



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

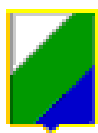
<i>n.</i>	<i>Denominazione</i>
29	FORO - ALENTO

<i>Ente di Ambito Sociale:</i>	<i>COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE</i>
--------------------------------	--------------------------------------

- COMUNI ASSOCIATI -

Bucchianico - Casacanditella - Casalcontrada - Fara Filiorum Petri
Francavilla al Mare - Miglianico - Ripa Teatina - San Giovanni Teatino
San Martino sulla Marrucina - Torrevecchia Teatina - Vacri - Villamagna

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE



Regione Abruzzo
Assessorato alle Politiche Sociali

aS
abruzzo Sociale



Prefazione

La "Carta per la Cittadinanza Sociale" dell'Ambito Territoriale Sociale n. 29 "Foro – Alento" rappresenta uno strumento di "Cittadinanza Attiva" creata per diffondere la conoscenza dei servizi sociali che i Comuni rendono disponibili attraverso l'Ente di Ambito Sociale e delle modalità e procedure da seguire per utilizzarli.

I cittadini di tutti i Comuni dell'Ambito hanno contribuito alla stesura di questa "Carta" attraverso i vari Forum realizzati; continueranno a dare il loro contributo attraverso i Forum di utilizzo che verranno programmati durante il triennio di validità della "Carta".

Attraverso la "Carta per la Cittadinanza Sociale" i Comuni si espongono alla valutazione continua dei cittadini, con la consapevolezza che maggiore sarà la capacità dei "cittadini – utenti" di sentirsi "attori" dei servizi e maggiore sarà la possibilità che la qualità aumenti. La speranza di tutti i Sindaci dei Comuni aderenti all'Ambito Territoriale Sociale n. 29 "Foro – Alento" è che questo documento costituisca per la Collettività locale uno strumento di garanzia di crescita dell'Amministrazione Pubblica al servizio non di se stessa, ma della società che rappresenta e di cui è espressione.

La "Carta per la Cittadinanza Sociale" rappresenta l'impegno da parte delle Amministrazioni Comunali a fornire prestazioni sociali adeguate alla cultura sociale dei nostri tempi e ai bisogni espressi dai cittadini; rappresenta inoltre la consapevolezza di non poter tornare indietro rispetto alla solidarietà e qualità della vita fino ad ora manifestate e garantite.

La Conferenza dei Sindaci Ambito n. 29 "Foro – Alento"

Mario Di PaoloSindaco del Comune di Bucchianico
Bruno Della PelleSindaco del Comune di Casacanditella
Concetta Di LuzioSindaco del Comune di Casalincontrada
Domenico SimoneSindaco del Comune di Fara Filiorum Petri
Roberto AngelucciSindaco del Comune di Francavilla al Mare
Dino De MarcoSindaco del Comune di Miglianico
Mauro PetrucciSindaco del Comune di Ripa Teatina
Verino CaldarelliSindaco del Comune di San Giovanni Teatino
Settembrino Giandonato ...Sindaco del Comune di San Martino Sulla Marrucina
Marino MinconeSindaco del Comune di Torrevecchia
Antonio D'AristotileSindaco del Comune di Vacri
Paolo NicolòSindaco del Comune di Villamagna

Edizione della carta	Data	Descrizione	Approvazione
02	27/12/2007	Approvazione	Conferenza dei Sindaci
02	27/12/2007	Validazione	Gruppo Guida
01	11/11/2004	Approvazione	Conferenza dei Sindaci
01	11/11/2004	Validazione	Gruppo Guida

INDICE GENERALE

SEZIONE 1

Il Patto di Cittadinanza Sociale

1.1 INTRODUZIONE

1.1.1 Cos'è il Patto di Cittadinanza Sociale

1.1.2 Le modalità di partecipazione dei cittadini alla costruzione della Carta Per La Cittadinanza Sociale

1.1.3 Le modalità di partecipazione dei cittadini nel processo di utilizzo della Carta Per La Cittadinanza Sociale

1.2 LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DELL'AMBITO SOCIALE

1.4 GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO CONDIVISI CON I CITTADINI

1.4.1 Impegni di ordine generale trasversali.

1.4.2 Impegni specifici per singole aree

SEZIONE 2

Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

2.1 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

A) Integrazione socio – sanitaria

B) L'integrazione con le politiche della scuola e del lavoro.

C) Direttive per l'intersectorialità a livello locale

2.1.1 Caratteristiche operative

A) Punto Unico di Accesso (PUA)

B) Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno (UVM)

C) Lavoro per progetti personalizzati

D) Sistema locale di accesso ai servizi

2.2 MAPPA DEI SERVIZI, DELLE RISORSE E DELLE OPPORTUNITÀ DELL'AMBITO E DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE

2.2.1 Livelli essenziali generali

2.2.2 Area Infanzia, Adolescenza, Giovani e Famiglia

2.2.3 Area Integrazione e Inclusione sociale

2.2.4 Area Disabilità

2.2.5 Area Anziani

2.2.6 Servizi di Area vasta

2.2.7 Altri servizi di carattere sanitario

2.3 ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE

2.3.1 Organigramma dell'Ambito Territoriale Sociale n. 29 "Foro – Alento"

2.3.2 Funzioni e responsabilità

2.3.3 Elenco responsabili

2.4 IL TERZO SETTORE NEL TERRITORIO

SEZIONE 3

Standard di qualità, impegni e programmi

3.1 PREMESSA E DEFINIZIONI

3.1.1 Introduzione

3.1.2 Approccio per processo

3.1.3 Relazione con la UNI EN ISO 9004

3.1.4 Normativa di riferimento

3.1.5 Politica per la qualità

- [3.2](#) FATTORI DI QUALITÀ
- [3.3](#) INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ
- [3.4](#) IMPEGNI E PROGRAMMI
 - [3.4.1](#) Impegni e programmi di natura trasversale
 - [3.4.2](#) Impegni e programmi specifici delle aree sociali

SEZIONE 4

Meccanismi di tutela e verifica

- [4.1](#) PREMESSA
- [4.2](#) SEGNALAZIONI E RECLAMI
- [4.3](#) VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI
 - [4.3.1](#) Questionario soddisfazione / customer satisfaction
 - [4.3.2](#) Soddisfazione utente del servizio erogato dalle ditte affidatarie
- [4.4](#) SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD

Appendice:

- [Allegato 1](#) – Scheda per le segnalazioni di reclami
- [Allegato 2](#) – Questionario di valutazione della soddisfazione del cittadino – utente
- [Allegato 3](#) – Scheda controllo e valutazione ditte erogatrici del servizio

[SEZIONE 2](#) Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

[SEZIONE 3](#) Standard di qualità, impegni e programmi

[SEZIONE 4](#) Meccanismi di tutela e verifica

SEZIONE 1

Il Patto di Cittadinanza Sociale

[\(torna all'indice\)](#)

1.1 INTRODUZIONE

1.1.1 Cos'è il Patto di Cittadinanza Sociale

La Carta per la Cittadinanza Sociale costituisce lo strumento principale attraverso cui l'Ambito territoriale sociale n. 29 "Foro – Alento" si impegna con i propri cittadini a gestire e verificare il sistema locale dei servizi e degli interventi sociali compresi nella programmazione del Piano di Zona dei servizi sociali.

La Carta per la Cittadinanza Sociale è quindi la Carta del sistema locale dei servizi e degli interventi offerti e nasce da un patto di cittadinanza sociale tra l'Ambito territoriale sociale e la comunità.

La Carta per la Cittadinanza Sociale prende l'avvio da una riflessione critica sulle varie esperienze di "Carta dei Servizi" che presentano il grave limite di essere una costruzione interna e non realizzate con il contributo di tutta la cittadinanza e delle sue organizzazioni; la Carta per la Cittadinanza Sociale è invece un documento che definisce le basi di politica locale in campo sociale condivisa da amministrazioni, cittadini e organizzazioni.

E' anche uno strumento che fa maturare l'identità di appartenenza alla comunità di cittadini, organizzazioni e istituzioni ed è anche un mezzo di crescita che, sotto forma di "patto", rende chiaro ciò che può essere richiesto e ciò che deve essere fornito in termini di percorsi, servizi e opportunità sociali.

E', inoltre, strumento per la tutela dei diritti di cittadinanza, per la promozione del benessere sociale e ha lo scopo di creare nei cittadini una consapevolezza dei loro bisogni e delle strategie utilizzabili per affrontarli e superarli. Si configura come strumento dinamico di animazione, promozione e partecipazione della comunità alla sua crescita e sarà rivista, verificata e modificata all'interno di un percorso evolutivo che si intende di medio - lungo periodo, tenendo conto dei mutamenti economici, sociali e culturali che interverranno, anche alla luce delle successive disposizioni normative.

La Carta per la Cittadinanza Sociale è quindi uno strumento:

- **dinamico:** capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi sociali e aggiornato almeno una volta l'anno;
- **partecipato:** costruito attraverso un processo di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alla erogazione e fruizione dei servizi;
- **di promozione dei diritti:** in quanto promuove il riconoscimento dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi;
- **di tutela:** poiché indica al cittadino come attivare i meccanismi di tutela in caso di non riconoscimento di un diritto, non rispetto di uno standard o di un impegno assunto;
- **di garanzia di qualità:** in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità che i servizi e gli interventi devono possedere;
- **di comunicazione:** poiché comunica la "mappa dell'offerta sociale" dell'Ambito ed accoglie le indicazioni fatte dalla cittadinanza attraverso "la scheda per le segnalazioni" e "il questionario sulla soddisfazione del cittadino – utente".

La Carta per la Cittadinanza Sociale è un documento che nasce da un patto attraverso il quale il cittadino viene garantito e tutelato rispetto alla esigibilità dei suoi diritti sociali. Tale accordo è chiamato "Patto di Cittadinanza Sociale", che nasce e si struttura durante la fase di costruzione della Carta e confluisce nella stessa. Nel Patto di Cittadinanza Sociale la comunità definisce i valori

e i principi di cittadinanza, in stretto riferimento alle caratteristiche sociali, economiche e culturali del territorio di riferimento, in modo da rendere il contenuto della Carta per la Cittadinanza Sociale aderente al contesto locale.

La Carta per la Cittadinanza Sociale è suddivisa in 4 Sezioni:

- **Nella Sezione 1 – Patto di cittadinanza sociale** la Carta riporta in modo esplicito i “principi fondamentali” a cui si ispira l’Ambito sociale per l’erogazione dei servizi, le modalità di partecipazione dei cittadini sia per la prima stesura della Carta che per l’ascolto permanente, la mission dell’Ambito sociale, gli obiettivi per il triennio intesi come richieste dei cittadini emerse durante i forum di ascolto e che costituiscono il cuore del “Patto di Cittadinanza Sociale”.
- **Nella Sezione 2 - Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali** viene riportata una vera e propria “Guida ai servizi” offerti e ricompresi nel Piano di Zona dei servizi sociali. Per maggiore completezza vengono riportati anche servizi ed interventi programmati e gestiti dall’Ambito ma finanziati attraverso canali diversi dal Piano di Zona e altri servizi gestiti da Enti o Istituzioni presenti sul territorio dell’Ambito. Inoltre viene descritta la struttura organizzativa dell’Ambito Territoriale Sociale n. 29 “Foro – Alento” che presiede alla programmazione, gestione ed erogazione dei servizi.
- **Nella Sezione 3 – Standard di qualità, impegni e programmi** vengono definiti gli standard di qualità con l’indicazione di come l’Ambito intende garantire la qualità dei servizi offerti ai cittadini – utenti. In questa sezione vengono definiti dei riferimenti precisi che consentono il controllo da parte sia dei destinatari che degli erogatori dei servizi e che rappresentano una garanzia contro la limitazione della fruibilità degli stessi.
- **Nella Sezione 4 – Meccanismi di tutela e verifica** vengono stabiliti e definiti i meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell’efficacia dei servizi erogati attraverso la misurazione della soddisfazione del cittadino - utente. Inoltre, come strumento di tutela contro diritti negati o bisogni insoddisfatti, vengono stabilite modalità di segnalazione o reclamo che l’Ambito si impegna ad analizzare in tempi chiari, fornendo di volta in volta risposta scritta.

