carta dei servizi sociali

SERVIZI SOCIALI
AMBITO NAPOLI 1

novità

N

opportunità

O

E

efficienza

S

servizi

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

SERVIZISOCIALI
AMBITO NAPOLI 1

Supervisione progetto

Coordinatrice Ufficio Tecnico di Piano Ambito NA 1
dott.ssa Maria Manfellotti

Ideazione e redazione

a cura del Comunicatore sociale Ambito NA 1
dott.ssa Roberta Cibelli

Ambito Territoriale Napoli 1
Piazza Municipio 1
80018 - Mugnano di Napoli (NA)
www.servizisocialina1.it

Progetto e realizzazione
Spotzone Srl
comunicazione e marketing
www.spotzone.it

Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito
alla realizzazione del documento.

La comunicazione e pubblicizzazione dei servizi attivati – troppe volte sottovalutata dalle Pubbliche Amministrazioni – incide in maniera determinante sull'efficacia degli interventi.
Spesso, infatti, accade che i cittadini non siano a conoscenza di tutte le opportunità disponibili, oppure non decidano di usufruirne perché poco consapevoli dei requisiti di accesso o delle modalità di erogazione.
È partendo da queste convinzioni che l'Ambito Territoriale Napoli 1 (costituito dai Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca e dai Distretti Sanitari n. 61 e 62 dell'ASL Napoli 2) ha deciso di dotarsi di una Carta dei Servizi: per mettere a disposizione dei cittadini una vera e propria "bussola" che li aiuti ad orientarsi nell'eterogeneo quanto tumultuoso mare di progetti, notizie e diritti che afferiscono la sfera dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari Territoriali.
Non, quindi, un mero adempimento ad un obbligo normativo ma uno strumento comunicativo "a misura di cittadino", completo, colorato e facile da consultare.
Per poter parlare a tutti gli effetti di "comunicazione", però, non ci si può limitare alla sola trasmissione di informazioni ma occorre che il processo sia bidirezionale. È necessario, cioè, che l'Ente "resti in ascolto", recependo e prendendo in considerazione i suggerimenti e le proposte provenienti dalla cittadinanza.
Soltanto stimolando nell'utenza una continua azione di controllo e valutazione dell'operato dell'Ente, si potrà fare in modo che le prestazioni rese siano effettivamente rispondenti alle esigenze della collettività e i principi enunciati non restino sulla Carta ma vengano concretamente realizzati.
È questa la sfida che oggi, con la pubblicazione della prima Carta dei Servizi Sociali, intendiamo lanciare.
È questa la sfida che – con la collaborazione dei cittadini e di tutti i soggetti, istituzionali e non, coinvolti nel processo di erogazione delle prestazioni – siamo convinti di poter affrontare e superare.

Il Sindaco del Comune di Mugnano
Presidente del Coordinamento Istituzionale
dell'Ambito Territoriale Napoli 1
Dott. Daniele Palumbo

Verso la Cittadinanza Attiva…

Sfogliando le prime pagine di questo volumetto, ogni cittadino sarà probabilmente tentato di scorrere rapidamente il testo con lo sguardo, alla ricerca di una definizione – magari sottolineata o evidenziata – che riesca in maniera sintetica ma esaustiva a spiegare cosa sia la "Carta dei Servizi".
Forse deludere le aspettative del lettore non rappresenta un buon inizio ma, al tempo stesso, ridurre ad una serie di frasi pre-confezionate una questione tanto ampia quanto complessa, finirebbe sicuramente per svilirne la reale portata, impedendo al cittadino di comprendere appieno i motivi che hanno indotto l'Ambito Territoriale Napoli 1 ad adottare questo strumento.
L'intento che ci si pone, infatti, è quello di andare oltre il concetto di Carta dei Servizi come documento cartaceo in sé, per considerarla come parte integrante di un processo che, lungi dall'esaurirsi con la presente pubblicazione, è al contrario solo all'inizio.
Si tratta del processo finalizzato a promuovere tra i cittadini di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca, la "Cittadinanza Attiva" intesa come: cittadinanza informata, consapevole e partecipe.
Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (informazione, consapevolezza e partecipazione) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.
La Carta dei Servizi Sociali, infatti, mira a:

» *informare il cittadino* della rete di opportunità a sua disposizione, illustrando uno ad uno, in maniera semplice ma non semplicistica, tutti i servizi sociali e socio-sanitari attivi sul territorio di riferimento, i loro destinatari e le modalità per usufruirne.

» *renderlo consapevole* dei suoi diritti esplicitando, per ogni servizio, i parametri di qualità che gli sono garantiti: celerità delle procedure, locali privi di barriere architettoniche, professionalità e competenza degli operatori.

» *stimolarne la partecipazione*, ovvero coinvolgerlo concretamente nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incentivandolo ad esprimere (attraverso le apposite schede di rilevazione) suggerimenti ed eventuali reclami inerenti i servizi di cui ha usufruito.

L'obiettivo, insomma, è fare del cittadino non più il punto d'arrivo, il destinatario finale delle prestazioni erogate, bensì il punto da cui

partire per poter disegnare – assieme anche alla forte integrazione che esiste sul territorio con l'ASL NA 2 – un sistema di Servizi Sociali e Socio-Sanitari sempre più aderente alle esigenze dell'utente e di qualità progressivamente crescente.
In quest'ottica la Carta, oltre a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, definisce gli impegni di miglioramento (a breve, medio e lungo termine) che l'Ambito Territoriale Napoli 1 intende prendersi con l'utenza, garantisce il rispetto degli standard enunciati e avvia un costante monitoraggio della qualità – sia percepita che effettivamente erogata – di quattro Servizi particolarmente cruciali: Assistenza Domiciliare Integrata Anziani, Assistenza Domiciliare Integrata Disabili, Trasporto Disabili e Segretariato Sociale.
I risultati di tali verifiche, assieme alle schede di reclamo e ai suggerimenti presentati dall'utenza, costituiranno per l'Ambito una risorsa preziosa per individuare i fattori che generano malfunzionamenti e disservizi e predisporre, così, gli adeguati correttivi.

Principi fondamentali

Nell'erogazione delle sue prestazioni, l'Ambito Territoriale Napoli 1 si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'accesso ai servizi ma non può essere intesa come assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime, infatti, variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.

- imparzialità

Le norme e le modalità di funzionamento che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- rispetto e privacy

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza.

- continuità assistenziale

Il Piano Sociale di Zona, con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti, mira ad assicurare la presa in carico complessiva dei bisogni sociali della persona, nelle diverse fasi della vita.

- partecipazione e concertazione

Al fine di una maggiore aderenza degli interventi alle esigenze dell'utenza, è garantita la partecipazione attiva della cittadinanza e del Terzo Settore che possono proporre suggerimenti ed esprimere reclami inerenti i servizi, sia in fase di programmazione – attraverso i Tavoli di concertazione periodicamente convocati in sede di stesura del Piano Sociale di Zona – che di valutazione delle prestazioni rese, compilando le apposite schede di rilevazione (vedi sezione COMUNICAZIONE, scheda H5).

La stessa Carta dei Servizi Sociali è stata sottoposta ad una fase di confronto e concertazione con le Organizzazioni sindacali e con il Terzo Settore.

Aderendo al progetto Equal "D&Q: Cultura dei Diritti per Strategie di Qualità Sociale" l'Ambito, nel mese di luglio del 2007, ha partecipato ad una serie di laboratori tematici promossi da Cittadinanzattiva Onlus, che hanno permesso di "testare" preventivamente la Carta su Associazioni e Cooperative sociali del territorio, che hanno verificato la comprensibilità e l'accessibilità delle informazioni contenute e l'adeguatezza degli standard individuati, elaborando anche valide proposte alternative che sono state integrate nel documento.

- accesso e trasparenza

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Ogni cittadino, inoltre, in qualunque momento può richiedere di conoscere lo stato in cui si trovano le proprie pratiche.

- efficacia

Le prestazioni erogate devono essere in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati.

- efficienza

Nella fornitura dei servizi l'Ente deve essere capace di ottimizzare le risorse a sua disposizione.

- qualità e diritto di scelta

L'Ambito Territoriale Napoli 1 garantisce agli utenti il rispetto degli standard qualitativi enunciati – che prima della pubblicazione sono stati sottoposti alla valutazione delle rappresentanze sindacali e dei soggetti del Terzo Settore – e prevede ed incentiva strumenti e procedure periodiche di monitoraggio e controllo della funzionalità delle prestazioni.

Con l'obiettivo di innescare un virtuoso processo di concorrenza

qualitativa l'Ambito ha, inoltre, attivato in via sperimentale, nel mese di maggio 2007, la procedura di "Accreditamento".
I Servizi non sono più erogati dal solo Ente che si aggiudica la gara d'appalto ma da più soggetti che, siccome in possesso di determinati requisiti che ne testimoniano la professionalità e l'efficienza, sono riusciti ad iscriversi presso il "Registro Unico d'Ambito degli Enti accreditati".
Grazie a questa nuova procedura, gli utenti hanno ora a disposizione più Enti che forniscono lo stesso servizio, alle stesse condizioni, e possono autonomamente scegliere a quale di questi rivolgersi in base ai loro bisogni e al livello di soddisfazione delle loro esigenze.

