



AMBITO TERRITORIALE N15 LEGGE 328/00

COMUNI DI MARANO DI NAPOLI E QUARTO

COMUNE CAPOFILIA MARANO DI NAPOLI

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI



AMBITO TERRITORIALE N15 LEGGE 328/00

COMUNI DI MARANO DI NAPOLI E QUARTO

COMUNE CAPOFILIA MARANO DI NAPOLI

La **Carta dei Servizi** del Piano Sociale di zona dell'Ambito N15 è così strutturata: nella premessa si descrivono la carta dei servizi e l'ambito territoriale con i suoi organi, definendone le funzioni; nella seconda parte vengono indicati per ciascuna macroarea di intervento i servizi/progetti di cui si indicano la descrizione del servizio, i destinatari e le modalità di accesso.

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi

“Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

Art. 13 – Legge 328/2000.

La Carta dei Servizi indica quali impegni il Comune concretamente assume con i cittadini e quali servizi offre, come si accede ai servizi sociali, quale qualità minima è garantita, quali procedure i cittadini devono osservare per presentare reclami e sentirsi tutelati nelle esigenze manifestate. In essa sono sanciti i principi a cui si uniformano i servizi e riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti.

Con la Carta dei servizi si intende promuovere tra i cittadini dell'Ambito territoriale N15 la *“Cittadinanza Attiva”* intesa come cittadinanza informata, consapevole e partecipe. Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (informazione, consapevolezza e partecipazione) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.



AMBITO TERRITORIALE N15 LEGGE 328/00

COMUNI DI MARANO DI NAPOLI E QUARTO

COMUNE CAPOFILA MARANO DI NAPOLI

Ambito Territoriale

Con l'approvazione della legge 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" si è introdotto un nuovo soggetto territoriale nella pianificazione delle politiche sociali e nell'erogazione dei servizi: l'Ambito. Esso è il luogo dove si progettano e gestiscono le politiche sociali e socio-sanitarie. L'ambito è coincidente del distretto sanitario proprio al fine di realizzare uno spazio unitario di confronto, programmazione e gestione integrata dei servizi socio-sanitari. L'Ambito territoriale N15, per l'attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociale e socio-sanitari, comprende 2 Comuni: Marano di Napoli, ente capofila, e Quarto.

Coordinamento Istituzionale

È l'organo di governo dell'Ambito ed esercita la sua funzione di indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo politico-amministrativo per tutte le attività istituzionali atte alla redazione del piano sociale di zona ed all'erogazione e gestione dei servizi nel capo delle politiche sociali.

La funzione di gestione del Piano di Zona è riservata al Coordinamento Istituzionale.

Il Coordinamento Istituzionale è composto dai Sindaci dei Comuni associati, dal Presidente della Provincia e, in materia di integrazione socio-sanitaria, dai Sindaci dei Comuni associati, dal Presidente della Provincia e dal Direttore Generale dell'ASL di riferimento, ovvero da loro delegati.

Per la realizzazione delle politiche il Coordinamento istituzionale si avvale dell'Ufficio di Piano quale organismo tecnico con il compito di attuare la programmazione e svolgere le funzioni di gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. Il coordinamento Istituzionale è presieduto e convocato dal Sindaco del Comune capofila.



AMBITO TERRITORIALE N15 LEGGE 328/00

COMUNI DI MARANO DI NAPOLI E QUARTO

COMUNE CAPOFILA MARANO DI NAPOLI

Ufficio di Piano

Gli enti aderenti costituiscono con la Convenzione ex art.30 4° comma del D.lgs n.267/2000 un ufficio comune, denominato Ufficio di Piano, quale struttura di coordinamento intercomunale a natura tecnico-amministrativa e situato presso il Comune capofila. L'Ufficio di Piano costituisce il vero e proprio motore della pianificazione territoriale. Esso infatti riveste un ruolo strategico in quanto ha il compito di elaborare ed attuare la programmazione, svolgere le funzioni di gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. L'Ufficio di Piano è dotato delle risorse umane in numero adeguato per rispondere al fabbisogno di competenze tecniche e di capacità professionali necessarie a svolgere efficacemente ed efficientemente le funzioni e i compiti assegnati all'ufficio stesso. Il Comune capofila provvede all'attuazione del Piano di Zona attraverso l'Ufficio di Piano.

