la composizione, la nomina e gli indirizzi di carattere generale per l'attività del gruppo di piano
- Fornisce pareri e/o approva gli atti straordinari della gestione

➤ Ente di ambito sociale (EAS)

Ruolo

L'Ente d'Ambito Sociale (E.A.S.) è il soggetto istituzionale che rappresenta l'Ambito Territoriale Sociale e che esercita, in nome e per conto di tutti i Comuni dell'Ambito Sociale di appartenenza, la funzione amministrativa in materia sociale, assicurando la regia dei processi istituzionali dell'Ambito stesso.

Le responsabilità politiche principali sono:

- Esercita la funzione amministrativa in materia sociale assicurando la regia dei processi istituzionali di competenza dell'Ambito stesso
- Definisce la struttura organizzativa per la gestione unitaria dei servizi di Ambito
- Nomina il dirigente responsabile dell'Ufficio del piano di Zona
- Acquisisce le risorse (umane, logistiche, finanziarie) necessarie per la gestione unitaria dei servizi
- Supporta l'attuazione del piano di zona, attraverso le proprie strutture di servizio

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

➤ **Responsabile Ufficio del Piano e Finanziario (UpZ)**

Ruolo

L'Ufficio di Piano promuove e cura i processi di programmazione integrata; contribuisce, altresì, all'attuazione degli indirizzi e delle priorità d'intervento indicate dalla Conferenza dei Sindaci, mediante la gestione dei servizi offerti dal Piano di Zona.

Le responsabilità gestionali principali sono:

- Gestisce, in forma unitaria, le risorse conferite dai soggetti che costituiscono l'Ambito;
- Assicura l'Identificazione dei bisogni sociali dell'Ambito, le relative priorità e le risorse necessarie;
- Assicura la programmazione in forma unitaria, dei servizi di Ambito, mediante l'elaborazione del Piano di zona;
- Assicura la gestione, mediante autonomi poteri di spesa, dell'organizzazione amministrativa e finanziaria;
- Cura le procedure ad evidenza pubblica (appalti, concorsi, concessioni), ed assume la presidenza delle relative commissioni, stipula i contratti;
- Assicura la regia unitaria dei processi istituzionali (conferenza dei sindaci, Ente d'ambito, rapporti con altri enti ecc.);
- Garantisce la progettazione dei servizi sociali per l'intero ambito;
- Assicura la definizione degli standard di prodotto e la redazione della carta dei servizi sociali;
- Assicura la corretta applicazione della procedura di verifica di sussistenza dei requisiti tecnici organizzativi dei soggetti terzi erogatori dei servizi sociali;
- Assicura la tenuta di un albo dei soggetti terzi erogatori dei servizi;
- Appalta a soggetti terzi (inseriti nell'albo) l'erogazione dei servizi che l'Ambito non eroga direttamente;
- Gestisce il sistema informativo locale fra tutti i soggetti a tutti i livelli interessati;
- Assicura il monitoraggio, la valutazione e la documentazione degli interventi realizzati;
- Promuove il coordinamento socio-sanitario, in collaborazione con le ASL coinvolte;
- Promuove attività di coordinamento con referenti delle scuole e della altre istituzioni coinvolte nell'attivazione dei servizi;
- Promuove adeguate forme di diffusione e informazione sulle attività del Piano, mediante apposito materiale informativo e attraverso i mezzi di comunicazione;
- Assicura l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività svolte dai gruppi operativi di staff (affari generali e amministrativi) attraverso il coordinamento delle risorse assegnate.

Le responsabilità gestionali finanziarie principali sono:

- Assicura ed esegue tutte le attività di tipo tecnico contabile necessarie per l'erogazione dei servizi;
- Predisporre i piani finanziari;
- Assicura la regolarità della gestione finanziaria in termini di competenza e di cassa;
- Cura i rendiconti delle spese effettuate per l'erogazione dei servizi.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

➤ **Coordinatore del piano di zona (Responsabile tecnico)**

Le responsabilità operative principali sono:

- Cura la progettazione dei servizi sociali per l'intero Ambito;
- Applica gli indirizzi della Conferenza dei sindaci nella pianificazione dei processi di erogazione dei servizi assicurando il raggiungimento degli obiettivi assegnati per gli stessi dal Piano;
- Pianifica, predispone ed assicura l'attuazione delle fasi organizzative e di coordinamento necessarie per l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività dei singoli interventi;
- Promuove il coordinamento socio-sanitario, in collaborazione con il referente della ASL;
- Promuove attività di coordinamento con referenti delle scuole e della altre istituzioni coinvolte nell'attivazione dei servizi;
- Controlla la qualità e verifica l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi erogati dai segretariati sociali soggetti terzi;
- Assicura la definizione degli standard di prodotto e la redazione della carta dei servizi sociali;
- Assicura il controllo e il monitoraggio periodico delle attività di produzione dei servizi attraverso:
 - la verifica mensile delle prestazioni prima della fatturazione
 - la verifica della codifica dei suddetti dati di tutti i servizi con coinvolgimento delle ditte affidatarie dei servizi
 - il controllo quadrimestrale per comune
- Collabora con gli organi di staff dell'ufficio di Piano nella predisposizione, per la corretta gestione, delle informazioni e delle registrazioni necessarie per il monitoraggio e la valutazione dei servizi;
- Assicura e verifica la conformità delle attività rispetto agli obiettivi fissati nei progetti;
- Assicura le attività finalizzate alla preparazione delle procedure operative, linee guida, istruzioni operative, relative ai processi di progettazione, produzione ed erogazione dei servizi;
- Assicura l'efficace attuazione delle modalità operative stabilite dalle procedure operative/schede processo/linee guida che riguardano i processi di progettazione, produzione ed erogazione dei servizi;
- Collabora attivamente alla valutazione del SGQ aziendale attraverso l'applicazione delle tecniche statistiche che meglio si adattano alla tipologia dei problemi (elaborazione dati non conformità, reclami clienti, soddisfazione degli utenti ecc.), assicurando la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati di propria pertinenza;
- Collabora alla raccolta ed elaborazione dei dati relativi agli indicatori predisposti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi misurabili posti dal piano.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