Carta dei Servizi Sociali: istruzioni per l'uso

Per sua stessa natura, la Carta dei Servizi non può mai ritenersi un documento concluso in quanto è proprio nel graduale innalzamento dei livelli qualitativi garantiti ai cittadini che essa trova la sua ragione d'essere.
Inoltre è noto che di anno in anno, in ottemperanza alle direttive regionali e nazionali per la stesura dei Piani Sociali di Zona, l'offerta dei Servizi afferenti le varie Aree di Intervento può subire varie modifiche.
Alcuni servizi possono essere disattivati, altri possono cambiare Area di appartenenza, così come possono essere predisposti nuovi interventi.
È in questa duplice motivazione che risiede l'innovativa scelta stilistica, elaborata dell'Ufficio Tecnico di Piano dell'Ambito NA 1, di dare alla Carta la forma di un raccoglitore con schede ad anelli che, all'occorrenza, si possono intercambiare.
In questo modo, anziché ristampare annualmente il documento, al cittadino verranno di volta in volta fornite solo le schede relative alle nuove prestazioni che andranno a sostituire – grazie ai codici e ai colori che identificano ogni servizio – quelle relative agli interventi non riattivati.
L'articolazione dei contenuti della Carta in schede-servizio codificate e separate da copertine di diverso colore, è stata altresì dettata dall'esigenza di rendere il documento fruibile, maneggevole, e la comunicazione con gli utenti quanto più mirata ed efficiente è possibile. Con questo sistema, infatti, nella convinzione che non tutte le informazioni interessino a tutti, ogni Area risulta immediatamente rintracciabile e ogni servizio è descritto in maniera chiara e sintetica.
Il documento, infine, è stato anche dotato di un piccolo glossario per la spiegazione dei termini tecnici utilizzati.

RECAPITI E RIFERIMENTI UTILI

Per richiedere informazioni ed accedere ai servizi sociali e socio-sanitari di seguito illustrati, i cittadini possono rivolgersi ai seguenti uffici, nei giorni e negli orari indicati.

COMUNE DI MUGNANO

Segretariato Sociale

Piazza Municipio 1, Mugnano (NA)

Tel. 081 5710231, 081 5710209
Fax 081 7453513

Giorni e orari di ricevimento:
- Lunedì dalle 9,00 alle 13,00;
- Martedì dalle 15,30 alle 17,30;
- Venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Responsabile Servizi Sociali: dott. Claudio Taraschi
Coordinatrice Ufficio di Piano: dott.ssa Maria Manfellotti
Assistente Sociale: dott.ssa Pina Melorio

COMUNE DI CALVIZZANO

Antenna Sociale

Largo Caracciolo 1, Calvizzano (NA)

Tel. 081 7120723, 081 7120715
Fax 081 7121875

Giorni e orari di ricevimento:
- Martedì dalle 16,30 alle 19,00;
- Mercoledì dalle 9,00 alle 12,00;
- Venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

Responsabile e Assistente Sociale: dott.ssa Angela Cacciapuoti

COMUNE DI MELITO

Antenna Sociale

Via Salvatore Di Giacomo 5, Melito (NA)

Tel. 081 2386238, 081 2386232
Fax. 081 2386232

Giorni e orari di ricevimento:
- Lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30;
- Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30.

Responsabile Servizi Sociali: Sig.ra Pia Testa
Assistente Sociale: Sig.ra Silvana Pellecchia

COMUNE DI QUALIANO

Antenna Sociale

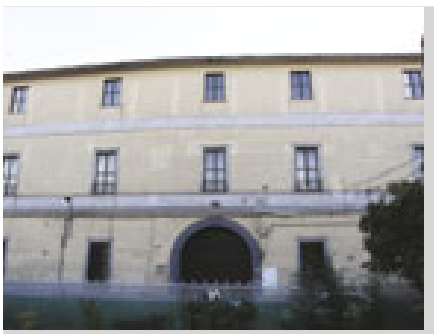
Piazza del Popolo 1, Qualiano (NA)

Tel. 081 8192232, 081 8192268
Fax. 081 8192252

Giorni e orari di ricevimento:
- Martedì dalle 16,00 alle 18,30;
- Mercoledì dalle 10,00 alle 13,00;
- Giovedì dalle 16,00 alle 18,30.

Responsabile Servizi Sociali: dott.ssa Maria Rosaria Pelella

COMUNE DI VILLARICCA



Antenna Sociale

Via dei sei Martiri 28, Villaricca

Tel. 081 8191339, 081 8191331
Fax. 081 8191351

Giorni e orari di ricevimento:
- Lunedì dalle 9,00 alle 12,00;
- Mercoledì dalle 16,30 alle 18,30;
- Giovedì dalle 9,00 alle 12,00.

Responsabile Servizi Sociali: dott.ssa Teresa Tommasiello
Assistente Sociale: Sig.ra Maria Grazia Di Tota

ASL NAPOLI 2

Distretto Sanitario n. 61	Via Campana 343, (p.co Meteora) Qualiano
Ufficio Socio-Sanitario	Direttore: Dott. Vincenzo D'Alterio Referente Socio-Sanitario: Dott.ssa Lucia Vitalba
Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria	Unità Operative Distrettuali (Calvizzano, Villaricca e Qualiano) Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12
Distretto Sanitario n. 62	Via Aldo Moro 8, Mugnano
Ufficio Socio-Sanitario	Direttore: Dott. Pasquale Tafuri Referente Socio-Sanitario: Dott.ssa Lucia Vitalba
Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria	Responsabile Mugnano: Dott. Gerardo Pommella Responsabile Melito: Dott.ssa Caterina Pezzella Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12

Tra i punti di forza dell'Ambito NA 1 va annoverata l'integrazione socio-sanitaria con i Distretti n. 61 e 62 dell'ASL NA 2 che offrono le prestazioni previste dal Piano Sociale di Zona (PdZ) e dal Piano delle Attività Territoriali (PAT), attraverso le seguenti Unità Operative:

UNITA' OPERATIVA MATERNO- INFANTILE	UNITA' OPERATIVA RIABILITAZIONE
Distretto Sanitario n. 61 QUALIANO Via Campana 343, P.co Meteora Tel. 081/8193725 Distretto Sanitario n. 62 MUGNANO Via Aldo Moro 8 Tel. 081/5764927 MELITO Via Roma 256 Tel. 081/7111091	Distretto Sanitario n. 61 VILLARICCA Via delle Repubbliche 24 Tel. 081/3307617 Distretto Sanitario n. 62 MUGNANO Via Aldo Moro 8 Tel. 081/5764922
UNITA' OPERATIVA ASSISTENZA DOMICILIARE	**UNITA' OPERATIVA DIPENDENZE PATOLOGICHE**
Distretto Sanitario n. 62 MUGNANO Via Aldo Moro 8 Tel. 081/5764962 Distretto Sanitario n. 61 QUALIANO Via Campana 343 Tel. 081/8193735	Distretto Sanitario n. 62 MUGNANO "Centro Ascolto" Via Aldo Moro 8 Tel. 081/5764921

Famiglia

"Essere mamma non è un mestiere.
Non è nemmeno un dovere...
E' solo un diritto tra tanti diritti!"

Oriana Fallaci

Unione Europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

A1

OFFERTA

cos'è	Il servizio promuove, attiva e sostiene gli affidi familiari di minori che sono temporaneamente privi di un ambiente idoneo alle loro esigenze di crescita.
come	La famiglia affidataria accoglie bambini o adolescenti che provengono da famiglie che temporaneamente non sono in grado di occuparsi dell'educazione e delle necessità materiali e/o affettive dei loro figli. L'affido familiare varia a seconda del bisogno: qualche ora al giorno, la settimana intera, il fine settimana, il periodo di vacanza o periodi più lunghi.
dove	Le famiglie affidatarie accolgono i minori presso le loro abitazioni.
per chi	Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale NA 1 (Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano e Villaricca).
costo	Gratuito.
responsabile	Assistente Sociale del Comune di residenza del minore da affidare (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	I Servizi e le Autorità competenti segnalano la necessità di affidamento del minore. Le famiglie intenzionate ad accogliere minori in affido comunicano la loro disponibilità al Comune di residenza.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza oppure all'Unità Operativa Materno Infantile dell'ASL NA 2, presso i Distretti sanitari n. 61 e 62 (vedi pag. 10).
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

modulo	Ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito Napoli 1 www.servizisocialina1.it.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di psicologi e di assistenti sociali in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.
Famiglie affidatarie adeguatamente formate e supportate	- Corsi di formazione pre-affido. - Consulenza e sostegno alle famiglie durante l'affido.
Sostegno economico	- Erogazione di sussidi economici per le famiglie affidatarie.

Servizio ADOZIONE

A2

OFFERTA

cos'è	Il servizio mira ad informare, orientare ed accompagnare le coppie e le famiglie che intendono adottare un minore.
come	Le famiglie vengono preparate, seguite e sostenute in tutte le fasi del percorso: dal decreto d'idoneità all'incontro con il minore, dall'affido pre-adottivo all'adozione, fino ad arrivare alla gestione delle criticità del post-adozione.
dove	Uffici Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito NA 1 o Unità Operativa Materno Infantile dell'ASL NA 2.
per chi	Coppie e famiglie residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale NA 1 che si trovano in una delle seguenti condizioni: - hanno fatto richiesta di adozione nazionale o internazionale; - hanno un minore in affido pre-adottivo; - hanno adottato uno o più minori.
costo	Gratuito.
responsabile	Assistente Sociale del Comune di residenza del richiedente (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'Ufficio Servizi Sociali, su sollecitazione del Tribunale dei minori, provvede ad accertare l'idoneità delle famiglie che hanno fatto richiesta di adozione, stilando apposita relazione socio-ambientale.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale, alle Antenne Sociali del proprio Comune di residenza, oppure all'Unità Operativa Materno Infantile dell'ASL NA 2, presso i Distretti Sanitari n. 61 e 62 (vedi pag. 10).
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di psicologi e di assistenti sociali in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.
Famiglie adottive adeguatamente formate e supportate	- Corsi di formazione pre-adozione. - Consulenza e sostegno alle famiglie durante l'adozione.