Piano di zona

Il Piano Sociale di Zona è il documento programmatico dell'Ambito territoriale. Nasce per dare risposte ai problemi dei singoli e della collettività, per individuare i bisogni e le strategie di risposta più efficaci per riqualificare le risorse disponibili e condivise tra soggetti istituzionali e comunitari, per promuovere la partecipazione delle diverse realtà territoriali. Il Piano di Zona è adottato con cadenza triennale dall'Ambito territoriale.



AREE DI INTERVENTO

1.WELFARE D'ACCESSO

2.RESPONSABILITÀ FAMILIARI

3.MINORI

4.DISABILI

5.ANZIANI

6.POVERTÀ



1. WELFARE D'ACCESSO

1.1 Il Servizio Sociale Professionale

Il Servizio Sociale professionale è un livello essenziale di assistenza di cui all'art. 5 della legge regionale n.11/2007, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. Esso agisce per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, di emarginazione ed esclusione sociale. Le prestazioni previste, che possono avere carattere continuativo, temporaneo o straordinario sono: consulenza, presa in carico, informazioni sui criteri di accesso ai servizi e sui diritti delle persone, accoglienza e ascolto, assistenza alla compilazione di pratiche amministrative, sostegno e accompagnamento, stesura di progetti individualizzati.

È rivolto a tutti i cittadini residenti nell'Ambito N15 con particolare attenzione ai soggetti deboli ed emarginati.

La richiesta può essere inoltrata direttamente dall'interessato, dai familiari, dagli amici o dai conoscenti presso l'ufficio di servizio sociale del comune di residenza agli assistenti sociali presenti.

1.2 Il Segretariato Sociale

È un servizio di assistenza per l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi sociali. Il Segretariato Sociale assicura funzioni di informazione sulle norme e sulle prassi che regolano l'espletamento dei servizi e quelle d'aiuto personale agli utenti mediante la segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi e agli enti competenti, oltre che mediante interventi finalizzati a facilitare il contatto dei cittadini con il servizio competente.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti nell'Ambito N15 con particolare attenzione ai soggetti deboli ed emarginati.

La richiesta può essere inoltrata direttamente dall'interessato, dai familiari, dagli amici o dai conoscenti presso l'ufficio di segretariato sociale del comune di residenza ai tecnici dell'accoglienza o agli assistenti sociali. Il Segretariato Sociale è ubicato nel Palazzo Municipale in



via corso Umberto I, 16 al piano terra. Si riceve nei giorni di martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00 e il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

Pec: servizisociali@pec.comune.marano.na.it

2. RESPONSABILITÀ FAMILIARI

2.1 *Affido familiare*

È un servizio finalizzato alla protezione e alla tutela di quei bambini e adolescenti la cui famiglia è in difficoltà e non è in grado di garantire le cure fisiche, educative, affettive. Esso vuole aiutare la famiglia d'origine a superare i propri problemi garantendo la continuità dei rapporti tra famiglia d'origine e famiglia affidataria. Il servizio consiste nell'accoglienza di un minore per un periodo determinato presso una famiglia o presso un single o una comunità di tipo familiare, qualora la famiglia di origine stia attraversando un periodo di difficoltà e per vari motivi non riesca a prendersi temporaneamente cura dei figli.

È rivolto a tutte le famiglie o persone singole residenti nei Comuni dell'Ambito disponibili all'affido. Per accedere a tale servizio occorre recarsi al servizio sociale territoriale dei comuni dell'Ambito e non comporta alcun onere economico per l'utenza. Il servizio prevede attività di sostegno e supporto alle famiglie d'origine e a quelle affidatarie e predisposizione del P.E.I.

