

CARTA DELLA CITTADINANZA

Descrizione degli assetti organizzativi e funzionali dell'Ambito Territoriale

L'Ambito S01-3 è costituito dal territorio e dalla popolazione dei Comuni di Pagani, Sarno, San Valentino Torio e San Marzano Sul Sarno.

FORMA ASSOCIATIVA.

Ai sensi dell'articolo 7 della legge regionale n. 11 del 2007, i Comuni esercitano le funzioni loro attribuite in materia di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari nella forma associativa e di gestione della Convenzione ex art. 30 del TUEL e dell'azienda consortile ex art. 31 e 114 del TUEL (D.lgs. 267/00).

ASSETTI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI.

1. Coordinamento Istituzionale

Ai sensi dell'articolo 11 della legge regionale n. 11/07, ogni Ambito territoriale sociale istituisce il Coordinamento Istituzionale con funzioni di indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo della rete integrata di interventi e servizi sociali e socio-sanitari di ambito.

Il Coordinamento Istituzionale è composto dai Sindaci dei Comuni associati.

Ad esso partecipano, per le materie relative all'integrazione socio-sanitaria anche il Direttore Generale dell'ASL SA o loro delegati.

L'Ambito S01-3 ha individuato, con la Convenzione ex articolo 30 del TUEL, il Comune di Pagani quale Comune capofila .

La presidenza del Coordinamento Istituzionale è rivestita dal Sindaco del Comune capofila o suo delegato.

2. Ufficio di Piano

L'Ufficio di Piano esercita le funzioni per nome e per conto dei Comuni associati e ha il compito di attuare la programmazione e di svolgere le funzioni di gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona Territoriale.

Esso ha l'autonomia funzionale ed organizzativa necessaria allo svolgimento delle attività previste, nel rispetto della normativa vigente e degli indirizzi e obiettivi programmatici stabiliti dal Coordinamento Istituzionale.

Il Direttore Generale dell'Ufficio di Piano è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

(Verbale del Coordinamento Istituzionale del 1 dicembre 2016)

FUNZIONIGRAMMA

ORGANI DI RAPPRESENTANZA, DI INDIRIZZO E CONTROLLO

COORDINAMENTO ISTITUZIONALE / ASSEMBLEA DEI SINDACI

Sindaci dei Comuni dell'Ambito o loro delegati

PRESIDENTE COORDINAMENTO ISTITUZIONALE /ASSEMBLEA

Sindaco di PAGANI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 3 componenti incluso il Presidente

PRESIDENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

ORGANO DI REVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA
--

n. 1 Revisore dei conti

ORGANO DI DIREZIONE

1 Direttore /Coordinatore Ufficio di Piano

IL PERSONALE E I COLLABORATORI

La struttura organizzativa è di tipo funzionale e si modula sulle attività e i progetti che dovranno concretamente essere svolti.

Pertanto, a un nucleo fisso di operatori dell'Ufficio di Piano si potranno affiancare altre figure professionali in rapporto ai progetti che dovranno essere realizzati.

Gli uffici saranno organizzati in modo da assicurare la piena flessibilità delle strutture, in relazione ai progetti da realizzare e agli obiettivi da perseguire.

La struttura organizzativa sarà aperta, in modo da consentire eventuali apporti specialistici esterni, e

integrata, per evitare, secondo la logica unitaria della programmazione sociale, la frattura tra i diversi settori operativi.

I principi di organizzazione cui si ispira la struttura sono i seguenti:

- favorire la flessibilità e l'adeguamento al mutamento dei contesti e della domanda;
- accrescere la qualità e la continuità dei servizi;
- accrescere l'efficienza e l'economicità dei processi di erogazione e l'equità dei servizi e delle prestazioni;
- favorire la stabilità degli operatori e razionalizzare il costo del lavoro;
- favorire la massima trasparenza amministrativa.

L'analisi organizzativa successiva fornisce una prima definizione del futuro funzionigramma e del relativo fabbisogno di personale.

Come si avrà modo di vedere la previsione è molto ristretta e rappresenta la struttura organizzativa minima indispensabile per assicurare il funzionamento del sistema dei servizi per l'intero Ambito territoriale, per una utenza di circa

SERVIZI STRUMENTALI E DI SUPPORTO

I. AREA GESTIONE AMMINISTRATIVA:

1 Responsabile amministrativo(gare, ecc.) / Cat. D1.

Funzioni assegnate: Gestione corrispondenza / Convocazioni incontri e riunioni e stesura verbali/ Stesura atti amministrativi /Contatti e corrispondenza con i Comuni dell'Ambito / Gestione procedure di gara e adempimenti connessi / Adempimenti amministrazione trasparente / Gestione archivio / Gestione protocollo. Gestione mobilità operatori.

II. AREA GESTIONE CONTABILE:

1 Responsabile finanziario / Cat. D3.

1 Esperto contabile Cat. D1 (18 h).

Funzioni assegnate: Piano- programma; Bilancio preventivo; Bilancio consuntivo; Bilancio di esercizio; Programmazione finanziaria e gestione; Gestione entrate; Gestione impegni e liquidazioni; Monitoraggio e rendicontazione della spesa; Bilancio sociale.

III. AREA GESTIONE INFORMATIVA

Sistema Informativo Unitario/Comunicazione e Sito Web.