➤ **Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ)**

l’inserimento in organigramma della funzione preposta alla gestione del sistema qualità risponde al requisito 5.5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2008 che si riporta per comodità di lettura:

"5.5.2 Rappresentante della direzione

L’alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale, che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l’autorità anche per:

- *assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;*
- *riferire all’alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;*
- *assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell’ambito di tutta l’organizzazione."*

Le responsabilità gestionali principali sono:

- E’ responsabile, operando su delega dell’Ente di ambito sociale, della gestione e dell’aggiornamento del sistema di gestione per la qualità dell’Ufficio di Piano;
- Verifica il Manuale della qualità;
- Coordina, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, le attività finalizzate alla preparazione delle procedure operative, schede processo, regolamenti, linee guida; emette e gestisce i suddetti documenti;
- Verifica l’efficacia dell’attuazione delle modalità operative stabilite dalle procedure operative/schede processo/linee guida, pianificando gli Audit Interni che sono effettuati dal Responsabile agli Audit Interni;
- Prepara la documentazione da sottoporre alla Conferenza dei sindaci per il riesame del Sistema di gestione per la qualità (SGQ);
- E’ responsabile, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ), della valutazione del SGQ aziendale attraverso l’applicazione delle tecniche statistiche che meglio si adattano alla tipologia dei problemi (elaborazione dati non conformità, reclami clienti, soddisfazione degli utenti ecc.), assicurando la raccolta, l’elaborazione e l’analisi dei dati;
- Verifica i dati relativi agli indicatori predisposti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi misurabili posti dal piano;
- E’ responsabile degli archivi del SGQ;
- Cura, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ), i rapporti con l’ente certificatore del SGQ.

➤ **Responsabile Sistema gestione per la Qualità (RSQ)**

Al RSQ è delegata la responsabilità operativa della gestione del SGQ aziendale. In pratica, il RSQ ha il compito di sviluppare e concretizzare le enunciazioni di principio ed i criteri generali che costituiscono la politica per la qualità stabilita dal RDQ, a cui devono attenersi tutte le funzioni aziendali nello svolgimento delle loro attività.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Il RSQ svolge le proprie funzioni in modo da non essere influenzato da fattori estranei alle esigenze della qualità. Egli ha piena autorità e responsabilità di sviluppare, documentare, coordinare e verificare le attività del SGQ, nonché di far rispettare e mantenere il SGQ adottato.

Risponde al: Rappresentante della Direzione per la Qualità.

Le responsabilità gestionali principali sono:

- Redige ed emette il Manuale della qualità;
- Assicura l'istituzione ed il mantenimento del SGQ aziendale in conformità ai requisiti della norma di riferimento;
- Coordina le attività finalizzate alla preparazione delle procedure operative, schede processo, regolamenti, linee guida; emette e gestisce i suddetti documenti;
- Distribuisce la documentazione del SGQ all'interno ed all'esterno dell'organizzazione;
- E' responsabile, in collaborazione con il Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ), della valutazione del SGQ aziendale attraverso l'applicazione delle tecniche statistiche che meglio si adattano alla tipologia dei problemi (elaborazione dati non conformità, reclami clienti, soddisfazione degli utenti ecc.), assicurando la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati;
- Programma gli Audit Interni;
- Approva la pianificazione di ciascun Audit Interno;
- Presenzia agli Audit Interni, condotte dal Responsabile Audit Interni (valutatori interni o esterni all'organizzazione);
- Approva le azioni correttive/preventive scaturite dagli Audit Interni;
- Prepara la documentazione da sottoporre alla Rappresentante della Direzione per la Qualità per il riesame del Sistema di gestione per la qualità (SGQ);
- E' responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati relativi agli indicatori predisposti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi misurabili posti dal piano;
- Collabora con la Direzione e il RDQ al riesame del SGQ;
- Valuta e gestisce le non conformità del SGQ;
- Gestisce (definisce, emette, ne dispone e verifica l'attuazione) le azioni correttive e preventive;
- Segnala a RDQ le esigenze di addestramento e formazione del personale in materia Qualità per la pianificazione e programmazione;
- Coordina e gestisce tutte le attività di controllo sui segretariati sociali e sulle ditte;
- Cura, in collaborazione con il Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ), i rapporti con l'ente certificatore del SGQ.

AMBITO SOCIALE N° 29 "FORO – ALENTO"	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2.3.3 Elenco responsabili al 14.01.2014

Conferenza dei Sindaci - CdS (componenti)

La CdS è composta dalle seguenti Amministrazioni comunali tutte facenti parte dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento":

Bucchianico	rappresentata da	Mario Di Paolo
Casacanditella	rappresentata da	Giuseppe D'angelo
Casalincontrada	rappresentata da	Concetta Di Luzio
Fara F.P.	rappresentata da	Domenico Simone
Francavilla al Mare	rappresentata da	Antonio Luciani
Miglianico	rappresentata da	Dino De Marco
Ripa Teatina	rappresentata da	Ignazio Rucci
San Giovanni Teatino	rappresentata da	Luciano Marinucci
San Martino S.M.	rappresentata da	Luciano Giammarino
Torrevecchia	rappresentata da	Catia Baboro
Vacri	rappresentata da	Antonio D'aristotele
Villamagna	rappresentata da	Paolo Nicolo

Ufficio di Piano – UPZ

L'Ufficio di Piano è la struttura organizzativa che ha il compito dell'attuazione e gestione del PdZ, i cui responsabili sono:

Francesca Buttari	Assessore alle politiche Sociali del Comune di Francavilla al Mare – Referente Politico dell'Ufficio di Piano
Emanuela Murri	Dirigente del Comune di Francavilla al Mare – Responsabile dell'Ufficio di Piano
Concetta Mercante	Coordinatore dei servizi sociali dell'Ambito - Coordinatore Tecnico del Piano di Zona

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

INDICE

3.4.1 PREMESSA e DEFINIZIONI

3.1.1 Introduzione

3.1.2 Approccio per processo

3.1.3 relazione con la UNI EN ISO 9004

3.1.4 Normativa di riferimento

3.1.5 Politica per la qualità

3.5 FATTORI DI QUALITA'

3.6 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.7 IMPEGNI E PROGRAMMI

3.5.1 Impegni e programmi di natura trasversale

3.5.2 Impegni e programmi specifici delle aree sociali

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

3.1 PREMESSA e DEFINIZIONI

3.1.1 Introduzione

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.