Servizio LABORATORI DI INCLUSIONE SOCIALE

A3

OFFERTA

cos'è	Il servizio promuove attività di inclusione sociale e pre-lavorativa per i disabili lievi.
come	Gli utenti possono essere inseriti: - nel contesto territoriale (per l'uso autonomo dei servizi pubblici e delle strutture per il tempo libero); - in attività di pubblica utilità; - in attività pre-lavorative, artigianali ecc.
dove	Presso il Centro Socio-Educativo d'Ambito, per disabili lievi, di via Alcide De Gasperi 3, Villaricca. Altre attività potranno avere sede negli uffici dell'ASL NA 2 o presso le aziende e le ditte commerciali disponibili ad accogliere i diversamente abili per le attività di apprendistato.
per chi	Disabili lievi cronici, ad alta autonomia, residenti sul territorio dell'Ambito Napoli 1.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di residenza del disabile lieve (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Gli operatori del Comune e dell'ASL Napoli 2, in Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.), esaminano le richieste pervenute, controllano la sussistenza dei requisiti di ammissibilità e predispongono i piani individuali di inserimento.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali del proprio Comune di residenza, oppure all'Unità Operativa Riabilitazione dell'ASL NA 2, presso i Distretti n. 61 e 62 (vedi pag. 10).
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (consulta scheda a pag. 7).

modulo	Ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale o Antenne Sociali, oppure scaricabile dal sito internet dei Servizi Sociali dell'Ambito NA 1 www.servizisocialina1.it

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta all'interessato entro trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta.
Accessibilità della struttura	- Struttura ospitante priva di barriere architettoniche.
Compenso economico	- Erogazione al disabile (in caso di inserimento in attività pre-lavorative) di un compenso mensile forfetario.
Individualità dei Piani di intervento	- Inserimento in attività coerenti con le specifiche attitudini dei soggetti selezionati.

Servizio BORSE DI FORMAZIONE/LAVORO

A4

OFFERTA

cos'è	Il servizio promuove attività di inserimento lavorativo e di inclusione sociale per i soggetti a rischio.
come	Le attività previste sono: - percorsi di sostegno e orientamento delle responsabilità familiari; - inserimento in corsi di formazione professionale erogati da enti accreditati; - collocazione mirata al lavoro.
dove	Negli uffici dei Servizi Sociali dei Comuni di Melito, Mugnano e Villaricca o presso gli Enti di formazione accreditati.
per chi	Cittadini dei Comuni di Melito, Mugnano e Villaricca, di età compresa tra i 18 e i 45 anni, appartenenti a nuclei familiari con difficoltà socio-economiche. Avranno accesso prioritario i soggetti che fanno parte di famiglie beneficiarie del Reddito di Cittadinanza.
costo	Gratuito.
responsabile	Assistente sociale del Comune di residenza del richiedente (consulta scheda a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	I Servizi Sociali Territoriali (per i casi più complessi in sinergia con l'ASL NA 2) esaminano le richieste pervenute, controllano la sussistenza dei requisiti di ammissibilità e, attraverso colloqui motivazionali, predispongono i piani individuali di inserimento tenendo conto delle caratteristiche attitudinali dei soggetti selezionati.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano oppure alle Antenne Sociali dei Comuni di Melito e Villaricca.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

modulo	La domanda di accesso al servizio è ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o Antenne Sociali dei Comuni di Melito e Villaricca, oppure è scaricabile dal sito internet dei Servizi Sociali dell'Ambito NA 1 www.servizisocialina1.it

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta all'interessato entro trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta.
Individualità dei piani di intervento	- Inserimento in attività lavorative e/o in corsi di formazione coerenti con le specifiche attitudini dei soggetti selezionati.
Compenso economico	- Erogazione al soggetto (in caso di inserimento in attività pre-lavorative) di un compenso mensile forfetario.

Servizio EROGAZIONE TICKET E VOUCHER

A5

OFFERTA

cos'è	L'intervento mira a soddisfare bisogni di prima necessità delle persone e dei nuclei familiari che vivono situazioni di forte disagio socio-economico.
come	Il servizio prevede il rilascio di ticket per l'acquisto di: - Generi alimentari, presso esercizi commerciali accreditati; - Medicinali, presso farmacie accreditate. È prevista, altresì, l'erogazione di voucher per l'accesso gratuito a servizi sociali, socio-sanitari ed educativi, tra i quali: - Mensa scolastica per minori; - Trasporto sociale disabili; - Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) per anziani e disabili.
dove	Ticket e voucher sono erogati dai Servizi Sociali Territoriali dei Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano e Villaricca.
per chi	Cittadini residenti nei Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano e Villaricca, appartenenti a nuclei familiari multiproblematici, indigenti (ex detenuti, beneficiari del Reddito di Cittadinanza, ecc.).
costo	Gratuito.
responsabile	Assistente sociale del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	I Servizi Sociali Territoriali esaminano le richieste pervenute, controllano la sussistenza delle condizioni di disagio socio-economico e definiscono, sulla base dei bisogni emersi, gli interventi più rispondenti.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale di Mugnano oppure alle Antenne Sociali dei Comuni di Calvizzano, Melito e Villaricca.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

modulo	Per richiedere il rilascio di ticket e voucher occorre compilare il modulo del "Servizio Sperimentale di Assistenza e Contrasto alla Povertà" ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o Antenne Sociali dei Comuni di Calvizzano, Melito e Villaricca. Il modulo è anche scaricabile dal sito internet dell'Ambito Napoli 1 www.servizisocialina1.it

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta all'interessato entro quindici giorni dalla data di presentazione della richiesta.
Equità ed imparzialità della procedura	- Le domande sono valutate secondo i criteri e le modalità previste dal "Regolamento Unico d'Ambito per l'accesso al Sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali".

Minori

"Non esistono grandi scoperte né reale progresso finchè sulla terra esiste un bambino infelice"

Albert Einstein

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Comunità

Servizio INSERIMENTO MINORI IN STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMI-RESIDENZIALI

B1

OFFERTA

cos'è	Il servizio mira a rispondere in modo immediato ed efficace ai bisogni di tutela dei minori di età e condizioni sociali diverse, attraverso l'inserimento in apposite strutture.
come	I minori sono inseriti nelle strutture preposte in regime residenziale o semiresidenziale.
dove	Nelle strutture autorizzate, presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale Napoli 1.
per chi	Minori residenti nei Comuni dell'Ambito NA 1 che si trovano in una delle seguenti condizioni: - Stato di abbandono o sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (allontanamento, decadenza della potestà genitoriale, ecc.), in attesa di provvedimento definitivo; - Privi di cure parentali o con un bisogno urgente di ospitalità, stato di pericolo; - Situazioni di forte disagio socio-familiare che rendono necessario l'inserimento in una struttura semiresidenziale.
costo	Gratuito.
responsabile	Assistente Sociale del Comune di residenza del minore (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Saranno i Servizi Sociali Territoriali a valutare la necessità di inserire un minore in una struttura residenziale o semiresidenziale.
rivolgersi a	Assistente Sociale del Comune di residenza del minore.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

modulo	Per richiedere l'inserimento in strutture semi-residenziali, occorre compilare il modulo del "Servizio Sperimentale di Assistenza e Contrasto alla Povertà" ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale o all'Antenna Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito NA 1 www.servizisocialina1.it

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Professionalità degli operatori	- Presenza di personale qualificato in grado di provvedere al benessere psico-fisico dei minori.
Idoneità della struttura	- Strutture ospitanti autorizzate, a norma di legge.

Servizio INSERIMENTO SCOLASTICO ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI O CON DISAGIO PSICO-SOCIALE

B2

OFFERTA

cos'è	Il servizio è finalizzato a garantire il diritto allo studio degli alunni con disabilità, attraverso processi integrati e condivisi (sociali, educativi e sanitari) che facilitino gli apprendimenti e la loro relazione con se stessi e con gli altri.
come	Gli alunni possono usufruire di assistenza educativa, nonché di aiuto e sostegno personali, per favorire l'integrazione scolastica e sociale, in collaborazione con le insegnanti.
dove	Nelle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio dell'Ambito NA 1 (comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).
per chi	Il servizio si rivolge a quegli alunni per i quali l'ASL NA 2, per mezzo delle Unità Multidisciplinari, ritenga necessaria l'attivazione dell'assistenza specialistica nella scuola.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del minore (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Il servizio deve essere richiesto dall'Istituzione scolastica frequentata dal soggetto diversamente abile.
rivolgersi a	Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano (vedi pag. 7) o Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria presso i Distretti Sanitari n. 61 e 62 dell'ASL NA 2 (vedi pag. 9).
quando	Lunedì e Venerdì dalle 9,00 alle 12,30.
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Professionalità degli operatori e continuità delle prestazioni	- Presenza di personale specializzato in grado di provvedere al benessere psico-fisico dei minori e alle loro esigenze di apprendimento ed integrazione.
Accessibilità della struttura	- Locali privi di barriere architettoniche.

