



# CARTA DEI SERVIZI E DELLA CITTADINANZA SOCIALE

Comuni di Pagani,  
San Marzano Sul Sarno,  
San Valentino Torio e Sarno

**AGRO  
SOLIDALE**  
Azienda Consortile  
Ambito SO1\_3



# MAPPA DEI SERVIZI

## SERVIZI PER L'ACCESSO E LA PRESA IN CARICO

- 12 SEGRETARIATO SOCIALE
- 13 SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

## SERVIZI PER GLI ANZIANI, I DISABILI E LE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

- 16 ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI
- 18 ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI
- 19 ASSEGNI DI CURA
- 20 TRASPORTO DISABILI
- 21 PROGETTO "DOPO DI NOI"
- 22 PROGETTO "HOME CARE PREMIUM"
- 23 CENTRI POLIFUNZIONALI PER DISABILI
- 24 CENTRI POLIFUNZIONALI PER ANZIANI
- 25 SERVIZI SOCIOSANITARI DIURNI E RESIDENZIALI
- 26 PROGETTO "VITA INDIPENDENTE"
- 27 PROGETTO DOMOTICA
- 28 SERVIZI RESIDENZIALI AREA PSICHIATRICA
- 29 PROGETTI TERAPEUTICI RIABILITATIVI AREA PSICHIATRICA (PTRI)

## SERVIZI PER I MINORI E LE FAMIGLIE

- 32 EDUCATIVA DOMICILIARE
- 33 SERVIZI PER L'AFFIDO
- 34 SERVIZI PER L'ADOZIONE
- 35 ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI DISABILI
- 36 ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI PORTATORI DI BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI
- 37 MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE PER ALUNNI IMMIGRATI
- 38 CENTRI POLIFUNZIONALI PER MINORI 6-14 ANNI
- 39 ASILI NIDO
- 40 VOUCHER ASILI NIDO ACCREDITATI
- 41 MINORI IN ISTITUTO

## SERVIZI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ

- 44 SUSSIDI ALIMENTARI
- 45 TIROCINI FORMATIVI
- 46 REDDITO DI CITTADINANZA
- 48 AVVISO PUBBLICO I.T.I.A. – PROGETTO “Rete Solidale”





# Presentazione del sistema locale d'Ambito

Con la promulgazione della Legge 328 nel 2000 si è assistito ad un cambiamento delle politiche sociali, “esse sono passate da una politica per settori ad una politica d'interventi integrati proponendosi la realizzazione di un'organizzazione reticolare di servizi, capace di utilizzare metodologie di analisi, di progettazione e di gestione, in un'ottica attenta al monitoraggio ed alla valutazione degli interventi” così come recita l'articolo 3 della legge.

L'integrazione è un punto fondamentale per le politiche sociali, mentre **partecipazione** e **coprogettazione** vanno sostenute come esercizio di cittadinanza attiva.

La legge regionale 11/2007, per la dignità e la cittadinanza sociale, così come modificata e integrata dalla legge regionale n. 15/2012, ha ripreso e ribadito l'esigenza del progressivo cambiamento culturale nelle azioni da mettere in campo.

A tal fine sono state declinate parole chiave come **programmazione**, **concertazione**, **partecipazione** attraverso la promozione di una cultura dell'inclusione, della territorialità, sussidiarietà, lavoro per progetti e loro valutazione, valorizzazione del terzo settore, centralità della pianificazione di zona, gestione unitaria dei servizi e integrazione delle risorse.

L'**Ambito S01\_3** nasce dalla separazione dell'Ambito S1, in tre nuovi Ambiti, uno per ogni distretto sanitario.

Il nuovo Ambito è costituito dai Comuni di Pagani (Capofila), Sarno, San Valentino Torio e San Marzano Sul Sarno che si sono dati la forma associativa e di gestione della Convenzione ex art. 30 del TUEL e dell'azienda consortile ex art. 31 e 114 del TUEL. L'Azienda nasce dall'esigenza di **dare maggiore stabilità** al sistema territoriale dei servizi e ai suoi operatori.

Esso si configura come ente strumentale dei Comuni associati ed è dotata di personalità giuridica, di autonomia gestionale, imprenditoriale e di bilancio.

L'attività dell'Azienda è finalizzata all'esercizio di servizi socio-assistenziali, culturali, educativi e per l'infanzia, sociosanitari integrati, e più in generale, alla gestione associata dei servizi alla persona in attuazione dei programmi e delle azioni definite nel Piano di Zona dell'Ambito Territoriale S01\_3.

È prevista, altresì, la gestione di ulteriori attività e servizi nel campo sociale, assistenziale, educativo, sociosanitario e nelle aree di intervento legate alla salute e al benessere fisico e psichico dei cittadini, nonché la gestione di interventi di promozione e intermediazione lavoro, formazione, consulenza e orientamento.

I servizi facenti capo all'Azienda sono erogati nei confronti **di tutta la popolazione residente nel territorio** degli Enti Consorziati e sono prevalentemente orientati alle fasce deboli della cittadinanza, con particolare priorità per il sostegno alle responsabilità familiari e famiglie in difficoltà; prima infanzia e minori; disabili; anziani; popolazione giovanile, persone non autosufficienti; immigrati, rom e sinti e senza fissa dimora; popolazione indigente e adulti in difficoltà.

L'Azienda ha durata fino al 14 novembre 2046 salvo proroga.





## La carta dei servizi e della cittadinanza sociale: cosa è

La Carta dei servizi e della cittadinanza è redatta secondo i principi riportati dall'art. 13 della legge n°328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dall'art. 26 della Legge Regionale della Campania n° 11 del 23 ottobre 2007 e secondo quanto disposto dallo schema di riferimento di cui alla DGRC n. 1835 del 2008.

Questo strumento rappresenta per l'Ambito Territoriale S01\_3 un'importante opportunità e una **garanzia di trasparenza e dialogo con i cittadini**, al fine di facilitare la conoscenza dei servizi per una loro migliore fruibilità e per la ricerca del continuo miglioramento della qualità offerta. In tal senso va intesa anche come "Carta dei servizi" di "Agro solidale" finalizzata a conseguire obiettivi di promozione di una cittadinanza attiva, titolare del diritto alla piena informazione e alla verifica sulla qualità dei servizi ricevuti, consapevole dei propri diritti, riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

È uno strumento di facile consultazione per i cittadini che **intende agevolare l'accesso ai servizi** informando nel contempo sulle modalità del relativo funzionamento e delle condizioni per valutarne l'efficacia e l'efficienza. In questo momento di estrema complessità e di profondi cambiamenti dei modelli sociali, l'Azienda Consortile "Agro Solidale", con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi e della cittadinanza, si impegna a sviluppare una cultura di reale **cooperazione tra "cittadino-utente" e "sistema dei servizi socio-assistenziali"**, garantendo uguaglianza ed equità di trattamento nei confronti dei cittadini e agevolando sempre più la loro partecipazione al Sistema Integrato di interventi e servizi sociali.

