



AZIENDA CONSORTILE “AGRO SOLIDALE”

Comuni di Pagani, Sarno, San Valentino Torio, San Marzano sul Sarno

**CARTA DEI SERVIZI E
DELLA CITTADINANZA
SOCIALE**

Sommario

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.

É 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. E' 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 socio-sanitari; 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.

LA MAPPA DEI SERVIZI

SERVIZI PER L'ACCESSO E LA PRESA IN CARICO

SEGRETARIATO SOCIALE	
Che cos'è	Il Segretariato sociale rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. E' 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	E' presente in tutti i Comuni dell'Ambito S01-3, e precisamente: <ul style="list-style-type: none"> - Pagani: via Pittoni n. 1 - San Marzano Sul Sarno: casa municipale - San Valentino Torio: casa municipale - Sarno: casa municipale
Orari di apertura	<ul style="list-style-type: none"> - Pagani: lunedì-venerdì, ore 10,00-12,00 /martedì-giovedì, ore 16,00-18,00 - San Marzano Sul Sarno: lunedì-mercoledì-venerdì, 9,00 – 12,00 / martedì e giovedì, 16,30 – 18,30 - San Valentino Torio: lunedì – mercoledì-giovedì e venerdì, 9,00-12,00 / martedì, 16,00-18,30 - Sarno: martedì e venerdì, 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.
Come si accede	Recandosi presso gli uffici negli orari di apertura.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	E' presente in tutti i Comuni dell'Ambito S01-3, e precisamente: <ul style="list-style-type: none"> - Pagani: via Pittoni n. 1 - San Marzano Sul Sarno: casa municipale - San Valentino Torio: casa municipale - Sarno: casa municipale
Orari di apertura	<ul style="list-style-type: none"> - Pagani: lunedì-venerdì, ore 8.30 – 13.30 /martedì e giovedì, ore 16.00-18.00 - San Marzano Sul Sarno: lunedì-venerdì, ore 8.30 – 13.30 / martedì e giovedì, ore 16.30 – 18.30 - San Valentino Torio: lunedì - venerdì, ore 8.30 – 13.30 / martedì, ore 16.00 – 18.30 - Sarno: lunedì - venerdì, ore 8.30 – 13,30 / giovedì, ore 17.00 – 19.00
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.
Come si accede	Attraverso il segretariato sociale
Tariffe	Il servizio è gratuito

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

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI	
Che cos'è	<p>E' 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. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente di vita e di relazione, di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico degenerative.</p>
Cosa offre	<p>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.</p> <p><u>AREA CURA DELLA CASA/PRESTAZIONI DOMESTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesa e preparazione pasti; • Igiene ordinaria e straordinaria della casa; • Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria. <p><u>AREA ASSISTENZA TUTELARE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 orale (incluso nell'alzata); • rifacimento letto e cambio biancheria incluso nell'alzata; • igiene intima in bagno di semplice complessità assistenziale; • lavaggio dei capelli in bagno in caso di semplice complessità assistenziale; • igiene dei piedi; • bagno semplice (parzialmente autosufficiente deambulazione assistita); • preparazione e aiuto assunzione della colazione/pasto/cena; <p><u>AREA DISBRIGO PRATICHE/ACCOMPAGNAMENTI/SUPERVISIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento per pratiche socio-assistenziali; • Svolgimento commissioni;

	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, di indumenti, biancheria e di generi diversi, nonché di strumenti o ausili per favorire l'autonomia; • Accompagnamento semplice, breve o lungo, per la vita di relazione e nell'accesso ai servizi; • Vigilanza e compagnia, anche per sollievo familiare.
Dove si trova	Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato presso il domicilio dell'utente.
Orari di apertura	Il Servizio può essere svolto dal lunedì al sabato, nell'arco della giornata, secondo il monte ore assegnato e il calendario programmato con il Servizio Sociale competente.
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. Non hanno diritto al servizio i soggetti ricoverati presso strutture residenziali e i soggetti beneficiari di assegni di cura.
Come si accede	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Tariffe	I beneficiari dell'assistenza domiciliare 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-assistenziali e secondo parametri ISEE. Il regolamento è sul sito web aziendale Agrosolidale.it nella sezione "Regolamenti".

ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

Che cos'è	E' 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
------------------	---

	<p>assistenza per la cura e l'igiene della persona, della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza del disabile nel suo ambiente di vita e di relazione, di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico degenerative.</p>
<p>Cosa offre</p>	<p>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.</p> <p><u>AREA CURA DELLA CASA/PRESTAZIONI DOMESTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesa e preparazione pasti; • Igiene ordinaria e straordinaria della casa; • Lavaggio, stiratura e riordino della biancheria. <p><u>AREA ASSISTENZA TUTELARE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 orale (incluso nell'alzata); • rifacimento letto e cambio biancheria incluso nell'alzata; • igiene intima in bagno di semplice complessità assistenziale; • lavaggio dei capelli in bagno in caso di semplice complessità assistenziale; • igiene dei piedi; • bagno semplice (parzialmente autosufficiente deambulazione assistita); • preparazione e aiuto assunzione della colazione/pasto/cena. <p><u>AREA DISBRIGO PRATICHE/ACCOMPAGNAMENTI/SUPERVISIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento per pratiche socio-assistenziali; • Svolgimento commissioni; • Sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, di indumenti, biancheria e di generi diversi, nonché di strumenti o ausili per favorire l'autonomia; • Accompagnamento semplice, breve o lungo, per la vita di relazione e nell'accesso ai servizi; • Vigilanza e compagnia, anche per sollievo familiare.
<p>Dove si trova</p>	<p>Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato presso il domicilio</p>

	dell'utente.
Orari di apertura	Il Servizio può essere svolto dal lunedì al sabato, nell'arco della giornata, secondo il monte ore assegnato e il calendario programmato con il Servizio Sociale competente.
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. Non hanno diritto al servizio i soggetti ricoverati presso strutture residenziali e i soggetti beneficiari di assegni di cura.
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: <ul style="list-style-type: none"> • condizioni precarie di salute; • condizione di solitudine-relazionale; • carichi assistenziali presenti (una o più persone disabili e/ o anziani all'interno dello stesso nucleo familiare); • reddito ISEE del nucleo familiare.
Tariffe	I beneficiari compartecipano al costo del servizio ai sensi del Regolamento per i Comuni dell'Ambito S01_3 per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni socio-assistenziali e secondo il reddito ISEE.