La Direzione Generale ha ritenuto strategico, nell’attivare un complesso progetto di certificazione di qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, partire dai processi direzionali, prima di avviare l’estensione dell’implementazione del sistema di gestione della qualità, a cascata, alle singole unità operative ed amministrative. Ad oggi si è provveduto a rendere conforme il Sistema di Gestione per la Qualità all’ultima versione della norma, ovvero, la UNI EN ISO 9001:2008.

La cultura della qualità è una profonda convinzione dell’Ambito N.29. Uno dei principi guida praticato e da tutti condiviso è che, all’interno della nostra organizzazione, “qualità” significa:

- **capire le esigenze espresse od implicite degli utenti per fornire loro prestazioni adeguate;**
- **migliorare le prestazioni/servizi fornite per prevenire le future richieste degli utenti;**
- **garantire pari opportunità a tutti gli utenti nell’accesso ai servizi;**
- **garantire parità di trattamento a tutti gli utenti;**
- **garantire il diritto di scelta e di informazione;**
- **garantire il rispetto della persona;**
- **fornire un’assistenza agli utenti per metterli in grado di fruire con pieno vantaggio e soddisfazione delle nostre prestazioni/servizi.**

Nel continuo sforzo di miglioramento della qualità, si è passati al più ampio concetto di “sistema di gestione per la qualità”, inteso come qualità di tutte le prestazioni eseguite dall’Ambito N.29, ovvero di tutte le attività che creano valore aggiunto.

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.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

In particolare, tra gli altri, il Sistema di gestione per la Qualità predisposto dall’Ambito N. 29 trova campo di applicazione nella gestione delle competenze e delle responsabilità delle risorse umane che operano per l’organizzazione.

3.1.2 Approccio per processi

L’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” si è dotato di un’organizzazione per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

Per processo si intende un insieme organizzato di attività e di decisioni, finalizzato a realizzare output definiti a partire da input definiti. Tale output è un “prodotto finito”, cioè qualcosa che ha un valore ben identificabile per il cliente del processo stesso.

I processi individuati dall’Ambito N.29 sono flussi di attività i cui output sono significativi per il successo dell’ente e sono inoltre flussi che attraversano le prestazioni fornite dall’Ambito N. 29 e che generano esigenze significative di integrazione.

L’organizzazione è stata concepita in modo orizzontale; essa è vista come un insieme di catene orizzontali di attività finalizzate a predisporre la prestazione ottimale per gli utenti.

La direzione ritiene conseguiti i massimi risultati solo quando è ottimizzato il coordinamento del flusso di attività che genera l’output per gli utenti.

3.1.3 Relazione con la UNI EN ISO 9004

La direzione dell’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” ha deciso di adottare ed utilizzare i principi di gestione per la qualità definiti dalla norma UNI EN ISO 9004 al paragrafo 4.2, consapevole che per far funzionare con successo la propria organizzazione, nell’interesse degli utenti, è indispensabile una gestione sistematica e trasparente.

Pertanto la direzione dell’Ambito N.29 utilizza i seguenti principi nel condurre l’organizzazione verso un miglioramento continuo dell’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO”.

Orientamento al cliente

L’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” mette al primo posto i propri utenti e deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

Leadership

La direzione e i responsabili di funzione/attività stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO”. Essi devono contribuire costantemente, unitamente alla direzione a creare e mantenere un ambiente di lavoro che coinvolga pienamente tutti i dipendenti e tutti i fornitori di prestazioni nel perseguimento degli obiettivi dell’Ambito N.29.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Coinvolgimento del personale

I dipendenti e i fornitori di prestazioni costituiscono il patrimonio e l'essenza dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"; solo il pieno coinvolgimento delle persone permette di porre le loro capacità, competenze e professionalità, al servizio dell'organizzazione e quindi degli utenti.

Approccio per processi

I risultati desiderati ed attesi dalla gestione dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" si ottengono con maggiore efficienza gestendo attività e risorse come processo.

Approccio sistemico alla gestione

Identificare, capire e gestire processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" nel conseguire i propri obiettivi.

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente dell'Ambito N.29.

Decisioni basate su dati di fatto

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

Rapporti di reciproco beneficio con i collaboratori esterni

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" ed i propri collaboratori esterni sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore a vantaggio della collettività.

Il successo dell'utilizzazione degli otto principi da parte dell'ente si traduce in benefici per tutte le parti interessate (utenti, dipendenti, collaboratori, fornitori, enti ecc.).

La direzione si assume l'impegno di diffondere gli otto principi a tutte le parti interessate, attuandoli con convinzione e partecipazione coscienti che solo in questo modo si potrà assolvere in modo efficace ed efficiente alla "mission" dell'organizzazione e conseguire gli obiettivi pianificati.