I soggetti erogatori di servizi sono tenuti ad adottare la Carta dei servizi.

La Carta della cittadinanza sociale ha dunque le **seguenti finalità**:

- porre le basi per un rinnovato rapporto tra i Comuni che fanno parte dell'Ambito ed i cittadini, per il miglioramento degli interventi attraverso una partecipazione diretta e costruttiva;
- informare la cittadinanza sui principi fondamentali cui si è ispirato il Piano Sociale di Zona nella definizione degli interventi sociali diretti a cittadini ed utenti;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della rete dei servizi sociali e sociosanitari; informare sulle procedure di accesso ai servizi.

Nella **Carta dei servizi e della cittadinanza** sono descritte:

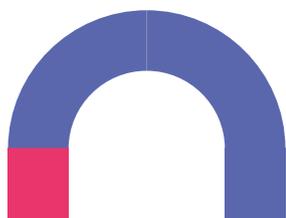
- a) modalità e criteri di accesso alle prestazioni;
- b) modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualità delle prestazioni;
- c) tariffa per ciascuna prestazione;
- d) partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti;
- e) modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento;
- f) indicatori utili per il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, ivi inclusi reclami e liste d'attesa;
- g) standard generali e specifici di qualità dei servizi.



# I principi fondamentali

**La Carta dei Servizi e della cittadinanza** dell'Azienda Consortile "Agro Solidale" si ispira ai principi di:

- **Eguaglianza:** a parità di bisogni, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo, compatibilmente con risorse e vincoli.
- **Imparzialità:** gli operatori sono impegnati a svolgere la propria attività nei confronti dei cittadini in modo imparziale, obiettivo e neutrale.
- **Efficacia, Efficienza:** l'obiettivo è garantire la massima qualità delle prestazioni.
- **Economicità:** le risorse umane, tecnologiche e finanziarie devono essere utilizzate in maniera in maniera razionale ed accurata evitando lo spreco.
- **Tempestività:** l'Ambito si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti.
- **Trasparenza:** l'Ambito si impegna a garantire un'informazione continua e diffusa sull'offerta dei servizi, le procedure di accesso e i relativi costi, assicura la trasparenza nella gestione dei tempi di attesa, rendendo chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai cittadini, utilizza pienamente il sito web ufficiale per garantire una piena informazione sui regolamenti e sugli atti amministrativi.
- **Verifica della qualità:** l'Azienda adotta sistemi di valutazione, i cui risultati sono messi a conoscenza di tutti i cittadini, per monitorare costantemente il livello delle prestazioni di ciascun servizio. Consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli sempre più conformi alle aspettative degli utenti ed alle nuove esigenze della società in trasformazione, l'Ambito si impegna ad effettuare sondaggi e rilevazioni per conoscere come gli utenti giudicano il servizio. Le rilevazioni periodiche riguarderanno gli aspetti organizzativi, sociali, educativi dei servizi, prevedranno una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
- **Integrazione dei servizi:** l'utente ha diritto di trovarsi di fronte a punti unitari di riferimento dove l'informazione e l'erogazione stessa dei servizi deve risultare, il più possibile, integrata e completa.
- **Partecipazione:** l'Ambito promuove il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha il diritto di ottenere una risposta. I rappresentanti dei cittadini, delle organizzazioni e delle associazioni possono contribuire a migliorare la qualità mediante la partecipazione ai tavoli di concertazione, previsti dalla normativa regionale.
- **Continuità:** l'Azienda, con la collaborazione di vari soggetti, assicura alle persone e alle famiglie la presa in carico del bisogno sociale.



La Carta della cittadinanza rappresenta infine il nostro forte impegno a mantenere i livelli di offerta e se possibile incrementarla sul piano quantitativo e qualitativo, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, mettendo sempre al primo posto le persone, i bambini, le famiglie, le donne, gli anziani con le loro fragilità ma anche con le loro potenzialità.

## Pubblicazione e distribuzione

La Carta dei servizi della cittadinanza è disponibile, oltre che sul sito web dell'Azienda Consortile **Agrosolidale.it**, anche presso gli sportelli del segretariato sociale dei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale S01\_3.





## SERVIZI PER L'ACCESSO E LA PRESA IN CARICO





## SEGRETERIATO SOCIALE



### CHE COS'È

Il Segretariato sociale rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. È un ufficio a cui possono rivolgersi tutti i cittadini che intendono richiedere informazioni e/o aiuti sul sistema territoriale dei servizi sociali.



### COSA OFFRE

Attraverso l'attività di ascolto, informa e orienta i richiedenti, effettua una prima valutazione della domanda di aiuto, e ove necessario invia la domanda complessa che necessita di presa in carico integrata, al servizio sociale professionale.



### DOVE SI TROVA

È presente in tutti i Comuni dell'Ambito S01-3, e precisamente:

- **Pagani:** via Pittoni n. 1
- **San Marzano Sul Sarno:** casa municipale
- **San Valentino Torio:** casa municipale
- **Sarno:** casa municipale



### ORARI DI APERTURA

- **Pagani:** lunedì e mercoledì, ore 10.00-12.00 / martedì e giovedì, ore 16.00-18.00
- **San Marzano Sul Sarno:** lunedì e venerdì, ore 9.00 – 12.00 / martedì e giovedì, ore 15.00 – 17.00
- **San Valentino Torio:** lunedì, giovedì e venerdì, ore 9.00-12.00 / martedì, ore 16.00-18.00
- **Sarno:** martedì e venerdì, ore 9.00 – 12.00 / giovedì, ore 17.00-19.00



### A CHI SI RIVOLGE

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti nei comuni dell'Ambito S1 che necessitano di informazioni, orientamento e/o accompagnamento ai servizi socio-assistenziali e sociosanitari territoriali.



## SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE



### CHE COS'È

È il servizio che **prende in carico l'utente** portatore di bisogno complesso, ne valuta il bisogno, definisce il progetto individuale, richiede l'erogazione delle prestazioni necessarie e ne svolge il monitoraggio, valutandone l'efficacia ai fini della risoluzione dei problemi rilevati.



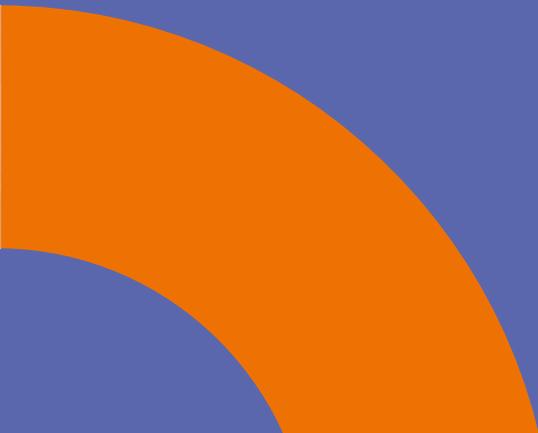
### COSA OFFRE

Attiva la relazione di aiuto, esercita l'attività di tutela, promuove la rete sociale di sostegno, partecipa alle unità di valutazione multidimensionali, si interfaccia con i servizi giudiziari, segue e assiste gli utenti in tutto il percorso di presa in carico.