1 Informatico esperto di sistemi digitali e di comunicazione digitale / Cat. D1.

1 Esperto di comunicazione Cat. D1.

Funzioni assegnate: Progettazione, realizzazione gestione dell'infrastruttura digitale e del sito web

dell'Ufficio di Piano e dell'Ambito territoriale. Assistenza tecnica per la comunicazione digitale interna ed esterna e la connessione con le piattaforme web degli enti sovra-ordinati. Assistenza tecnica per la gestione digitale dei flussi informativi in materia di servizi sociali e sociosanitari.

IV. AREA PROGRAMMAZIONE, PROGETTAZIONE, VALUTAZIONE E GESTIONE SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI.

1 Funzionario esperto di programmazione e progettazione sociale/sociologo senior Cat. D1.

Funzioni:

- Definizione, programmazione sociale e elaborazione e stesura Piano di zona triennale e annuale.
- Elaborazione e stesura progettazione di dettaglio e predisposizione schede tecniche per gli atti di gara.
- Elaborazione e gestione procedure di valutazione dei servizi.
- Elaborazione rapporti di ricerca e definizione carta della cittadinanza.
- Progettazione formazione e aggiornamento professionale per gli operatori.
- Coordinamento procedure di autorizzazione e accreditamento di servizi e strutture.
- Gestione operativa dei servizi domiciliari sociali e sociosanitarie per anziani, disabili e non autosufficienti (ADA – ADH – ADI). Assegni di cura per i non autosufficienti.
- Progetti PAC Anziani. Progetti HCP. Eventuali progetti sperimentali a bando.
- Gestione operativa dei servizi diurni e polifunzionali sociali e sociosanitari per minori, anziani e disabili.
- Gestione operativa dei servizi per la prima infanzia e del PAC Infanzia.
- Gestione operativa dei servizi residenziali, sociali e sociosanitari per anziani, minori e disabili.
- Trasporto disabili. Sussidi e altri servizi agevolati per le persone e gli alunni disabili.
- Assistenza specialistica per gli alunni disabili.
- Altri servizi sperimentali a bando.
- Servizi per il contrasto alla povertà: sussidi alimentari, sussidi economici, sussidi farmaceutici, servizi civici e tirocini formativi, percorsi personalizzati di formazione professionale, servizi di orientamento e intermediazione lavoro.

V. AREA SERVIZI DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E VALUTAZIONE DELLA DOMANDA, AUTORIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. Servizio Sociale Unico.

Assistenti sociali comunali in distacco e altri assistenti sociali fino a raggiungere il rapporto di legge di 1 ogni 10.000 abitanti.

Funzioni assegnate: Presa in carico degli utenti, adempimenti per le autorità giudiziarie e di polizia,

tutele, coordinamento servizio sociale e UVI, affidamenti e adozioni.

2. Servizio di segretariato sociale.

6 Assistenti sociali Cat. D1.

1 Informatico D1 (18 h).

Funzioni assegnate: Informazione, accoglienza domanda, accompagnamento ai servizi – prima valutazione e presa in carico – visite domiciliari – relazioni sociali e accertamenti ambientali- valutazione multidimensionale e integrata – prescrizione servizi e prestazioni – definizione progetto individualizzato- invio a soggetti erogatori – monitoraggio – servizio tutele – UVI.

3. Centro per la famiglia.

1 Psicologo / psicoterapeuta.

1 Psicologo.

3 Educatore.

Funzioni assegnate:

- 1) Servizi per la famiglia (Sostegno e rafforzamento delle capacità genitoriali, sostegno psicologico, incontri protetti, consulenze educative, mediazione familiare, consulenza legale)
- 2) Evasione e dispersione scolastica (Consulenze di supporto psicologico e educativo, reinserimento scolastico, monitoraggio scolastico)
- 3) Sportello ascolto (Ascolto attivo, Counseling scolastico, sostegno psicopedagogico ad alunni, genitori e insegnanti)
- 4) Affidato, adozioni e minori in istituto (Colloqui per valutazione idoneità, Indagini socio-ambientali, monitoraggio percorsi educativi in comunità residenziali e in affidato familiare, monitoraggio post-adozioni).

**GESTIONE OPERATIVA, AMMINISTRATIVA E CONTABILE
DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI
PRESCRITTE IN SEDE DI VALUTAZIONE**

**SERVIZI DOMICILIARI SOCIALI E SOCIO SANITARI
E CONTRASTO ALLA POVERTA'**

Servizi domiciliari sociali e sociosanitari per anziani, disabili e non autosufficienti.

Funzioni assegnate:

Attivazione delle procedure di reclutamento degli utenti, esame delle domande, procedura di valutazione e erogazione, definizione graduatorie degli aventi diritto, definizione prospetti di erogazione ed elaborazione e stampa dei voucher, gestione registro degli anti accreditati e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione delle prestazioni domiciliari, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni).

Trasporto sociale.

Funzioni assegnate:

Definizione schema di convenzione. Attivazione procedure di pubblicizzazione del servizio, gestione rapporti con l'associazione che effettua il servizio e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione della prestazione, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni).

Sussidi alimentari.