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. Per persone in condizione di disabilità gravissima si intendono persone in condizione di dipendenza vitale che necessitano a domicilio di assistenza continuativa e monitoraggio continuo di carattere socio-sanitario nelle 24 ore per bisogni complessi derivanti dalle gravi condizioni psico-fisiche, con la compromissione delle funzioni respiratorie, nutrizionali, dello stato di coscienza, privi di autonomia motoria e/o comunque bisognosi di assistenza vigile da parte di terza persona per garantirne l'integrità psico-fisica.
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.
Tariffe	Il servizio è gratuito

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.
Orari di apertura	Il trasporto si effettua negli orari concordati con il servizio sociale e in base alle esigenze dell'utenza.
A chi si rivolge	Persone diversamente abili con limitata autonomia residenti nel territorio dell'Ambito S01_3.
Come si accede	Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Tariffe	I beneficiari del trasporto 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-assistenziali e secondo il reddito ISEE.

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.
Tariffe	Il Progetto non prevede la compartecipazione dell'utente

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.
Dove si trova	Il Servizio di assistenza domiciliare integrativa dell'INPS viene erogato presso il domicilio dell'utente.
Orari di apertura	Il Servizio può essere svolto dal lunedì al sabato, nell'arco della giornata, secondo il monte ore assegnato e il calendario programmato con il Servizio Sociale competente.
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 del PIN di accesso ai servizi on-line.
--	---

CENTRI POLIFUNZIONALI PER DISABILI	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	Pagani: "Centro Sociale" - Via A. De Gasperi Sarno: Via Pietro Marmino
Orari di apertura	Orario diurno pomeridiano
A chi si rivolge	Disabili adulti e minori dagli 11 ai 18 anni autonomi e semiautonomi.
Come si accede	La domanda può essere inoltrata dagli interessati direttamente al centro sociale per disabili o al servizio di segretariato sociale.
Tariffe	Il servizio è gratuito
Tariffe	Il servizio è gratuito

CENTRI POLIFUNZIONALI PER ANZIANI	
Che cos'è	E' un servizio a ciclo semiresidenziale, per persone con più di 65 anni autonome e semiautonomie, 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. L'Azienda Consortile favorisce la partecipazione degli utenti alla gestione e organizzazione del centro.
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.
Dove si trova	Il servizio è erogato con diverse modalità nei Comuni di Sarno, Pagani e San Marzano Sul Sarno.
Orari di apertura	Gli orari variano a seconda delle esigenze degli utenti.
A chi si rivolge	Anziani ultra sessantacinquenni autonomi e semi-autonomi.
Come si accede	La domanda può essere inoltrata dagli interessati direttamente al centro sociale per anziani o ai punti di segretariato sociale aziendali.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI SOCIO SANITARI DIURNI E RESIDENZIALI

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

PROGETTO "VITA INDIPENDENTE"

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.
A chi si rivolge	I destinatari sono le persone con disabilità accertata L.104/92
Come si accede	L'istanza deve essere inoltrata dall'utente presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti nei comuni dell'Ambito S01_3.
Tariffe	Il Progetto non prevede la compartecipazione dell'utente

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 confort 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.
A chi si rivolge	I destinatari sono le persone con disabilità grave L.104/92
Come si accede	L'istanza deve essere inoltrata dall'utente presso gli uffici di Segretariato Sociale presenti nei comuni dell'Ambito S01_3.
Tariffe	Il Progetto non prevede la compartecipazione dell'utente

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.
A chi si rivolge	Persone adulte con disagio psichico che non necessitano di assistenza

	sanitaria continuativa.
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

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.
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 483/2012

SERVIZI PER I MINORI E LE FAMIGLIE

SERVIZI PER IL SOSTEGNO ALLE RESPONSABILITA' FAMILIARI	
Che cos'è	I servizi per il sostegno alle Responsabilità Familiari rappresentano prestazioni diverse e flessibili che intervengono in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare , con l'obiettivo di migliorare la capacità di risposta ai bisogni dei propri figli.
Cosa offre	Consulenza di orientamento, sostegno educativo, sostegno psicologico, attività di prevenzione e sensibilizzazione al disagio dei bambini e degli adolescenti, prevenzione dell'abuso e del maltrattamento dei minori, mediazione familiare, incontri protetti, sostegno alla genitorialità.
Dove si trova	Il servizio è attivo presso il Centro per la famiglia dell'Azienda Consortile "Agro Solidale" dell'Ambito S01-3 - Via Pittoni, 1 Pagani.
Orari di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e il martedì e il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.
A chi si rivolge	Alle famiglie, alle coppie e ad ogni singolo componente.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale, il Servizio Sociale Territoriale o attraverso accesso spontaneo, contattando gli operatori del Centro per la famiglia (numero di tel. 081/18658057 interno n. 5).
Tariffe	Il servizio è gratuito

SPORTELLO ASCOLTO PER DOCENTI E GENITORI DELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE	
Che cos'è	Lo sportello offre attività di consulenza psico-pedagogica ai docenti e ai genitori degli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado al fine di sostenerli nei momenti di difficoltà. E' uno spazio di confronto, dove condividere strategie educative, ma anche uno spazio di ascolto utile ad individuare i problemi e le possibili soluzioni rispetto al disagio scolastico e sociale.
Cosa offre	Supporto agli insegnanti e ai genitori nelle loro funzioni educative, colloqui di consulenza psico-pedagogica, incontri formativi e informativi per docenti e genitori su specifiche tematiche.
Dove si trova	Il servizio, gestito dall'equipe del Centro per la Famiglia dell'Azienda