### A CHI SI RIVOLGE

A tutti gli utenti residenti nei Comuni dell'Ambito S01-3 che hanno effettuato l'accesso nei punti di segretariato sociale e sono stati inviati al servizio sociali professionali per la presa in carico.





# SERVIZI PER GLI ANZIANI, I DISABILI E LE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI



## ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI



### CHE COS'È

È un servizio **rivolto agli anziani con limitata autonomia**, che vivono da soli o con famiglie, che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona, della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.



### COSA OFFRE

Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari sono erogate dall'OSA/OSS, in possesso di specifica qualifica a norma di legge. Le prestazioni sociali afferiscono alle seguenti aree.

- Igiene ordinaria e straordinaria della casa;
- Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria.
- Alzata semplice (parzialmente autonomo, deambulazione assistita);
- Alzata a media complessità assistenziale (carrozzina/limiti nella deambulazione);
- Alzata ad elevata complessità assistenziale (allettato/non collaborante);
- Vigilanza su corretta assunzione di terapia farmacologia;
- Igiene;
- Accompagnamento per pratiche socio-assistenziali;
- Svolgimento commissioni;
- Accompagnamento semplice, breve o lungo, per la vita di relazione e nell'accesso ai servizi;
- Vigilanza e compagnia, anche per sollievo familiare.



### A CHI SI RIVOLGE

Gli utenti beneficiari del servizio sono cittadini residenti nell'Ambito S01\_3 assistibili presso il loro domicilio, cioè anziani fragili soli, o coppie di anziani fragili soli (senza rete familiare). I soggetti già beneficiari di un servizio socio-assistenziale, erogato da Enti, INPS, Regione ecc, possono accedere al servizio domiciliare socio-assistenziale con un monte ore ridotto, modulato al caso specifico.



### COME SI ACCEDE

I cittadini interessati residenti nei Comuni di Pagani, Sarno, San Valentino e San Marzano possono presentare domanda presso gli uffici del Servizio Sociale Professionale o del Segretariato Sociale dislocati nei comuni afferenti l'Ambito le S01\_3.

L'Assistente sociale territorialmente competente verifica l'ammissibilità al servizio, valutando i seguenti requisiti d'accesso:

- condizioni precarie di salute;
- condizione di solitudine-relazionale (coppia di anziani soli a rischio di fragilità/marginalità);
- carichi assistenziali presenti (una o più persone disabili e/ o anziani all'interno dello stesso nucleo familiare);
- reddito ISEE del nucleo familiare.



## ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI



### CHE COS'È

È un servizio **rivolto alle persone con limitata autonomia**, che vivono da soli o con famiglie, che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona, della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.



### COSA OFFRE

Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari sono erogate dall'OSA/OSS, in possesso di specifica qualifica a norma di legge. Le prestazioni sociali afferiscono alle seguenti aree.

- Igiene ordinaria e straordinaria della casa;
- Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria.
- alzata semplice (parzialmente autonomo, deambulazione assistita);
- Alzata a media complessità assistenziale (carrozzina/limiti nella deambulazione);
- Alzata ad elevata complessità assistenziale (allettato/non collaborante);
- Vigilanza su corretta assunzione di terapia farmacologia;
- Igiene;
- Accompagnamento per pratiche socio-assistenziali;
- Svolgimento commissioni;
- Accompagnamento semplice, breve o lungo, per la vita di relazione e nell'accesso ai servizi;
- Vigilanza e compagnia, anche per sollievo familiare



### A CHI SI RIVOLGE

Gli utenti beneficiari del servizio sono cittadini residenti nell'Ambito S01\_3 assistibili presso il loro domicilio, cioè persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, fino a 65 anni di età. I soggetti già beneficiari di un servizio socio-assistenziale, erogato da Enti, INPS, Regione ecc, possono accedere al servizio domiciliare socio-assistenziale con un monte ore ridotto, modulato al caso specifico.



## ASSEGNI DI CURA



### CHE COS'È

L'Assegno di Cura è un titolo di riconoscimento delle prestazioni di assistenza tutelare svolte dai familiari degli utenti beneficiari che si configurano come contributi economici omnicomprensivi erogati dall'Ambito Territoriale in favore di persone non-autosufficienti in condizione di disabilità gravissima assistite a domicilio.



### COSA OFFRE

Gli Assegni di Cura **sostituiscono le ore di prestazioni di assistenza tutelare** ed aiuto infermieristico garantite dall'OSS di competenza dell'Ambito Territoriale e costituiscono la quota di spesa sociale dei Piani di Assistenza Individualizzati/PAI di Cure Domiciliari Integrate/ADI.



### A CHI SI RIVOLGE

I beneficiari degli Assegni di Cura sono le persone **non-autosufficienti in condizione di disabilità gravissima**, residenti nell'Ambito Territoriale e per le quali le UVI distrettuali abbiano già effettuato una valutazione e redatto un progetto socio-sanitario/PAI di Cure Domiciliari.



### COME SI ACCEDE

L'istanza deve essere compilata dall'assistente sociale e dal medico di base su apposita modulistica e inoltrata presso il Distretto Sanitario di Base Ufficio socio-sanitario o presso l'Ufficio di Segretariato Sociale aziendale dislocato presso i comuni afferenti l'Ambito Territoriale.



## TRASPORTO DISABILI



### CHE COS'È

Il Servizio di Trasporto Sociale per disabili è un servizio finalizzato a garantire alle persone con ridotta mobilità la possibilità di muoversi sul territorio.



### COSA OFFRE

Le prestazioni socio-assistenziali consistono nel trasportare le persone con disabilità presso strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie; centri diurni integrati e servizi socio-ricreativi ed aggregativi, al fine di favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale.



### A CHI SI RIVOLGE

Persone diversamente abili con limitata autonomia residenti nel territorio dell'Ambito S01\_3.



## PROGETTO “DOPO DI NOI”



### CHE COS'È

Il Progetto “Dopo di Noi”, legge 112/2016, è un intervento a tutela delle persone con disabilità accertata ai sensi della L.104/92 e favorisce la piena inclusione e la loro autonomia.



### COSA OFFRE

La Regione Campania **eroga un contributo finalizzato ad interventi** che promuovono percorsi di autonomia abitativa attraverso la sperimentazione di esperienze di vita in gruppo e di miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità.