3.1.4 Normativa di Riferimento

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" per la gestione del Sistema di Qualità e per l'esecuzione delle attività si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

- UNI EN ISO 9000:2005: Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie;
- UNI EN ISO 9001:2008: Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9004:2005: Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- Regolamento Ente terzo di certificazione;
- D.Lgs. 81/2008 (e ss.mm.ii.) Testo Unico sicurezza sul lavoro;
- D.Lgs. 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Delibera Consiglio Regionale Abruzzo n.59/5 del 19/03/2003;

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

- Legge n. 328 del 08/11/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- T.U.E.L. n. 267 del 18/08/2000 “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”
- Regolamento interno di esecuzione del piano di servizi;

3.1.5 POLITICA PER LA QUALITA’

La direzione dell’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente (utente dei servizi offerti).

In particolare la soddisfazione dell’utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai processi e alle prestazioni offerte.

L’utente assume un ruolo centrale per il successo della Ambito N.29. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, garantendo servizi rispondenti ai suoi bisogni e capaci di creare un’elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” sono:

- **il miglioramento dei servizi offerti**, e quindi: aumento dell’impatto dei servizi offerti sulla utenza in termini di incremento del numero degli utenti dei servizi, incremento del numero di servizi offerti, incremento della quantità delle prestazioni garantite sia in termini economici che in termini di ore di prestazione erogata, incremento della qualità dei servizi offerti all’utenza e incremento dell’efficacia degli interventi erogati;
- **la soddisfazione delle parti interessate (utenti, dipendenti, fornitori, parti sociali)**, e quindi: migliore organizzazione del lavoro, costante riduzione del numero dei reclami, costante riduzione del numero delle non conformità, elevato livello di soddisfazione degli utenti dei servizi;
- **la cura della comunicazione verso l’utenza**, e quindi: migliorare la comunicazione identificando nuovi strumenti di comunicazione verso l’esterno (es. Carta per la cittadinanza sociale, progettazione individualizzata, punto unico di accesso al sistema dei servizi, implementazione del sistema informativo dei servizi sociali);
- **la cura delle esigenze del cliente**, e quindi: potenziare la struttura di coordinamento per la programmazione e la realizzazione delle politiche sociali.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare nell’Ambito N.29 un’organizzazione fortemente focalizzata sui propri utenti, che accresca l’efficacia sul territorio di riferimento e renda la customer satisfaction il fattore differenziante in un settore fortemente sensibile alle esigenze dell’utenza.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione, attraverso la **“Pianificazione degli obiettivi annuali della qualità - PAO”**, e diffusi a tutto il personale unitamente al piano delle azioni di miglioramento.

3.2 FATTORI DI QUALITA' DEL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

I fattori di qualità del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali stabiliti dall'Ambito in questa sezione traggono origine dai Forum di ascolto dei cittadini – utenti e dal conseguente “Patto per la cittadinanza sociale” e da quanto stabilito e previsto nel “Sistema Gestione Qualità” adottato dall'Ambito Sociale per garantire ai proprio cittadini una valutazione e misurazione della qualità dei servizi erogati il più preciso e attinente possibile.

Gli indicatori di qualità e gli standard già inseriti nel SGQ, e che traggono origine dal PAO Programma Annuale degli Obiettivi sono stati anch'essi portati in discussione nei Forum di ascolto.

3.3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Nel presente paragrafo vengo riportati gli indicatori di qualità che sono di validità generale, che costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità e che possono essere associati a standard qualitativi esprimibili in termini numerici (ore, %, numero).

Tali indicatori e standard, come già detto, traggono origine sia dai Forum di ascolto che dal SGQ di cui si è dotato l'Ambito.

Gli standard di qualità che vengono associati ad ogni indicatore sono riferiti all'intero Ambito Sociale nell'ottica della gestione associata ed unitaria dei servizi e degli interventi, essi ovviamente sono diversi da comune a comune considerando che dell'Ambito fanno parte sia municipalità piccolissime che non raggiungono i 1.000 abitanti, che municipalità medie piccole dai 2.000 / 3.000 abitanti , che municipalità medio grandi dai 3.000 / 5.000 abitanti, che municipalità di grandi dimensioni oltre 10.000 abitanti.

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Indicatori	Standard
<p>a) Numero ore settimanali di accesso al servizio per l'intero Ambito Sociale.</p> <p>E' l'intervento temporale in cui il cittadino può richiedere il servizio o usufruirne (può coincidere col periodo di apertura dello sportello, o con il tempo di apertura di un centro, ecc.).</p>	
Servizio di Segretariato Sociale	100 ore settimanali
Servizio Sociale Professionale	96 ore settimanali
Servizio socio psico educativo	70 ore settimanali
Informagiovani	25 ore settimanali
Centri diurni per minori	105 ore settimanali
Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani	60 ore settimanali
<p>b) tempi di attesa per usufruire del servizio o altra comunicazione inerente la richiesta.</p> <p>Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio.</p>	
ADM - Assistenza Domiciliare Minori	Max 15 giorni
ADI - Assistenza Domiciliare Integrata	Max 02 giorni
ADH - Assistenza Domiciliare Disabili	Max 15 giorni
ADA - Assistenza Domiciliare Anziani	Max 15 giorni
Integrazione Scolastica	Max 15 giorni
Servizio trasporto disabili	Max 15 giorni
Centri diurni per minori	Immediata
Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani	Immediata