2.2 *Centro per la famiglia*

È un servizio realizzato in una struttura messa a disposizione dal comune capofila che propone attività quali:

- mediazione familiare a favore di coppie di genitori in fase di separazione o divorzio per superare i conflitti e recuperare un rapporto positivo nell'interesse dei figli;
- supporto e sostegno alle capacità genitoriali;
- incontri protetti (su disposizione del TM);
- attività di formazione a persone che hanno dato disponibilità all'affido familiare.

È rivolto ai nuclei familiari segnalati dai servizi sociali professionali o dall'autorità giudiziaria. Si accede al servizio su invio dei servizi sociali professionali dopo essersi rivolti agli assistenti sociali presenti presso i servizi sociali del Comune.



3. MINORI

3.1 Assistenza domiciliare con finalità educative

servizio di sostegno a nuclei familiari con minori di varie fasce d'età che presentano problematiche, finalizzato alla prevenzione delle cause di disagio psicosociale. L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore specializzato che sostiene i genitori, con azioni volte ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare.

3.2 Educativa territoriale

Il servizio di educativa territoriale ha come destinatari I minori di età fra i 6-10 anni e fra i 10 e 16 anni, a seconda della scelta operata. Vengono elaborati progetti individualizzati di socializzazione orientati all'acquisizione dell'autonomia e alla prevenzione psicosociale del disagio. Tali progetti prevedono tra le proprie finalità anche quella dell'attivazione delle risorse esistenti sul territorio e di interventi mirati a valorizzare il contesto territoriale e il ruolo della comunità locale.

4. DISABILI

4.1 Assistenza specialistica

Il servizio è finalizzato a garantire l'autonomia delle persone disabili all'interno del contesto scolastico, a sviluppare le potenzialità individuali nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione nonché a garantire la continuità tra i diversi gradi di scuole con percorsi educativi personalizzati. Il servizio prevede interventi a persone disabili o con fragilità psichica diretti ad assicurare il diritto allo studio e all'informazione attraverso forme di sostegno tali da facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica

È rivolto agli alunni con handicap comprovato a i sensi della L. 104/92 art 3 comma 3 frequentanti le scuole ricadenti nel territorio dell'Ambito.

Si accede al servizio previa diagnosi funzionale del Neuropsichiatra infantile competente che successivamente provvederà a trasmettere la richiesta di attivazione del servizio all'Ufficio di Piano. L'accesso è subordinato alla valutazione multi-professionale effettuata dall'équipe sociosanitaria per l'integrazione scolastica dell'alunno disabile che, congiuntamente all'istituto scolastico, partecipa alla redazione del PEI.

4.2 ADI - Assistenza Domiciliare Integrata

Il servizio è finalizzato ad offrire prestazioni di natura socio-assistenziale specifiche presso il domicilio dell'utente in integrazione con le prestazioni sanitarie così come concordato durante l'Unità di Valutazione Integrata anche con il coinvolgimento della famiglia. Il suddetto servizio tende a favorire la permanenza del diversamente abile nel proprio ambiente di vita, stimolando le sue capacità residue e a dare sostegno alla famiglia attraverso la creazione di spazi e momenti di sollievo.

È destinato a persone con disabilità comprovata ai sensi della L104/92 art3 comma3 di età compresa da 0 a 64 anni portatori di un bisogno complesso, sia sociale che sanitario

Si accede al servizio presentando istanza presso la PUA (Porta Unica d'Accesso) e i cittadini vi si possono rivolgere presso il distretto sanitario o comune.



5. ANZIANI

5.1 ADI - Assistenza Domiciliare Integrata

Si tratta di un servizio a carattere socio-sanitario che prevede, attraverso un percorso programmato di concerto con l'ASL ed una progettazione individualizzata, l'erogazione a domicilio dell'utente ed in forma integrata delle prestazioni socio-assistenziali fornite dall'Ambito e delle prestazioni sanitarie fornite dal distretto sanitario dell'ASL di riferimento. Le prestazioni offerte sono attività infermieristiche e riabilitative, di consulenza medica sia generale che specialistica, di cura psicofisica e di assistenza tutelare alla persona.