### A CHI SI RIVOLGE

Il progetto è rivolto alle **persone con disabilità grave** non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, prive del sostegno familiare in quanto senza genitori o perché gli stessi non sono in grado di sostenere la responsabilità della loro assistenza.



### COME SI ACCEDE

L'istanza deve essere inoltrata dall'utente presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti nei comuni dell'Ambito S01\_3. All'istanza segue un progetto individualizzato redatto in co-progettazione fra utente ed equipe multidisciplinare dell'Ambito S01\_3.



## PROGETTO “HOME CARE PREMIUM”



### CHE COS'È

Servizio di prestazioni sociali a favore dei **dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari**, residenti presso i comuni afferenti l'Ambito Territoriale. Si concretizza nell'erogazione di una prestazione domiciliare, cd. prestazione integrativa, di assistenza alla persona finalizzata a garantire la cura a domicilio delle persone non-autosufficienti, persone iscritte alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali/ o loro familiari.



### COSA OFFRE

Prestazioni domiciliari di assistenza tutelare e di sollievo rese da operatori socio-sanitari.



### A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio domiciliare è rivolto ai non-autosufficienti residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale S01\_3.



### COME SI ACCEDE

Per accedere alle prestazioni occorre attendere la pubblicazione del bando annuale e presentare istanza esclusivamente in via telematica, attraverso il sito dell'INPS mediante l'utilizzo dello SPID, la Carta d'identità elettronica (CIE) o la Carta nazionale dei Servizi (CNS).



## CENTRI POLIFUNZIONALI PER DISABILI



### CHE COS'È

È un servizio a ciclo semi-residenziale per disabili adulti e minori **dagli 11 ai 18 anni** autonomi e semiautonomi, articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti, volti a favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, al sostegno e allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale e alla riduzione dei fenomeni di emarginazione.



### COSA OFFRE

Il centro organizza attività di animazione, di socializzazione, attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia delle persone disabili, attività laboratoriali, espressive, ludico-ricreative, attività culturali e iniziative di auto-mutuo-aiuto. Sostegno, informazione e orientamento alle famiglie nel rapporto genitoriale.



## CENTRI POLIFUNZIONALI PER ANZIANI



### CHE COS'È

È un servizio a ciclo semiresidenziale, per persone **con più di 65 anni** autonome e semiautonome, articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti, volti a favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, al sostegno e allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale e alla riduzione dei fenomeni di emarginazione della popolazione anziana.



### COSA OFFRE

Il centro organizza attività di animazione, di socializzazione, attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia delle persone anziane, attività di segretariato sociale e orientamento all'offerta di servizi e prestazioni a favore degli anziani; attività culturali; attività ludico-ricreative; iniziative di auto-mutuo-aiuto.



## SERVIZI SOCIO SANITARI DIURNI E RESIDENZIALI



### CHE COS'È

Sono prestazioni socio-sanitarie erogate in regime **semiresidenziale e residenziale**, rivolte ad anziani ultra sessantacinquenni e/o persone affette da demenza e disabili gravi con ridotta autonomia.



### COSA OFFRE

Prestazioni di assistenza tutelare ed alberghiera integrata ad una assistenza di tipo infermieristico e riabilitativo



### DOVE SI TROVA

Il servizio è erogato presso le Strutture Residenziali Assistenziali (RSA) e i Centri Diurni Integrati (CDI) accreditati secondo la normativa vigente.



### A CHI SI RIVOLGE

Anziani ultra sessantacinquenni e/o persone affette da demenza e disabili gravi con ridotta autonomia, secondo i criteri stabiliti dalla Delibera della Regione Campania n.2006/2004.



### COME SI ACCEDE

La proposta di accesso formulata dal MMG/PLS e dall'Assistente Sociale, redatta su apposita modulistica, deve essere inoltrata al Distretto Sanitario di Base.



### TARIFFE

Le tariffe sono quelle elencate nel Decreto n.110 del 22/10/2014. I beneficiari partecipano al costo del servizio ai sensi del Regolamento per i Comuni dell'Ambito S01\_3 per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni socio-sanitarie. Il regolamento è sul sito web aziendale **Agrosolidale.it** nella sezione "Regolamenti".



## PROGETTO “VITA INDIPENDENTE”



### CHE COS'È

Il Progetto di Vita Indipendente è volto a sostenere la vita indipendente di una persona adulta con disabilità, al fine di consentire alla persona di vivere in piena autonomia, avendo la capacità di decidere della propria vita.



### COSA OFFRE

L'intervento prevede un contributo economico finalizzato **all'assunzione di un assistente personale** da parte della persona disabile, titolare del progetto di vita dipendente, che sceglie e assume direttamente con regolari rapporti di lavoro il proprio assistente concordandone le mansioni, orari e retribuzioni.



### COME SI ACCEDE

L'istanza deve essere inoltrata dall'utente presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti nei comuni dell'Ambito S01\_3.



## PROGETTO DOMOTICA



### CHE COS'È

L'intervento è finalizzato a **promuovere e migliorare l'autonomia** e la piena inclusione sociale, abitativa, lavorativa e culturale delle persone con disabilità e teso al miglioramento dei comfort abitativi, strutturali e di gestione quotidiana e dell'ambiente domiciliare vissuto dall'utente.



### COSA OFFRE

Gli interventi si concretizzano nella erogazione di un contributo economico sulla base del bisogno emerso dalla valutazione multidimensionale attraverso l'acquisto e l'utilizzo delle diverse opportunità offerte dalle migliori e nuove tecnologie.



### COME SI ACCEDE

L'istanza deve essere inoltrata dall'utente presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti nei comuni dell'Ambito S01\_3.



## SERVIZI RESIDENZIALI AREA PSICHIATRICA



### CHE COS'È

L'intervento è finalizzato all'erogazione di prestazioni sociosanitarie e sociali a carattere residenziale in favore di cittadini adulti con disagio psichico ai sensi della DGRC n.666/2011 e del Catalogo dei servizi n.4/2014.



### COSA OFFRE

Il servizio offre alle persone con disabilità psichiatrica una **soluzione abitativa protetta** nell'ambito di un percorso terapeutico in via di completamento da realizzare in stretta collaborazione con i servizi del DSM e il Servizio Sociale Professionale.



### DOVE SI TROVA

Il servizio è erogato presso le Strutture socio-sanitarie (Comunità Alloggio) e sociali (Gruppo Appartamento) accreditati secondo la normativa vigente.



### COME SI ACCEDE

La proposta di accesso formulata dal MMG o dallo psichiatra della struttura pubblica e dall'Assistente Sociale, redatta su apposita modulistica, deve essere inoltrata al Distretto Sanitario di Base.