	Consortile Agro Solidale, è attivo presso le scuole dell'ambito S01_3 .
Orari di apertura	E' possibile accedere al servizio tramite appuntamento.
A chi si rivolge	Ai Dirigenti scolastici, ai docenti e ai genitori degli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado dell'ambito S01_3.
Come si accede	I docenti e i genitori possono richiedere il servizio concordando un appuntamento con il Dirigente e/o con il Referente scolastico.
Tariffe	Il servizio è gratuito

EDUCATIVA DOMICILIARE	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	L'intervento educativo si realizza presso l'abitazione delle famiglie.
Orari di apertura	La durata dei singoli interventi è modulata in relazione al piano sociale individualizzato.
A chi si rivolge	Ai nuclei familiari multiproblematici con minori a rischio di emarginazione sociale, dispersione scolastica e difficoltà nel percorso di crescita.
Come si accede	Attraverso la segnalazione del Servizio Sociale Territoriale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER L'AFFIDO	
Che cos'è	E' 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. E', al tempo stesso, un intervento di aiuto, di sostegno e di accompagnamento ai genitori che mostrano difficoltà e/o carenze nello svolgimento del loro ruolo educativo e nella loro funzione affettiva e

	relazionale.
Cosa offre	<p>E' una possibilità di intervento a sostegno della genitorialità ed a tutela della serena crescita di un bambino.</p> <p>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.</p>
Dove si trova	Il servizio è attivo presso il Centro per la famiglia dell'Azienda Consortile Agro Solidale, Via Pittoni, n.1, Pagani.
Orari di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì ed il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.
A chi si rivolge	A famiglie, a coppie o a singole persone che desiderano aprirsi a questa forma di accoglienza.
Come si accede	Con dichiarazione di disponibilità da presentare all'Azienda Consortile Agro Solidale, Via Pittoni, n.1, Pagani.
Tariffe	Il servizio è gratuito
SERVIZI PER L'ADOZIONE	
Che cos'è	<p>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.</p> <p>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.</p>
Cosa offre	Percorsi "In-formativi" e di accompagnamento alle coppie aspiranti l'adozione e sostegno al nuovo nucleo familiare nel periodo

	dell'affidamento pre-adoattivo e nel post adozione
Dove si trova	Il servizio è attivo presso il Centro per la famiglia dell'Azienda Consortile Agro Solidale, Via Pittoni, n.1, Pagani.
Orari di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì ed il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.
A chi si rivolge	Alle coppie che hanno dato dichiarazione di disponibilità all'adozione nazionale e internazionale.
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.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI DISABILI	
Che cos'è	E' 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 disabilità sensoriali, operatori ABA).
Dove si trova	Il servizio viene svolto presso le scuole primarie e secondarie di primo grado e presso le scuole superiori dell'ambito S01_3.
Orari di apertura	Durante l'orario scolastico.
A chi si rivolge	Agli alunni diversamente abili in possesso della diagnosi funzionale.
Come si accede	Gli alunni, opportunamente individuati dalla scuola, vengono indicati all'Azienda Consortile Agro Solidale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA PER GLI ALUNNI PORTATORI DI BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	Il servizio viene svolto presso le scuole primarie e secondarie di primo grado dell' Ambito S01_3.
Orari di apertura	Durante l'orario scolastico.
A chi si rivolge	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.
Come si accede	Gli alunni, opportunamente individuati dalla scuola, vengono indicati all'Azienda Consortile Agro Solidale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE PER ALUNNI IMMIGRATI	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	Il servizio viene svolto presso le scuole primarie e secondarie di primo grado dell' Ambito S01_3.
Orari di apertura	Il servizio viene svolto durante l'orario scolastico.
A chi si rivolge	Agli alunni immigrati che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado dell'ambito S01_3.
Come si accede	Gli alunni, opportunamente individuati dalla scuola, vengono indicati all'Azienda Consortile Agro Solidale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

CENTRI POLIFUNZIONALI PER MINORI 6-14 ANNI	
Che cos'è	E' 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).
Dove si trova	Nel Comune di Pagani presso il Centro Sociale, in Via A. De Gasperi, 16. Nel Comune di Sarno presso le sedi comunali di Rione Europa e di Lavorate. Nel Comune di San Marzano sul Sarno presso la sede comunale "Nu Juorn Buon" in Piazza Guerritore. Nel Comune di San Valentino Torio presso il Centro Polifunzionale, sito in Via Don Tonino Bello.
Orari di apertura	Le attività si svolgono: <ul style="list-style-type: none"> • Nel Comune di San Marzano per quattro giorni a settimana in orario extrascolastico per 3 ore al giorno. • Nel Comune di San Valentino per quattro giorni a settimana in orario extrascolastico per 3 ore al giorno. • Nel Comune di Sarno per quattro giorni a settimana in orario extrascolastico per 4 ore al giorno. • Nel Comune di Pagani per cinque giorni a settimana in orario extrascolastico per 4 ore al giorno.
A chi si rivolge	A bambini e a ragazzi dell'ambito S01_3 di età compresa tra i 6 ed i 14 anni e alle loro famiglie REI.
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.
Tariffe	Il servizio è gratuito

ASILI NIDO	
Che cos'è	E' 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.
Dove si trova	Nel Comune di Sarno presso la struttura sita in Via Casamonica, sede ex circolo didattico. Nel Comune di San Marzano sul Sarno presso la struttura sita in Via Ugo Foscolo. Nel Comune di San Valentino Torio presso la struttura in Via Sciuia.
Orari di apertura	Le attività si svolgono: <ul style="list-style-type: none"> • Nel Comune di Sarno per otto ore al giorno per cinque giorni a settimana. • Nel Comune di San Marzano sul Sarno dalle ore 7:30 alle ore 17:30 o dalle ore 7:30 alle ore 12:45 per cinque giorni a settimana. • Nel Comune di San Valentino per sette ore al giorno per cinque giorni a settimana.
A chi si rivolge	Ai bambini dai 3 ai 36 mesi dell'ambito S01_3.
Come si accede	Accesso spontaneo, modulo da ritirare presso il Segretariato sociale.
Tariffe	Compartecipazione in base al livello di reddito.