Servizio LABORATORI DI EDUCATIVA TERRITORIALE B3

OFFERTA

cos'è	Il servizio mira a conoscere, promuovere e supportare le varie iniziative indirizzate ai minori (sostegno scolastico, laboratori ludici e ricreativi, attività sportive ecc.) realizzate dalle realtà del Terzo Settore dell'Ambito Territoriale Napoli 1.
come	Tutti i Comuni dell'Ambito NA 1, mediante Avviso Pubblico, selezioneranno le realtà del Terzo Settore già operanti sul territorio a favore dei minori, sulla base della presentazione di apposito progetto. Ciò consentirà ai Servizi Sociali di erogare dei contributi economici per potenziare tali interventi e, contemporaneamente, di instaurare, con le realtà locali selezionate, un rapporto di mutua collaborazione.
dove	Le varie attività si realizzeranno negli spazi, dislocati sul territorio dell'Ambito NA 1, messi a disposizione dai soggetti del Terzo Settore.
per chi	Minori, residenti nell'Ambito Napoli 1, di età compresa tra i 6 e i 18 anni e, in via prioritaria, minori appartenenti a nuclei familiari che presentano problematiche di tipo socio-economico-educative.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune in cui opera il Soggetto del Terzo Settore.

ACCESSO

in che modo	Saranno i Servizi Sociali Territoriali a segnalare, alle realtà del Terzo Settore selezionate per il progetto, i minori che necessitano di percorsi individualizzati di prevenzione e contrasto del disagio psico-sociale.
rivolgersi a	Sportello di Segretariato Sociale o Antenne Sociali del Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Professionalità degli operatori e continuità delle prestazioni	- I Soggetti attuatori del servizio dovranno disporre di operatori qualificati all'espletamento delle attività previste.
Idoneità ed Accessibilità delle strutture ospitanti	- I locali in cui si realizzeranno le attività dovranno essere a norma di legge e privi di barriere architettoniche.

Anziani

"C'è solo un modo per dimenticare il tempo: impiegarlo"

Charles Baudelaire

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

Regione Campania

Assessorato alle Politiche Sociali

CAMPANIA

Servizio ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.) C1

OFFERTA

cos'è	Il servizio offre una serie di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie specifiche, espletate presso il domicilio dell'utente, secondo un piano concordato tra operatori di Enti diversi.
come	Gli utenti possono usufruire di: - Prestazioni sanitarie (competenza ASL NA 2); - Prestazioni riabilitative(competenza ASL NA 2); - Prestazioni mediche/specialistiche (competenza ASL NA 2); - Prestazioni di assistenza tutelare: aiuto per l'igiene della persona, pulizia della casa, lavaggio/cambio della biancheria, sostegno per la mobilità assistita, accompagnamento presso uffici e/o luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo, ecc. (competenza ASL NA 2 e Comuni dell'Ambito NA 1).
dove	Presso il domicilio stesso dell'utente.
per chi	Anziani ultrasessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito NA 1, che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza e che desiderano ricevere assistenza domiciliare.
costo	A carico degli utenti è prevista la compartecipazione alla spesa quantificata da apposito Regolamento adottato da tutti i Comuni dell'Ambito NA 1.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'ammissione al servizio è disposta nel rispetto di apposita graduatoria che resta valida per un anno.
rivolgersi a	La richiesta di A.D.I. va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza (vedi pag. 7), oppure all'Unità Operativa Assistenza Domiciliare dell' ASL NA 2, presso i Distretti sanitari n. 61 e 62 (consulta scheda a pag. 10).

quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Alla domanda – ritirabile presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza o scaricabile dal sito www.servizisocialina1.it – l'utente dovrà allegare l'attestazione ISEE e la certificazione medica.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta entro quindici giorni dalla data di richiesta.
Adeguatezza e consistenza del servizio	- Aderenza degli interventi ai bisogni espressi dall'utenza.
Soddisfazione dell'utente	- Non meno del 60% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della qualità delle prestazioni erogate.

Servizio CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE C2

OFFERTA

cos'è	Il Centro Sociale Polifunzionale è il luogo che favorisce non solo l'integrazione delle persone anziane nel tessuto sociale – stimolandone l'autonomia e il formarsi di relazioni amicali – ma anche la tutela della salute degli anziani stessi, mediante l'attivazione di interventi di carattere socio-sanitario di base.
come	Nel centro vengono realizzate le seguenti attività: - Attività culturali e del tempo libero (lettura, TV, cineforum, ecc.); - Attività sportive e ricreative (bocce, ginnastica leggera, ecc.); - Attività sociali (gite, escursioni, ecc.); - Attività d'autogestione volte a promuovere la partecipazione attiva dell'anziano (organizzazione di iniziative sul territorio, mostre, ecc.); - Attività di prevenzione sanitaria-ambulatoriale (di competenza dell'ASL NA 2).
dove	Presso i Centri Sociali Polifunzionali dislocati in tutti i comuni dell'Ambito NA 1.
per chi	Possono accedere al Servizio gli anziani ultrasessantacinquenni residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli 1 (Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Una volta iscritti, gli anziani possono liberamente accedere a tutte le attività organizzate dal Centro Sociale Polifunzionale del proprio Comune di residenza.

rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o alle Antenne sociali dei Comuni di Calvizzano, Melito, Qualiano e Villaricca.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito www.servizisocialina1.it.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Idoneità ed Accessibilità della struttura	- Locali per le attività a norma di legge e privi di barriere architettoniche.
Adeguatezza del servizio	- Aderenza delle attività ai bisogni espressi dall'utenza.

Servizio SOGGIORNO CLIMATICO ANZIANI

OFFERTA

cos'è	L'intervento è finalizzato a contrastare fenomeni di esclusione sociale e migliorare l'ambiente di vita degli anziani che, nel periodo estivo, a causa del caldo torrido, risulta particolarmente problematico.
come	Ogni Comune dell'Ambito provvede, mediante Pubblico Incanto, ad affidare ad un'Agenzia di Viaggi l'organizzazione e realizzazione di un soggiorno per anziani, da tenersi nell'arco di un mese estivo.
dove	La località, marina o montana, del soggiorno sarà scelta da ciascuna Amministrazione comunale su indicazione dei componenti della Consulta Anziani.
per chi	Possono accedere al Servizio gli anziani autosufficienti, ultrasessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli 1.
costo	A carico degli anziani ammessi a partecipare al soggiorno climatico è prevista una quota di compartecipazione alla spesa – quantificata annualmente da ciascuna Amministrazione Comunale – calcolata sulla base del reddito dei beneficiari, risultante dall'attestazione ISEE.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'ammissione al servizio sarà disposta nel rispetto di apposita graduatoria.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne sociali del proprio Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Professionalità degli operatori	- Le Agenzie appaltatrici del Servizio dovranno disporre di personale qualificato, in numero adeguato agli anziani partecipanti.
Idoneità ed Accessibilità della struttura	- La struttura ricettiva in cui si realizzerà il soggiorno estivo dovrà essere a norma di legge e priva di barriere architettoniche.

Servizio VIGILANZA SCOLASTICA

C4

OFFERTA

cos'è	L'intervento è finalizzato a favorire il mantenimento e il reinserimento delle persone anziane nel tessuto sociale della comunità, coinvolgendole in attività di pubblica utilità.
come	Ai beneficiari è affidato il servizio di "Sorveglianza Scolastica". I soggetti selezionati attraverso apposito Avviso Pubblico (i cosiddetti "nonni civici") si occuperanno, cioè, di dirigere il traffico veicolare negli orari di ingresso e di uscita dei bambini dalle scuole del territorio.
dove	Presso gli Istituti scolastici presenti sul territorio dell'Ambito Napoli 1 (comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).
per chi	Possono accedere al servizio gli anziani autosufficienti, ultrasessantacinquenni, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale NA 1.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'ammissione al servizio sarà disposta nel rispetto di apposita graduatoria.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne sociali del proprio Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Compenso economico	- Ogni nonno civico ha diritto ad un compenso forfetario, calcolato in virtù delle ore di servizio effettivamente prestate.

Contrasto alla povertà

*"D'accordo: la povertà non è una vergogna...
ma quel che mi insospettisce è che questa sentenza
sia stata inventata dai ricchi!"*

Carl Schurz

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

Servizio **SERVIZIO SPERIMENTALE DI ASSISTENZA E CONTRASTO ALLA POVERTÀ** **D1**

OFFERTA

cos'è	Il servizio intende stimolare l'autosufficienza dei soggetti che si trovano in condizioni di disagio socio-economico, attivando gli interventi più adeguati ai singoli casi.
come	Le attività specifiche previste sono: - Accoglienza del caso da parte del Segretariato Sociale o delle Antenne Sociali; - Invio delle richieste all'Assistente sociale o all'Ufficio di Integrazione Socio-sanitaria per l'esame del caso e l'individuazione dei possibili percorsi di integrazione sociale; - Stesura del progetto sociale di intervento e stipula del "contratto"; - Erogazione di ausili o sussidi economici; - Verifica periodica dei risultati.
per chi	Il progetto si rivolge alle persone residenti nei Comuni dell'Ambito NA 1 che versano in stato di bisogno e che risultano impossibilitate a provvedere – per cause psichiche, fisiche o sociali – al mantenimento proprio e dei propri figli.
costo	Gratuito.
responsabile	A seconda della tipologia del caso saranno l'Assistente sociale del Comune di residenza del richiedente o l'Ufficio di Integrazione Socio-Sanitaria del Distretto sanitario competente ad esaminare la pratica e, laddove ne sussistano i requisiti, ad individuare le possibili soluzioni.