**CARTA PER LA
CITTADINANZA SOCIALE**

Edizione : 03

Data : 14.01.2014

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

<p>c) standard di utenti nell'unità di tempo di un mese per l'intero Ambito Sociale.</p> <p>Servizio di Segretariato Sociale 560 utenti al mese</p> <p>Servizio Sociale Professionale 85 utenti al mese</p> <p>Servizio socio psico educativo 30 utenti al mese</p> <p>Informagiovani 40 utenti al mese</p> <p>ADM - Assistenza Domiciliare Minori (il servizio non è attivo in tutti i Comuni) 8 utenti al mese</p> <p>ADI - Assistenza Domiciliare Integrata 20 utenti al mese</p> <p>ADH - Assistenza Domiciliare Disabili 64 utenti al mese</p> <p>ADA - Assistenza Domiciliare Anziani 300 utenti al mese</p> <p>Integrazione Scolastica 46 utenti al mese</p> <p>Servizio trasporto disabili 62 utenti al mese</p> <p>Centri diurni per minori 275 utenti al mese</p> <p>Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani 140 utenti al mese</p>	
<p>d) tempo di risposta ai reclami.</p> <p>L'intervallo di tempo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo e la risposta all'utente</p>	<p>Massimo 30 giorni</p>
<p>e) lista di attesa.</p> <p>Incidenza in % della lista di attesa sul totale dei richiedenti ritenuti idonei al servizio (per comune e/o servizio) in un dato lasso temporale.</p>	<p>Max 30%</p>

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

3.5 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli Impegni e Programmi rappresentano gli standard qualitativi che non possono essere espressi in termini numerici.

Vengono riportati separatamente gli impegni e programmi di natura trasversale e quelli specifici di ogni area di servizio specificato nel PdZ.

Tali impegni e programmi, come già detto, traggono origine sia dai Forum di ascolto e relativo Patto per la cittadinanza sociale che dal SGQ di cui si è dotato l'Ambito.

3.5.1 Impegni e programmi di natura trasversale

Impegni relativi all'orientamento e all'accoglienza

- pubblicare , pubblicizzare e distribuire entro il primo semestre 2014 la Carta per la Cittadinanza Sociale rimodulato ed il suo estratto redatto in maniera chiara e accessibile a tutti i cittadini del territorio per fornire tutte le informazioni per l'orientamento e l'accesso ai servizi;
- dotare, entro primo trimestre 2014, tutte le sedi di servizio di segnaletica esterna per facilitarne l'individuazione da parte del cittadino, nonché, per le strutture più complesse la segnaletica interna di orientamento;
- esposizione dell'orario di apertura al pubblico di tutti gli uffici e i servizi del territorio coinvolti nell'erogazione dei servizi del PdZ.

Impegni relativi alle strutture fisiche

- presenza di adeguati spazi di accoglienza e ambienti di attesa per il pubblico ai servizi di sportello;
- presenza di spazi idonei per colloqui riservati nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

Impegni relativi alla semplicità delle procedure

- attuazione della modulistica predisposta all'interno del SGQ.

Impegni relativi alla trasparenza

- rendere disponibili in tutte le sedi di Segretariato i moduli per l'inoltro di reclami e segnalazioni con pubblicizzazione della procedura d'impiego;
- dotazione degli operatori di un cartellino di identificazione che ne consenta la riconoscibilità,
- consentire nei termini di legge, all'utente che ne faccia richiesta, di visionare la documentazione amministrativa che lo riguarda rilasciandone copia a seguito di richiesta;
- dare risposta scritta a tutte le richieste di servizi inoltrate formalmente comunicando l'accettazione della richiesta e motivando l'eventuale rifiuto.

Impegni sulle relazioni sociali e umane

- utilizzo di personale con adeguato livello formativo per i seguenti servizi:

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

- Segretariato Sociale operatori con titolo specifico in servizio sociale, psicologia, sociologia;
- Servizio Sociale professionale: laurea in servizio sociale;
- Mediazione familiare: laurea in legge con specializzazione in diritto della famiglia e mediazione familiare;
- Servizio socio psico educativo laurea in psicologia e servizio sociale;
- per i servizi ed interventi di assistenza diretta agli utenti in forma domiciliare o per il servizio di integrazione scolastica le prestazioni vengono erogate attraverso società cooperative a seguito di procedura di evidenza pubblica all'interno del quale vengono esplicitate i requisiti essenziali per il personale da impiegare in tali servizi;
- per i servizi ed interventi previsti nei centri diurni per minori e nei centri diurni per anziani le prestazioni vengono erogate attraverso società cooperative a seguito di procedura di evidenza pubblica all'interno del quale vengono esplicitate i requisiti essenziali per il personale da impiegare in tali servizi;
- per i servizi di Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale, Servizio socio psico educativo, Mediazione Familiare, l'Ambito attua la gestione diretta mediante il reperimento di consulenti attraverso avviso pubblico di selezione per titoli specifici ed esperienza professionale.

3.5.2 Impegni e programmi specifici delle aree sociali

Area infanzia, adolescenza, giovani e famiglia

- potenziamento del lavoro di rete tra gli operatori dei servizi della ASL e del servizio Sociale professionale dell'Ambito;
- implementazione dell'attività degli operatori dell'Ambito nella rete integrata socio – sanitaria con l'attivazione delle ore di servizio sociale professionale all'interno del PUA e successive collaborazioni all'interno dell'unità di valutazione UVM per i casi che necessitano di progetti personalizzati integrati;
- potenziamento delle collaborazioni con le associazioni e le parrocchie per l'attivazione di buone prassi utili al recupero di minori con disagio,
- convenzione con gli istituti scolastici del territorio per il potenziamento delle iniziative integrate di recupero del disagio minorile e per attività di consulenza psico – sociale di supporto alle famiglie;
- potenziamento delle attività di aiuto in forma domiciliare;
- ampliamento dei servizi specialistici esistenti con inclusione di attività educative a sostegno di tutti i componenti del nucleo familiare;
- potenziamento dei servizi in appoggio alla scuola per la flessibilità degli orari di accesso e uscita, prolungamento degli orari per i servizi rivolti alla prima infanzia;
- potenziamento della rete tra gli interventi del consultorio e dei servizi professionali dell'ambito;
- aumento del servizio di consulenza alle coppie in difficoltà;
- potenziamento delle risorse sociali finalizzate all'inclusione dei giovani per la realizzazione di ruoli attivi e di promozione di politiche giovanili;
- potenziamento dell'istituto dell'affido;
- interventi educativi, programmazione di strutture di accoglienza sovraterritoriale;

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

Area integrazione e inclusione sociale

- Riorganizzazione di interventi per il contrasto alla povertà sostenendo i bisogni primari del soggetto e del suo nucleo familiare;
- interventi di inclusione lavorativa sia sperimentali che strutturati;
- attivazione di interventi multipli di accoglienza, orientamento e mediazione culturale.