Funzioni assegnate:

Definizione progettazione e eventuali bandi di gara. Attivazione procedure di pubblicizzazione del servizio, elaborazione e gestione procedure di selezione degli utenti e dei controlli a campione della veridicità delle dichiarazioni presentate, gestione rapporti con l'associazione fornitrice dei sussidi alimentari e organizzazione del trasporto mensile delle forniture, gestione dei rapporti con l'associazione che effettua la distribuzione agli utenti, effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione dei rimborsi spese, verifica dell'avvenuta esecuzione dell'attività, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni.

Pronta accoglienza sociale.

Funzioni assegnate:

Definizione schema di comodato. Attivazione procedure di pubblicizzazione del servizio, gestione rapporti con l'associazione che effettua il servizio e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione dei rimborsi spese, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dell'attività, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni.

Progetto PAC Anziani

Funzioni assegnate

Definizione progettazione esecutiva, attivazione procedure di reclutamento degli utenti, esame delle domande, procedura di valutazione e erogazione, definizione graduatorie degli aventi diritto, definizione prospetti di erogazione ed elaborazione e stampa dei voucher, gestione registro degli enti accreditati e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione delle prestazioni domiciliari, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni, definizione in collaborazione con il servizio contabile delle procedure di rendicontazione dei finanziamenti.

Progetto Home Care Premium

Funzioni assegnate

Definizione progettazione e eventuali bandi di gara. Attivazione procedure di reclutamento degli utenti, esame delle domande, procedura di valutazione e erogazione secondo quanto disposto dal regolamento INPS, definizione prospetti di erogazione ed elaborazione e stampa dei voucher, gestione registro degli enti accreditati e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni, definizione in collaborazione con il servizio contabile delle procedure di rendicontazione dei finanziamenti. Coordinamento in collaborazione con il Servizio sociale unico di Ambito dei case manager degli utenti.

SERVIZI DIURNI E CONTRIBUTI ALLE FAMIGLIE

Centri polifunzionali per anziani, minori e disabili

- Centri polivalenti anziani
- Centri polivalenti minori
- Centro polivalente disabili
- Centro per disabili.

Centri diurni sociosanitari per anziani e disabili

Funzioni assegnate

Definizione progettazione e bandi di gara. Effettuazione procedure di affidamento o convenzionamento. Attivazione procedure di valutazione, reclutamento e presa in carico degli utenti in collaborazione con il servizio sociale unico di Ambito e con l'ASL.

Gestione rapporti con i soggetti affidatari o convenzionati. Impegni e liquidazione dei corrispettivi previo controllo di regolare esecuzione delle attività. Procedure di controllo e valutazione della qualità dei servizi erogati. Valutazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmati.

Assistenza specialistica per alunni disabili

Definizione progettazione e bandi di gara. Effettuazione procedure di affidamento o convenzionamento. Attivazione procedure di valutazione, reclutamento e presa in carico degli utenti in collaborazione con il servizio sociale unico di Ambito e l'ASL.

Gestione rapporti con i soggetti affidatari o convenzionati. Impegni e liquidazione dei corrispettivi previo controllo di regolare esecuzione delle attività. Procedure di controllo e valutazione della qualità dei servizi erogati. Valutazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmati

Trasporto disabili

Sussidi didattici per disabili

Effettuazione procedure di acquisizione dei sussidi.

Gestione rapporti con l'ASL e la Scuola. Impegni e liquidazione dei corrispettivi previo controllo di regolare esecuzione della fornitura.

Assegni per i tre figli.

Assegni maternità

Gestione istanze e attivazione procedure per la liquidazione alle aventi diritto

Assegni per minori con un solo genitore

Gestione istanze e attivazione procedure per la liquidazione alle aventi diritto

Assegni per le famiglie con almeno tre figli minori

Gestione istanze e attivazione procedure di liquidazione agli aventi diritto

Voucher per famiglie e badanti

Definizione avvisi pubblici per la definizione delle graduatorie degli utenti e del catalogo dei soggetti erogatori. Elaborazione istanze presentate e definizione graduatorie.

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIALI E SOCIO SANITARI PER MINORI, ANZIANI E DISABILI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

Minori in istituto, anziani in istituto, disabili in istituto.

Procedura di presa in carico, valutazione e definizione del progetto individuale in collaborazione con il servizio sociale di ambito. Verifica periodica del grado di realizzazione degli obiettivi programmati. Definizione atti di impegno e liquidazione. Definizione di un regolamento per la scelta dei soggetti / strutture erogatrici.

Segreteria Commissione autorizzazione e accreditamento strutture e servizi.

Servizi Integrativi per la prima infanzia.

Definizione progettazione esecutiva, attivazione procedure di reclutamento degli utenti, esame delle domande, procedura di valutazione e erogazione, definizione graduatorie degli aventi diritto, e effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione delle prestazioni domiciliari, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni, definizione in collaborazione con il servizio contabile delle procedure di rendicontazione dei finanziamenti.

PAC infanzia

Definizione progettazione esecutiva, attivazione procedure di reclutamento degli utenti, esame delle domande, procedura di valutazione e erogazione, definizione graduatorie degli aventi diritto, valutazione e presa in carico degli utenti in collaborazione con il Servizio sociale Unico di Ambito e l'ASL, effettuazione periodica dei controlli di regolarità, elaborazione atti di impegno e liquidazione delle prestazioni domiciliari, effettuazione controlli di avvenuta esecuzione dei servizi, effettuazione procedure di controllo della qualità delle prestazioni, definizione in collaborazione con il servizio contabile delle procedure di rendicontazione dei finanziamenti.