ACCESSO

in che modo	La condizione di bisogno è accertata dai Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente, previa istruttoria dell'Assistente Sociale.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

modulo	Ritirabile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet www.servizisocialina1.it. Il richiedente dovrà allegare alla domanda la certificazione ISEE relativa all'anno precedente, la fotocopia del suo documento d'identità e tutta la documentazione comprovante lo stato di bisogno.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta al richiedente entro trenta giorni dalla data di presentazione della domanda.
Equità ed imparzialità della procedura	- Le domande sono valutate secondo i criteri e le modalità previste dal "Regolamento Unico d'Ambito per l'accesso al Sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali".

Disabili

"Tu sei cieco e io sono sordo e muto: se la tua mano tocca la mia, ci capiremo"

Kahlil Gibran

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

Servizio ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.) E1

OFFERTA

cos'è	Il servizio offre una serie di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie specifiche, espletate presso il domicilio dell'utente.
come	Gli utenti possono usufruire di: - Prestazioni socio-sanitarie integrate; - Prestazioni mediche e riabilitative (competenza ASL NA 2); - Prestazioni di assistenza tutelare: aiuto per l'igiene della persona, aiuto infermieristico, pulizia della casa, lavaggio/cambio della biancheria, svolgimento di pratiche amministrative, preparazione dei pasti, fornitura di generi alimentari, sostegno per la mobilità assistita, accompagnamento per la fruizione di luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo, ecc. (competenza ASL NA 2 e Ambito NA 1).
dove	Presso il domicilio stesso dell'utente.
per chi	Disabili in condizione di parziale o totale non autosufficienza, residenti nei Comuni dell'Ambito NA 1, che desiderano essere assistiti presso il loro domicilio.
costo	A carico degli utenti è prevista la compartecipazione alla spesa quantificata da apposito Regolamento adottato da tutti i Comuni dell'Ambito NA 1.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'ammissione al servizio è disposta nel rispetto di apposita graduatoria che resta valida per un anno.
rivolgersi a	La richiesta di A.D.I. va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza (consulta scheda a pag. 7), oppure all'Unità Operativa Assistenza Domiciliare dell'ASL NA 2, presso i Distretti Sanitari n. 61 e n. 62 (vedi pag. 10).

quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico.
modulo	Alla domanda di accesso – ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali, oppure scaricabile all'indirizzo internet www.servizisocialina1.it – l'utente deve allegare l'ISEE e la certificazione medica.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta all'interessato entro quindici giorni dalla data di presentazione della richiesta.
Adeguatezza e consistenza del servizio	- Aderenza degli interventi ai bisogni espressi dall'utenza.
Soddisfazione dell'utenza	- Non meno del 60% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della qualità delle prestazioni erogate.

Servizio CENTRO DIURNO LUNGOASSISTENZIALE E SOCIO-EDUCATIVO E2

OFFERTA

cos'è	Il servizio prevede attività di tipo semiresidenziale a favore dei disabili, nell'ottica della massima integrazione sociale, del migliore inserimento lavorativo possibile, e della riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione.
come	Gli utenti possono usufruire di: - Attività educative volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive; - Attività mirate alla cura del sé; - Attività ludico-motorie; - Attività di socializzazione; - Attività occupazionali.
dove	Presso il Centro Socio-Educativo d'Ambito per disabili lievi – situato in via Alcide De Gasperi 3, Villaricca – e presso i Centri Diurni di Lungoassistenza convenzionati, presenti sul territorio dell'Ambito Napoli 1.
per chi	Soggetti portatori di handicap – accertato ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 104/92 – residenti nei Comuni dell'Ambito NA 1, che presentano minorazioni psico-fisiche o sensoriali che rendono necessari interventi socio- riabilitativi.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	La famiglia del disabile deve presentare agli uffici competenti la richiesta di ammissione al servizio, corredata dalla certificazione medica. Gli interventi sono programmati in modo integrato tra ASL NA 2 e Comuni dell'Ambito NA 1.
rivolgersi a	Unità Operativa Riabilitazione dell'ASL NA 2, presso i Distretti Sanitari n. 61 e 62 (vedi pag. 10).

quando	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
modulo	Ritirabile presso l'Unità Operativa Riabilitazione dell'ASL NA 2, istituita presso i Distretti n. 61 e 62.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della pratica	- Risposta all'interessato entro quindici giorni dalla data di presentazione della richiesta.
Idoneità ed Accessibilità della Struttura	- Centri a norma di legge e privi di barriere architettoniche.
Professionalità degli operatori	- Presenza di personale competente e qualificato in grado di provvedere alle esigenze educative e riabilitative dei disabili.

Servizio TRASPORTO DISABILI

E3

OFFERTA

cos'è	Si tratta di un servizio che assicura alle persone disabili la mobilità sul territorio intercomunale, attraverso un trasporto assistito.
come	Il servizio prevede trasporti collettivi o individualizzati (A/R) dal domicilio dell'utente al raggiungimento delle scuole del territorio o ai Centri diurni di riabilitazione. I beneficiari del servizio potranno usufruire, a loro scelta, di un solo tipo di trasporto e precisamente o presso la scuola o presso i centri di riabilitazione.
dove	All'interno del territorio dell'Ambito Napoli 1 (comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca). In caso di comprovata necessità (ad esempio in caso di mancanza nell'Ambito NA 1 di scuole o centri altamente specializzati nella patologia presentata dal richiedente) il servizio potrà essere effettuato anche presso destinazioni ubicate in altri Ambiti Territoriali, immediatamente limitrofi, nel limite massimo di 15 KM dal punto di partenza.
per chi	Possono beneficiare del servizio i portatori di handicap riconosciuti ai sensi della legge 104/92, con connotazione di gravità, residenti nel territorio dell'Ambito NA 1.
costo	E' prevista la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, nella misura giornaliera stabilita annualmente dalle Amministrazioni Comunali.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'ammissione al servizio viene disposta dai Servizi Sociali compatibilmente con le risorse organizzative e finanziarie a disposizione. In caso di esubero delle domande rispetto ai posti disponibili programmati, annualmente verrà formulata una graduatoria di accesso al servizio.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Ritirabile presso lo Sportello di Segretariato Sociale o Antenne Sociali del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito NA 1 www.servizisocialina1.it

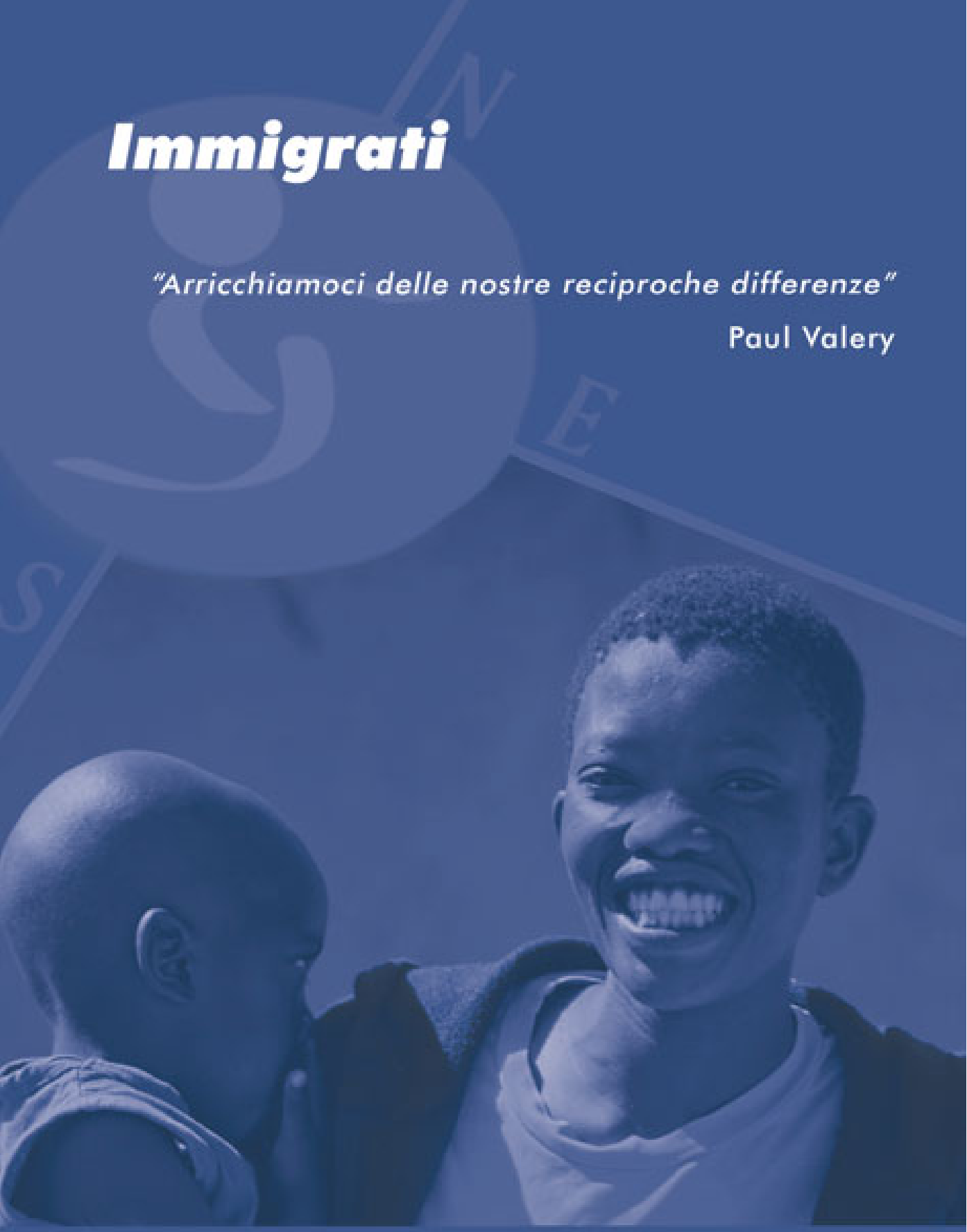
QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Adeguatezza ed efficienza del servizio	- Precisione, puntualità e sicurezza degli spostamenti.
Soddisfazione dell'utenza	- Non meno del 50% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della qualità del servizio.