VOUCHER ASILI NIDO ACCREDITATI	
Che cos'è	E' 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 (settembre 2018 – giugno 2019) che copre una retta mensile da un massimo di 300,00 euro per la frequenza a tempo pieno e fino ad un massimo di 210,00 euro 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.
Orari di apertura	Tempo pieno e part-time
A chi si rivolge	Ai nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale S01_3 con figli da 3 a 36 mesi frequentanti, per l'anno educativo 2018/2019, in

	strutture accreditate all'Ambito S01_3 (Asilo nido o micronido) rivolto anche a cittadini extracomunitari.
Come si accede	Tramite apposito modello scaricabile dal sito www.agrosolidale.it da presentare all'Azienda Consortile "Agro solidale" oppure presso il segretariato Sociale dei comuni dell'ambito territoriale.
Tariffe	Retta mensile da un massimo di 300,00 euro per la frequenza a tempo pieno e fino ad un massimo di 210,00 euro per la frequenza part-time (5 ore giornaliere per 5 giorni settimanali).
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
Orari di apertura	H 24
A chi si rivolge	Persone di età 0-21 anni
Come si accede	Provvedimenti dell'autorità giudiziaria o del servizio sociale professionale.
Tariffe	Il servizio è gratuito

SERVIZI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTA'

INTERVENTI DI SOSTEGNO SOCIO-ECONOMICO	
Che cos'è	<p>Gli interventi di sostegno socio-economico si configurano come misure idonee a garantire alle persone e alle famiglie i mezzi necessari per soddisfare le esigenze fondamentali della vita secondo il principio della parità di trattamento a parità di bisogni, perseguendo le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervenire a sostegno delle famiglie in stato di grave disagio socio-economico; • contrastare l'esclusione sociale; • sostenere i nuclei in un percorso di "empowerment"; • mettere in atto azioni tese al miglioramento del benessere della persona secondo criteri di omogeneità degli interventi; • prevedere azioni di solidarietà civica.
Cosa offre	<p>Gli interventi di sostegno, si dividono in due tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interventi economici di assistenza – strumenti, proposti solo una volta nell'anno, per il raggiungimento delle citate finalità riconducibili ai Contributi straordinari, erogazioni economiche atte a fronteggiare difficoltà causate da eventi occasionali, contingenti ed urgenti: bollette di importo elevato, spese per trasloco, spese mediche, emergenze segnalate dal servizio sociale; ➤ Progetti speciali, con la durata di massimo 12 mesi, interventi che mirano a sostenere il cambiamento e la possibile autonomia e possono prevedere l'attivazione di interventi di accompagnamento a vari livelli: <ul style="list-style-type: none"> • contributi per supporto finalizzato al raggiungimento dell'autonomia personale; • spese finalizzate alla partecipazione ad esperienze formative; • sostegno alla stipula di contratti di locazione; • importanti morosità.
A chi si rivolge	<p>I destinatari degli interventi sono tutte le persone residenti o domiciliate nel territorio dell'Ambito S01-3 che si trovino in condizioni di disagio socio-economico temporaneo o continuativo o di grave disagio abitativo. In particolare anziani di età uguale o superiore ai 65 anni fragili/non autosufficienti, adulti non ricollocabili al lavoro per età o per situazioni personali di multi problematicità, adulti con modalità di vita marginali/assenza di dimora stabile, nuclei familiari/genitori soli con figli minori e/o persone disabili in condizione di grave precarietà economica.</p>
Come si accede	<p>La domanda deve essere presentata presso il servizio di segretariato sociale presente presso il Comune di residenza. La proposta di progetto viene</p>

	elaborata ed istruita dal Servizio Sociale con la sottoscrizione di specifica convenzione.
Tariffe/indennità	Gli interventi economici straordinari sono quantificati dall'assistente sociale secondo una scala che va da un minimo di 200 euro ad un massimo di 1.000,00 euro in relazione alle situazioni di bisogno valutate. Gli interventi economici continuativi per progetti speciali sono definiti nel progetto individualizzato e non possono superare 6.000,00 euro annui.

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 11 mensilità, mese di agosto escluso.
A chi si rivolge	I nuclei familiari che possiedono i seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> • residenza in uno dei Comuni dell'Ambito con ISEE inferiore o uguale ad euro 3.000,00, ovvero nuclei: <ol style="list-style-type: none"> 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.
Come si accede	La domanda deve essere inoltrata presso il servizio sociale del Comune di residenza.
Tariffe	Il servizio è gratuito

TIROCINI FORMATIVI

Che cos'è	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
------------------	---