IL SISTEMA D'OFFERTA DELL'AMBITO S01-3

AREA	AREA ACCESSO E PRESA IN CARICO
Descrizione	<p>L'area di accesso e presa in carico rappresenta la porta di accesso al sistema territoriale dei servizi sociali e socio-sanitari.</p> <p>I cittadini che intendono richiedere un servizio o una prestazione devono rivolgersi a uno dei punti di segretariato sociale localizzati nei Comuni dell'Ambito, dove potranno essere accolti e ascoltati da un operatore specializzato che valuterà se può direttamente riscontrare la richiesta o se dovrà attivare il servizio di presa in carico a opera del servizio sociale professionale.</p> <p>In caso di presa in carico, si procederà alla valutazione della domanda e del bisogno espresso e alla prescrizione e all'eventuale erogazione della prestazione o del servizio previo definizione di un progetto sociale personalizzato.</p>
<p>UFFICIO SERVIZIO SOCIALE UNICO/ UNITA' DI VALUTAZIONE INTEGRATE SOCIO-SANITARIE /</p> <p>COORDINAMENTO SERVIZIO TUTELE E AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO</p>	
Finalità	Assicurare la relazione di aiuto, il contrasto all'esclusione e il sostegno all'inclusione sociale dei cittadini a maggior rischio di esclusione sociale
Destinatari	Cittadini dell'Ambito S01-3
Attività	<ul style="list-style-type: none"> - consulenza ed orientamento al singolo e ai nuclei familiari; - individuazione e codifica dei bisogni; - presa in carico degli utenti; - predisposizione dei piani di intervento individuali, familiari etc.; - accompagnamento ai percorsi individualizzati; - valutazione dei risultati e riprogrammazione dei piani individualizzati
Requisiti e modalità	Richiesta ai servizi di segretariato sociale

di accesso	
Costo del servizio	Gratuito
Soggetto erogatore	Ambito S01-3
Profili professionali impegnati	Assistenti sociali, operatori amministrativi
Indirizzo Sede	Via Pittoni, n.01, Pagani (SA)
Telefono	081 3240220
Fax	081 5152222
E-Mail	sindaco@comunedipagani.it
Orari di servizio	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00
AREA	SERVIZIO SEGRETARIATO SOCIALE /PORTA UNITARIA DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI
Finalità	Informare, orientare e accogliere il cittadino –utente
Destinatari	Cittadini dell' Ambito S01-3
Attività	Porta di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari territoriali Informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi Monitoraggio e rilevazione della domanda espressa Prima accoglienza della domanda e accompagnamento alla presa in carico.
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo o invio richieste dai Servizi professionali istituzionali
Costo del servizio	Gratuito
Soggetto erogatore	Ente non profit
Profili professionali impegnati	Assistenti sociali, operatori informativi, operatori amministrativi

Telefono	081 3240220
Fax	081 5152222
E-Mail	sindaco@comunedipagani.it
Localizzazione, Orari di apertura e recapito telefonico	<p>Pagani: Via Pittoni, n.01.</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00.</p>
Reperibilità	<p>Pagani: Tel:</p> <p>Sarno: Tel:</p> <p>San Valentino Torio: Tel:</p> <p>San Marzano Sul Sarno: Tel:</p> <p>Recapito telefonico referente di progetto:</p>

AREA ANZIANI	
Descrizione	Servizi domiciliari, diurni e residenziali per anziani ultrasessantacinquenni
<i>Assistenza domiciliare socio-assistenziale anziani</i>	
Finalità	Mantenimento e recupero dell'autonomia dell'anziano migliorando e potenziando le reti sociali, al fine di evitare l'istituzionalizzazione e sostenere il nucleo familiare
Destinatari	Persone anziane con limitata autonomia dell'Ambito S01-3
Attività	Interventi domiciliari e/o esterni resi nell'interesse dell'utente da erogarsi in prestazioni orarie nei giorni feriali nella fascia oraria 8.00/19.00, aiuti che riguardano il governo della casa e servizi alla persona, interventi atti a favorire la vita di relazione prestazioni di Segretariato Sociale
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Anziani ultrasessantacinquenni in condizione di disagio sociale o a grave rischio di non autosufficienza. Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito o compartecipato in rapporto al reddito
Ente erogatore	Cooperative accreditate iscritte nell'Albo d'Ambito
Profili professionali impegnati	Assistenti sociali, Operatori socio-assistenziali (OSA) ed operatori socio-sanitari (OSS)
Localizzazione, orari di apertura e recapiti	Pagani: Via Pittoni, 01.

telefonici	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono:
-------------------	--

<i>Centro sociale polifunzionale anziani</i>	
Finalità	Luoghi di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione
Destinatari	Persone anziane dell' Ambito S01-3
Attività	Attività di socializzazione e per il tempo libero. Giochi da tavolo, corsi di ginnastica, corsi di ballo, tornei di carte, visione di film
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Associazione
Profili professionali impegnati	Volontari
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	_____ Via _____; dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00. Telefono: Recapito telefonico referente di progetto:

<i>Servizi residenziali per anziani</i>	
Finalità	Accogliere in strutture residenziali sociali le persone anziane in condizione di solitudine o con problemi di parziale disabilità che non consentono la permanenza nel proprio domicilio
Destinatari	Persone anziane sole o in condizione di disabilità
Attività	Prestazioni di assistenza residenziale
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3 / ASL SA
Requisiti e modalità di accesso	Richiesta attraverso il segretariato sociale e valutazione sociosanitaria in Unità di valutazione integrata
Costo del servizio	Compartecipazione in rapporto al reddito
Ente erogatore	Soggetti autorizzati / accreditati
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, OSA e OSS
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	_____ : Via _____, Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono:

AREA RESPONSABILITÀ FAMILIARI MINORI E ADOLESCENTI

Descrizione	Servizi domiciliari, diurni e residenziali di sostegno alle responsabilità familiari, servizi di contrasto e di prevenzione della devianza e del disagio minorile e giovanile, servizi di prevenzione e contrasto dell'evasione e della dispersione scolastica.
<i>Contributo economico madri nubili</i>	
Finalità	Offrire sostegno economico a madri sole con figli non riconosciuti dal padre
Destinatari	Madri nubili con figli
Attività	Erogazione di un contributo economico di importo variabile a seconda delle fasce reddituali
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Madre nubile con reddito inferiore ai 10.000 euro annui Accesso tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Ambito S01-3
Profili professionali impegnati	Operatore amministrativo
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	_____ : Via_____,. Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono:

Asilo nido comunale

Finalità	Promuove lo sviluppo armonico ed unitario di tutte le potenzialità del bambino avviando la formazione di una personalità libera, autonoma, critica, aperta alla collaborazione e alla solidarietà sociale, eliminando i dislivelli dovuti a differenze di stimolazione ambientale e culturale; ospita bambini dai 3 mesi ai 3 anni
Destinatari	Minori 0-3 anni
Attività	Servizi educativi, ricreativi, ludico-culturali e di aggregazione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo Modulo da ritirare presso il Segretariato sociale
Costo del servizio	Compartecipazione in base al livello di reddito
Ente erogatore	
Profili professionali impegnati	Maestre
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	_____ Asilo Nido “_____” via _____ dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30 Telefono:

<i>Servizio integrativo al nido 0-3 anni</i>	
Finalità	dare accoglienza ai minori per garantire il loro benessere, il sostegno educativo dei genitori e la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura

Destinatari	Minori 0-3 anni
Attività	Favorire lo sviluppo relazionale del bambino Stimolare la conoscenza del corpo, dell'ambiente circostante, delle capacità espressive Migliorare le capacità di controllo affettivo ed emotivo
	Incentivare la collaborazione dei bambini e dei familiari alle attività educative, ludico-culturali e di aggregazione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo Modulo da ritirare presso il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Enti non profit
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, educatore professionale, operatori dell'infanzia
Localizzazione, orari di apertura, recapiti telefonici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 _____.: Telefono: Recapito telefonico referente di progetto:

<i>Educativa territoriale</i>	
Finalità	Prevenzione e contrasto del disagio e della devianza minorile e giovanile. Prevenzione e contrasto dell'evasione e della dispersione scolastica
Destinatari	Persone di età 6-14 anni
Attività	Animazione sociale, educativa, ludico-ricreativa. Sostegno scolastico, laboratorio informatico.
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo attraverso i servizi di
	segretariato su segnalazione della scuola, della famiglia, dei servizi sociali, di enti non profit
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Enti non profit
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, educatore professionale, animatori sociali ed esperti di laboratori
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	Pagani: Via Pittoni, n. 01. Sarno: San Valentino Torio: San Marzano Sul Sarno: Recapito telefonico referente di progetto:

<i>Servizi residenziali per minori e gestanti madri e bambini</i>	
Finalità	Assicurare l'accoglienza residenziale a minori e gestanti madri temporaneamente o definitivamente allontanati dalla famiglia di origine
Destinatari	Persone di età 0-21 anni
Attività	Sostitutive della famiglia
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Provvedimenti dell'autorità giudiziaria o del servizio sociale professionale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Enti non profit
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, educatore professionale, animatori sociali
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	Strutture residenziali autorizzate e accreditate / Orari h 24 Telefono:

<i>Servizi per l'affido familiare</i>	
Finalità	Accoglienza residenziale per minori allontanati dalle famiglie di origine in famiglie affidatarie accoglienti
Destinatari	Minori allontanati dalle famiglie di origine
Attività	Attività integrative e sostitutive della famiglia di origine

Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Provvedimento dell'autorità giudiziaria o del servizio sociale professionale
Costo del servizio	Gratuito / Sostegno economico alla famiglia affidataria
Ente erogatore	Famiglie affidatarie
Profili professionali impegnati	Assistente sociale. Psicologo, educatore
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	Accoglienza h 24 Telefono:

<i>Servizi per l'adozione</i>	
Finalità	Promuovere l'adozione di minori senza famiglia da parte di famiglie adottive
Destinatari	Minori privi di famiglie di origine
Attività	Attività di formazione della famiglia adottiva nella fase pre-adozione e di sostegno alla famiglia adottiva nella fase post-adozione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Provvedimento dell'autorità giudiziaria
Costo del servizio	Gratuito / Sostegno economico alla famiglia affidataria
Ente erogatore	Ufficio di Piano
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, Psicologo, educatore, servizi sanitari

Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	<p>Pagani: Via Pittoni, 01</p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30, il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00</p> <p>Telefono:</p>
--	--