1.1.2 Le modalità di partecipazione dei cittadini alla realizzazione della Carta per la Cittadinanza Sociale ([torna all'indice](#))

La prima edizione della Carta per la Cittadinanza Sociale è stata realizzata percorrendo un iter procedurale che ha visto l’organizzazione di 13 Forum generali di ascolto e di approfondimento e un Forum di riconoscimento. Il processo si è concluso con la validazione da parte del Gruppo Guida e l’approvazione definitiva da parte della Conferenza dei Sindaci in data 11 novembre 2004.

L’avvio del processo di revisione e stesura della seconda edizione della Carta per la Cittadinanza Sociale è avvenuto con la Conferenza dei Sindaci del **05.12.2007** in cui si è provveduto all’approvazione del Piano di Zona 2007-2009 rimodulato secondo le indicazioni della Regione Abruzzo e alla nomina del “Gruppo Guida e del “Responsabile del gruppo guida”.

Il gruppo di lavoro denominato Gruppo Guida ha avuto il compito di:

- elaborare un piano di lavoro
- accompagnare lo svolgersi del percorso di revisione della carta
- raccogliere e rilanciare suggerimenti e disponibilità
- aggiornare la mappa dei servizi, delle opportunità e delle risorse del territorio
- revisionare prima il patto e poi l’intera Carta
- coordinare i forum di ascolto e di riconoscimento
- curare, dopo l’approvazione, il monitoraggio, la valutazione e l’efficacia della Carta con l’obiettivo di proporre gli aggiornamenti periodici prescritti.

Il Gruppo Guida nominato dalla Conferenza dei Sindaci risulta così composto:

- dott.ssa Rosa Borgia – referente ASL di Chieti

- dott.ssa Anna Maria Chimento – referente politico dell’Ambito Sociale
- dott.ssa Concetta Mercante – coordinatrice servizi sociali dell’Ambito
- dott.ssa Olimpia Mamone – referente Provincia di Chieti
- referente scuole CSI
- referente scuole CSA

Il coordinatore del Gruppo Guida ha la:

- responsabilità della conduzione del Gruppo
- responsabilità della conduzione dei forum di ascolto e di riconoscimento
- responsabilità della stesura definitiva della Carta per la Cittadinanza Sociale

Il responsabile del Gruppo Guida è il responsabile della Carta per la Cittadinanza Sociale.

La Conferenza dei Sindaci ha nominato, quale **responsabile del Gruppo Guida, la dott.ssa Concetta Mercante**, coordinatore tecnico del Piano di Zona dei servizi sociali dell’Ambito Territoriale Sociale n. 29 “Foro – Alento”.

Già negli incontri effettuati con cittadini, volontariato, associazioni, imprese sociali, sindacati, parrocchie, ASL e scuole per la predisposizione del Piano di Zona dei servizi sociali 2007 – 2009 si è provveduto a dare informazioni sulla la revisione della Carta per la Cittadinanza Sociale e a nominare i componenti dei Forum di ritorno di riconoscimento che dopo l’approvazione diventa Forum di utilizzo.

Si riporta di seguito una tabella illustrativa dei Workshop pubblici di pianificazione del Piano di Zona 2007/2009 realizzati a cui hanno partecipato i cittadini, gli utenti dei servizi, gli Amministratori Locali, i rappresentanti delle associazioni e delle cooperative del territorio, gli operatori dei servizi dell’Ambito, le istituzioni scolastiche, ecc. in cui è stato anche avviato il processo di ascolto dei bisogni propedeutico alla revisione della Carta per la Cittadinanza Sociale.

Data	Luogo
12.04.2007	Bucchianico
21.03.2007	Casacanditella
02.04.2007	Casalincontrada
11.04.2007	Fara F.P.
29.03.2007	Francavilla al Mare
30.03.2007	Miglianico
23.03.2007	Ripa Teatina
04.04.2007	S. Giovanni Teatino
28.03.2007	S. Martino S.M.
27.03.2007	Torrevicchia
30.03.2007	Vacri
12.04.2007	Villamagna
Totale	n. 12 Workshop pubblici realizzati

Inoltre, nella tabella che segue vengono evidenziati i forum specifici di ascolto, di riconoscimento e le riunioni del Gruppo Guida.

Data	Descrizione	Attività																								
05.12.2007	Conferenza dei Sindaci	Nomina del Gruppo Guida e del responsabile del gruppo stesso e della Carta per la Cittadinanza Sociale																								
07.12.2007	Gruppo Guida	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di revisione. • Elaborazione del piano di lavoro. • Elaborazione nuova mappa dei servizi, delle opportunità e delle risorse del territorio. 																								
13.12.2007	Forum / Gruppo Guida	<p>Presentazione della Carta per la Cittadinanza Sociale, iter formativo e utilizzo. Mappa sociale. Dibattito sui servizi esistenti e ascolto dei bisogni. Discussione sul patto di cittadinanza sociale.</p> <p>Successivamente, il Gruppo Guida e il responsabile, hanno sviluppato la bozza della Carta per la Cittadinanza Sociale nei seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione: descrizione della Carta per la Cittadinanza Sociale e del PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE, • Mission: descrizione dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento", • Principi: descrizione dei principi fondamentali a cui si ispira l'attività dell'Ambito sociale, • Obiettivi: descrizione delle proposte e delle istanze emerse durante i forum di ascolto. 																								
20.12.2007	Forum /Gruppo Guida	<p>Forum di riconoscimento in cui hanno partecipato complessivamente oltre 60 persone tra utenti, cittadini, referenti dei servizi locali, ASL, scuola, operatori dei servizi del Comune e dei servizi dell'Ambito, rappresentanti delle amministrazioni comunali, delle associazioni locali, delle parrocchie e delle cooperative sociali, di cui n. 32 delegati nominati durante il forum di ascolto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione e verbalizzazione del patto di cittadinanza sociale. • Strutturazione definitiva del comitato degli utenti costituito da cittadini – utenti di ciascun Comune dell'Ambito attualmente referenti di aree specifiche dei servizi offerti dal Piano di Zona. <p>Composizione comitato utenti:</p> <table> <tbody> <tr><td>Bucchianico</td><td>1</td></tr> <tr><td>Casacanditella</td><td>1</td></tr> <tr><td>Casalincontrada</td><td>2</td></tr> <tr><td>Fara FP</td><td>2</td></tr> <tr><td>Francavilla</td><td>7</td></tr> <tr><td>Miglianico</td><td>4</td></tr> <tr><td>Ripa teatina</td><td>3</td></tr> <tr><td>San Martino SM</td><td>1</td></tr> <tr><td>San Giovanni Teatino</td><td>4</td></tr> <tr><td>Torrevecchia</td><td>3</td></tr> <tr><td>Villamagna</td><td>3</td></tr> <tr><td>Vacri</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Bucchianico	1	Casacanditella	1	Casalincontrada	2	Fara FP	2	Francavilla	7	Miglianico	4	Ripa teatina	3	San Martino SM	1	San Giovanni Teatino	4	Torrevecchia	3	Villamagna	3	Vacri	1
Bucchianico	1																									
Casacanditella	1																									
Casalincontrada	2																									
Fara FP	2																									
Francavilla	7																									
Miglianico	4																									
Ripa teatina	3																									
San Martino SM	1																									
San Giovanni Teatino	4																									
Torrevecchia	3																									
Villamagna	3																									
Vacri	1																									
27.12.2007	Gruppo Guida	Validazione della Carta per la Cittadinanza Sociale nella sua seconda edizione.																								
27.12.2007	Conferenza dei Sindaci	Approvazione della seconda edizione della Carta per la Cittadinanza Sociale.																								

Il percorso realizzato attraverso i forum, sia durante la predisposizione del Piano di Zona che quelli specifici, è stato lo strumento per un contatto diretto con cittadini e utenti nel proprio contesto di vita, garantendo un avvicinamento utile per un ampio consenso e informazione.

1.1.3 Le modalità di partecipazione dei cittadini nel processo di utilizzo della Carta per la Cittadinanza Sociale

La Carta per la Cittadinanza Sociale è un documento che al termine della sua stesura dovrà essere utilizzata.

Il processo di utilizzo della Carta è un processo continuo scandito secondo certi ritmi imposti dalla necessità di tenere aggiornato il documento e migliorare in generale l'intero sistema.

La Carta per la Cittadinanza Sociale ha una durata triennale che di norma coincide con il triennio di vigenza del Piano di Zona dei servizi sociali.

Durante ciascun anno di vigenza della Carta andranno individuati quattro aspetti da tenere sotto controllo:

1. **Comunicazione e promozione:** il punto di partenza deve essere la circolazione della Carta. Bisogna garantire la massima comunicazione riguardo l'esistenza dello strumento e la sua promozione a tutti i livelli. Sarà necessario predisporre una versione da distribuire ai cittadini che garantisca la massima comprensibilità del linguaggio, inoltre sarà necessario perseguire canali di promozione della Carta efficaci: seminari, utilizzo dei media, ecc.
2. **Ascolto del cittadino:** la Carta per la Cittadinanza Sociale deve essere uno strumento dinamico, in grado di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dei servizi sociali. Il processo di implementazione deve prevedere adeguati strumenti per l'ascolto permanente del cittadino: forum di utilizzo, di cui faranno parte i partecipanti al forum di riconoscimento già nominati nei vari forum di ascolto iniziali e segretariato sociale che rappresenta il luogo di incontro tra il cittadino – utente ed il sistema dei servizi sociali, il cittadino viene informato dal segretariato sociale sul sistema dei servizi e il cittadino – utente informa il Segretariato Sociale sull'efficacia e la qualità del servizio che riceve attraverso schede di segnalazione di suggerimenti e reclami e di questionari sulla soddisfazione del cittadino – utente.
3. **Valutazione partecipata:** il processo di ascolto deve essere il punto di partenza per strutturare una idonea valutazione partecipata circa l'adeguatezza e validità del Patto che è stato stipulato. I dati raccolti attraverso l'ascolto del cittadino (forum di utilizzo, schede, questionari) dovranno essere analizzati e interpretati e dovranno essere messi sotto forma di report che costituiranno i presupposti per la verifica dell'anno trascorso e l'eventuale riposizionamento degli obiettivi.
4. **Revisione e riedizione della Carta:** la Carta è sottoposta ad una revisione annuale che espliciti il risultato della valutazione partecipata e illustri i percorsi di miglioramento continuo. La Carta per la Cittadinanza Sociale ha una validità coincidente con quella del Piano di zona dei servizi sociali, alla scadenza della validità del Piano di Zona il Patto con la cittadinanza va riformulato e con esso la Carta per la Cittadinanza Sociale, che dovrà essere rinnovata e riformulata sulla base delle nuove indicazioni che scaturiscono dalla formulazione del nuovo Patto. La data di inizio e di fine dell'anno di validità della Carta vanno apposti chiaramente sul frontespizio della stessa.