	<p>competenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono attivabili solo a seguito di specifico progetto personalizzato; • sono esclusi dai limiti riferiti al numero massimo di tirocini attivabili all'interno della medesima unità operativa; • comportano la corresponsione di una indennità configurata come mero sostegno di natura economica finalizzata all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione indicata dal progetto personalizzato.
<p>Cosa offre</p>	<p>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. Gli abbinamenti tra aziende ospitanti e tirocinanti saranno effettuati di concerto tra servizio sociale di "Agro solidale" e Aziende ospitanti. L'attività di tirocinio viene avviata dall'azienda ospitante entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione del provvedimento di inserimento nell'elenco delle aziende accreditate a svolgere tirocini. La convenzione di tirocinio non costituisce motivo per la instaurazione di rapporto di lavoro con il soggetto ospitante, pertanto al termine del progetto e del periodo indicato nella convenzione, il rapporto tra il soggetto ospitante ed i soggetti beneficiari si conclude automaticamente.</p> <p>Il tirocinio ha una durata media da sei a dodici mesi.</p> <p>Il monte orario settimanale varia da un minimo di 20 a un massimo di 25 ore settimanali.</p>
<p>A chi si rivolge</p>	<p>I destinatari dei tirocini sono selezionati con procedure di evidenza pubblica tra tutte le persone che si trovano in condizione di grave disagio sociale. I percettori di SIA/REI accedono ai tirocini finanziati con fondi PON Inclusione/SIA-REI a seguito progetto individualizzato redatto dal servizio sociale.</p>
<p>Come si accede</p>	<p>Si accede attraverso procedura di evidenza pubblica indetta dall'Azienda Consortile "Agro solidale" alla quale possono partecipare le singole persone, inclusi i cittadini stranieri in regola con il permesso di soggiorno, in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> • non essere beneficiari di coperture assicurative o altre forme di tutela da parte di altre enti pubblici.
Tariffe/indennità	<p>Per l'attività di tirocinio è prevista una indennità mensile per almeno 20 ore di tirocinio settimanali.</p> <p>Le indennità di tirocinio sono a carico del soggetto proponente, Azienda Consortile "Agro solidale".</p> <p>L'indennità costituisce un sostegno di natura economica finalizzata all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione indicata nel progetto personalizzato.</p> <p>Viene erogato con cadenza mensile per l'intera durata del tirocinio e quantificato nei limiti della disponibilità finanziaria dell'ente entro un importo massimo non superiore a 400 €.</p>

REDDITO DI INCLUSIONE	
Che cos'è	<p>Il Reddito di inclusione sociale (Rei) è un sussidio contro la povertà. Dura diciotto mesi e può essere rinnovato per altri dodici. E viene erogato sulla Carta Rei, una carta prepagata e ricaricabile.</p> <p>Il Rei è infatti una forma di sussidio non universale, rivolto cioè solo a chi si trova in situazioni di particolare difficoltà.</p>
Cosa offre	<p>E' composto da due parti: un assegno mensile e un progetto personalizzato di reinserimento sociale e lavorativo.</p> <p>La parte economica del Reddito di inclusione sociale viene caricata sulla Carta Rei. La Carta Rei è una carta di credito prepagata e ricaricabile. L'ammontare, caricato mensilmente dal ministero, può essere per metà prelevato in contanti. L'altra metà può essere spesa per fare acquisti tramite POS in tutti i supermercati, nei negozi alimentari e nelle farmacie e parafarmacie abilitati. E per pagare le bollette elettriche e del gas presso gli uffici postali. I titolari di Carta Rei possono avere sconti del 5% sugli acquisti in negozi e farmacie convenzionate, con l'eccezione degli acquisti di farmaci e del pagamento di ticket.</p> <p>La seconda componente del Rei è il progetto personalizzato per l'integrazione sociale e lavorativa. Il progetto riguarda l'intero nucleo familiare e viene definito dai servizi sociali del Comune. E non ha a che vedere solo con la situazione lavorativa in senso stretto. Ma può anche riguardare la ricerca di una casa, la somministrazione di cure mediche e l'educazione dei figli. Ha lo scopo di portare la famiglia a superare la situazione di difficoltà.</p> <p>Viene definito considerando la situazione complessiva della famiglia. E cioè</p>

	<p>le condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personali e sociali; • economiche e lavorative; • di istruzione e di formazione; • abitative; • delle reti familiari e di prossimità.
<p>A chi si rivolge</p>	<p>Destinatari sono i cittadini italiani e comunitari. e anche i cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno e i titolari di protezione internazionale (ad esempio asilo politico). In tutti i casi dovranno essere residenti in Italia da almeno due anni al momento della presentazione della domanda e in possesso dei seguenti requisiti: economici e patrimoniali.</p> <p>I requisiti economici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'indicatore ISEE deve essere pari o inferiore a 6mila euro; • l'ISRE deve essere pari o inferiore a 3mila euro. <p>I requisiti patrimoniali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il patrimonio immobiliare, esclusa la casa di proprietà, non deve superare i 20mila euro; • il patrimonio mobiliare non deve superare i 10mila euro. <p>Con patrimonio mobiliare si intendono cose come i conti correnti bancari o postali, i certificati di depositi e credito, i buoni fruttiferi e assimilati, le azioni e le obbligazioni.</p> <p>Ma la soglia massima per il patrimonio immobiliare si riduce a 6 mila euro per i nuclei familiari composti da una persona e a 8 mila per quelli composti da due persone.</p> <p>E' inoltre necessario che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il richiedente non deve possedere auto o moto immatricolate nei due anni precedenti la richiesta del REI; • il richiedente non deve possedere navi o imbarcazioni da diporto. <p>I requisiti economici dovranno essere presenti tutti congiuntamente.</p>
<p>Come si accede</p>	<p>La domanda deve essere fatta presso il servizio sociale del Comune di residenza che invierà poi la domanda all'Inps entro 15 giorni, dopo aver verificato i requisiti di cittadinanza e quelli di residenza. L'Inps dovrà verificare il rispetto degli altri requisiti entro 5 giorni dal ricevimento della documentazione. Se risulteranno rispettati il beneficio verrà accordato e l'Inps comunicerà a Poste Italiane di accreditarlo al beneficiario. Potrà essere utilizzato il modello ISEE precompilato. Il modello scaricabile dai siti internet della Agenzia delle Entrate e dell'Inps.</p>
<p>Tariffe</p>	<p>L'importo varia in base alle condizioni economiche complessive della famiglie. L'assegno mensile dipende dalla dimensione del nucleo familiare, e dalla distanza del reddito familiare da una soglia di accesso. I livelli mensili massimi del beneficio economico sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 persona: 187,50 euro • 2 persone: 294,38 euro • 3 persone: 382,50 euro

- 4 persone: 461,25 euro
- 5 persone: 534,37 euro
- 6 e più persone: 539,82 euro

Gli importi possono variare secondo le condizioni economiche complessive della famiglia, e per questo possono essere minori di quelli appena indicati. A incidere maggiormente sono soprattutto i redditi e i trattamenti assistenziali eventualmente percepiti da altri membri della famiglia. L'assegno verrà erogato per 18 mesi. E' rinnovabile per non più di altri 12 mesi. Ma tra la conclusione e l'inizio del Rei successivo dovranno passare almeno 6 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) QUALITA' 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 agevolare 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.

INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SISTEMA DEI SERVIZI

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
<p>Accessibilità</p> <p>Riguarda da un lato la facilità con cui si può accedere fisicamente al servizio e dall'altro l'equità e l'uguaglianza di trattamento rispetto a specifici gruppi sociali o fasce di popolazione.</p>	n. ore di apertura del segretariato sociale per settimana		Monitoraggio dei servizi
	n. operatori del segretariato sociale/popolazione residente	Rapporto 1:10.000	Monitoraggio dei servizi
	n. ore dedicate dalle assistenti sociali all'accoglienza/totale ore settimanali lavorate	Almeno il 25%	Monitoraggio dei servizi
	n. ore dedicate alla funzione PUA/ totale ore settimanali lavorate	Almeno il 25%	Monitoraggio dei servizi
	n. di uffici e di strutture di ambito e di strutture con segnaletica/n. totale	Almeno il 75%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	n. degli uffici e di strutture di ambito prive di barriere architettoniche/n. totale uffici	Almeno il 75%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	n. degli uffici di ambito e delle strutture raggiungibili con mezzi pubblici/n. totale uffici	100%	Analisi dei reclami Indagini di soddisfazione
	Adozione di un protocollo di accoglienza degli utenti	Adozione di un protocollo di accoglienza degli utenti condiviso e diffuso in ogni sportello	
	Presenza di un servizio di interpretariato/mediazione culturale	Almeno una volta a settimana	Analisi dei reclami Monitoraggio dei servizi

AREA DELLA QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Umanizzazione Riguarda la garanzia dell'erogazione di servizi adeguati a soddisfare i bisogni degli utenti, di relazioni con gli utenti, da parte degli operatori, improntate all'ascolto, alla cortesia e al rispetto, la previsione di spazi e strutture adeguate all'accoglienza, il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.	n. progetti di cura personalizzati attivati/utenti totali	Attivazione di un progetto personalizzato per ogni utente	Monitoraggio dei servizi
	n. iniziative di formazione e aggiornamento professionale rivolte agli operatori dei servizi	Almeno una all'anno	Monitoraggio dei servizi
	n. di operatori dei servizi che partecipano ad iniziative di formazione	Almeno il 75%	Monitoraggio dei servizi
	n. spazi adeguati dedicati ai colloqui con l'utenza	Uno in ogni punto di Segretariato Sociale	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	n. segnalazioni per comportamenti degli operatori non consoni al ruolo	Assenza di segnalazioni	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	n. segnalazioni che riguardano la rumorosità, l'illuminazione, la pulizia la temperatura dei locali	Assenza di segnalazioni	Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza
	Tempo di attesa per la fruizione del servizio	Dalle 24 alle 72 ore, a seconda della complessità del bisogno da valutare.	Monitoraggio dei servizi Analisi dei reclami Indagini soddisfazione dell'utenza

AREA DELLA QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Comunicazione/tutela Riguarda la messa a disposizione e la trasparenza delle informazioni relative alle prestazioni, alla responsabilità, ai costi e ad eventuali problemi connessi alla gestione e all'erogazione di ciascun servizio in modo da facilitarne la fruizione da parte dei cittadini.	attivazione di un sito web d'Ambito	Sito già attivo.	Analisi procedure dell'informazione
	n. iniziative volte alla diffusione sito web d'Ambito	Attivazione di una newsletter mensile	Analisi procedure dell'informazione
	realizzazione di indagini circa i bisogni emergenti dal territorio	Almeno una ogni sei mesi	Monitoraggio dei servizi
	n. opuscoli e materiali informativi distribuiti	Diffusione e di materiale informativo a tutti i cittadini dell'Ambito.	Analisi procedure dell'informazione
	n. copie della Carta dei servizi distribuite/strumenti per la diffusione in base ai target e agli strumenti per la distribuzione	Diffusione della Carta dei Servizi a tutti i cittadini dell'Ambito. Possibilità per i cittadini di consultare la Carta dei Servizi	Analisi procedure dell'informazione
	presenza di moduli e punti raccolta per le segnalazioni e i reclami degli utenti	Punti raccolta reclami c/o ogni Comune. Presenza di un modulo di reclamo di semplice compilazione ed elaborazione	Analisi procedure dell'informazione
	previsione di sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti erogatori in caso di accertata inadempienza dei contenuti della carta dei servizi	Adozione di apposito regolamento	Monitoraggio dei servizi
	Pubblicazione dei risultati dell'analisi	Almeno una all'anno	Analisi procedure dell'informazione

	quali-quantitativa		
--	--------------------	--	--

Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica

In questa sezione sono descritti gli standard di qualità e i principali meccanismi di tutela e verifica degli impegni assunti.

La funzione di tutela e garanzia offre ai cittadini la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Standard di qualità

Il Sistema di valutazione della qualità è gestito dagli esperti operanti nelle diverse macro-aree organizzative dell'Azienda Consortile, nelle quali operano esperti in possesso di adeguate qualifiche ed esperienze professionali.

Le Aree Organizzative sono impegnate in una costante raccolta di dati utili al miglioramento della qualità complessiva dei servizi e alla programmazione.

I suddetti applicativi rilevano informazioni sulla domanda espressa, servendosi degli strumenti utilizzati nelle fasi dell'accesso, della presa in carico, della progettazione individualizzata e della valutazione.

Parallelamente, grazie all'elaborazione dei dati ottenuti dalla consultazione di fonti istituzionali e territoriali, che vengono sottoposti ad analisi previsionali e di scenario, agevolano la conoscenza della domanda potenziale.