<i>Centro per la famiglia</i>	
Finalità	Sostenere la famiglia nell'assunzione delle responsabilità genitoriali
Destinatari	Famiglie problematiche, minori disagiati e a rischio di devianza, famiglie affidatarie e adottive
Attività	Servizi di sostegno alla famiglia, sportello ascolto a scuola, contrasto all'evasione scolastica, preparazione delle famiglie affidatarie e adottive, mediazione familiare, incontri protetti, ascolti protetti
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Provvedimenti dell'autorità giudiziaria, segnalazione del servizio sociale o delle autorità scolastiche, richieste del segretariato sociale e di organismi della comunità locale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Ufficio di Piano / Ente non profit
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, psicologo, educatore, sociologo, mediatore familiare, avvocato

Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	<p>Ufficio di Piano, Via Pittoni, 01- Pagani.</p> <p>Dal lunedì al venerdì, ore 8,00 – 13,30. Martedì e giovedì anche di pomeriggio, ore 15,00 – 17,00</p> <p>Telefono:</p> <p>Recapiti telefonici del referente di progetto:</p>
--	---

AREA CONTRASTO ALLA POVERTÀ E AL DISAGIO SOCIALE

Descrizione	Servizio di sostegno alimentare, accoglienza residenziale temporanea per senza fissa dimora.
<i>Sostegno alimentare</i>	
Finalità	Offre una risposta alle istanze più drammatiche attraverso l'erogazione di generi alimentari predisposto in base al fabbisogno delle famiglie, tenuto conto del numero, dell'età e delle caratteristiche dei componenti.
Destinatari	Nuclei familiari in condizione di povertà assoluta con reddito zero
Attività	Erogazione di un pacco alimentare con cadenza mensile
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	<p>ISEE pari a 3000 euro</p> <p>accesso spontaneo con modulo da ritirare presso il Segretariato sociale</p>

Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	
Profili professionali impegnati	Volontari
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	Centro sociale polivalente “_____”; s Recapiti telefonici referenti di progetto:

AREA DIVERSAMENTE ABILI	
Descrizione	Servizi per l'integrazione e l'inclusione sociale delle persone disabili
<i>Assistenza Scolastica Specialistica</i>	
Finalità	Favorire l'integrazione degli alunni disabili sostenendoli nell'acquisizione di una maggiore autonomia personale e sociale
Destinatari	Disabili, famiglie, docenti dell' Ambito S01-3
Attività	Offrire sostegno per una positiva fruizione dell'offerta formativa scolastica, promuovendo l'espressione delle potenzialità personali e l'integrazione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3

Requisiti e modalità di accesso	Età scolare e certificazione di disabilità Diagnosi funzionale del servizio sanitario Valutazione integrata socio-sanitaria
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Ente non profit
Profili professionali impegnati	Educatori professionali, Operatori socio-assistenziali (OSA) ed operatori socio-sanitari (OSS)
Localizzazione, orari di apertura e recapiti telefonici	Istituti scolastici Ambito S01-3 / Orario scolastico Recapito telefonico Ufficio di Piano: Recapito telefonico referente del progetto:

Assistenza domiciliare socio-assistenziale diversamente abili

Finalità	Sostenere il ruolo e l'autonomia di singoli e/o nuclei familiari che hanno necessità di aiuto per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione
Destinatari	Persone diversamente abili dell'Ambito S01-3
Attività	Interventi domiciliari e/o esterni resi nell'interesse dell'utente da erogarsi in prestazioni orarie nei giorni feriali nella fascia oraria 8.00/19.00, con attività quali prestazioni di assistenza tutelare
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3

Requisiti e modalità di accesso	Erogazione di voucher sociali in riferimento alla disabilità Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Compartecipazione
Ente erogatore	Cooperative accreditate iscritte nell'Albo d'Ambito
Profili professionali impegnati	Assistenti sociali, operatori socio-assistenziali (OSA) ed operatori socio-sanitari (OSS)
Localizzazione e orari di apertura	Servizio domiciliare Recapito telefonico Ufficio di Piano: Recapito telefonico referenti di progetto: vedi Allegato "Soggetti accreditati"
<i>Assistenza domiciliare integrata socio-sanitaria</i>	
Finalità	Sostenere il ruolo e l'autonomia di singoli e/o nuclei familiari che hanno necessità di aiuto per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione
Destinatari	Persone diversamente abili non autosufficienti dell'Ambito S01-3

Attività	Prestazioni di assistenza tutelare attraverso interventi domiciliari e/o esterni resi nell'interesse dell'utente
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Erogazione di voucher sociali in riferimento alla disabilità Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Compartecipazione
Ente gestore	Cooperative accreditate iscritte nell'Albo d'Ambito
Profili professionali impegnati	Assistenti sociali, operatori socio-assistenziali (OSA) ed operatori socio-sanitari (OSS)
Localizzazione e orari di apertura	Servizio domiciliare Telefono Ufficio di Piano: Recapiti telefonici referenti di progetto: vedi Allegato Soggetti Accreditati