Immigrati

"Arricchiamoci delle nostre reciproche differenze"

Paul Valery



Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

Servizio SPORTELLO INFORMATIVO

F1

OFFERTA

cos'è	Il servizio mira a favorire l'integrazione sociale e l'accesso ai servizi territoriali dei cittadini immigrati.
come	Lo sportello attiva interventi di accoglienza, orientamento, informazione, mediazione culturale, integrazione scolastica e offre supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche.
per chi	Cittadini immigrati che vivono o lavorano nei territori dell'Ambito NA 1 (comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca).
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi agli operatori dello sportello informativo.
dove e quando	Lo Sportello informativo è attivo nelle seguenti sedi, nei giorni e negli orari indicati: - MELITO – presso locali Biblioteca comunale di piazza Santo Stefano – lunedì dalle ore 9,30 alle 17,00; - MUGNANO – presso ufficio Servizi Sociali di Piazza Municipio – martedì dalle ore 9,00 alle 13,00; - CALVIZZANO – presso Istituto comprensivo "Marco Polo" di via Aldo Moro – mercoledì dalle 9,00 alle 13,00; - VILLARICCA – presso uffici comunali di corso Vittorio Emanuele – giovedì dalle 9,00 alle 13,00; - QUALIANO – presso uffici comunali di piazza del Popolo – venerdì dalle 9,00 alle 13,00.
modulo	Non previsto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di operatori specializzati (mediatori culturali, interpreti e/o madrelingua) in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.
Efficienza del servizio	- Informazione chiara ed esaustiva.
Celerità della procedura	- Risposta contestuale alla domanda per le richieste di carattere generale. - Appuntamento con gli operatori competenti entro 7 giorni, per le informazioni più specifiche.

Lotta alla droga

"La vera felicità non è in fondo a un bicchiere,
non è dentro a una siringa
la trovi solo nel cuore di chi ti ama!"

Jim Morrison

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

Servizio STRATEGIE DI PREVENZIONE E PROMOZIONE ALLA SALUTE G1

OFFERTA

cos'è	Il progetto intende realizzare interventi di informazione, formazione e sensibilizzazione, per ridurre i rischi di uso/abuso di sostanze psicotrope, in particolare di nuove droghe ed alcool.
come	Il servizio mira a creare una rete interistituzionale di contrasto ad ogni forma di dipendenza, in cui siano coinvolti i singoli Comuni dell'Ambito NA 1, l'Unità Operativa Dipendenze Patologiche dell'ASL NA 2 e – mediante stipula di apposita convenzione – anche associazioni sportive e culturali operanti sul territorio di riferimento. Nello specifico, le attività previste sono: - Prevenzione sugli adolescenti e formazione agli insegnanti e adulti di riferimento (competenza ASL NA 2); - Inclusione di adolescenti e giovani a rischio in corsi di formazione – per il conseguimento di qualifiche professionali – palestre, cinema e manifestazioni culturali (competenza Comuni dell'Ambito NA 1).
dove	Sull'intero territorio dell'Ambito Napoli 1 e, in particolare, presso Istituti scolastici, quartieri a rischio, Parrocchie, Centri e luoghi di aggregazione.
per chi	I principali destinatari dell'intervento sono adolescenti e giovani a rischio ma anche adulti significativi (genitori, insegnanti, istruttori sportivi, volontari) che, per il loro ruolo sociale, si trovano ad entrare in contatto e ad esercitare una particolare influenza sulla realtà giovanile.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'accesso al servizio non è sottoposto a valutazione.
rivolgersi a	Per saperne di più gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o alle Antenne sociali del Comune di residenza, oppure al Centro Ascolto della ASL NA 2, attivo presso l'Unità Operativa Dipendenze Patologiche del Distretto Sanitario n. 62 (vedi pag. 10).
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di medici specialisti dell'ASL, assistenti sociali dei Comuni, tutor, educatori ed animatori del Terzo Settore.

Servizio LABORATORI DELLA CREATIVITA'

G2

OFFERTA

cos'è	Il servizio mira ad aumentare il livello di informazione/sensibilizzazione sulle problematiche relative alle dipendenze patologiche e a limitare i fenomeni antisociali nelle scuole e nel territorio.
come	Il progetto prevede interventi specifici di "peer education" (educazione tra pari) con l'intento di formare leader positivi e utilizzare i coetanei per indurre la maggioranza dei giovani a mantenere uno stile di vita libero dalle dipendenze. È altresì prevista la realizzazione di laboratori di inclusione sociale finalizzati al cambiamento dello stile di vita dei soggetti a rischio.
dove	Le attività previste dal progetto saranno attuate nelle scuole medie (classi terze) e superiori, presenti sul territorio dell'Ambito NA 1.
per chi	Destinatari dell'intervento sono i ragazzi e le ragazze, dagli 11 ai 18 anni, frequentanti gli Istituti scolastici dell'Ambito Napoli 1.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'accesso al servizio non è sottoposto a valutazione.
rivolgersi a	Per saperne di più gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o alle Antenne sociali del Comune di residenza, oppure al Centro Ascolto della ASL NA 2, attivo presso l'Unità Operativa Dipendenze Patologiche del Distretto Sanitario n. 62 (vedi pag. 10).
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di medici specialisti dell'ASL, assistenti sociali dei Comuni, tutor, educatori ed animatori del Terzo Settore.

OFFERTA

cos'è	Il progetto è finalizzato a prevenire, nella fascia d'età giovanile, le dipendenze patologiche e i comportamenti antisociali. L'intervento intende, altresì, aumentare la conoscenza sugli stili di vita e di consumo giovanili.
come	Il servizio prevede la costituzione di uno Sportello sociale itinerante – Unità mobile – con funzioni di ascolto, informazione, sensibilizzazione e monitoraggio dei fenomeni legati all'uso giovanile di sostanze psicotrope ed alcoliche. Le iniziative di strada partiranno dopo una prima fase dedicata alla mappatura del territorio, alla formazione dell'equipe e alla comunicazione e promozione del progetto.
dove	Le attività itineranti svolte dall'Unità mobile interesseranno l'intero territorio dell'Ambito Napoli 1 (Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca) e, in modo particolare, i luoghi di aggregazione giovanile e i quartieri periferici, maggiormente a rischio.
per chi	Il progetto è indirizzato ai ragazzi/e dagli 11 anni in poi, residenti nei Comuni dell'Ambito Napoli 1.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Saranno gli operatori stessi del progetto che provvederanno, attraverso le iniziative di strada, ad avvicinare i potenziali destinatari e a svolgere le attività di primo contatto con l'utenza.

rivolgersi a	Per maggiori informazioni, ci si può rivolgere allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o alle Antenne sociali del Comune di residenza, oppure all'Unità Operativa Dipendenze Patologiche, attiva presso il Distretto Sanitario n. 62 dell'ASL NA 2 (vedi scheda pag. 10)
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non previsto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di figure professionali specializzate in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.

OFFERTA

cos'è	Il servizio intende contrastare le dipendenze patologiche e la microcriminalità, favorendo l'inserimento sociale e lavorativo di giovani disoccupati e culturalmente emarginati. L'intervento mira, altresì, a creare una rete di imprese e realtà economiche significative, di inserimento agevolato.
come	Il progetto prevede lo svolgimento, per utenti opportunamente selezionati, di tirocini presso aziende artigiane, piccole imprese locali, cooperative ed Enti presenti sul territorio.
dove	Presso le aziende, le imprese, gli enti e le cooperative che si sono dichiarate disponibili ad accogliere giovani disoccupati per attività di apprendistato.
per chi	L'intervento è indirizzato a soggetti dai 15 anni in poi, residenti nell'Ambito Territoriale Napoli 1, con problemi di comportamento antisociale ed evasione scolastica.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	Saranno gli operatori del progetto a selezionare, tra coloro che ne avranno fatto richiesta, i partecipanti alle borse di lavoro.
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi all'ufficio di Segretariato Sociale del Comune di Mugnano o alle Antenne Sociali del Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Multidisciplinarità e professionalità degli operatori	- Presenza di figure professionali specializzate in grado di fornire informazioni adeguate ed attivare interventi specifici.

Comunicazione

"Dio ci ha dato due orecchie ma soltanto una bocca, proprio per ascoltare il doppio e parlare la metà"

Epitteto

Unione europea

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Regione Campania
Assessorato alle Politiche Sociali

Campania

Servizio ARMONIZZAZIONE TEMPI DELLA CITTÀ H1

OFFERTA

cos'è	L'intervento mira a favorire un nuovo approccio ai servizi ed una nuova modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni sociali e socio-sanitarie.
come	Sono previste le seguenti azioni: - Realizzazione di punti di informazione e documentazione sull'intero territorio con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali (associazioni, cooperative, patronati ecc.) mediante la fornitura di un CD ROM multimediale; - Implementazione del sito web per facilitare la comunicazione tra Ente, cittadini e Terzo Settore, mediante la realizzazione di una nuova sezione; - Miglioramento del sistema di comunicazione ed informazione sociale (telefonica, personale, informatica, cartacea).
dove	Sull'intero territorio dell'Ambito Territoriale NA 1.
per chi	Cittadini, operatori ed associazioni che risiedono o operano sul territorio dell'Ambito NA 1.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili" a pag. 7).