Area disabilità

- Diminuzione progressiva della lista di attesa con aumento degli utenti inseriti nel servizio;
- introduzione di raccordi territoriali per maggiore informazioni da offrire ai disabili e loro famiglie rispetto alle problematiche della disabilità e le opportunità presenti nel territorio;
- organizzazione di un gruppo di lavoro permanente costituito da associazioni e utenti finalizzato anche alla compartecipazione per la stesura di nuovi obiettivi progettuali per l'area disabilità;
- implementazione dell'attività degli operatori dell'Ambito nella rete integrata socio – sanitaria con l'attivazione delle ore di servizio sociale professionale all'interno del PUA e successive collaborazioni all'interno dell'unità di valutazione UVM per i casi che necessitano di progetti personalizzati integrati;
- potenziare le opportunità di trasporto diretto e indiretto per favorire la mobilità sul territorio;
- attivare iniziative atte a favorire l'inserimento lavorativo;
- maggiori spazi accessibili e maggiore vigilanza;

Area anziani.

- Per l'assistenza domiciliare sarà attivato un potenziamento del servizio nei comuni dove risulta attiva la lista d'attesa con l'impegno di una progressiva diminuzione della stessa.
- potenziamento della rete dei servizi intergrati;
- ottimizzazione degli interventi per la non autosufficienza;
- sviluppo di interventi all'interno dei centri sociali e diurni finalizzati alla realizzazione di attività volte a benessere psicofisico dell'individuo;
- potenziamento delle attività di sostegno alla vita di relazione;
- sistematizzazione di varie forme di servizio di telesoccorso e teleassistenza;
- attivazione di reti informative integrate capillari e realizzazione del PUA.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA		
	CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>			

INDICE

4.1 PREMESSA

4.4. SEGNALAZIONI E RECLAMI

4.5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

4.3.1 Questionario soddisfazione / customer satisfaction

4.3.2 Soddisfazione utente del servizio erogato dalle ditte affidatarie

4.4. SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD

Appendice:

- **Allegato 1 – Scheda per le segnalazioni di reclami**
- **Allegato 2 – Questionario di valutazione della soddisfazione del cittadino – utente**
- **Allegato 3 – Scheda controllo e valutazione ditte erogatrici del servizio**

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

PREMESSA

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.

Scopo della presente sezione è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l’efficacia dei processi, del SGQ e il livello di soddisfazione del cliente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Per un esame più approfondito si rimanda alla consultazione del “SGQ” adottato dall’Ambito Sociale.

Responsabilità

La direzione annualmente, stabilisce il Piano degli obiettivi annuali della qualità (PAO) in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di “performance” da tenere sotto controllo ed i relativi parametri.

Ciascun fornitore di servizio (Segretariato Sociale e ditta erogatrice di servizi alla persona) ha la responsabilità della raccolta e della comunicazione all’Ufficio di Piano dei dati per le attività di propria pertinenza.

I dati vengono assemblati e analizzati mensilmente dal Responsabile della Qualità (RDQ), il quale con periodicità annuale li elabora e comunica alla direzione dell’Ambito 29 e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

I risultati delle analisi effettuate sono valutati dalla direzione nella riunione periodica di riesame del SGQ e sono esposti e discussi all’interno dei Forum di Utilizzo territoriali previsti dalla carta per la Cittadinanza Sociale.

L’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” misura e analizza costantemente la soddisfazione dell’utenza.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cittadino - utente, per le attività svolte dall’Ambito N.29, sono:

- incontri con l’utenza (Forum);
- i questionari di customer satisfaction;
- gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativamente alle attività e ai servizi forniti dall’Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato;
- soddisfazione dell’utente rispetto al servizio erogato dalle ditte affidatarie.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE		

- I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di fornitura.
- L'analisi delle valutazioni inserite nel questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza;
- L'analisi dei dati inseriti nei questionari di valutazione dei servizi erogati dalle ditte affidatarie forniscono informazioni e grado di soddisfazione sulla qualità percepita rispetto ai servizi di cui l'utente usufruisce.

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"** (Allegato n. 1 all'Appendice della presente sezione);
- la scheda processo "gestione customer satisfaction" ed il relativo **"questionario di soddisfazione"** (Allegato n. 2 all'Appendice della presente sezione),
- la scheda di processo "valutazione della qualità ditte erogatrici dei servizi" ed il relativo **"questionario di valutazione"** (Allegato n. 3 all'Appendice della presente sezione).

4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

La segnalazione e la gestione dei reclami del cittadino - utente segue il processo indicato dal "Sistema Gestione Qualità dell'Ambito" e nello specifico il processo è articolato in una successione logica di attività finalizzate alla pianificazione di un sistema di rilevazione dei reclami degli utenti.

L'output del processo è costituito da un insieme di azioni correttive / preventive finalizzate a colmare le eventuali lacune rilevate dall'analisi dei reclami del cliente.

Il cittadino – utente che ha necessità di inoltrare un suggerimento o un reclamo vero e proprio può farlo utilizzando il modulo "Scheda segnalazione reclami".

La suddetta scheda è facilmente reperibile presso tutti gli sportelli di Segretariato Sociale presenti in tutti i Comuni dell'Ambito, negli uffici URP, nei vari Centri di aggregazione giovanile, nei Centri sociali per anziani e può essere prelevata direttamente dall'utente o richiesta al personale di servizio. Per i servizi di tipo domiciliare si ipotizza di recapitare a domicilio dell'utente la scheda per eventuali reclami e suggerimenti.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA		
	CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE			

La scheda comprende:

- una prima parte da compilarsi a cura dell'utente e contenente i suoi dati e l'oggetto del reclamo;
- una seconda parte da compilarsi a cura di vari soggetti dell'Ambito e indicante anche la conclusione dell'iter.