Schema ciclico del triennio di vigenza

Primo anno	
Comunicazione e promozione	Primo semestre, a partire dall'approvazione, dedicato alla realizzazione di una versione da distribuire alla cittadinanza e alla sua diffusione capillare sul territorio.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale.
Revisione della Carta	Dopo la valutazione si procede alla eventuale revisione della Carta per la Cittadinanza Sociale per quanto concerne gli aspetti organizzativi e logistici (nuovi servizi, cambio delle modalità di offerta, ecc.) e quelli qualitativi (standard, impegni, programmi).
Secondo anno	
Comunicazione e promozione	Primo trimestre: distribuzione ai cittadini delle modifiche apportate e di una breve sintesi della relazione sulla valutazione dell'anno precedente.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale.
Revisione della Carta	Dopo la valutazione si procede alla eventuale revisione della Carta per la Cittadinanza Sociale per quanto concerne gli aspetti organizzativi e logistici (nuovi servizi, cambio delle modalità di offerta, ecc.) e quelli qualitativi (standard, impegni, programmi).
Terzo anno	
Comunicazione e promozione	Primo trimestre: distribuzione ai cittadini delle modifiche apportate e di una breve sintesi della relazione sulla valutazione dell'anno precedente.
Ascolto del cittadino	Ascolto del cittadino durante l'intero anno attraverso il Segretariato Sociale: distribuzione e raccolta di schede per la segnalazione di suggerimenti e reclami e dei questionari di soddisfazione. Convocazione annuale del forum di utilizzo.
Valutazione partecipata	Il gruppo guida e il responsabile procedono all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report annuale e dell'intero triennio da utilizzare per l'analisi dei bisogni del nuovo Piano di zona da elaborare.
Riedizione della Carta	Si apre il nuovo processo di aggiornamento della nuova Carta per la Cittadinanza Sociale

1.2 LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE [\(torna all'indice\)](#)

a) Missione

La Conferenza esercita le proprie funzioni di definizione degli indirizzi programmatici, di elaborazione ed approvazione del Piano di Zona dei Servizi Sociali.

Essa é costituita da tutti i Sindaci dei Comuni dell'Ambito e per gli adempimenti procedurali si avvale dell'Ufficio di Piano.

La Conferenza dei Sindaci esercita funzioni di propulsione, verifica, controllo delle attività socio – assistenziali programmate nel Piano di Zona e determina le modalità di coordinamento delle politiche sociali integrate del territorio di riferimento. Concorda inoltre con l'Azienda Sanitaria Locale le più efficaci modalità per garantire la piena integrazione tra le attività socio – assistenziali e quelle sanitarie.

I Comuni dell’Ambito 29 hanno scelto a partire dal 2000 di gestire in forma associata alcuni degli interventi socio – assistenziali di propria competenza individuando il Comune di Francavilla al Mare quale Ente d’Ambito Sociale per la gestione.

Si tratta in particolare di una forma di gestione che vede quali soggetti attuatori delle politiche sociali e dei servizi programmati tutti i Comuni dell’Ambito attraverso la Conferenza dei Sindaci e con il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e delle cooperative sociali.

La gestione associata è motivata dall’esigenza di promuovere una rete di servizi minimi che garantisca condizioni di maggiore omogeneità territoriale così come prevede la Legge 328/2000.

b) Struttura dell’ambito sociale

Occorre sottolineare che l’area di riferimento non appare omogenea per la presenza di Comuni di discreta entità abitativa e ottima situazione economica ed altri Comuni che invece rappresentano perfettamente il classico centro urbano abruzzese sia per le piccole dimensioni che per il numero di abitanti.

Da un punto di vista sociale i Comuni che fanno parte dell’Ambito si presentano in modo dissimile ed in ogni realtà territoriale si evidenzia un tessuto socio – economico particolare.

L’Ambito è caratterizzato principalmente dalla presenza di due centri urbani che da soli contano oltre il 55% della popolazione dell’intero Ambito: Francavilla al Mare (37,09%) e San Giovanni Teatino (16,95%).

Questi Comuni appaiono come agglomerati urbani complessi e per la loro appartenenza alla vasta “Area Urbana Pescara - Chieti” presentano le problematiche tipiche dei grossi centri urbani.

Accanto ai due grossi centri troviamo quattro Comuni di dimensioni medio – piccole: Bucchianico, Miglianico, Ripa Teatina e Torrecchia Teatina. Anche questi centri fanno parte in un certo senso dell’Area Urbana Pescara – Chieti per la loro vicinanza ai due capoluoghi e presentano problematiche sociali non molto dissimili dai due centri maggiori.

Muovendo verso l’interno del territorio troviamo i restanti Comuni facenti parte dell’Ambito: Casacanditella, Casalincontrada, Fara Filiorum Petri, Vacri, San Martino Sulla Marrucina e Villamagna, Comuni di minore entità per quanto riguarda il numero degli abitanti ma non certo molto differenti per quanto concerne le esigenze sociali ed economiche.

I dati Istat indicano che:

- i tassi di crescita naturali sono bassi;
- l’aspettativa di vita si è allungata;
- il peso relativo alla popolazione anziana è cresciuta;
- la presenza di popolazione immigrata è sempre più consistente;
- la dimensione dei nuclei familiari si è ridotta sensibilmente.

Il livello di istruzione della popolazione si è considerevolmente innalzato. Anche se più lentamente di come dovrebbe avvenire, le donne cominciano ad avere un ruolo significativo nella vita economica, politica e culturale.

Contemporaneamente si è maturata una più ampia e profonda consapevolezza delle necessità e dei diritti di importanti segmenti della società (anziani, bambini, disabili, ecc.) tradizionalmente marginalizzati ed esclusi.

I livelli di benessere si sono consolidati, ma la segregazione economica e sociale rappresenta ancora un aspetto rilevante. Le situazioni di marginalità sono in realtà cresciute e soprattutto si sono cronicizzate; tanto la disoccupazione strutturale e temporanea che la mobilità del lavoro sono divenuti fenomeni consueti anche nella nostra società contribuendo ad aumentare un già forte senso di precarietà; interi settori economici che nel nostro territorio erano sinonimo di stabilità occupazionale stanno subendo profonde metamorfosi; profili di microcriminalità si stanno sempre più chiaramente definendo.

Da questa breve rassegna dei fattori di complessità che intervengono nella definizione dell’identità del territorio appare chiara la necessità di definire un quadro integrato di interventi che tengano conto tanto di azioni di trasformazione strutturale quanto di quelle di tipo sociale.

Particolare importanza acquista una concezione diversa e più articolata dei servizi, che variano maggiormente e si specializzano per rispondere ad una domanda sempre più differenziata, che intervengono con modalità innovative puntando su una maggiore efficacia.

Il territorio dell'Ambito, sotto il profilo puramente demografico, ha subito negli ultimi anni delle grandi trasformazioni giungendo ad una composizione della residenza, per fasce di età e struttura familiare, molto diversa da quella degli ultimi decenni.

In tale area, infatti, risiede una popolazione anziana molto numerosa, sia nei valori totali, che in quelli scorporati di singole zone.

Un altro elemento da tenere in considerazione è il progressivo aumento degli insediamenti da parte di cittadini stranieri.

La concentrazione della presenza multi-etnica nel tessuto territoriale dell'Ambito, anche se potrebbe rappresentare un fattore di ricchezza e dinamicità dell'area, di fatto rappresenta un elemento di criticità in quanto legata a questioni di marginalità sociale, povertà e spesso criminalità.

L'Ambito Territoriale Sociale n° 29 "Foro Alento" è composto da 12 Comuni.

Sono riportati di seguito alcuni dati di carattere demografico ritenuti significativi per fornire un quadro quantitativo del tessuto sociale di riferimento.

Tab. 1 – Estensione territoriale, popolazione residente e densità.

COMUNI	Popolazione al 31.12.2005	Estensione territoriale	Densità per Km ²	% Popolazione Rispetto Ambito
BUCCHIANICO	4.990	38,05	131,15	7,86
CASACANDITELLA	1.435	12,41	115,64	2,36
CASALINCONTRADA	3.007	15,87	189,48	4,84
FARA FILIORUM PETRI	1.930	14,81	130,32	3,04
FRANCAVILLA AL MARE	23.570	23,00	1.024,79	37,09
MIGLIANICO	4.611	22,59	204,12	7,36
RIPA TEATINA	4.079	20,09	203,04	6,52
SAN GIOVANNI TEATINO	10.771	18,19	592,14	16,95
SAN MARTINO Sulla Marrucina	1.010	7,69	131,34	1,69
TORREVECCHIA TEATINA	3.910	14,60	267,81	6,26
VACRI	1.803	12,09	149,14	2,08
VILLAMAGNA	2.441	12,76	191,30	3,95
TOTALE AMBITO	63.557	212,15	299,59	100,00

Dati ISTAT – 31.12.2005 – www.demo.istat.it

Tab. 2 - Popolazione residente per fasce di età.

COMUNI	0 / 14 anni	15/29 anni	30/59 anni	60/74 anni	75 anni e oltre	65 anni e oltre	Pop. Totale
BUCCHIANICO	689	948	2.078	754	534	1.019	5.003
CASACANDITELLA	176	259	565	223	208	369	1.431
CASALINCONTRADA	401	572	1.290	458	269	585	2.990
FARA FILIORUM PETRI	263	333	834	315	182	389	1.927
FRANCAVILLA AL MARE	3.483	4.539	10.590	3.227	1.722	3.840	23.561
MIGLIANICO	570	878	1.898	710	473	955	4.529
RIPA TEATINA	608	737	1.709	569	379	763	4.002
SAN GIOVANNI TEATINO	1.687	2.028	4.672	1.405	735	1.620	10.527
SAN MARTINO Sulla Marrucina	142	188	407	137	155	259	1.029
TORREVECCHIA TEATINA	574	748	1.688	531	339	674	3.880
VACRI	245	297	706	268	259	433	1.775
VILLAMAGNA	303	407	990	433	311	634	2.444
TOTALE AMBITO	9.141	11.934	27.427	9.030	5.566	11.540	63.098

Dati ISTAT – 01.01.2005 – www.demo.istat.it

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI ([torna all'indice](#))

L'Ambito 29 "Foro – Alento" accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

Nel rispetto di questi principi si intende restituire centralità ai cittadini e fare misura della validità del servizio pubblico la soddisfazione dei loro bisogni, il mantenimento del loro benessere.

Nella fattispecie, si vuole dare priorità ai cittadini più deboli, a coloro cioè che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi fondamentali, che sottendono a qualunque azione dell'Ambito, sono:

Eguaglianza

Significa garantire che nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi, nei criteri di accesso, nelle prassi operative è esclusa qualunque forma di discriminazione per motivi riguardanti razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

Imparzialità e Continuità

L'Ambito, nell'erogare le prestazioni e i servizi, agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio.

Nei casi di forza maggiore è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o funzionamento irregolare dei servizi.

Partecipazione

L'Ambito, gli operatori e l'utenza sono protagonisti e responsabili della effettiva applicazione della Carta dei Servizi Sociali.