ACCESSO

in che modo	L'Ambito Territoriale NA 1 è dotato di un sito web specifico per la gestione dei servizi previsti nei Piani di Zona, il cui indirizzo è: www.servizisocialina1.it
rivolgersi a	Gli interessati possono rivolgersi allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali del Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Informatizzazione delle attività e della modulistica	- Sito web dedicato ai Servizi Sociali di facile consultazione, costantemente aggiornato e dal quale è possibile scaricare tutta la modulistica inerente l'accesso alle prestazioni.

Servizio GESTIONE PIANI DI ZONA E UFFICIO TECNICO DI PIANO H2

OFFERTA

cos'è	L'Ufficio Tecnico di Piano (UTP) è l'organismo strumentale del Coordinamento Istituzionale, dotato di autonomia tecnica, con lo scopo di promuovere la rete integrata dei servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria, nell'ambito della Legge 328/00.
come	L'UTP è costituito, su decisione del Coordinamento Istituzionale, dai rappresentanti istituzionali e funzionari degli Enti partecipanti, e da consulenti esterni.

MEMBRI

cognome e nome	professione	ruolo nell'UTP
Manfellotti Maria	Sociologa	Coordinatrice
Passarelli Vincenza	Istruttore Direttivo	Responsabile Amministrativo
Cacciapuoti Angela	Responsabile Servizi Sociali	Responsabile Area Poverta'
Pellecchia Silvana	Assistente Sociale	Responsabile Aree Famiglia e Minori
Pelella Maria Rosaria	Responsabile Servizi Sociali	Responsabile Area Anziani
Tommasiello Teresa	Responsabile Servizi Sociali	Responsabile Area Disabili
Vitalba Lucia	Assistente Sociale	Responsabile Integrazione Socio-sanitaria
Consulente Esterno	Legale	Referente Area Atti Amministrativi e Contabili
Consulente Esterno	Sociologo	Referente Monitoraggio e Valutazione
Consulente Esterno	Psicologo	Referente UVI Minori e Disabili

Consulente Esterno	Contabile	Referente Rendicontazione
Consulente Esterno	Operatore Amm.vo	Referente Segreteria

ACCESSO

rivolgersi a	La sede dell'Ufficio Tecnico di Piano è ubicata presso il Comune di Mugnano di Napoli, in piazza Municipio n. 1. Telefono 081 5710231, Fax 081 7453513 e-mail: info@servizisocialina1.it Altra sede operativa è situata presso il Distretto Sanitario n. 62, alla via Aldo Moro n. 8, Mugnano. Telefono 081 5764951.
quando	- Lunedì dalle 9,00 alle 13,00; - Martedì dalle 15,30 alle 17,30; - Venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Servizio SEGRETARIATO SOCIALE

H3

OFFERTA

cos'è	Il Segretariato Sociale costituisce il momento del primo incontro fra operatori ed utenti, in cui viene accolta la domanda di aiuto del cittadino.
come	Viene effettuata una presa in carico progressiva: dall'orientamento alla definizione della domanda, dall'avvio dell'intervento alla sua valutazione.
dove	Presso il Comune di Mugnano – ente capofila dell'Ambito Territoriale NA 1 – è istituito l'Ufficio di Segretariato Sociale mentre presso gli altri Comuni dell'Ambito sono istituite le Antenne Sociali.
per chi	Il servizio si rivolge a tutti i cittadini dell'Ambito che richiedono supporto informativo e, prioritariamente, a tutti i soggetti esposti a situazioni di disagio.
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda a pag. 7).

ACCESSO

rivolgersi a	Segretariato Sociale o Antenne Sociali.
quando	Nei seguenti giorni e orari di ricevimento: - **Comune di Calvizzano** (Antenna Sociale) Martedì dalle 16,30 alle 19,00; Mercoledì e Venerdì dalle 9,00 alle 12,00; - **Comune di Melito** (Antenna Sociale) Lunedì e Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30; - **Comune di Mugnano** (Segretariato Sociale) Lunedì dalle 9,00 alle 13,00; Martedì dalle 15,30 alle 17,30; Venerdì dalle 9,00 alle 13,00; - **Comune di Qualiano** (Antenna Sociale) Martedì dalle 16,00 alle 18,30; Mercoledì dalle 10,00 alle 13,00; Giovedì dalle 16,00 alle 18,30; - **Comune di Villaricca** (Antenna Sociale) Lunedì dalle 9,00 alle 12,00; Mercoledì dalle 16,30 alle 18,30; Giovedì dalle 9,00 alle 12,00.

modulo	Non richiesto.

QUALITÀ

La qualità offerta è	L'Ambito NA 1 garantisce
Celerità della procedura	- Risposta contestuale alla domanda per le richieste di carattere generale. - Appuntamento con gli operatori competenti entro 5 giorni, per le informazioni più specifiche.
Soddisfazione dell'utenza	- Non meno del 70% degli utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità degli operatori e della precisione delle informazioni.

Servizio **TUTELA DEL CITTADINO E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO** H4

OFFERTA

cos'è	In questa sezione sono presentati gli strumenti a disposizione dell'utente per far valere i suoi diritti e pretendere che le prestazioni erogate si attengano agli standard di qualità enunciati.
come	In caso di mancato rispetto dei livelli qualitativi dichiarati, il cittadino ha la facoltà di: - Presentare agli operatori e al responsabile del servizio (attraverso l'apposita scheda di rilevazione illustrata a pagina seguente) le proprie osservazioni, critiche e suggerimenti – anche in forma anonima – che l'Ambito Territoriale NA 1 si impegna a prendere in considerazione; - Presentare agli operatori e al responsabile del servizio formale reclamo: *a)* Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio di Segretariato Sociale (o Antenna Sociale) comunica all'utente il nominativo del responsabile dell'indagine circa le violazioni denunciate. *b)* L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità – e comunque non oltre trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo – l'esito degli accertamenti compiuti e i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
per chi	Per tutti i cittadini residenti nei Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano, Qualiano e Villaricca che usufruiscono o intendono usufruire dei Servizi Sociali erogati dall'Ambito Territoriale NA 1 e che intendono contribuire, con i propri suggerimenti o reclami, al miglioramento della qualità dei servizi.
modulo	I modelli per la presentazione di critiche/osservazioni o reclami, si possono ritirare presso lo Sportello di Segretariato Sociale o Antenne Sociali del Comune di residenza, oppure possono essere scaricati dal sito internet dell'Ambito: www.servizisocialina1.it

rivolgersi a	Le critiche, i suggerimenti e i reclami inerenti la qualità delle prestazioni erogate dall'Ambito Napoli 1 devono essere presentate allo Sportello di Segretariato Sociale o alle Antenne Sociali del Comune di residenza.
quando	Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e Riferimenti utili" a pag. 7).
costo	Gratuito.
responsabile	Responsabile Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente (vedi scheda a pag. 7).

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI

L'immissione dei dati anagrafici è facoltativa; l'utente può mantenere l'anonimato.

SERVIZI SOCIALI
AMBITO NAPOLI 1

AMBITO TERRITORIALE NA 1
Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano, Villaricca, ASL NA 2
Comune capofila: Mugnano di Napoli
Legge 328/00

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI

Al Coordinatore dell'Ufficio Tecnico di Piano,
Ambito Territoriale Napoli 1
Piazza Municipio, 1
Mugnano di Napoli

Il/La sottoscritto/a * (nome) _____ (cognome) _____

residente a _____ in via _____

n._____, utente del servizio_____

Intende segnalare tale disfunzione:

_____

_____

_____

_____

e presentare in merito i seguenti suggerimenti:

_____

_____

_____

** L'immissione dei dati anagrafici è facoltativa; l'utente può mantenere l'anonimato.*

Sezione di competenza dell'Ufficio Tecnico di Piano

Ricevuto il __/__/____ ☐ a mano ☐ a mezzo posta ☐ via fax ☐ via mail

La compilazione di questa area è a cura dell'Ufficio Servizi Sociali.

In questi spazi l'utente deve descrivere l'anomalia riscontrata e proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio.

GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEI MODULI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

L'utente deve inserire i propri dati in modo da poter essere ricontattato dall'Ente per conoscere l'esito della verifica qualitativa richiesta.

In questa sezione il cittadino lamenta il ritardo/disservizio subìto ed allega, laddove presenti, i documenti comprovanti quanto denunciato.

SERVIZI SOCIALI
AMBITO NAPOLI 1

AMBITO TERRITORIALE NA 1
Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano, Villaricca, ASL NA 2
Comune capofila: Mugnano di Napoli
Legge 328/00

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Al Coordinatore dell'Ufficio Tecnico di Piano,
Ambito Territoriale Napoli 1
Piazza Municipio, 1
Mugnano di Napoli

Il/La sottoscritto/a (nome)_____(cognome)_____

nato/a il_____ a _____, residente a_____

in via_____ n._____ cap _____

Tel_____ e-mail _____

Intende presentare il seguente reclamo:

_____

_____

_____

_____

Allega inoltre:

_____

Firma

_____

(Sezione di competenza dell'Ufficio Tecnico di Piano, da riconsegnare all'utente)

ricevuto il _____ da (firma) _____

dipendente responsabile dell'indagine_____

All'utente spetta una risposta entro e non oltre trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo

Spazio da restituire all'utente con indicazione dell'operatore – responsabile del procedimento – che dovrà riferire all'utente entro e non oltre trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

OFFERTA

obiettivi a breve termine	Nel breve periodo (entro sei mesi dalla data di pubblicazione della Carta dei Servizi Sociali) l'Ambito Territoriale NA 1 si impegna a dare attuazione a tutti i princìpi e gli standard di qualità dichiarati.
obiettivi a medio termine	Nel medio periodo (da 6 mesi a un anno) l'Ambito si impegna a monitorare e verificare – attraverso un'indagine statistica a campione – il livello di soddisfazione degli utenti dei seguenti servizi: - Assistenza domiciliare Integrata anziani; - Assistenza domiciliare Integrata disabili; - Trasporto Disabili; - Segretariato Sociale.
obiettivi a lungo termine	Nel lungo periodo (entro tre anni dalla data di pubblicazione della presente Carta) l'Ambito garantisce un innalzamento di almeno cinque punti percentuali della "customer satisfaction" degli interventi monitorati e, parallelamente, l'applicazione dell'indagine qualitativa a tutti i servizi erogati.