### TARIFFE

Le tariffe sono stabilite ai sensi della DGRC 666/2011. I beneficiari partecipano al costo del servizio ai sensi del Regolamento per i Comuni dell'Ambito S01\_3 per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni socio-sanitarie. Il regolamento è sul sito web aziendale **Agrosolidale.it** nella sezione "Regolamenti".



## PROGETTI TERAPEUTICI RIABILITATIVI AREA PSICHIATRICA (PTRI)



### CHE COS'È

I PTRI sostenuti da Budget di Salute sono una modalità di erogazione di prestazioni sociosanitarie nel macro-livello "Assistenza territoriale, ambulatoriale e domiciliare". Il budget di salute rappresenta l'unità di misura delle risorse economiche, professionali e umane indispensabili per l'attuazione degli interventi programmati nel PTRI.



### COSA OFFRE

Interventi di inclusione sociale valutati, gestiti e monitorati in maniera integrata e concordata- tra operatori sanitari, sociali e del privato, insieme agli utenti ed ai familiari, mediante le Unità di Valutazione Integrate, ovvero attraverso l'intreccio tra iniziativa pubblica e risorse comunitarie.



### A CHI SI RIVOLGE

**Cittadini in condizioni di fragilità o non-autosufficienza a causa di patologie psichiche o fisiche** (malattie croniche e/o cronico degenerative e disabilità sociale) o stati di gravi rischio e vulnerabilità che richiedono progetti ad alta integrazione di interventi sanitari e sociali per fronteggiare bisogni con prevalenza sanitaria ed espressività sociale.





## SERVIZI PER I MINORI E LE FAMIGLIE



## EDUCATIVA DOMICILIARE



### CHE COS'È

È un servizio a sostegno dei **minori e delle loro famiglie che vivono situazioni di fragilità** con lo scopo di garantire la tutela dei minori e di sostenere la genitorialità, attraverso interventi di carattere psico-sociale ed educativo.



### COSA OFFRE

Sostegno educativo ai minori nello svolgimento del percorso di crescita, supporto ai genitori nello svolgimento del proprio ruolo, percorsi di socializzazione e di costruzione di sinergie territoriali attraverso forme di collaborazione tra i servizi.



### A CHI SI RIVOLGE

Ai nuclei familiari multiproblematici con minori a rischio di emarginazione sociale, dispersione scolastica e difficoltà nel percorso di crescita.



## SERVIZI PER L'AFFIDO



### CHE COS'È

È un intervento temporaneo di aiuto e di sostegno ad un minore che **proviene da una famiglia in difficoltà** per rispondere ai suoi bisogni affettivi, educativi e di cura.



### COSA OFFRE

È una possibilità di intervento a sostegno della genitorialità ed a tutela della serena crescita di un bambino.

Il servizio organizza **campagne di sensibilizzazione e di coinvolgimento delle comunità locali** per la diffusione della cultura dell'affido, percorsi di informazione per chi desidera aprirsi a questa forma di accoglienza e sostegno alla famiglia d'origine attivando le reti territoriali



### A CHI SI RIVOLGE

A famiglie, a coppie o a singole persone che desiderano aprirsi a questa forma di accoglienza.



## SERVIZI PER L'ADOZIONE



### CHE COS'È

Il servizio per l'adozione nazionale e/o internazionale ha l'obiettivo di **sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie** sul percorso adottivo e di sostenerle nei momenti di difficoltà.

Il servizio ha l'obiettivo di tutelare il minore e di stimolare la coppia a prendere consapevolezza delle proprie capacità e limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare.



### COSA OFFRE

Percorsi "In-formativi" e di accompagnamento alle coppie aspiranti l'adozione e sostegno al nuovo nucleo familiare nel periodo dell'affidamento pre-adottivo e nel post adozione



### COME SI ACCEDE

A seguito di presentazione di dichiarazione di disponibilità all'adozione da parte della coppia al Tribunale per i minorenni di Salerno, Ufficio Adozioni.



# ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI DISABILI



## CHE COS'È

È un servizio finalizzato **all'integrazione degli alunni diversamente abili** rispetto all'autonomia personale, sociale e al miglioramento della comunicazione personale, come previsto dalla L. 104/92 art. 13 comma 3. Il servizio rappresenta un'opportunità concreta per gli alunni e per la scuola che in esso possono trovare un supporto specializzato.



## COSA OFFRE

Un sostegno socio-educativo ad alunni con disabilità da parte di operatori specializzati (educatori, psicologi, esperti di disabilità sensoriali, operatori ABA).



## A CHI SI RIVOLGE

Agli alunni diversamente abili in possesso della diagnosi funzionale.



# ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI PORTATORI DI BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI



## CHE COS'È

È un servizio finalizzato ad offrire supporto educativo e specialistico agli alunni senza diagnosi funzionale ma rientranti nei BES al fine di potenziare le aree di apprendimento, di **facilitare l'inclusione sociale** e di prevenire la dispersione scolastica.



## COSA OFFRE

Assistenza scolastica, supporto didattico o laboratoriale attraverso l'affiancamento di un educatore/operatore sociale agli alunni BES.



## COME SI ACCEDE

Si rivolge agli alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES), con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), con svantaggio socio- culturale e con deprivazione familiare iscritti alle scuole primarie e secondarie di primo grado dell'Ambito S01\_3.



## MEDIAZIONE LINGUISTICO- CULTURALE PER ALUNNI IMMIGRATI



### CHE COS'È

È un servizio per gli alunni immigrati che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado al fine di **favorire l'accoglienza e l'integrazione scolastica** e sociale degli alunni.



### COSA OFFRE

Supporto di un mediatore culturale e /o un educatore per migliorare l'apprendimento della lingua italiana e l'inserimento scolastico. La finalità è quella di **facilitare le relazioni di incontro e di scoperta tra le diverse culture.**



## CENTRI POLIFUNZIONALI PER MINORI 6-14 ANNI



### CHE COS'È

È una risorsa territoriale per rispondere alle esigenze di bambini e di ragazzi che **necessitano di un forte sostegno educativo** al fine di prevenire il disagio e la devianza minorile.



### COSA OFFRE

Attività di sostegno scolastico, laboratori ludico ricreativi ed espressivi, attività sportive, visite guidate, campi estivi e sostegno alla genitorialità. Il servizio si propone di costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi).



### COME SI ACCEDE

Hanno diritto all'iscrizione in via prioritaria i bambini e i ragazzi provenienti da famiglie che percepiscono il Reddito di inclusione e/o comunque prese in carico dal servizio sociale.



## ASILI NIDO



### CHE COS'È

È un servizio educativo e sociale per bambini di età compresa dai **3 ai 36 mesi**, promuove lo sviluppo armonico ed unitario di tutte le potenzialità del bambino avviando la formazione di una personalità libera, autonoma, aperta alla collaborazione e alla solidarietà sociale, eliminando i dislivelli dovuti a differenze di stimolazione ambientale e culturale.