In caso di difficoltà, chiunque può presentare verbalmente la propria segnalazione o reclamo al personale di servizio, il quale provvederà a trascriverla sull'apposita scheda.

Obiettivi

- Raccogliere ed analizzare le informazioni sulle eventuali lacune, ed intervenire nella logica del miglioramento continuo dei processi che interessano il SGQ.
- Diminuire costantemente il numero dei reclami clienti.

Indicatori di miglioramento

- N° reclami chiusi con efficacia nell'anno in corso/N° reclami raccolti nell'anno in corso.

Requisiti qualitativi della gestione dei reclami dell'utente

- Identificazione e formalizzazione di tutti i reclami;
- Tempestività nell'identificazione e nel trattamento dei reclami;
- Completezza delle informazioni relative ai reclami;
- Chiusura dei reclami con verifica della soddisfazione del cliente.

Sequenza delle attività

1. Il reclamo del cittadino - utente, comunque ricevuto (a mezzo lettera, fax, E-mail, telefono o esposto verbalmente agli sportelli), viene registrato compilando l'apposito modulo previsto nelle schede processo di gestione dei reclami.
2. Il dipendente dell'Ufficio di piano o i SES (Segretariato Sociale) che hanno ricevuto un reclamo verbale, scritto o telefonico, devono compilare il modulo con tutti i dati che è riuscito ad ottenere dal cliente che ha reclamato ed inoltrarlo al CTA (Coordinatore Tecnico del PdZ) per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente all'Ufficio di Piano UPZ. Se, invece, è la direzione a ricevere il reclamo, essa provvede direttamente a registrare il reclamo tramite l'applicazione informatica.
3. Il reclamo ricevuto in forma scritta, deve essere trasmesso dal dipendente che lo riceve al CTA, per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente al Responsabile della Qualità RSQ per la sua registrazione.
4. RSQ annota il reclamo in un apposita sezione di un'applicazione informatica in ambiente Access e se necessario richiede ulteriori chiarimenti al cliente, quindi la Direzione DIR procede alla classificazione e RSQ alla registrazione del tipo di reclamo.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

5. Se in sede di valutazione del reclamo DIR, sentito CTA e/o UPZ, ravvisa una non conformità NC, provvede a compilare un RNC per la parte di sua competenza e procede come riportato nelle procedure PO 08 01.
6. Stabilita la NC, DIR definisce le eventuali azioni correttive da intraprendere sulla base della procedura PO 08 03.
7. A ciascun reclamo relativo a servizi gestiti dall’Ambito Sociale, l’Ambito è tenuto a dare risposta scritta entro i termini di legge.
8. RSQ dopo avere annotato sulla applicazione informatica in ambiente Access i dati essenziali del reclamo stesso e le modalità di soluzione, dispone a SEG l’archiviazione della cartella di reclamo dentro la cartella del cliente esistente presso la segreteria o come diversamente disposto.
9. Copia del reclamo viene archiviata dal CTA nell’apposita cartella, per ordine cronologico.

4.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

4.2.1 Questionario di soddisfazione / customer satisfaction

Il processo e’ articolato in una successione logica di attività finalizzate alla pianificazione della raccolta, dell’elaborazione e dell’analisi delle informazioni relative alla soddisfazione del cliente.

L’output del processo è costituito dalle informazioni sul livello di soddisfazione del cliente.

Obiettivi

Tutto il personale deve essere messo a conoscenza dei risultati registrati nell’esecuzione di questo processo al fine di far partecipare attivamente le risorse alle politiche della qualità stabilite dall’organizzazione della Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO”.

L’obiettivo principale del processo è quello di migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

Indicatori di miglioramento

- N° dei quesiti con risposte positive/N° dei quesiti somministrati;
- Media voto calcolata sulla frequenza delle risposte ottenute [minimo 2; massimo 10].

Requisiti qualitativi

Accurata spiegazione delle modalità di compilazione del “Questionario di valutazione del cliente”.

Sequenza delle attività

1. Preparazione documenti relativi alla customer satisfaction. I documenti in questione sono la “Lettera informativa” sulla politica di customer satisfaction intrapresa dalla Ambito Territoriale Sociale N.29 “FORO-ALENTO” ed il “questionario di valutazione della soddisfazione del cliente”.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

2. Consegna e istruzione sulla compilazione dei documenti di cui sopra agli utenti che provvederanno alla loro compilazione.
3. Raccolta dei documenti compilati dalla clientela.
4. Elaborazione informazioni customer satisfaction a consegna del modulo avvenuta, RSQ, con il supporto della segreteria, gestirà l'archiviazione dei documenti e la fase di elaborazione dei dati raccolti.
5. Le informazioni che derivano dalla fase di elaborazione dati sono consegnate da RSQ a RDQ in fase di riesame al fine di una programmazione degli obiettivi della organizzazione in linea con la soddisfazione del cliente. La programmazione degli interventi effettuata da RSQ deve avvenire previa lettura di tutti i questionari di valutazione della soddisfazione del cliente che sono stati raccolti, infatti, RSQ deve provvedere a verificare per ogni questionario la presenza di eventuali suggerimenti o osservazioni sugli argomenti oggetto dell'interrogazione. La DIR analizzerà nel merito tutti i suggerimenti e le osservazioni rilevate e, se necessario, programmerà gli interventi necessari a soddisfare le esigenze del cliente L'esito della valutazione sarà utilizzato in sede di riesame della Direzione per definire ulteriori azioni di miglioramento.