Partendo dal presupposto che non abbia alcun senso mettere in atto un intervento senza esplorarne il percorso attuativo, l'Ufficio di Piano effettua una valutazione processuale che:

- ex ante ha inizio con l'approfondimento della conoscenza dei bisogni e si avvale di metodologie standard e non;
- in itinere mira a correggere eventuali deviazioni dal disegno originario, a causa di errori di progettazione o modificazioni del contesto;
- ex post, infine, si declina sostanzialmente rispetto a esiti, risultati e impatto. Nel primo caso, la domanda a cui si tenta di rispondere è se gli interventi sono stati attuati come stabilito; nel secondo, se sono stati realizzati in modo efficiente ed efficace e, nel terzo, se hanno effettivamente prodotto i benefici che si erano proposti.

Gli assunti teorici presi ad orientamento sono il superamento della logica dei controlli formali, legati al rispetto delle norme o al conseguimento di obiettivi rigidamente e strettamente definiti, e la costante attenzione alla rinegoziazione continua dei percorsi, alla luce di una valutazione dinamica e multidimensionale dei bisogni dell'utenza mirante ad accrescerne il benessere.

Quest'ultima tiene conto delle difficoltà, delle aspettative e delle priorità dell'utente; del suo contesto d'appartenenza, con particolare riferimento a quello familiare; dei suoi disagi ma, soprattutto, dei residui potenziali sui quali far leva per superare la condizione di svantaggio.

In sintesi, il disegno di monitoraggio e valutazione prevede le seguenti fasi:

- 1) definizione di standard di qualità dei servizi;
- 2) individuazione di indicatori di processo mediante l'articolazione del concetto di qualità in

dimensioni basilari indispensabili per l'analisi delle prestazioni rese;

- 3) formulazione di un giudizio sui risultati raggiunti;
- 4) analisi del grado di soddisfazione dell'utenza;
- 5) identificazione degli insegnamenti più rilevanti scaturiti dall'esperienza.

La formulazione di un giudizio sui risultati raggiunti si ottiene mediante un'analisi delle performance che permette di:

- segnalare anomalie nell'organizzazione del lavoro;
- stimolare al miglioramento degli assetti gestionali ed organizzativi;
- esaminare i progressi compiuti nei piani avviati;
- verificare quanto si è realizzato a fronte di quanto programmato.

Viene indagata, inoltre, la soddisfazione degli utenti:

- raccogliendo e valutando i loro reclami che ci restituiscono la misura della qualità percepita;
- somministrando questionari o interviste semi-strutturate, ex ante per valutare le aspettative, in itinere con cadenza bimestrale ed ex post per verificare se le attese sono state soddisfatte (Customer Satisfaction).

I dati raccolti sono, poi, sottoposti ad elaborazioni statistiche che confluiscono nel Rapporto di Valutazione annuale.

Obiettivi principali da raggiungere sono:

1. **Utilizzare tutte le risorse** economiche, tecnologiche e professionali atte a soddisfare i bisogni espressi dai cittadini residenti nell'Ambito;
2. **Garantire una corretta informazione** sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sulla tipologia dei servizi esistenti nell'Ambito territoriale, nonché un maggior conforto ambientale ed assistenziale durante tutta la durata dell'erogazione del servizio.

A tal fine Agro Solidale individua, quali fattori di qualità dei servizi erogati, e per ognuno di questi, degli obiettivi di qualità da raggiungere.

Obiettivi di qualità

La funzione di accoglienza e accompagnamento garantisce la massima applicazione dei principi di prossimità e solidarietà cui si ispira "Agro Solidale". Tale funzione si concretizza prevalentemente all'interno del Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale e **coinvolge tutti gli operatori che sono in contatto con i cittadini utenti**. Gli operatori dovranno essere in grado di:

- instaurare una relazione con i cittadini tale da limitare i disagi e da metterli in grado di esprimere i propri bisogni;
- collaborare con le Istituzioni e i Soggetti coinvolti nel processo di accompagnamento;
- curare l'accoglienza dell'utente, soprattutto per quanto attiene ai "bisogni complessi", accompagnandolo all'interno della rete dei Servizi;
- educare i cittadini ad un corretto utilizzo dei Servizi;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

Costituiscono ulteriori obiettivi di qualità dell'Azienda Consortile "Agro Solidale" :

1. Ottimizzazione dei tempi di attesa relativi alla gestione delle domande presso i punti di Segretariato

- Sociale;
2. Tempestività nel fornire risposte adeguate e soddisfacenti ai cittadini da parte degli operatori sociali coinvolti;
 3. Elaborazione e somministrazione di questionari di soddisfazione del cittadino utente;
 4. Verifica dei risultati raggiunti durante l'erogazione dei servizi mediante l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e di valutazione sull'andamento dei servizi;
 5. Formulazione per ogni utente, portatore di un bisogno complesso, di un programma di accompagnamento individuale;
 6. Dotare tutti gli operatori a contatto con gli utenti di un cartellino di riconoscimento;
 7. Garantire la riservatezza dei dati raccolti così come previsto dal GDPR 679/2016 (Regolamento UE) sulla tutela dei dati personali.