L'Ambito pertanto garantisce la partecipazione dell'utente alle prestazioni affinché:

- possa essere verificata la corretta erogazione dei servizi forniti;
- ciascuno possa contribuire al miglioramento delle attività svolte.

Il cittadino:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso che lo riguardano;
- al tempo stesso è tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy e, dunque, le informazioni che lo riguardano sono tenute in massimo riserbo ed utilizzate solo nei limiti dettati dalla normativa vigente;
- ha altresì la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- può rendere disponibile la propria opera volontaria per affiancare l'Ambito nell'erogazione dei servizi oggetto di questa carta.

Il Volontariato

L'Ambito riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali ed in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

Efficacia ed Efficienza

L'ente si impegna a riqualificare i servizi, ad individuarne altri idonei per raggiungere gli obiettivi di efficacia e di efficienza e ad elaborare progetti miranti a migliorare la qualità dei servizi e a soddisfare le aspettative del cittadino utente.

I servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Qualità dei servizi

L'Ambito si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi.

L'Ambito, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengono dagli utenti.

Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento.

I livelli di qualità del servizio costituiscono, inoltre, oggetto di precisa definizione in sede di redazione del progetto di intervento personalizzato concordato con l'utente.

E' previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

Qualità Sociale

I servizi dell'Ambito perseguono l'obiettivo di un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del proprio intervento. Oltre alla qualità tecnico – operativa delle prestazioni offerte tendono a migliorare sempre più la "qualità sociale" della propria funzione con riferimento principalmente a:

- comunicazione: significa che l'Ambito si impegna a informare il cittadino – utente circa le opportunità che gli vengono offerte; facilitare gli accessi; migliorare l'accoglienza e la ricezione della domanda e, più complessivamente, il rapporto cittadini – servizi;
- affidabilità: significa che l'Ambito si impegna a migliorare l'assetto organizzativo dei servizi, la continuità delle prestazioni, l'efficacia degli interventi, la qualità e la professionalità delle persone che vi lavorano;
- tempestività: significa che l'Ambito si impegna a produrre risposte alle richieste in tempi ragionevoli, coerenti con i bisogni sottostanti;
- trasparenza: significa che l'Ambito si impegna a rendere complete, chiare e comprensibili le comunicazioni al cittadino – utente e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

1.4 GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO [\(torna all'indice\)](#)

In questo paragrafo vengono definiti gli obiettivi, intesi come richieste dei cittadini–utenti e altri soggetti, emersi durante i forum di ascolto.

1.4.1 Impegni di ordine generale trasversali.

Primo impegno:

promuovere la salute e il benessere sociale della Comunità.

Questo impegno tende a favorire la cittadinanza attiva nella elaborazione e gestione dei servizi sociali.

Secondo impegno:

un coordinamento pubblico attento ed efficace.

Un forte e rinnovato ruolo pubblico delle Istituzioni a servizio del buon funzionamento del sistema delle garanzie sociali.

Terzo impegno:

rendere universali ed esigibili i diritti di cittadinanza.

Ciò comporta:

- una forte politica locale di integrazione socio – sanitaria con azioni di coordinamento tra l'offerta del Piano di Zona e l'offerta delle prestazioni sanitarie garantite dal Distretto Sanitario,
- una forte azione di prevenzione,
- porre al centro del sistema la persona umana con i suoi bisogni.

Quarto impegno:

utilizzo continuo della consultazione della società civile attraverso la partecipazione dei cittadini e del terzo settore alla programmazione e verifica dei servizi.

Quinto impegno:

costruire una politica di forte integrazione interistituzionale (Comuni, ASL, Scuola, Provincia, ecc.) per la realizzazione di politiche locali che favoriscano l'inclusione sociale, lavorativa, di sostegno alle problematiche abitative.

1.4.2 Impegni specifici per singole aree ([torna all'indice](#))

Area Infanzia, Adolescenza, Giovani e Famiglia

Nell'area infanzia, adolescenza, giovani e famiglia risultano programmate molteplici attività sia tra gli interventi di tipo preventivo sia per i servizi standardizzati nelle programmazioni dei vari Piani di Zona.

I cittadini presenti agli incontri manifestano una buona percezione dei servizi ma una scarsa criticità rispetto alla tipologia di consulenza e prestazioni di cui sono beneficiari. Questo elemento risulta probabilmente influenzato dalla discrezione che comunque ciascuno mantiene rispetto ai propri bisogni.

Per i minori vengono evidenziati l'importanza di attività e luoghi che garantiscano relazioni positive fra i pari e che di fatto aiutino le famiglie nel processo educativo dei ragazzi.

Pertanto, ai fini di una buona efficacia dei servizi gli obiettivi utili per il triennio risultano i seguenti:

- ulteriori elementi di potenziamento delle attività educative presso centri diurni e di aggregazione nonché maggiore incisività con l'attivazione di progetti personalizzati che mettano in rete le attività domiciliari educative con i servizi di consulenza specialistica sia sanitari che sociali;
- accordi interistituzionali più forti affinché il "bisogno" sia trattato con univocità sia in ambito sanitario, che scolastico, che sociale;
- potenziamento dell'informazione dei servizi rivolti alle famiglie;
- convenzione con gli istituti scolastici del territorio per il potenziamento delle iniziative integrate di recupero del disagio minorile e per attività di consulenza psico – sociale di supporto alle famiglie.

Area disabilità

All'interno dei forum la presenza degli utenti è risultata significativa e si è avuto un confronto costruttivo.

L'offerta attualmente esistente per quest'area di intervento risulta molto ampia (ADH, trasporto, assistenza qualificata con finalità di integrazione scolastica, fornitura materiali speciali, ecc.).

L'informazione esistente risulta buona e da potenziare solo in alcune zone del territorio.

Rispetto all'offerta delle prestazioni si registrano delle segnalazioni solo per l'ADH e per il servizio trasporto per i quali si richiede un potenziamento.

Obiettivi per il triennio:

- maggiore contenimento della lista di attesa e aumento degli utenti inseriti nel servizio ADH;
- potenziamento del servizio trasporto;
- introduzione di raccordi territoriali per maggiore informazioni da offrire ai disabili e loro famiglie rispetto alle problematiche della disabilità e le opportunità presenti nel territorio per interventi socio – sanitari specialistiche;
- analisi delle strutture esistenti nell'area metropolitana ed elaborazione della mappa dei bisogni del territorio rispetto alle strutture intermedie;
- collaborazione per l'ideazione e programmazione futura rispetto alle strutture intermedie con valutazione dei bisogni sia sociali che sanitari;
- potenziamento dell'unità di valutazione Multidimensionale del bisogno attraverso l'avvio del Punto Unico di Accesso.

Area anziani

Nei forum di ascolto globalmente la presenza maggiore registrata riguarda l'area anziani, sia per numero di utenti che familiari presenti.

L'offerta copre l'assistenza domiciliare, i ricoveri, centro sociale, cure termali, ecc. L'informazione risulta ottima per ciascun intervento e su tutto il territorio dell'Ambito. L'offerta dei servizi è molto ampia e coinvolge una utenza molto vasta. Viene riferita genericamente un'attività di servizi qualitativamente buona, acclarata anche dalla somministrazione di un questionario di soddisfazione.

Ai fini degli obiettivi per il triennio si propone:

- per i centri sociali si strutturerà una programmazione delle attività attraverso maggiori momenti di condivisione con i partecipanti;

- per l'assistenza domiciliare sarà attivato un ulteriore potenziamento del servizio nei comuni dove risulta attiva la lista d'attesa con una progressiva diminuzione della stessa;
- valutazione dei bisogni in relazione alle strutture intermedie, diurni e centri famiglia;
- strutturazione di una mappa delle RSA, RA e altre strutture di accoglienza per favorire le richieste sia dei servizi che delle singole famiglie che necessitano di rivolgersi alla predette strutture.

Area integrazione e inclusione sociale

Area di nuova introduzione nel Piano di Zona che necessita di essere pubblicizzata attraverso una buona campagna di comunicazione della Carta per la Cittadinanza Sociale utilizzando anche le associazioni e il volontariato presenti sul territorio.

Ai fini degli obiettivi per il triennio si propone:

- una capillare informazione sul territorio riguardante gli obiettivi dell'area;
- l'organizzazione di interventi per il contrasto alla povertà sostenendo i bisogni primari del soggetto e del suo nucleo familiare;
- promozione di reti di solidarietà attraverso l'associazionismo e il volontariato tendenti a garantire maggiori opportunità, oltre alle risorse dei servizi già programmati, finalizzati:
 - all'inclusione lavorativa sia sperimentali che strutturati;
 - a interventi multipli di accoglienza, orientamento e mediazione culturale;
- implementazione della rete locale integrando la rete dei servizi ambitoriale con altri soggetti del territorio necessari ai percorsi di inclusione sia in sede di programmazione che di realizzazione degli interventi. In particolare rappresentanti delle istituzioni, della scuola, dell'area sanitaria, ecc.

[SEZIONE 1](#) Il Patto di Cittadinanza Sociale

[SEZIONE 3](#) Standard di qualità, impegni e programmi

[SEZIONE 4](#) Meccanismi di tutela e verifica

SEZIONE 2

Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

[\(torna all'indice\)](#)

2.1 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

Le azioni di tutela, prevenzione e inclusione sociale a favore delle persone con limitazioni psico – fisiche, postulano un coordinamento con le politiche della salute, della scuola, della qualificazione professionale, del lavoro e del tempo libero.

L'integrazione delle funzioni socio – sanitarie merita una particolare attenzione perché introduce modalità operative indispensabili anche alla tutela di anziani non autosufficienti, di disabili con elevata compromissione dell'autonomia, di persone con patologie gravi, degenerative ed in fase terminale.

A) Integrazione socio - sanitaria

Il nuovo ruolo, più attivo degli enti locali che in collaborazione con l'Azienda USL, orientano con decisioni ed indirizzi programmatori. Nella prospettiva di assicurare processi assistenziali unitari in materia di prestazioni sociali e socio – sanitarie.

Ciò determina il superamento di risposte settoriali creando integrazione tra le politiche locali per la salute e gli interventi socio – assistenziali.

L'integrazione socio – sanitaria costituisce il caposaldo essenziale per la tutela del principio della valutazione della persona nella sua globalità, e della univocità di intervento, sia nella prospettiva della prevenzione che nelle attività di sostegno e di cura.

Ciò risulta fondamentale negli interventi sul disagio multifattoriale ed in particolare per le fragilità familiari.

Nel territorio dell'Ambito n.29 l'integrazione socio – sanitaria e il coordinamento delle politiche della salute ha visto realizzarsi nel processo programmatico per la stesura del Piano di Zona 2007/2009 non solo per la presenza referenziale dell'Azienda USL di Chieti all'interno del Gruppo di Piano ma per la fattiva collaborazione all'interno dei lavori dei sottogruppi dei referenti dei singoli Distretti Sanitari di Base per la valutazione degli aspetti gestionali dei servizi coinvolti, nonché degli operatori dei servizi interessati dalle azioni di piano con i quali l'integrazione professionale si realizza costantemente.