Il servizio è rivolto agli anziani residenti nell'Ambito territoriale N15 in condizioni di limitata autosufficienza o non autosufficienza e/o di recente dimissione ospedaliera che necessitano, oltre che di prestazioni di assistenza domiciliare sociale, anche di prestazioni sanitarie erogabili a domicilio.

Si accede al servizio presentando istanza presso gli sportelli PUA, l'accesso al servizio è subordinato alla valutazione multi professionale effettuata dall'Unità di Valutazione Integrata distrettuale (UVI) che redige anche il Progetto individualizzato di intervento.

5.2 ADA - Assistenza Domiciliare Anziani

È un servizio di assistenza domiciliare offerto dal Comune che si realizza attraverso l'erogazione di un insieme di prestazioni di carattere sociale prevedendo l'affiancamento alla famiglia di origine dell'anziano non autosufficiente di una figura professionale specializzata (Operatore Socio-Assistenziale). Il servizio ha lo scopo di prevenire e rimuovere le cause che limitano l'autonomia della persona e mirano a mantenerla nel proprio ambiente di vita.

È rivolto agli anziani residenti nell'Ambito con limitata autonomia che vivono da soli o con le famiglie, non sufficientemente in grado di assicurare l'assistenza e la cura per l'igiene della persona e della casa

L'accesso al servizio è possibile presentando istanza sull'apposita modulistica disponibile presso la PUA (Porta Unica di Accesso) dell'Ambito N15.

POVERTÀ



5.1 Contributi economici ad integrazione del reddito

L' Ambito N15 ha istituito tale servizio che consiste nell' erogazione di un contributo una tantum per i cittadini residenti nell' Ambito che versano in situazioni di grave disagio socio economico.

Si accede al servizio presentando istanza presso l'ufficio servizi sociali. A seguito della domanda verrà effettuata un'indagine socio-ambientale finalizzata alla verifica delle condizioni di necessità.

5.2 5.2 Tirocini finalizzati all'inclusione sociale

Il tirocinio (o stage aziendale) è uno strumento formativo a disposizione di chi sta per uscire, o è da poco uscito, dalla scuola o dalla formazione professionale, nonché delle persone disoccupate inserite in progetti di orientamento e formazione. Il tirocinio formativo può svolgere concretamente due funzioni: da un lato, può essere un tirocinio di formazione, cioè di acquisizione di una determinata professionalità; dall'altro, un tirocinio di orientamento, essere, cioè, finalizzato alla scoperta delle caratteristiche fondamentali di un lavoro, per consentire allo stagista di compiere scelte consapevoli al momento del suo ingresso nel mondo del lavoro. Il compito dello stagista è quello di affiancare chi opera da tempo in un determinato settore (Tutor), partecipando direttamente all'attività lavorativa, senza percepire compenso (salvo diversamente convenuto in sede di convenzione). Al termine del tirocinio, l'azienda è tenuta a certificare l'esperienza svolta.

Modulo di reclamo e di suggerimento

Il modulo di reclamo/suggerimento è predisposto allo scopo di presentare un reclamo per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al mancato rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta per ciascuno dei servizi comunali oppure suggerimenti o proposte per una migliore e più efficace erogazione dei servizi.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio di Piano dell'Ambito n.15.

Fac-simile



AMBITO TERRITORIALE N15 LEGGE 328/00

COMUNI DI MARANO DI NAPOLI E QUARTO

COMUNE CAPOFILA MARANO DI NAPOLI

IL MODULO DI RECLAMO E DI SUGGERIMENTO

Carta dei Servizi Sociali

Alla cortese attenzione

dell'Ufficio di Piano dell'Ambito n. 15

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ Il _____

Residente in _____

tel. _____ e-mail _____

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità/si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Motivo del reclamo/proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

data

Firma