<i>Centro polivalente disabili</i>	
Finalità	Ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento sociale della persona disabile e favorirne la socializzazione e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale
Destinatari	Persone diversamente abili dell'Ambito S01-3
Attività	Aiuto alla persona e supporto nelle funzioni ed attività quotidiane; aiuto socio-psico-pedagogico; attività di laboratori ricreativi, abilitativi, espressivi; attività finalizzate all'orientamento formativo, conoscenze

	informatiche, accrescimento di competenze ed autonomia
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	Ente non profit
Profili professionali impegnati	Operatori socio assistenziali (OSA), operatori socio sanitari (OSS), animatore di comunità, maestro d'arte, cuoca, autista, assistente di bordo, addetta alle pulizie
Localizzazione e orari di apertura	Telefono Ufficio di Piano: Recapito telefonico referente di progetto:

<i>Trasporto sociale</i>	
Finalità	Garantire alle persone con ridotta capacità motoria la possibilità di muoversi sul territorio e raggiungere i centri di riabilitazione
Destinatari	Persone diversamente abili con limitata autonomia dell'Ambito S01-3
Attività	Accompagnamento sul territorio comunale e, su richiesta, extracomunale presso uffici, strutture sanitarie, luoghi di svago o di aggregazione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente erogatore	

Profili professionali impegnati	Autisti ed operatori socio assistenziali (OSA)
Localizzazione, orari di funzionamento del servizio, recapiti telefonici	<p>_____ Ufficio di Piano via _____, Martedì e Giovedì dalle 9.30 alle 17.00</p> <p>Telefono Ufficio di Piano:</p> <p>Referente telefonico di progetto:</p>

<i>Trasporto disabili ai centri di riabilitazione / Servizio trasporto alunni diversamente abili</i>	
Finalità	Garantire agli alunni diversamente abili la possibilità di raggiungere gli istituti scolastici frequentati e i centri di riabilitazione
Destinatari	Alunni diversamente abili dell'Ambito S01-3
Attività	Accompagnamento sul territorio comunale presso gli Istituti scolastici e presso i centri di riabilitazione
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3
Requisiti e modalità di accesso	Accesso spontaneo tramite il Segretariato sociale
Costo del servizio	Gratuito
Ente gestore	<p>Trasporto presso i centri di riabilitazione: ente non profit</p> <p>Trasporto scolastico:</p>
Profili professionali impegnati	Autisti e OSA
Localizzazione, orari di funzionamento del servizio	Servizio territoriale

servizio e recapiti telefonici	Telefono Ufficio di Piano: Recapiti telefonici referente di progetto:
---------------------------------------	--

<i>Servizi residenziali per disabili</i>	
Finalità	Accogliere in strutture residenziali sociali le persone disabili per le quali non risulta possibile la permanenza nel proprio domicilio
Destinatari	Persone disabili in condizione di gravità
Attività	Prestazioni di assistenza residenziale
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3 / ASL SA
Requisiti e modalità di accesso	Richiesta attraverso il segretariato sociale e valutazione sociosanitaria in Unità di valutazione integrata
Costo del servizio	Compartecipazione in rapporto al reddito
Ente erogatore	Soggetti autorizzati / accreditati
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, OSA e OSS

AREA SERVIZI SOCIO-SANITARI		
Descrizione	Servizi domiciliari, diurni e residenziali per persone non autosufficienti o con handicap grave	
<i>Servizi domiciliari socio-sanitari</i>		

Finalità	Aiutare le persone non autosufficienti nel loro domicilio e sostenere le loro famiglie
Destinatari	Persone non autosufficienti
Attività	Prestazioni di assistenza tutelare e aiuto infermieristico integrate con le prestazioni sanitarie
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3 / ASL SA
Requisiti e modalità di accesso	Richiesta attraverso il segretariato sociale e valutazione sociosanitaria in Unità di valutazione integrata
Costo del servizio	Compartecipato in rapporto al reddito
Ente erogatore	Soggetti accreditati
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, OSA e OSS
Localizzazione e orari di apertura	Servizio domiciliare Telefono Ufficio di Piano: Recapiti telefonici referenti di progetto: vedi Allegato Soggetti Accreditati

Servizi diurni socio-sanitari

Finalità	Assicurare il recupero delle abilità residue delle persone gravemente disabili e la loro inclusione sociale
Destinatari	Persone non autosufficienti
Attività non autosufficienti in condizione di gravità	Prestazioni socio-assistenziali e di animazione sociale integrate con le prestazioni sanitarie di riabilitazione

Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3 / ASL SA
Requisiti e modalità di accesso	Richiesta attraverso il segretariato sociale e valutazione sociosanitaria in Unità di valutazione integrata
Costo del servizio	Compartecipato in rapporto al reddito
Ente erogatore	Soggetti accreditati
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, OSA e OSS

<i>Servizi residenziali socio-sanitari</i>	
Finalità	Assicurare alle persone non autosufficienti in condizioni di gravità l'accoglienza residenziale in strutture socio-sanitarie
Destinatari	Persone non autosufficienti in condizione di gravità
Attività	Prestazioni di accoglienza residenziale socio-sanitaria
Ufficio responsabilità istituzionale del servizio	Ufficio di Piano Ambito S01-3 / ASL SA
Requisiti e modalità di accesso	Richiesta attraverso il segretariato sociale e valutazione sociosanitaria in Unità di valutazione integrata
Costo del servizio	Compartecipato in rapporto al reddito
Ente erogatore	Soggetti accreditati
Profili professionali impegnati	Assistente sociale, OSA e OSS

I Meccanismi di Partecipazione e Tutela

1. Partecipazione.

La partecipazione al sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari da parte degli attori coinvolti viene garantita, oltre che con l'attivazione di un'efficace area di comunicazione e informazione, attraverso le seguenti modalità:

- individuazione di spazi da concedere a Soggetti istituzionali e del Privato Sociale per poter intervenire nei momenti di indirizzo e programmazione dell'attività del Piano di Zona;
- 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, effettuato di concerto con il Terzo Settore o altri organismi istituzionali di tutela.
- convocazione, almeno una volta all'anno, di una Conferenza dei servizi socio-assistenziali e sanitari il cui obiettivo è la verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi;
- attivazione di Tavoli di lavoro Integrati;
- convocazione della Consulta del Terzo settore;
- convocazione della Consulta dei Sindacati.