Tale percorso ha determinato la programmazione delle seguenti azioni quali prioritarie per il processo di integrazione socio sanitaria:

- Punto Unico di Accesso servizio essenziale per l'accesso unitario.
- Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno, strumento cardine per l'attivazione di progetti multidimensionali per i casi complessi.
- ADI servizio prioritario trasversale per il sostegno all'assistenza domiciliare integrata.
- Attività di cura ed inclusione sociale per malati psichici attraverso interventi di domiciliarità e attività assistita.
- Assistenza specialistica all'interno delle scuole per favorire l'integrazione degli alunni diversabili.
- Interventi domiciliari per la non autosufficienza realizzati attraverso il Piano Locale per la Non Autosufficienza
- Interventi di informazione e prevenzione nell'ambito della tutela della salute.
- Affidamento familiare e sostegno alla genitorialità.

L'intero sistema organizzativo prevede azioni di sostegno ai processi integrati attraverso:

Integrazione a livello istituzionale:

- tavolo tecnico aziendale ASL costituito da: Direttore Sanitario della ASL, Coordinatore dell'assistenza sanitaria territoriale, referenti tecnici e responsabili degli Enti d'Ambito Sociale.

Strumento di riferimento Accordo di Programma.

Integrazione a livello gestionale:

- Unità di coordinamento territoriale costituito da referenti dell'Ufficio di Piano e del Distretto di macroarea.

Strumento Protocollo d'intesa.

Integrazione a livello professionale:

- Punto Unico di Accesso costituito da una unità operativa dell'Ente d'Ambito Sociale di servizio sociale e unità operativa sanitaria del distretto di macroarea.
- Unità di Valutazione Multidimensionali costituita per la componente sociale dal servizio sociale dell'ente d'ambito per le componenti sanitarie
- Progetti personalizzati

Strumento di riferimento Protocolli operativi definiti congiuntamente dalla ASL e dall'Ente d'Ambito Sociale.

B) L'integrazione con le politiche della scuola e del lavoro.

Le azioni prioritarie individuano nel dettaglio le prestazioni che favoriscono l'accesso alla scuola, alla formazione ed al lavoro per soggetti fragili.

In questa sede si sottolinea il ruolo di un monitoraggio interdipartimentale. Formazione, lavoro, servizi sociali e servizi sanitari, attento a sviluppare un linguaggio unico teso ad omogeneizzare ed armonizzare la modalità di intervento da parte dei diversi soggetti istituzionali e non, preposti alla tutela delle fasce deboli, prevedendo in primo piano anche il coinvolgimento dei soggetti della produzione.

C) Direttive per l'intersectorialità a livello locale

La necessità della collaborazione fra politiche sociali dei Comuni ed altri settori delle stesse Amministrazioni e, più in generale, di un raccordo fra programmazione sociale e programmazione territoriale, associata alla generale tendenza alla devoluzione delle responsabilità organizzative e finanziarie verso i livelli più prossimi alla formazione della domanda ed alla utilizzazione dei servizi pone la necessità di un nuovo concetto di programmazione strategica.

Oggetto specifico della nuova programmazione è la composizione della pluralità dei soggetti, istituzionali e non, interessati alla salute e alla produzione di servizi alla persona.

Compito principale di questo documento è, quindi, quello di definire i ruoli e connettere i luoghi del raccordo fra i programmi di intervento del servizio pubblico, del privato, del privato sociale e del volontariato.

Il concorso di soggetti e programmi si esprime essenzialmente nel processo di selezione delle priorità e dei relativi programmi attuativi e nella verifica pubblica e comparativa dei risultati raggiunti.

Nel processo programmatico del Piano di Zona relativo al triennio 2007 / 2009 il Gruppo di Piano, oltre alla valutazione dei bisogni e delle azioni di intervento, ha analizzato i principi di univocità e globalità di valutazione dei bisogni della collettività; pertanto, oltre ai processi di integrazione in sede di programmazione, vengono reputate altresì importanti raccordi intersectoriali periodici tra le varie istituzioni che concorrono alla realizzazione di interventi territoriali per sostenere buone prassi operative che tutelano i bisogni dei cittadini.

Il Gruppo di Piano prende atto dell'importanza dell'intersectorialità delle politiche di welfare e si pone l'obiettivo di avviare una coerenza di interventi fra le diverse politiche settoriali locali per creare una sinergia fra le attività e gli interventi che mette in atto le politiche sociali attraverso il Piano di Zona e le misure adottate da altri settori con lo scopo di raggiungere obiettivi condivisi di politica sociale.

Si ritiene indispensabile, a livello di ambito, un rafforzamento intersectoriale delle politiche sociali con le politiche del lavoro, formazione professionale, abitative, dell'educazione, dello sport, dei trasporti.

I soggetti da coinvolgere:

- I diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito (al lavoro, alla formazione, alle politiche abitative, alla pubblica istruzione, allo sport, ai trasporti);
- La Provincia di Chieti, in modo particolare l'Assessorato alle Politiche del Lavoro e Formazione Professionale, i Centri per l'Impiego, il SILUS e lo stesso Assessorato alle Politiche Sociali;

- Le Istituzioni Scolastiche del territorio;
- Ufficio di servizio sociale minorile (USSM).

Lo sviluppo delle prassi di lavoro integrato e intersettoriale avverrà attraverso incontri sia collegiali che per aree tematiche con la previsione di istituire un tavolo permanente, quale strumento di lavoro, entro l'annualità 2008 del Piano di Zona.

Oltre al tavolo comune si adotteranno accordi operativi tra i diversi settori di intervento sulle tematiche fondamentali per il raggiungimento di obiettivi condivisi di politica sociale.

In particolare il lavoro del tavolo intersettoriale riguarderà le seguenti azioni prioritarie:

- Adozione di accordi e protocolli comuni di interventi nelle politiche attive del lavoro, sia per agevolare la realizzazione degli interventi previsti nel Piano di Zona relativamente alle borse lavoro sia più in generale per favorire l'adozione di una politica attiva del lavoro che contrasti l'inclusione lavorativa e risulti azione preventiva all'insorgere di gravi casi di inclusione socio – economica;
- Istituzione di buone prassi e scambio con i Centri per l'Impiego e il SILUS provinciali per uno scambio attivo di utenza e una interconnessione degli interventi in casi particolari in cui una programmazione di intervento personalizzata e intersettoriale può far evolvere il caso in senso positivo;
- Azione di raccordo con le politiche della formazione professionale (Provincia e Agenzie Provinciali e Agenzie Accreditate di formazione) atte a tener conto, nella programmazione di corsi, di particolari esigenze del territorio locale;
- Raccordo tra i diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito per quanto attiene la politica della casa, favorire la presenza di alloggi da assegnare in casi di urgenza e incrementare la più generale politica dell'edilizia residenziale pubblica; favorire la presenza sul territorio di accordi di quartiere che preveda la presenza in nuclei abitativi di servizi sociali alla persona;
- Raccordo tra i diversi assessorati dei Comuni dell'Ambito per quanto attiene alle attività sportive in modo da programmare azioni utili all'inserimento di minori e giovani e disabili in varie attività come azione preventiva alle problematiche di ordine sociale e di devianza; favorire la presenza sul territorio di impianti sportivi facilmente fruibili dai cittadini; favorire e sostenere le associazioni sportive private che hanno come scopo l'offerta gratuita di attività sportive;
- Accordi operativi con l'Ufficio di servizio sociale minorile finalizzati a stabilire modalità di collaborazione fattiva tra i diversi attori istituzionali formalizzando altresì collaborazione operativa già in essere per sostenere gli interventi e i progetti realizzati con i referenti dei servizi dell'Ambito;
- Azione di concertazione con le istituzioni scolastiche presenti sul territorio per favorire la comunicazione dei servizi attivi, adeguare l'offerta formativa ai progetti e interventi programmati a livello di ambito, al fine di favorire la comunicazione tra i servizi e le strutture scolastiche; definendo progetti di intervento per la convergenza tra l'offerta formativa e i progetti sociali individualizzati. Condivisione delle attività di prevenzione a vario livello dalle dipendenze alle forme di disagio.
- Azione di raccordo con i servizi trasporto pubblico e privato per favorire la fruizione del servizio sia per quanto attiene agli orari che per quanto riguarda la tipologia di utenza.

In definitiva, il Gruppo di Piano, per questa prima esperienza di intersettorialità propone un documento di direttive, di seguito riassunto in tabella, molto semplice e di agevole realizzazione, si riserva di implementarlo nel corso di vigenza del Piano di Zona 2007/2009.

Soggetti coinvolti	Azioni	Strumenti
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assessorati dei Comuni dell’Ambito (al lavoro, alla formazione, alle politiche abitative, alla pubblica istruzione, allo sport, ai trasporti); ▪ La Provincia di Chieti ▪ Assessorato Provinciale alle Politiche del Lavoro e Formazione Professionale; ▪ Centri per l’Impiego; ▪ SILUS; ▪ Istituzioni Scolastiche del territorio; ▪ Agenzie pubbliche e private di trasporto; ▪ Associazionismo privato 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi nelle politiche attive del lavoro, sia per agevolare la realizzazione delle azioni previste nel Piano di Zona relativamente alle borse lavoro sia più in generale per favorire l’adozione di una politica attiva del lavoro che contrasti l’inclusione lavorativa; - Istituzione di buone prassi e scambio con i Centri per l’Impiego e il SILUS provinciali; Azione di raccordo con le politiche della formazione professionale (Provincia e Agenzie Provinciali e Agenzie Accreditate di formazione); - Per quanto attiene la politica della casa, favorire la presenza di alloggi da assegnare in casi di urgenza e incrementare la più generale politica dell’edilizia residenziale pubblica;; - Per quanto attiene alle attività sportive, programmare azioni utili all’inserimento di minori e giovani; favorire la presenza sul territorio di impianti sportivi facilmente fruibili dai cittadini; favorire e sostenere le associazioni sportive private; - concertazione con le istituzioni scolastiche presenti sul territorio per favorire la comunicazione dei servizi attivi, adeguare l’offerta formativa ai progetti e interventi programmati a livello di ambito, al fine di favorire la comunicazione tra i servizi e le strutture scolastiche; definendo progetti di intervento per la convergenza tra l’offerta formativa e i progetti sociali individualizzati. Condivisione delle attività di prevenzione a vario livello dalle dipendenze alle forme di disagio. - Raccordo con i servizi trasporto pubblico e privato per favorire la fruizione del servizio sia per quanto attiene agli orari che per quanto riguarda la tipologia di utenza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri sia collegiali che per aree tematiche con la previsione di istituire un tavolo permanente. - Accordi operativi. - Adesione dei Consiglio di Istituto ai programmi ed interventi dell’Ente d’Ambito Sociale. - attivazione tavolo tecnico territoriale composto dai referenti delle scuole, della ASL, Ente d’Ambito Sociale e Ufficio di piano.

2.1.1 Caratteristiche operative [\(torna all’indice\)](#)

A) Punto Unico di Accesso (PUA)

Il Punto Unico di Accesso può essere definito come: “...una risorsa a disposizione del cittadino e degli operatori, per individuare i percorsi più efficaci per affrontare i bisogni di ordine sanitario, sociale e sociosanitario in modo unitario ed integrato”.

E’ definito come una modalità organizzativa concordata tra Distretto ed Ambito Sociale.

I caratteri fondamentali dei percorsi assistenziali vengono individuati con riferimento alla valutazione multidimensionali, alla definizione del progetto personalizzato di assistenza, alle modalità di integrazione sociosanitaria, alla continuità assistenziale degli interventi, alle forme di collaborazione tra operatori sanitari ed operatori sociali, alla collaborazione con la famiglia, alla valutazione evolutiva degli esiti.