4.2.2 Soddisfazione utente del servizio erogato dalle ditte affidatarie

Responsabile: Coordinamento tecnico d'ambito (CTA)

Interfacce: Segreteria del coordinamento di piano (SEG) / Segretariato sociale (SES) / Enti erogatori dei servizi (PRD) / Fruitori dei servizi / Servizio sociale professionale / Amministrazioni locali / ASL / Scuole / Associazioni / Sindacati

Descrizione del processo

Il processo in questione ha come elemento principale della propria gestione la Scheda di valutazione e invio compilata dal Segretariato Sociale (SES) e inviata alle ditte erogatrici dei servizi che provvederanno ad esaminare la Scheda di valutazione e, di conseguenza, gli standard fissati dal professionista incaricato per il servizio da erogare. La ditta erogatrice del servizio prenderà in carico l'utente indicato nella Scheda di valutazione e invio e provvederà all'esecuzione del servizio nel rispetto della Carta dei Servizi dell'Ambito n°29 "Foro-Alento" e nel rispetto degli standard individuali di prestazione fissati dai SES per ciascun utente del servizio.

OUTPUT PROCESSO: Servizio di assistenza domiciliare erogato nel rispetto degli standard di riferimento.

Politica del processo

- Cercare di mantenere l'utente del servizio nel contesto sociale di riferimento, favorendo l'autonomia materiale e sociale;
- Garantire cure sanitarie e assistenza sociale a domicilio a persone di qualsiasi età affette da malattie temporalmente o permanentemente invalidanti;
- Fornire sulla base di una puntuale ed approfondita valutazione sanitaria e sociale, prestazioni ed interventi che implicino preparazione e competenza professionale

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>
	CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE	

specifica, in quanto volti a rispondere a bisogni complessi che richiedono attenzione globale alla persona.

Obiettivi del processo

- Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone a carico della famiglia;
- Assistere le persone 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.

Indicatori di miglioramento

Incremento percentuale delle ore di servizio rispetto al PdZ precedente;

Incremento percentuale degli utenti rispetto al PdZ triennio precedente;

Incremento o decremento percentuale dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio rispetto al budget fissato nel PdZ 2011-2013;

Incremento o decremento della valutazione media dell'utenza (Monitoraggio Customer Satisfaction).

Processo di erogazione del servizio.

L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.

Le attività previste dall'azione sono:

- sostegno all'autonomia personale,
- aiuto nel governo dell'alloggio,
- sostegno alla socializzazione.

Il processo di erogazione del servizio prevede:

- l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – EAS,
- la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale,
- l'erogazione del servizio.

Sequenza delle attività

1. Analisi della Carta dei Servizi / Carta per la Cittadinanza Sociale al fine di individuare gli standard di riferimento del committente di riferimento per le ditte erogatrici dei servizi di assistenza domiciliare.
2. Analisi della scheda di valutazione e invio completata dai SES per ciascun utente da prendere in carico, al fine di avviare la presa in carico dell'utente per la ditta incaricata e individuare gli standard individuali di prestazione fissati dai SES.
3. Esecuzione della prestazione di assistenza domiciliare da parte delle ditte incaricate. La ditta incaricata all'esecuzione del servizio deve provvedere a fornire all'utente del servizio un registro di presenze dell'operatore di seguito denominato "Scheda firme". Su tale documento gli operatori di servizio devono provvedere a registrare contenuto e durata di ciascun intervento, l'utente provvede a controfirmare il documento. Mensilmente la ditta deve consegnare al Segretariato Sociale di riferimento tutte le Schede firma di riferimento.

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA		
	CITTADINANZA SOCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>			

4. Controllo della produzione da parte dei SES che, provvedono, a verificare l'esecuzione delle prestazioni indicate sulle schede di valutazione e invio. Il controllo che effettua il SES sulla ditta erogatrice del servizio avviene mediante visita in loco dell'utente del servizio in seguito a segnalazione dell'utenza stessa o richiesta esplicita del CTA e a campione (ogni 4 mesi deve essere controllato il 10% del campione e comunicare all'Ufficio di Piano o al CTA i risultati dell'analisi mediante consegna del documento di registrazione di riferimento Mod. A0706-1 "check list controllo ditte"). Oggetto del controllo saranno i requisiti quantitativi e qualitativi della prestazione prevista per l'utente sulla scheda di valutazione e invio (i requisiti quali-quantitativi da verificare sono indicati direttamente nel modulo A0706-1). In seguito ad attività di controllo eseguita da SES, CTA provvede in caso di necessità a definire delle azioni correttive o preventive sulla base delle indicazioni di base fornite dai SES. Controllo della produzione mediante gli strumenti di monitoraggio fissati dall'Ambito 29 (si veda SP0704 sistema monitoraggio controllo produzione).
5. Controllo finale qualità effettuato dal Responsabile al Coordinamento tecnico che provvederà a verificare l'intero operato delle ditte operatrici nel rispetto degli standard fissati dalla Carta dei Servizi dell'Ambito 29 "Foro-Alento".

4.3. SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD

L'ente attraverso i responsabili apicali della struttura documenterà alla Conferenza dei Sindaci l'eventuale mancato raggiungimento degli obiettivi e degli standard prefissati per la definizione dei provvedimenti da attivare individuando la natura di questi ultimi e provvedendo a definire le azioni correttive da attivare (ripiani finanziari, riorganizzazioni di servizi, assestamenti organizzativi, modifiche gestionali).

AMBITO SOCIALE N° 29 “FORO – ALENTO”	CARTA PER LA CITTADINANZA SCIALE		
	<i>Edizione : 03</i>	<i>Data : 14.01.2014</i>	
	<i>CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE</i>		

Appendice alla Sezione 4 della Carta per la Cittadinanza Sociale

ALLEGATI

Allegato 1: Scheda per le segnalazioni di reclami

Allegato 2: Questionario di valutazione della soddisfazione del cittadino – utente

Allegato 3: Scheda controllo e valutazione ditte erogatrici del servizio