### COSA OFFRE

Accoglienza e cura del bambino attraverso il gioco, le attività laboratoriali e manuali, espressive e di prima alfabetizzazione.



## VOUCHER ASILI NIDO ACCREDITATI



### CHE COS'È

È un riconoscimento economico utilizzabile per la **riduzione delle rette per la prima infanzia** (nido e micronido accreditati);



### COSA OFFRE

Un voucher mensile per un **massimo di 10 mesi** che copre una retta mensile di importo variabile per la frequenza a tempo pieno e per la frequenza part-time (5 ore giornaliere per 5 giorni settimanali).



### DOVE SI TROVA

Il servizio viene svolto presso i nidi e micronido accreditati dall'Azienda Consortile.



## MINORI IN ISTITUTO



### CHE COS'È

Assicura l'accoglienza residenziale ai minori temporaneamente o definitivamente allontanati dalla famiglia di origine, **per i quali non è al momento praticabile l'affido.**



### COSA OFFRE

E'una proposta educativa integrativa alla famiglia.



### DOVE SI TROVA

Strutture residenziali autorizzate e accreditate



### A CHI SI RIVOLGE

Persone di età 0-21 anni



### COME SI ACCEDE

Provvedimenti dell'autorità giudiziaria o del servizio sociale professionale.





## SERVIZI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ



## SUSSIDI ALIMENTARI



### CHE COS'È

Un progetto che prevede la distribuzione e la consegna **di un pacco alimentare** contenente generi di prima necessità alle famiglie indigenti individuate dai Servizi Sociali attraverso una procedura di evidenza pubblica.



### COSA OFFRE

L'erogazione di un numero definito di pacchi alimentari alle famiglie bisognose del territorio comunale per 12 mensilità.



### A CHI SI RIVOLGE

I nuclei familiari che possiedono i seguenti requisiti:

- residenza in uno dei Comuni dell'Ambito con ISEE inferiore o uguale ad euro 3.000,00, ovvero nuclei:
  - a) in condizione di fragilità sociale in carico ai servizi sociali del Comune anche se con ISEE superiore ad euro 3.000,00;
  - b) in accertata condizione di indigenza che hanno avviato un percorso di accompagnamento anche se con ISEE superiore ad euro 3.000,00;
- essere cittadini di Stati aderenti e non aderenti all'UE ma con permesso di soggiorno o carta di soggiorno (ai sensi del D. Lgs. n. 286/98, così come modificato dalla Legge 30/07/2002 n. 189) da almeno un anno;
- non essere percettore di analogo sussidio da parte di altri Organismi e/o Associazioni del territorio.



## TIROCINI FORMATIVI



### CHE COS'È

Il tirocinio è una misura di politica attiva, finalizzata a creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante e il tirocinante allo scopo di favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento o il reinserimento lavorativo. L'Accordo Stato-Regioni del 22 gennaio 2015 ha istituito i tirocini di **orientamento formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale**, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione in favore delle persone prese in carico dai servizi sociali e/o dai servizi sanitari competenti.



### COSA OFFRE

Il tirocinio viene avviato tramite la stipula della **convenzione** tra Agenzia per l'Impiego, "Agro solidale", il soggetto ospitante e il cittadino destinatario sulla base dello specifico progetto individuale, predisposto dal Servizio Sociale in collaborazione con il soggetto ospitante. Il Servizio sociale provvederà alla **stesura del progetto individuale**, attivando, se necessario, anche altre professionalità automaticamente.

Il tirocinio ha una durata media **da sei a dodici mesi**.



### A CHI SI RIVOLGE

I destinatari dei tirocini sono selezionati con procedure di evidenza pubblica tra tutte le persone che si trovano in condizione di grave disagio sociale.



### COME SI ACCEDE

Si accede attraverso procedura di evidenza pubblica indetta dall'Azienda Consortile "Agro solidale" alla quale possono partecipare le **single persone, inclusi i cittadini stranieri in regola con il permesso di soggiorno**, in possesso dei seguenti requisiti:

- residenti in uno dei Comuni dell'Ambito S01\_3;
- ISEE in corso di validità non superiore a 3.000 €;
- aver compiuto il 18° anno di età;
- essere disoccupati o inoccupati;
- non avere tirocini in corso;
- non essere titolare di indennità di mobilità, NASPI, DIS-Coll, né di altre forme di ammortizzatori sociali;
- essere abili al lavoro;
- non essere beneficiari di coperture assicurative o altre forme di tutela da parte di altri enti pubblici.



## REDDITO DI CITTADINANZA



### CHE COS'È

**Il Reddito di Cittadinanza (RdC)** è una misura di contrasto alla povertà volta al reinserimento nel mondo del lavoro e all'inclusione sociale delle famiglie in difficoltà. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari, la cui durata è di diciotto mesi, rinnovabili per altri diciotto con un mese di sospensione. Il contributo viene erogato mediante una carta prepagata e ricaricabile.



### COSA OFFRE

La misura si compone di un contributo economico mensile e di un progetto di inclusione sociale o un patto per il lavoro.



### COME SI ACCEDE

La domanda può essere presentata:

- **Presso gli Uffici postali**, dal sesto giorno di ogni mese, presentando il modello compilato predisposto dall'Inps e scaricabile dal sito [www.inps.it](http://www.inps.it). La domanda verrà trasmessa subito nel portale del Ministero del Lavoro dall'operatore di sportello di Poste Italiane.
- Sul sito **[www.redditicittadinanza.gov.it](http://www.redditicittadinanza.gov.it)** del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite credenziali SPID – sistema unico di accesso con identità digitale ai servizi online della pubblica amministrazione italiana.
- **Presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF)** e presso gli **Istituti di Patronato**.



### A CHI SI RIVOLGE

Destinatari sono i cittadini italiani e dell'Unione Europea, stranieri lungo soggiornanti (permesso di soggiorno a tempo indeterminato), stranieri titolari del diritto di soggiorno o diritto di soggiorno permanente, familiari di un cittadino italiano o dell'Unione Europea o apolidi. Il richiedente inoltre deve essere residente in Italia da almeno 10 anni, di cui gli ultimi 2 in modo continuativo.

Il nucleo familiare deve essere in possesso di:

- un valore ISEE inferiore a 9.360 euro;
- un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro;
- un valore del patrimonio mobiliare- quali conti correnti bancari o postali, buoni fruttiferi, le azioni e le obbligazioni- non superiore a 6.000 euro, incrementato in base al numero dei componenti della famiglia, alla presenza di più figli o di componenti con disabilità;
- un valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza. Tale soglia è aumentata a 7.560 euro ai fini dell'accesso alla Pensione di Cittadinanza. Mentre, se il nucleo familiare risiede in un'abitazione in affitto, la soglia è elevata a 9.360 euro.