Obiettivi

- Garantire ai cittadini ed agli operatori una "porta unitaria d'accesso" ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio;
- garantire una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari;
- garantire ai cittadini la valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno;
- garantire l'invio all'unità di valutazione multidimensionale per i bisogni complessi;
- garantire interventi basati sulla metodologia di lavoro per progetti personalizzati, sulla scorta di valutazioni multidimensionali;
- crescita del cittadino nella cultura della ricerca del servizio.

Risultati attesi

- Aumento dei cittadini che accedono ai servizi;
- semplificazione delle procedure d'accesso;
- potenziamento dei progetti personalizzati di intervento;
- miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Popolazione target

- I cittadini residenti nel territorio dell'Ambito;
- gli operatori dei servizi istituzionali e non del territorio.

Organizzazione e attività

1. **Individuazione e condivisione del modello gestionale:** è fatto proprio quello indicato nel Piano Sociale Regionale, paragrafo 2 "requisiti essenziali del sistema d'offerta" in cui le linee parallele d'accesso (bisogno sanitario e bisogno sociale) definiscono il bisogno semplice di pertinenza rispettivamente del Medico di Medicina Generale e dell'assistente sociale e convergono invece i casi di bisogno complesso all'Unità di Valutazione Multidimensionale.
2. **Individuazione ed adeguamento di uno spazio 'dedicato':** sarà ubicato nella sede del Distretto Sanitario di Base di Macroarea, opportunamente arredati ed attrezzati, in cui si svolgerà l'attività di front office per interventi di informazione, orientamento, presa in carico del "caso" e attivazione del percorso assistenziale idoneo. Si prevede idonea rete di collegamento prioritariamente tra il Punto Unico di Accesso, il segretariato sociale dell'ambito e i distretti sanitari ricadenti nella macroarea; e secondariamente con le altre strutture socio – sanitarie del territorio.
3. **Dovranno essere definiti i tempi di apertura al pubblico del servizio** rendendoli il più possibile compatibili con le esigenze diverse dei vari territori. Si prevede un'apertura giornaliera.
4. **L'unità operativa Punto Unico di Accesso** dovrà essere costituito dalle seguenti professionalità: medico responsabile del distretto in qualità di coordinatore del Punto Unico di Accesso, assistente sociale a cura dell'Ente d'Ambito Sociale, assistente sanitaria e/o infermiere professionale a cura della ASL.
5. **Le funzioni di front office** all'interno dello spazio 'dedicato' saranno svolte dall'assistente sociale (ASL – Ambito) e dall'assistente sanitaria / infermiere professionale (ASL).
6. **Le funzioni di back office e di coordinamento** del servizio saranno assicurate dal Direttore del Distretto Sanitario di Base o suo delegato in stretta collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Ambito.
7. **E' fatta propria la metodologia di lavoro per progetti personalizzati** di intervento a seguito di valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in accordo con l'utente e la sua famiglia.
8. **Dovrà essere previsto uno stretto collegamento con i servizi di segretariato sociale, con i Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta,** in particolare per le situazioni 'urgenti' o che necessitano di 'accompagnamento' nell'accesso. Dovrà essere definita una modulistica ed una documentazione professionale comune e condivisa, nell'ottica della valutazione multidimensionale e multiprofessionale (schema polare ad es.).
9. **Dovranno essere approntati idonei protocolli operativi con gli altri servizi sia sanitari che sociali** del territorio che definiscano le procedure da porre in essere per garantire l'attuazione dei Progetti Personalizzati intesi come risposta integrata a bisogni complessi che, ponendo al centro dell'intervento l'utente e la sua famiglia, tessano intorno a

loro una rete di sostegno e di supporto nel breve, medio e lungo periodo, a seconda della natura, dell'intensità e della durata del bisogno. Particolare attenzione dovrà essere posta al raccordo con l'Ospedale per i casi di dimissione protetta ed assistita.

B) Unità di Valutazione Multidimensionale del bisogno

La valutazione del bisogno è alla base di ogni intervento di sostegno che il servizio di segretariato sociale e il servizio sociale professionale progetta e attiva.

Dal contatto con l'utente e dalla segnalazione di una qualsiasi situazione di disagio, gli operatori svolgono opportune indagini tenendo conto della complessità del caso e individuano le strategie per il superamento o la riduzione delle singole problematiche.

IL Piano di zona conferma e potenzia una modalità di lavoro già utilizzata in alcuni settori di intervento. L'iter di individuazione del bisogno ha come tappa principale il lavoro svolto dal segretariato sociale che accoglie la domanda, individua la tipologia del bisogno e predispone l'invio al servizio da attivare.

Ciò permette un accesso ai servizi chiaro, unitario e costante.

La valutazione del bisogno semplice o complesso viene svolta dal servizio sociale professionale e rappresenta la fase iniziale del processo di strutturazione del progetto individualizzato mediante il quale si attiva il singolo intervento.

Qualora il bisogno si presenti particolarmente complesso, il servizio sociale professionale attiva tutte le risorse del territorio per compiere una valutazione inter-professionale che tenga conto dei contributi di istituzioni quali: la scuola, il consultorio familiare, i servizi specialistici distrettuali, i servizi sociali dei tribunali, ecc.

Ogni intervento che viene strutturato sulla base di un progetto individualizzato si fonda su una valutazione del servizio sociale professionale con avvio dell'intervento necessario, nel caso di un bisogno semplice, o su una valutazione multidimensionale, nel caso di un bisogno complesso, a cura dell'unità multi dimensionale di ambito.

L'introduzione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale è uno degli obiettivi del Piano di Zona dei servizi sociali insieme alla garanzia di fornire interventi di integrazione efficaci e di progetti di intervento personalizzati.

L'integrazione è dunque parte caratterizzante della valutazione e della erogazione dei servizi.

Pertanto, in base a quanto emerso nei lavori dei sottogruppi di piano, costituiti da operatori dei servizi della ASL e dei Comuni, successivamente all'approvazione del Piano di Zona saranno attivati incontri formali tra la ASL e l'Ente d'Ambito Sociale per la strutturazione dell'Unità di Valutazione integrata Multidimensionale del territorio, per l'attuazione della valutazione interprofessionale e la realizzazione degli interventi progettuali integrati tra servizio sanitario e sociale.

Si prevede, pertanto, la costituzione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale come strumento valutativo – operativo che favorisce la presa in carico globale della persona e governa l'accesso alla rete dei servizi socio – sanitari.

Indicativamente l'Unità di Valutazione Multidimensionale sarà composto da un nucleo fisso di operatori:

- Direttore del Distretto Sanitario
- Assistente Sociale del servizio sociale professionale dell'Ente d'Ambito Sociale (referente per territorio)
- Infermiere
- Medico di Medicina Generale della persona

e a rotazione altre figure specialistiche della ASL e dell'Ente d'Ambito Sociale, in base alla tipologia del caso da valutare (Consultorio Familiare, Centro Salute Mentale, ecc.).

C) Lavoro per Progetti Personalizzati

Il lavoro sociale per progetti personalizzati, a cura del e servizio sociale professionale e dei servizi che sono coinvolti con un ruolo attivo nelle varie fasi di realizzazione dello stesso, prevede le seguenti fasi:

- breve analisi del bisogno
- valutazione del bisogno e individuazione della complessità del caso e della conseguente scelta di coinvolgimento dell'Unità di Valutazione Multidimensionale di ambito
- definizione degli obiettivi principali dell'intervento
- definizione e coinvolgimento delle reti di collaborazione

- programmazione dell'intervento previsto
- attuazione degli interventi
- verifica dei risultati ottenuti
- valutazione efficienza e qualità di processo.

Ogni intervento personalizzato viene organizzato sulla base di patti operativi tra servizi inviati, enti erogatori e utenza ("Contratto").

Pertanto il progetto personalizzato viene sottoscritto in modo da definire e concordare aprioristicamente la finalità comune dell'intervento.

Iniziative operative previste per l'attivazione del lavoro sociale per progetti.

- Attivazione di gruppi di studio con gli operatori del segretariato sociale e servizio sociale professionale per l'analisi e l'elaborazione di uno schema organizzativo di lavoro relativamente alle fasi su delineate;
- Strutturazione di adeguata documentazione di lavoro unitario ed omogeneo su tutto il territorio dell'Ambito e per tutti gli operatori coinvolti per quanto attiene la registrazione delle varie fasi di attività (cartella di servizio contenente: scheda per l'analisi sociale, programma dell'intervento, invio al servizio da erogare, schede di verifica, rapporti per fasi periodiche).

D) Sistema locale di accesso ai servizi

L'Ambito Foro – Alento allo stato attuale non ha un regolamento di accesso e di valutazione ISEE unitario approvato dalle singole Amministrazioni Comunali poiché il processo di condivisione dei criteri di valutazione, benché più volte affrontato e condiviso, non ha condotto alla stesura di un documento definitivo.

In ogni caso questo lavoro ha determinato regolamenti di accesso attualmente in vigore nei Comuni dell'Ambito, molto simili tra loro con livelli contributivi da parte degli utenti sufficientemente simili.

Per quanto concerne l'attuale processo di erogazione dei servizi sull'intero territorio l'unico servizio di contatto con il cittadino e di valutazione del bisogno è il Segretariato Sociale, l'attività del servizio sin dalle prime sperimentazioni è stata allineata agli obiettivi previsti dalla Regione.

Per quanto concerne la modulistica di accesso, la valutazione ed i tempi intercorrenti tra valutazione ed erogazione di servizio essi risultano disciplinati e codificati all'interno del Sistema Gestione Qualità; attraverso il quale non solo vengono dati i parametri operativi di riferimento ma anche la valutazione dell'efficienza stessa del servizio.

Per quanto attiene al rapporto con l'utente oltre all'erogazione del servizio le richieste vengono registrate all'interno della lista di attesa e l'immissione nei servizi tiene conto oltre che del documento suddetto anche della valutazione del bisogno e dei termini di urgenza dello stesso che il servizio di segretariato è tenuto a registrare.

Il sistema gestione qualità prevede ovviamente step di valutazione di qualità in itinere nella erogazione dei servizi, il trattamento delle non conformità e dei reclami.

Sarà cura dell'Ente d'Ambito Sociale, così come nel precedente piano, riproporre un tavolo di lavoro con i funzionari dei singoli Comuni e i componenti dell'Ufficio di piano finalizzato alla stesura di un documento di regolamentazione di accesso e di valutazione ISEE.

2.2 MAPPA DEI SERVIZI, DELLE RISORSE E DELLE OPPORTUNITÀ DELL'AMBITO E DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE ([torna all'indice](#))

La presente Carta per la Cittadinanza Sociale prende considerazione prioritariamente i servizi e gli interventi programmati, gestiti e controllati dall'Ente di Ambito Sociale e che sono ricompresi nel Piano di Zona dei servizi sociali.

Per una più ampia e approfondita informazione ai cittadini – utenti oltre ai servizi ed interventi inclusi nel Piano di Zona vengono riportati sotto la voce "Altri servizi" gli interventi attuati con altre fonti di finanziamento ma sempre programmati, gestiti e controllati dall'Ente di Ambito Sociale e in "appendice" di questa sezione anche una mappa dei servizi esistenti sul territorio dell'Ambito di competenza di altre istituzioni sia pubbliche che private.