2. Tutela.

Ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta Regione Campania n°16/2009- art.43, comma 1, Titolo VI, Capo I- è istituito presso il Piano di Zona dell'Ambito S01-3 l'“Ufficio di Tutela”, 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:

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

- c. 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 NA3 SUD e di alcuni testimoni privilegiati;
- d. 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.

Il processo di gestione può riassumersi nelle seguenti fasi:

- Raccolta del reclamo;
- Istruttoria finalizzata alla conoscenza dei fatti;
- Eventuale accertamento di non conformità;
- Attivazione di specifiche azioni correttive per la soluzione del problema evidenziato;
- Verifica del risultato raggiunto.

Di ciascuna di queste fasi, come delle azioni o dell'insieme delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, sarà garantita in ogni momento la registrazione e la rintracciabilità formale.

Si considera "reclamo" in senso esteso:

- quello derivante da carenza o non ottemperanza degli impegni assunti nell'erogazione del servizio;
- quello derivante da non adeguatezza delle scelte organizzative o metodologiche adottate, in relazione all'esigenza manifestata dall'utente.

In entrambi i casi, il reclamo o suggerimento sarà raccolto e trattato mediante documentazione e accertamento.

Terminata la fase di accertamento:

- in presenza di carenze e/o inadempienze accertate, sarà compito del Responsabile del Servizio porre in essere tutte le azioni utili (organizzative, formative, preventive ed anche disciplinari) affinché la situazione venga sanata ed il processo di erogazione del servizio riacquisti efficacia ed efficienza;
- in presenza di richieste di modifiche e/o adeguamenti del servizio a specifiche esigenze, sarà compito del Responsabile, in collaborazione con i competenti organi del Servizio Sociale, valutare le possibilità e le ipotesi di cambiamento organizzativo utili ad accogliere e soddisfare le esigenze dell'utente.

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.

3. Il Sistema di valutazione della Qualità.

Il Sistema di valutazione della qualità dell'Ambito S01-3 è gestito dall'*Area Monitoraggio e Valutazione*, nella quale operano esperti in possesso di adeguate qualifiche ed esperienze professionali.

L'Area è impegnata 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 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.

INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SISTEMA DEI SERVIZI

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Accessibilità 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.	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. degli 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	Almeno una volta a settimana	Analisi dei reclami Monitoraggio dei

	culturale		servizi
--	-----------	--	---------

AREA DELLA QUALITÀ	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 QUALITÀ	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 presente in più copie in ogni ufficio di Segretariato Sociale e/o presso i Servizi Sociali Professionali in almeno il 90% delle richieste.	Analisi procedure dell'informazione
	presenza di moduli e punti raccolta per le segnalazioni e i reclami degli utenti	Punti raccolta reclami c/0 ogni Comune. Presenza di un modulo di reclamo di semplice compilazione ed elaborazione.	Analisi procedure dell'informazione
	previsione di sanzioni amministrative nei	Adozione di apposito Regolamento.	Monitoraggio dei servizi

	confronti dei soggetti erogatori in caso di accertata inadempienza dei contenuti della carta dei servizi		
	pubblicazione dei risultati dell'analisi quali-quantitativa dei reclami	Almeno una all'anno.	Analisi procedure dell'informazione

AREA DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA
Partecipazione Riguarda la previsione di istituti di partecipazione attiva dei cittadini, delle associazioni di rappresentanza degli utenti e del terzo settore (associazioni di volontariato, di promozione sociale, cooperative sociali) nella programmazione e valutazione dei servizi e nella tutela dei diritti.	n. organismi permanenti di consultazione con i soggetti del terzo settore, con le organizzazioni sindacali, e gli altri soggetti pubblici impegnati nella realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali	Attivazione di un organismo di consultazione con ognuno dei Soggetti territoriali individuati.	Analisi sistema di governance
	n. consulte di ambito istituite per gli anziani, gli immigrati, i minori e i diversamente abili	Attivazione di una Consulta per ognuna delle tipologie di utenza.	Analisi sistema di governance
	n. di iniziative (commissioni di studio/gruppi di lavoro) che prevedono la partecipazione di cittadini e/o rappresentanti di organizzazioni di tutela dell'utenza	Almeno 3 all'anno.	Analisi sistema di governance
	n. riunioni periodiche tra rappresentanti delle organizzazioni di tutela dell'utenza e dell'ambito su tematiche generali o particolari	Almeno 3 all'anno.	Analisi sistema di governance
	n. iniziative nella programmazione, controllo e valutazione dei servizi di ambito che	Almeno 3 all'anno.	Analisi sistema di governance

	prevedono il coinvolgimento delle organizzazioni di tutela dell'utenza e del terzo settore		
--	--	--	--