Per accedere alla misura è inoltre necessaria che nessun componente del nucleo familiare possieda:

- autoveicoli immatricolati per la prima volta nei sei mesi antecedenti la richiesta o mezzi di cilindrata superiore a 1.600 cc immatricolati per la prima volta nei due anni antecedenti;
- navi e imbarcazioni da diporto.

Il Reddito di Cittadinanza è compatibile con il godimento della NASpl e di altro strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria.



## AVVISO PUBBLICO I.T.I.A. - PROGETTO “Rete Solidale”



### CHE COS'È

È stato pubblicato alla **Regione Campania** un nuovo **Avviso I.T.I.A. - Intese Territoriali di Inclusione Attiva**. L'obiettivo è quello di realizzare progetti rivolti agli Ambiti Territoriali della Campania, al fine di rafforzare la presa in carico **delle persone svantaggiate** e l'offerta dei servizi erogati attraverso le misure nazionali.



### A CHI SI RIVOLGE

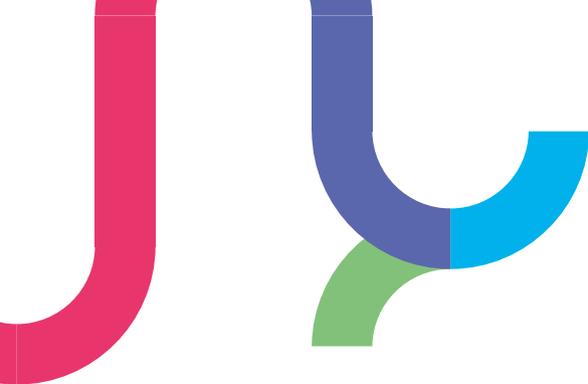
I destinatari dei progetti sono le **famiglie** e le **persone residenti nel territorio dell'Ambito Territoriale**, in condizione di svantaggio economico e sociale, individuate attraverso evidenza pubblica, sia tra coloro che usufruiscono del RdC, al fine di rafforzarne la presa in carico e l'offerta dei servizi erogati, in complementarità con le misure nazionali, sia tra i soggetti che si trovino in almeno una delle condizioni di svantaggio.



### COSA OFFRE

Il **Progetto Rete Solidale** prevede le seguenti Azioni:

- **Azione A)** servizi di supporto alle famiglie:
  - Educativa domiciliare per 32 nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito S01-3;
  - Tutoring Specialistico per 10 nuclei familiari, con minori disabili e/o con difficoltà di apprendimento, residenti nei Comuni dell'Ambito S01;
- **Azione B)** Percorsi di Empowerment:
  - Servizio di orientamento al lavoro di primo livello (informazione, incontro domanda-offerta di lavoro) e di secondo livello (bilancio di competenze) rivolto a 165 cittadini svantaggiati in carico ai servizi sociali;
  - N. 10 percorsi formativi di 114 ore (con indennità oraria di 8,15 € a ora) per **n. 150 cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito S01-3, con rilascio di certificazioni delle competenze acquisite (Eipass lab/Badante);**
- **Azione C)** Tirocini di inclusione sociale:
  - N. 19 Tirocini di Inclusione Sociale, rivolti alle persone svantaggiate maggiormente vulnerabili, con indennità di tirocinio di 500,00 € mensili per 12 mesi;
  - N. 16 Tirocini rivolti alle persone con disabilità, con indennità di tirocinio di 500,00 € mensili per 12 mesi



# Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

La presente sezione definisce gli obiettivi assunti sotto forma di:

- **standard di qualità**
- **impegni**
- **programmi**

Di seguito vengono indicate alcune dimensioni di qualità che l'Azienda ha ritenuto più significative, al fine di fornire un servizio efficace al cittadino.

## ***Garanzie per la qualità dei servizi offerti***

"Agro Solidale" si impegna a garantire:

### **1) QUALITÀ PROFESSIONALE**

Impiego di personale qualificato in tutti i Servizi Socio-Assistenziali avviati nell'Ambito territoriale e, compatibilmente con le risorse disponibili, offerta agli operatori dei vari servizi, di seminari formativi/informativi, di corsi di formazione e/o di aggiornamento, al fine di assicurare una costante qualificazione e professionalizzazione degli stessi.

Inoltre nei casi in cui sono necessarie saranno avviate consulenze con esperti esterni a seconda delle aree di interesse (area giuridica, area psicologica, area economica, ecc.)

## **Standard da raggiungere**

- numero di corsi di formazione attivati;
- collaborazioni e consulenze con esperti esterni;
- partecipazione degli operatori ai convegni e seminari;
- attivazione/realizzazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori elencati;
- indicatori per valutare la dimensione della qualità.

## 2) INFORMAZIONE

Fornire una costante e diffusa informazione **in modo chiaro e accessibile** relativa a tutti i servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

Agro Solidale si impegna a fornire **una costante e corretta informazione** circa le condizioni e le modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

Si impegna, inoltre, a fornire nel più breve tempo possibile, informazioni circa eventuali modifiche apportate alle modalità ed alle condizioni di accesso ai servizi offerti.

### **Indicatori per valutare la dimensione della qualità standard da raggiungere:**

- Punti di accesso territoriale ai servizi di segretariato sociale;
- esistenza e/o programmazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori;
- distribuzione della Carta della cittadinanza e dei Servizi nell'Ambito;
- predisposizione di una relazione annuale sui servizi avviati, su quelli in corso e sulle altre attività svolte e su quelle da svolgere;
- realizzazione di incontri a tema con la popolazione residente;

- presenza di cartellonistica e segnaletica presso i vari uffici con orari di ricevimento al pubblico, nomi degli operatori;
- adozione di un piano di comunicazione sociale;
- indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere;
- esistenza di regolamenti dei servizi e loro accessibilità;
- presenza di modulistica ad hoc per la richiesta di erogazione del servizio;
- risposta scritta alla richiesta di erogazione del servizio;
- comunicazione scritta circa eventuali modifiche delle prestazioni;
- realizzazione del sistema informativo unitario.

## 3) ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

L'Azienda si impegna a **garantire l'accesso dei cittadini al Servizio attraverso i punti territoriali di Segretariato Sociale** che costituiscono, in integrazione con l'ASL, la Porta Unica di Accesso ai Servizi territoriali dell'Ambito.



#### 4) PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Servizio Sociale Professionale presente nei Comuni dell'Ambito S01\_3 si impegna a garantire la personalizzazione degli interventi attraverso l'attenta analisi dei bisogni del cittadino che si rivolge al Servizio e la progettazione individualizzata degli interventi.