I meccanismi di tutela e partecipazione

La tutela degli utenti viene assolta attraverso il Servizio di Segretariato Sociale che, mediante il contatto diretto con il pubblico:

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

Costituiscono strumenti di tutela del cittadino:

- a) i risultati raccolti mediante i questionari di soddisfazione dell'utenza. L'analisi dei risultati costituirà la base per suggerire modifiche o correttivi nell'organizzazione dei Servizi erogati, nonché per il monitoraggio della qualità degli stessi;
- b) la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami: il cittadino ha la possibilità di inoltrare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del Servizio. Le segnalazioni sono presentate per iscritto presso i Segretariati Sociali presenti in ogni Comune dell'Ambito o presso l'Ufficio di Piano;
- c) regolamenti unitari di accesso e funzionamento;
- d) diritto al risarcimento e sanzioni: la regolamentazione della materia viene fissata da specifica normativa nazionale e regionale;
- e) attività di ricerca relative alla qualità percepita dagli utenti, con specifiche indagini sull'opinione dei cittadini utenti, degli operatori dei servizi, dei soggetti di terzo settore, dell'ASL e di alcuni testimoni privilegiati;
- f) relazione annuale sui risultati conseguiti rispetto agli standard prefissati.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema d'informazione sui Servizi erogati dall'Ambito e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- individuazione di spazi da concedere a soggetti, Istituzionali e del Privato Sociale per poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e programmazione dell'attività dell'Azienda;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento dei servizi socio-assistenziali, alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, dei servizi offerti, da effettuare di concerto con i soggetti di Terzo Settore o altri organismi istituzionali di tutela;

- convocazione almeno una volta all'anno di una Conferenza dei servizi socio-assistenziali, il cui obiettivo deve essere la verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi offerti. Alla Conferenza saranno invitate tutte le Associazioni e gli Organismi degli operatori e dei cittadini del territorio dell'Ambito S01_3, le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni Sindacali;
- Tavoli di lavoro integrati;
- Consulta Terzo settore.

Verifica

La funzione di verifica viene assolta dai responsabili delle macroaree organizzative mediante:

- l'analisi dell'andamento dei servizi in particolare con riferimento alla Carta dei Servizi;
- la verifica e revisione dei progetti operativi, (predisposti in collaborazione con i soggetti istituzionali, del privato sociale, delle organizzazioni sindacali e dell'ASL);
- proposta di iniziative.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è disciplinato dalla normativa vigente.

IL MODULO DI RECLAMO E DI SUGGERIMENTO
Carta della cittadinanza sociale

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)

La valutazione

In sede di prima applicazione della presente Carta dei Servizi e della cittadinanza sociale sono oggetto di valutazione prioritariamente i seguenti fattori di qualità:

- adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
- accuratezza delle prestazioni erogate;
- tempestività nel rispondere alle richieste;
- attenzione alle relazioni umane;
- tranquillità e confort dei locali.

Tali elementi sono oggetto di valutazione non solo da parte dei enti titolari dell'erogazione del servizio, ma anche da parte dei cittadini assistiti. **La rilevazione della qualità percepita avviene mediante appositi questionari distribuiti all'utenza.**

Sebbene sia ancora molto scarsa la concretizzazione di esperienze di valutazione nel settore delle politiche sociali, valutare gli interventi, i servizi e, in senso più lato, le politiche sociali è importante, perché consente di formulare un giudizio sulle azioni, su ciò che si è fatto, si fa o si dovrà fare; più significativamente la valutazione permette di cogliere gli effetti (interni ed esterni) delle azioni svolte, le finalità delle operazioni realizzate, la congruenza dei risultati con le aspettative attese.

La valutazione ex ante è elemento imprescindibile per l'attuazione di un sistema di servizi sociali basato sul ricorso a soggetti erogatori terzi rispetto all'ente locale. Sia ricorrendo all'appalto o all'accreditamento, la trasparenza è un aspetto essenziale della pubblica amministrazione.

Da qui l'esigenza di avere operativamente un concetto di qualità che orienti la valutazione, esplicitare quali sono gli elementi di qualità ritenuti essenziali, decidere la fisionomia del soggetto privato (o di privato sociale) che si preferisce eroghi i servizi. In quest'ottica **si produrranno schede di valutazione dell'azione** di "Agro solidale", dei servizi del terzo settore, del grado di adeguatezza dal punto di vista dei fruitori dei servizi rispetto alla domanda.

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PERCEPITA

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e di restituircelo (diretta, fax, posta).

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione

Informazioni utente

Utente: _____

Indirizzo: _____

Titolo di studio: _____ Professione: _____

Recapito e-mail: _____

Telefono: _____

Indicare il servizio/ufficio interessato

Servizio/Ufficio:

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

Passaparola Altri uffici riviste volantini
Altro, se si specificare _____

Adeguatezza orario del servizio

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Accessibilità

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Accesso telefonico

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Segnaletica

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Cortesia

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Efficienza

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Tempi di risposta

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Competenza e preparazione del personale

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Chiarezza della risposta ricevuta rispetto alle aspettative

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Completezza della risposta ricevuta rispetto alle aspettative

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Adeguatezza della risposta ricevuta rispetto alle aspettative

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Usabilità

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Utilità del servizio

scarsa insufficiente sufficiente buona ottima

Vuoi comunicarci qualcosa?

Suggerimenti o segnalazioni:

Autorizzo l'Ufficio di Piano dell'Ambito S3 (ex S5) al trattamento dei dati personali secondo quanto descritto nell' informativa sulla privacy. Le informazioni fornite non saranno in alcun caso cedute a terzi e sono utilizzate esclusivamente per il servizio informativo prescelto, in conformità a quanto previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

Data

Firma

SEDI E RECAPITI TELEFONICI

Agro Solidale

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

Tel: 081 18658057

Email: info@agrosolidale.it

PEC: agrosolidale@pec.it

Punti di accesso territoriali di segretariato sociale e servizio sociale professionale

Pagani

Indirizzo: Via Pittoni 1 - 84016 Pagani (SA)

Tel: 081 18658057

Sarno

Indirizzo: Piazza IV Novembre - 84087 Sarno (SA)

Tel: 081 8007111

PEC: protocollo.generale@pec.comune.sarno.sa.it

Comune di San Valentino Torio

Indirizzo: Via Giacomo Matteotti, 13 – 84010 San Valentino Torio (SA)

Tel: 081 5187811

Email: protocollo@comune.sanvalentinotorio.sa.it

PEC: protocollocomunedisanvalentinotorio@pec.it

Comune di San Marzano Sul Marzo

Indirizzo: Piazza Umberto I – 84010 San Marzano sul Sarno (SA)

Tel: 081 5188111

PEC: protocollocomunedisanmarzanosulsarno@pec.ancitel.it