[2.2.1](#) - [2.2.2](#) - [2.2.3](#) - [2.2.4](#) - [2.2.5](#) - [2.2.6](#) - [2.2.7](#)

[2.2.1](#) Livelli essenziali generali

1. Segretariato Sociale
2. Servizio Sociale Professionale
3. Pronto intervento sociale e Fondo di Garanzia
4. Punto Unico di Accesso

[2.2.2](#) Area Infanzia, Adolescenti, Giovani e Famiglia

1. Assistenza domiciliare integrata
2. Assistenza domiciliare educativa minori
3. Mediazione familiare e consulenza legale
4. Affidamento familiare e adozioni
5. Servizio socio psico educativo
6. Assistenza alla prima infanzia
7. Incentivo alle nascite e sostegno alla genitorialità
8. Assistenza pre - post scuola
9. Interventi di educazione alla salute
10. Centri diurni per minori
11. Interventi di domiciliarità e attività assistita per soggetti con disturbi psichiatrici
12. Interventi per servizi residenziali
13. Informagiovani
14. Comunità di tipo familiare per minori
15. Comunità educativa per minori

[2.2.3](#) Integrazione e inclusione sociale

1. Sostegno al reddito
2. raccordo territoriale
3. unità di strada
4. sportello amico
5. tutoring sociale
6. borse di sostegno
7. mediazione culturale

[2.2.4](#) Area Disabilità

1. Assistenza domiciliare disabili
2. Integrazione scolastica qualificata
3. Servizio trasporto diretto, indiretto e rimborsi
4. Sussidi e materiale didattico speciale
5. Centro diurno per disabili
6. Comunità di tipo familiare per disabili
7. Comunità educativa per disabili

[2.2.5](#) Area Anziani

1. Assistenza domiciliare anziani
2. Telesoccorso e teleassistenza
3. Interventi per servizi residenziali
4. Unità polivalente con attività diurna e di Centro sociale
5. Cure termali
6. Comunità di tipo familiare per anziani

[2.2.6](#) Servizi di area vasta

1. Pronto intervento sociale
2. Servizio trasporto e assistenza specialistica agli studenti deversabili delle scuole superiori
3. Assistenza domiciliare extra scolastica per gli alunni disabili delle scuole superiori
4. Assistenza in favore dei ciechi pluriminorati (legge 284/97)
5. Sostegno alle associazioni dei minorati della vista e dell'udito (L.R. 327/97)

6. Centro polivalente per gli immigrati
7. Servizio Informagiovani
8. Assistenza ai minori
9. Servizio adozioni minori inter ambito
10. Area di inclusione sociale

2.2.7 Altri servizi di carattere sanitario

2.2.1 AREA TRASVERSALE

Servizio	SEGRETARIATO SOCIALE
Obiettivi	Garantire: <ul style="list-style-type: none"> - unitarietà d'accesso - capacità di ascolto - orientamento - filtro - osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse Obiettivi operativi: <ul style="list-style-type: none"> - garantire informazioni in merito ai diritti, prestazioni, modalità di accesso ai servizi - mettere a conoscenza l'utenza delle risorse sociali disponibili sul territorio per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita
A chi si rivolge	Ne possono usufruire i residenti di tutti i Comuni dell'Ambito, italiani o stranieri, che necessitano di informazioni e orientamento sui servizi socio assistenziali o di interventi assistenziali diretti, come le persone anziane, le famiglie o i singoli adulti in difficoltà, i disabili, gli immigrati extracomunitari.
Cosa offre	Processo di erogazione del servizio. Il segretariato sociale: <ul style="list-style-type: none"> - risponde alle necessità di primo intervento e valuta il bisogno del singolo e segnala il caso ai servizi di competenza - garantisce informazioni sulla modalità di accesso ai servizi - attiva le risorse presenti sul territorio: assistenza domiciliare anziani e disabili, ADI, integrazione scolastica, trasporto disabili, servizio socio – psico – pedagogico scolastico ecc. - elabora i progetti di lavoro individualizzati in collaborazione con il servizio sociale professionale e l'ente erogatore dei servizi - partecipa ai gruppi H per l'integrazione scolastica - segue l'iter di attivazione dei servizi - segnala situazioni di grave indigenza - svolge il monitoraggio delle attività assistenziali - svolge il controllo sulle prestazioni che ha attivato - redige una relazione trimestrale sull'andamento del servizio - svolge accertamenti in merito a situazioni di indigenza per l'erogazione dei sussidi
Come si accede	Attraverso appuntamento da fissare con l'operatore del segretariato sociale presente in ogni Comune recandosi direttamente o telefonando alle sedi riportate nella tabella che segue.
Costo	Gratuito
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito

SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE DELL'AMBITO ([torna all'indice](#))

Comuni	Indirizzo	Tel / Fax	Referente	Orari di sportello
Bucchianico	Via Roma	0871/38251 0871/382550	Marianna Paciocco	Giovedì 9.00 – 13.00
Casacanditella	Via Marruccina	0871/807131 0871/807250	Cinzia Mastronardi	Lunedì 9.00 – 13.00
Casalincontrada	Piazza A. De Lollis	0871/ 0871/371572	Liana Di Toro	Lunedì 8.30 – 11.30 Mercoledì 8.30 – 11.30
Fara F.P.	Via Roma	0871/70112 0871/70133	Marianna Paciocco	Mercoledì 9.00 – 13.00
Francavilla al Mare	Piazza S. Domenico	085/4912042 085/4912042	Annarosa Di Nicola Maria Cristina Gabriele	Lunedì 9.00 – 12.30 Martedì 9.00 – 12.30 17.30 – 19.30 Mercoledì 9.00 – 12.30 Giovedì 9.00 – 12.30 Venerdì 9.00 – 12.30
Miglianico	Piazza Umberto I	0871/951213 0871/950271	Angela Persiani	Lunedì 9.00 – 12.30 Martedì 9.00 – 12.30 Mercoledì 9.00 – 12.30 Venerdì 9.00 – 12.30 Sabato 9.00 – 12.30
Ripa Teatina	Via Marconi	0871/39151 0871/391550	Daniela Costantino	Martedì 9.00 – 13.00 Mercoledì 9.00 – 13.00 Sabato 9.00 – 13.00
San Giovanni T.	Piazza Municipio	085/4460148 085/4461383	Franca Ferrante	Lunedì 8.30 – 13.30 Giovedì 8.30 – 13.30 Venerdì 8.30 – 13.30
San Martino S.M.	Piano della Chiesa	0871/82515 0871/800131	Cinzia Mastronardi	Martedì 8.30 – 13.30
Torrevecchia	Via Roma	0871/360137 0871/361331	Sabrina Cirotti	Martedì 9.00 – 12.00 Venerdì 9.00 – 12.00
Vacri	C.so Umberto I°	0871 71500	Marianna Paciocco	Venerdì 9.00 – 12.00
Villamagna	Via del Popolo	0871/300110 0871/300795	Diana Diaz	Martedì 9.00 – 13.00 Mercoledì 9.00 – 13.00 Sabato 9.00 – 13.30

Servizio	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
Obiettivi	Il servizio sociale professionale risponde principalmente alla necessità di organizzare e strutturare con un certa funzionalità ed efficienza l'insieme degli interventi attivi sul territorio e nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> - presa in carico della persona, della famiglia, del gruppo sociale, - attivazione ed integrazione delle risorse in rete.
A chi si rivolge	Tutti gli utenti interessati.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - presa in carico del caso (famiglie, minori, anziani, disabili, ecc.), - codifica della domanda attraverso colloqui, attività di counseling, indagini psico – sociali, - predisposizione del progetto individualizzato integrato al servizio o ai servizi che si vogliono attivare per il caso, - attivazione delle risorse, - monitoraggio del progetto, - verifica e valutazione. - accertamenti sui casi dei minori segnalati con provvedimento giudiziario (allontanamento, affidamento temporaneo, affido, adozione), - accertamenti su casi di famiglie multiproblematiche, - elabora progetti personalizzati, ne cura l'attivazione, ne segue l'iter in collaborazione con il segretariato sociale.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	PRONTO INTERVENTO SOCIALE E FONDO DI GARANZIA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire una sistematica e tempestiva capacità di fronteggiare le emergenze personali e familiari. - Tempestivo intervento a favore di minorenni vittime di abusi o incitamento alla prostituzione. - Fronteggiare le spese di ricovero per minori residenti e minori immigrati non accompagnati.
A chi si rivolge	A tutti i cittadini, senza alcuna limitazione, che versano in situazione di bisogno e/o emergenza.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza , assistenza e cura alla persona (se necessario collegamento con prestazioni sanitarie e sociosanitarie di base). - Prestazioni economiche. - Ripristino delle possibili relazioni familiari e sociali.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale – Numero verde in attivazione da parte della Regione Abruzzo.
Comuni	Tutti i Comuni
Costo	Gratuito

Servizio	PUA – Punto unico di accesso
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire ai cittadini ed agli operatori una “porta unitaria d’accesso” ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio; • garantire una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari; • garantire ai cittadini la valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno; • garantire l’invio all’unità di valutazione multidimensionale per i bisogni complessi; • garantire interventi basati sulla metodologia di lavoro per progetti personalizzati, sulla scorta di valutazioni multidimensionali; • crescita del cittadino nella cultura della ricerca del servizio.
A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> • Ai cittadini residenti nel territorio dell’Ambito; • agli operatori dei servizi istituzionali e non del territorio.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Una “porta unitaria d’accesso” ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari del territorio; • capillare azione informativa sui percorsi assistenziali sanitari, sociali e sociosanitari; • valutazione professionale ed interprofessionale del bisogno;
Come si accede	Attraverso il Punto Unico di Accesso istituito presso il Distretto Sanitario di Macroarea
Comuni	Tutti i Comuni
Costo	Gratuito

2.2.2 AREA INFANZIA, ADOLESCENTI, GIOVANI E FAMIGLIA

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Obiettivi	<p>Scopo dell'intervento è di mantenere la persona nel contesto sociale di appartenenza favorendo l'autonomia materiale e sociale.</p> <p>L'ADI offre cure sanitarie ed assistenza sociale a domicilio a persone di qualsiasi età affette da malattie temporalmente o permanentemente invalidanti.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone a carico della famiglia. - Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità familiare. - Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere nella propria casa.
A chi si rivolge	A tutti i cittadini per i quali il Distretto Sanitario di Base, su segnalazione del Medico di Medicina Generale o struttura ospedaliera, ne ha disposto l'attivazione.
Cosa offre	<p>L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.</p> <p>Le attività previste dall'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sostegno all'autonomia personale, - aiuto nel governo dell'alloggio, - sostegno alla socializzazione.
Come si accede	<p>Attraverso il Segretariato Sociale.</p> <p>Il processo di erogazione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – Ente d'Ambito Sociale, - la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale, - l'erogazione del servizio.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI
Obiettivi	<p>Prevenzione del disagio minorile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutela dei minori in situazione di disagio socio familiare. - Rafforzamento della struttura organizzativa della famiglia nelle risposte di accudimento del minore e nel rapporto educativo. - Recupero del ruolo genitoriale rispetto alle funzioni primarie dell'accudimento. - Riduzione dell'istituzionalizzazione e allontanamento del minore dal nucleo familiare.
A chi si rivolge	Minori e loro famiglie
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza domiciliare presso nuclei famigliari con disagio sociale ed economico. - Aiuto materiale da parte dell'operatore ai componenti del nucleo familiare nella gestione giornaliera del minore sollecitando l'attivazione delle funzioni non espletate ed il recupero delle attività carenti.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Francavilla al Mare, Ripa Teatina, Miglianico, San Giovanni, Torrevecchia
Costo	Gratuito