L'ABC DEI SERVIZI SOCIALI...

Accordo di Programma	Documento con il quale diversi soggetti pubblici definiscono tempi, finanziamenti e modalità di attuazione di progetti e interventi complessi, impegnandosi reciprocamente ad eseguire gli impegni assunti.
Accreditamento	Procedura, attivata in via sperimentale dall'Ambito NA 1 nel mese di maggio 2007, che prevede che solo gli organismi iscritti nel "Registro Unico d'Ambito degli Enti accreditati" possano concorrere all'erogazione dei servizi previsti dal Piano di Zona, in una logica di concorrenza qualitativa che conferisce direttamente agli utenti la possibilità di scegliere a quale soggetto fornitore rivolgersi. Per accreditarsi gli Enti – rispondendo ad apposito Avviso Pubblico – dovranno dimostrare di possedere i requisiti generali e specifici, stabiliti dal Disciplinare, che ne garantiscono l'efficienza e la professionalità.
Ambito Territoriale	Luogo dove si progettano e gestiscono in maniera integrata le politiche sociali e sociosanitarie. L'Ambito Territoriale Napoli 1 è costituito dai Comuni di Calvizzano, Melito, Mugnano di Napoli, Qualiano, Villaricca e dai Distretti sanitari n. 61 e n. 62 dell'ASL NA 2.
Aree di Intervento	Macro-tipologie di servizi, destinati ad una specifica categoria di utenti (anziani, disabili, minori, ecc.) che individuano le priorità di intervento del Piano di Zona.

Comune Capofila	Ente che riceve, dalle Amministrazioni competenti, le risorse necessarie all'attuazione degli interventi previsti dal Piano di Zona e li trasferisce agli altri Comuni che costituiscono l'Ambito, secondo gli indirizzi previsti dal Coordinamento Istituzionale. Il Sindaco del Comune Capofila ha la rappresentanza legale del Piano Sociale di Zona nei rapporti con i terzi e in giudizio.
Coordinamento Istituzionale	Organo di governo dell'Ambito Territoriale che esercita le funzioni di direzione e di decisione politica, per tutte le attività istituzionali legate alla redazione del Piano Sociale di Zona e all'erogazione dei servizi sociali e socio-sanitari. E' costituito da tutti i soggetti che hanno sottoscritto l'Accordo di programma ed è presieduto dal Sindaco, o suo delegato, del Comune Capofila.
Customer Satisfaction	Letteralmente "soddisfazione del consumatore". Nell'ambito dei Servizi Sociali si riferisce al livello di gradimento dei cittadini, delle prestazioni di cui hanno usufruito. Livello che – al fine di rendere sempre più rispondenti gli interventi alle esigenze dell'utenza – va periodicamente misurato attraverso la somministrazione di questionari o di altri strumenti di rilevazione della qualità percepita dall'utenza.
Deistituzionalizzazione	Processo che, attraverso servizi di prevenzione e tutela territoriali e domiciliari, mira a garantire ai cittadini e alle cittadine la permanenza presso le loro abitazioni, indipendentemente dalle loro possibilità economiche o condizioni di salute.

Esternalizzazione	Affidamento della gestione di uno o più servizi a Soggetti diversi dall'Ente comunale (ditte private, cooperative sociali, consorzi ecc.) che si impegnano ad erogarli secondo i princìpi e le modalità concordate con il Comune.
Integrazione Sociosanitaria	Strategia istituzionale, tecnico-gestionale e professionale – da sempre adottata dall'Ambito NA 1 per assicurare interventi efficaci ed efficienti – che garantisce da un lato la compatibilità tra le scelte del Piano delle Attività Territoriali (PAT) e quelle del Piano di Zona (PdZ) e, dall'altro, la gestione condivisa dei mezzi e degli strumenti per la promozione e la tutela delle persone e delle famiglie.
I.S.E.E.	Indicatore della Situazione Economica Equivalente, calcolato sulla base del patrimonio posseduto e dei redditi percepiti da un nucleo familiare in un dato anno solare. Il certificato ISEE – essenziale per accedere a quasi tutti i servizi sociali e socio-sanitari e per quantificare l'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente – si ritira presso i CAAF convenzionati.
L.E.A.	Livelli Essenziali di Assistenza. Prestazioni sanitarie minime che ogni Regione – attraverso le Aziende Sanitarie Locali distribuite sul territorio – è tenuta a garantire ai cittadini.
Legge 104/92	"Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate". Stabilisce i princìpi generali e gli interventi che le Istituzioni devono attuare per tutelare la dignità dei soggetti diversamente abili ed assicurargli la massima integrazione ed autonomia in tutti i contesti della vita quotidiana (scuola, lavoro, trasporti, ecc.).

Legge 328/00	"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Fissa i princìpi generali, l'assetto organizzativo e le modalità di finanziamento dei Servizi Sociali, puntando a realizzare un sistema di interventi integrato e programmato in maniera concertata da i vari soggetti coinvolti – Stato, Regioni, Province, Comuni, Aziende sanitarie locali e Terzo settore – dei quali la legge precisa, altresì, ruoli e competenze.
Menage Familiare	Letteralmente "andamento familiare". Nel contesto dei Servizi Sociali si riferisce a quegli interventi – destinati a soggetti soli e non autosufficienti – di aiuto e supporto nel disbrigo delle commissioni domestiche e pratiche amministrative (spesa, pagamento bollette, ritiro pensione…).
PAT	Piano delle Attività Territoriali. Documento programmatico con il quale la Direzione Sanitaria – attraverso le Unità Operative distrettuali – individua e definisce le risorse strutturali, professionali e finanziarie per la realizzazione dei servizi sanitari e per l'attuazione dell'integrazione socio-sanitaria.
PdZ	Piano Sociale di Zona. Documento programmatico con il quale i Comuni associati, di intesa con l'ASL, partendo dall'analisi dei bisogni e dei dati socio-demografici della popolazione dell'Ambito Territoriale di riferimento, definiscono le priorità di intervento e i servizi sociali e socio-sanitari da realizzare.

Presa in Carico	Percorso complesso che parte con l'accoglimento della domanda di aiuto sociale e si conclude con l'accompagnamento della persona in difficoltà alla rete di servizi-interventi più adeguati, passando per l'attenta analisi dell'effettive esigenze dell'utente.
Protocollo di Intesa	Documento che getta le basi per la collaborazione tra Enti ed Istituzioni diverse, in vista del conseguimento di un obiettivo comune. Nel febbraio 2007, ad esempio, L'Ambito NA 1, l'ASL NA 2 e l'Ufficio Scolastico Regionale hanno sottoscritto un protocollo di intesa per avviare azioni congiunte di "prevenzione al disagio adolescenziale". È, inoltre, in corso di realizzazione un protocollo d'intesa operativo per condividere – con le istituzioni sociali, sanitarie, giudiziarie e scolastiche del territorio – modalità di intervento efficaci da adottare nei casi di abuso e maltrattamento dei minori dell'Ambito.
Terzo Settore	Insieme dei soggetti "Non-profit" che perseguono, cioè, finalità di volontariato e promozione sociale, senza scopo di lucro.
Ticket	Titolo, rilasciato dall'Ufficio Servizi Sociali, valido per l'acquisto di beni di prima necessità (come farmaci o generi alimentari) presso i punti vendita convenzionati.

U.T.P.	Ufficio Tecnico di Piano. E' l'organismo strumentale del Coordinamento Istituzionale, dotato di autonomia tecnica, con lo scopo di promuovere la rete integrata dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari. L'UTP è costituito, su decisione del Coordinamento Istituzionale, dai rappresentanti istituzionali e funzionari degli Enti partecipanti, e da consulenti esterni.
U.V.I.	Unità di Valutazione Integrata. Team multiprofessionale (ASL - Comune) che valuta i casi complessi ai fini della presa in carico e dell'elaborazione di un adeguato piano socio-sanitario personalizzato. Composta, di norma, dall'assistente sociale del distretto sanitario, dall'assistente sociale del Comune di residenza della persona da valutare e da un medico specialista, l'UVI deve obbligatoriamente essere attivata nei casi in cui si deve decidere l'accesso ai servizi semiresidenziali, residenziali e domiciliari.
Voucher	Titolo, rilasciato dall'Ufficio Servizi Sociali, che consente di usufruire gratuitamente delle prestazioni socio-sanitarie previste dal Piano Sociale di Zona, erogate degli enti accreditati.
Welfare di Accesso	Insieme di strumenti e dispositivi (come il Segretariato e le Antenne sociali) che mirano a garantire ai cittadini un facile accesso ai servizi sociali e socio-sanitari attivi in un determinato territorio, fornendo informazioni ed orientamento.