##### **Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:**

- presenza diffusa di punti di accesso in tutti i Comuni dell'Ambito;
- sedi accessibili ai cittadini disabili.
- Analisi della richiesta;
- registrazione di ogni contatto su apposita scheda unitaria di accesso al servizio o nella cartella sociale utente;
- scheda Unitaria di Accesso su cui annotare le segnalazioni o il primo contatto;
- attuazione di progetti individualizzati;
- integrazione con le agenzie presenti sul territorio;
- esistenza di cartelle sociali individuali.

#### 5) SCHEDA UNITARIA DI ACCESSO

Esistenza **in ogni cartella** di un progetto individualizzato.

#### 6) CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio Sociale Professionale, nonché i Segretariati Sociali presenti in ogni Comune dell'Ambito si impegnano a garantire una completa e corretta informazione circa le **modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione.**

#### 7) RISPETTO DELLA PRIVACY

Agro Solidale si impegna a garantire la **riservatezza del cittadino che richiede il Servizio.** Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto della Legge n. 675 del 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e successive modificazioni (L. 196/2003 in vigore dal 1/01/2004). All'atto della richiesta il Cittadino riceverà l'informativa sulla privacy dall'operatore che lo accoglie, ai sensi del GDPR 679/2016 (Regolamento UE).



### **Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:**

- Numero di Carta dei servizi distribuite per ogni Comune;
- Numero di regolamenti ai servizi e loro accessibilità;
- Esistenza di forme di coinvolgimento dell'utente (n. di utenti coinvolti);
- Accessibilità ai criteri per la costruzione della eventuale lista di utenti/cittadini che hanno avuto attesa (n. di accesso alla lista);
- Erogazione standard per ogni linea di servizio;
- Procedure scritte (n. di procedura per tipologia di servizio);
- Possibilità per i cittadini di consultare la Carta dei Servizi presente in più copie in ogni ufficio di Segretariato Sociale e/o presso i servizi sociali professionali;
- Accesso ai regolamenti di ogni servizio offerto;
- Progetto individualizzato con gli utenti e da loro sottoscritto;

### **8) LAVORO DI RETE**

L'Azienda Consortile "Agro Solidale" considera strumento privilegiato nell'organizzazione e nell'attuazione del Servizio Socio-Assistenziale il lavoro di rete.

La modalità del lavoro di rete è stata proposta dall'Azienda ai Comuni dell'Ambito, all'ASL di riferimento, ai soggetti di Terzo Settore ed agli altri soggetti istituzionali e non presenti sul territorio

dell'Ambito come opportunità per evidenziare e cogliere bisogni e risorse direttamente sul territorio.

**L'obiettivo è quello di favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti**, creando una sinergia tra le stesse, per prevenire ed affrontare i problemi esistenti in ogni singolo Comune. Ogni risorsa rappresenta un "nodo" della rete sociale e l'Azienda si impegna a favorire i legami tra i vari punti per "tessere" una rete in grado di sostenere tutti, in particolare le persone con maggiori difficoltà.

Si valuta, quindi, di fondamentale importanza, la collaborazione con la comunità locale e con tutti gli attori deputati a occuparsi di servizi sociali, in un'ottica di collaborazione e di condivisione di obiettivi e finalità di intervento.

### **Indicatori per valutare la dimensione della qualità Standard da raggiungere:**

- standard da raggiungere;
- realizzazione di assemblee/eventi pubblici "a tema";
- articoli sulla stampa locale;
- indirizzario attori delle agenzie presenti sul territorio;
- distribuzione della Carta dei servizi a tutte le agenzie presenti sul territorio;
- protocolli di intesa con altri soggetti del territorio;
- accordi di programma;
- protocolli operativi;
- convenzioni.

## 9) UFFICIO DI TUTELA DEGLI UTENTI

Ai sensi dell'articolo 48 della legge regionale n. 11/07 così come integrata dalla legge regionale n. 15/2012, è istituito, presso la sede dell'Azienda Consortile "agro solidale", in Pagani, via Pittoni n. 1, L'Ufficio di Tutela degli utenti", con le seguenti funzioni:

- **attivare le iniziative** dirette al superamento di eventuali disservizi;
- **ricevere le osservazioni, le segnalazioni e i reclami**;
- **garantire l'istruzione e la trasmissione dei reclami** stessi ai responsabili dei vari servizi coinvolti per la decisione di merito.

Possono inoltrare segnalazioni o reclami gli utenti, i loro parenti o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti. Al fine di agevolarne la raccolta sul territorio sarà possibile rivolgersi agli sportelli del Segretariato Sociale presso i Comuni dell'Ambito S01-3.

Costituiscono strumenti di tutela del cittadino:

- **la possibilità di inoltrare reclamo a seguito di disservizio**, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del Servizio;
- **la pubblicazione e la diffusione di regolamenti** unitari di accesso e funzionamento dei Servizi;

- **attività di ricerca relative alla qualità percepita dagli utenti**, con specifiche indagini sull'opinione degli stessi, degli operatori dei servizi, dei soggetti del terzo settore, dell'ASL e di alcuni testimoni privilegiati;
- **la pubblicazione dei dati raccolti**, indispensabile per individuare modifiche o correttivi da apportare all'organizzazione complessiva.

***I reclami possono essere inoltrati presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti in ogni comune afferente all'Ambito S01-3 o presso l'Ufficio di Piano:***

- **verbalmente**, telefonando o riferendo di persona all'operatore;
- **per iscritto**, avvalendosi di schede costruite ad hoc acquisibili in loco o eventualmente recapitate a domicilio.

***La risposta alle segnalazioni e/o reclami è fornita entro dieci giorni dalla presentazione; nella decisione sono indicati misure e tempi necessari ad eliminare le conseguenze delle inadempienze riscontrate ed il loro ripetersi in futuro.***



## Modulo di reclamo e di suggerimento



## Scheda per la valutazione della soddisfazione percepita

## Sede e recapiti telefonici

### Azienda Consortile "Agro Solidale"

Indirizzo: Via Marco Pittoni, 1  
84016 Pagani (SA)

Tel: 081 18658057

E-mail: [info@agrosolidale.it](mailto:info@agrosolidale.it)

PEC: [agrosolidale@pec.it](mailto:agrosolidale@pec.it)

### Punti di accesso territoriali di segreteria- to sociale e servizio sociale professionale

#### Pagani

Indirizzo: Via Marco Pittoni 1  
84016 Pagani (SA)  
Tel: 081 18658057

#### Sarno

Indirizzo: Piazza IV Novembre  
84087 Sarno (SA)  
Tel: 081 8007111

#### Comune di San Valentino Torio

Indirizzo: Via Giacomo Matteotti, 13  
84010 San Valentino Torio (SA)  
Tel: 081 5187811

#### Comune di San Marzano Sul Sarno

Indirizzo: Piazza Umberto I  
84010 San Marzano sul Sarno (SA)  
Tel: 081 5188111



[www.agrosolidale.it](http://www.agrosolidale.it)