Servizio	MEDIAZIONE FAMILIARE E CONSULENZA LEGALE
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno alla relazione genitore figli . - Prevenire il grave danno prodotto nei minori da un rapporto nel nucleo familiare all'insegna della conflittualità instaurata a causa della cessazione di ogni dialogo tra le parti. - Sostegno e valorizzazione delle funzioni genitoriali.
A chi si rivolge	Nuclei familiari con difficoltà relazionali tra le parti, in assenza o presenza di procedimento di separazione.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza sulla genitorialità con intervento sulle relazioni all'interno del nucleo familiare. - Attivazione di un processo di recupero delle relazioni sia del rapporto coniugale che di quello genitoriale.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino, Miglianico
Costo	Gratuito

Servizio	AFFIDO FAMILIARE E ADOZIONI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Ridurre gli interventi che separano i minori dalle loro famiglie sostenendo le relazioni in un sistema di auto mutuo aiuto tra nuclei familiari. - Diritto dei minori ad essere educato nell'ambito della famiglia. - Riduzione dei casi di istituzionalizzazione e allontanamento dal territorio di origine.
A chi si rivolge	Famiglie con minori
Cosa offre	Promozione delle diverse modalità dell'affido quali ad esempio diurni, notturne e per brevi periodi.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	SERVIZIO SOCIO PSICO EDUCATIVO
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Tutelare il minore, in situazione di svantaggio, nel percorso formativo – educativo all'interno delle strutture scolastiche. - Contrastare al fenomeno dell'abbandono scolastico. - Sostenere la comunicazione scuola-famiglia.
A chi si rivolge	Alunni delle scuole dell'obbligo dell'Ambito
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza specialistica sociale e psicologica all'interno delle strutture scolastiche. - Prevenzione all'interno delle strutture scolastiche attraverso una rilevazione precoce del disagio. - Attività di rilevazione delle problematiche di apprendimento per l'attivazione di piani educativi finalizzati ad una adeguata formazione anche del minore con lievi problemi di apprendimento. - Attività di monitoraggio per ogni forma di problematiche legate alla sfera della comunicazione e relazionale. - Sostegno e consulenza al personale docente.
Come si accede	Il servizio può essere attivato su richiesta del personale della scuola o della famiglia fatta al Servizio Psico-Sociale presente in ogni scuola.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

[\(torna all'indice\)](#)

Servizio	ASSISTENZA ALLA PRIMA INFANZIA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenere le scelte procreative. - Garantire l'accesso dei minori nella fascia della prima infanzia all'inserimento all'interno di strutture socio – educative. - Potenziamento dei servizi socio – educativi per la prima infanzia in particolare favorendo l'accesso di un numero sempre maggiore di bambini all'interno di strutture "nido".
A chi si rivolge	Strutture private
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno alle famiglie nell'accesso alle strutture per la prima infanzia "Asilo Nido". - L'ampliamento delle possibilità di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura. - Finanziamento economico diretto alla struttura di accoglienza.
Comuni	Miglianico

Servizio	INCENTIVO ALLE NASCITE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire la possibilità di coinvolgere i genitori in momenti di riflessione. • Fornire maggiori strumenti per migliorare la relazione con i figli. • Ricerca di risorse per l'aiuto ed il supporto al processo di crescita dei ragazzi. • Miglioramento delle capacità educative e di gestione dei conflitti tra genitori e figli.
A chi si rivolge	Nuclei familiari.
Cosa offre	Sostegno alla genitorialità, fornendo gli strumenti per apprendere a gestire nella maniera migliore il rapporto e la comunicazione con i figli.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Francavilla al Mare

Servizio	ASSISTENZA PRE – POST SCUOLA
Obiettivi	Sostegno alle famiglie per il mantenimento dei propri figli , garantendo un corretto equilibrio tra le funzioni lavorative e quelle genitoriali.
A chi si rivolge	Alunni delle scuole elementari.
Cosa offre	Controllo dei minori all'interno dell'edificio scolastico e organizzazione di attività ludiche.
Come si accede	Su richiesta diretta presso le scuole elementari.
Comuni	Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino, Miglianico, Ripa Teatina
Costo	Gratuito

Servizio	INTERVENTI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE
Obiettivi	Prevenzione attraverso azioni di informazione e formazione sul territorio con il coinvolgimento dei soggetti operanti all'interno dei servizi sia sanitari che sociali.
A chi si rivolge	Minori e giovani
Cosa offre	Attività di informazione e formazione relative ad argomenti correlati alla salute rivolto a tutto il territorio dell'ambito sia alla popolazione che agli operatori delle strutture presenti.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	A carico dei Comuni

Servizio	CENTRI DIURNI PER MINORI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno alla socializzazione dei minori e stimolazione delle capacità di aggregazione. - Stimolazione e sviluppo del senso di cittadinanza. - Prevenzione dei percorsi devianti e dei processi di patologizzazione del disagio.
A chi si rivolge	Minori
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di accoglienza. - Servizio di ascolto. - Mediateca. - Laboratori culturali di vario indirizzo secondo l'interesse dei ragazzi. - Attività ludico ricreative. - Attività di informazione su tematiche di interesse giovanile da realizzarsi in rete con lo sportello Informagiovani. - Attività a carattere sociale per sollecitare la partecipazione dei giovani all'interesse verso le problematiche sociali del proprio contesto di vita.
Come si accede	Richiesta diretta presso i Centri presenti in ogni Comune – Informazioni presso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	INTERVENTI DI DOMICILIARITÀ E ATTIVITÀ ASSISTITA PER SOGGETTI CON DISTURBI PSICHIATRICI
Obiettivi	<p>Promuovere e valorizzare forme di aiuto per le persone con disagio mentale, anche attraverso lo sviluppo di progetti ad alta integrazione socio-sanitaria. L'intervento è volto ad assicurare maggiore possibilità d'inclusione a soggetti in situazione di disabilità con particolare attenzione alle diverse forme di disagio mentale, attraverso l'esperienza guidata in contesti di tipo lavorativo (Enti, Cooperative, associazioni, Ditte).</p> <p>Sostenere la permanenza nel proprio ambiente di vita degli utenti psichiatrici sostenendone l'autonomia e limitando quanto più possibile il ricorso all'istituzionalizzazione. Tra gli obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ridurre il carico assistenziale familiare; • Promuovere la permanenza nel proprio ambiente di vita; • Sostenere e promuovere il processo di conquista dell'autonomia; • Prevenire e rimuovere fenomeni e situazioni di emarginazione, di solitudine e di bisogno.
A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soggetti con disabilità con particolare attenzione alle diverse forme di disagio mentale. ▪ Soggetti in trattamento c/o Centro di Salute Mentale incapaci di provvedere alle proprie esigenze primarie e con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire ai soggetti con problemi di disabilità la possibilità di ricoprire un ruolo attivo nel contesto di appartenenza attraverso esperienze di inserimento e partecipazione ad attività assistite dove possano essere rivalorizzate le capacità e le attitudini personali e dove possano essere effettuate attività di inclusione sociale. - Fornire, tramite operatori adeguatamente preparati, prestazioni e interventi socio-assistenziali orientati al soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche per il raggiungimento dell'autonomia e per il mantenimento della permanenza domiciliare dell'utente.
Come si accede	Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

[\(torna all'indice\)](#)

Servizio	INTERVENTI PER SERVIZI RESIDENZIALI
Obiettivi	Tutela dei minori in situazione di grave disagio sociale e familiare o vittime di condizioni di violenza e abusi.
A chi si rivolge	Minori
Cosa offre	Accoglienza all'interno di struttura socio – educativa in grado di realizzare un fase di recupero intensivo sul minore con un ricovero a termine dopo il quale si provvederà all'inserimento socio – familiare.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	A carico dei Comuni

Servizio	INFORMAGIOVANI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Informazione, comunicazione ed animazione territoriale attraverso una costante integrazione della dimensione giovanile nelle politiche e nelle azioni di governo locale. - Assicurare una informazione ed una comunicazione attiva nei confronti dei giovani, formulata nel loro linguaggio. - Facilitare la comprensione da parte dei giovani del funzionamento delle politiche che li riguardano e agevolare la partecipazione attiva degli stessi attraverso consultazioni e promozione alla partecipazione delle decisioni che li riguardano.
A chi si rivolge	Giovani
Cosa offre	<p>Il centro fornisce informazioni relativamente a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricerca di occupazione, - concorsi, - corsi universitari, - corsi di formazione professionale, - lavoro all'estero, - volontariato ed associazionismo, - servizio di leva e servizio civile, - occasioni culturali e ricreative presenti sul territorio, - turismo e spot e tempo libero, - programmi comunitari di studio, lavoro e formazione all'estero, - consultazione di pubblicazioni su concorsi, imprenditoria giovanile e femminile. <p>Inoltre il centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizza, in collaborazione con il Centro Territoriale per l'Educazione Permanente degli Adulti di Chieti, corsi gratuiti di informatica, lingua inglese, e di italiano per stranieri, - propone corsi di giornalismo, - pubblica un giornale informativo, - organizza corsi di chitarra. - Offre colloqui di orientamento scolastico e professionale. <p>Gli operatori dell'informagiovani instaurano dialoghi con le scuole del territorio, con le associazioni e con le aziende, cercando in questo modo di agevolare i giovani nelle loro scelte sia scolastiche che lavorative.</p>
Come si accede	Direttamente presso l'Informagiovani in base alla tabella che segue
Comuni	FrancaVilla al Mare, San Giovanni Teatino, Casalincontrada
Costo	Gratuito

Servizio	COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI
Obiettivi	Inserimento del minore in comunità educative residenziali per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per l'impossibilità della famiglia di origine di assicurare temporaneamente o per lungo periodo le proprie cure al minore e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Minori con disagio di vario genere.
Cosa offre	La comunità di tipo educativo assicura l'accoglienza del minore ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti personalizzati. <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di piani personalizzati educativi e socio-assistenziali. • Organizzazione delle attività e dell'inserimento. • Controllo da parte degli operatori dell'Ambito dell'andamento dell'inserimento.
Come si accede	Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE PER MINORI
Obiettivi	Inserimento del minore in contesti di tipo familiare per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per l'impossibilità della famiglia di origine di assicurare temporaneamente le proprie cure al minore e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Minori con disagio di vario genere.
Cosa offre	La comunità di tipo familiare assicura l'accoglienza del minore nelle ore diurne ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti personalizzati.
Come si accede	Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

2.2.3 AREA INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE

Servizio	INTEGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE
Obiettivi	<p>Contrasto alla povertà, strettamente legata alla carenza di reddito ed alla difficoltà di accesso e di fruizione dei servizi territoriali, condizioni che ostacolano la partecipazione degli individui al vivere sociale.</p> <p>Obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sostenere le famiglie che versano in situazione di difficoltà economica a far fronte ai bisogni strettamente economici al fine di fornire una rete di protezione minima per ipotizzare e costruire in modo condiviso percorsi di re-inclusione. - Promuovere azioni di tutoring sociale negli ambiti particolarmente sensibili: abitativo, occupazionale, scolastico, sanitario e legale. - Implementazione della rete locale integrando la rete dei servizi ambite con altri soggetti del territorio necessari ai percorsi di inclusione sia in sede di programmazione che di realizzazione degli interventi. In particolare rappresentanti delle istituzioni, delle associazioni, della scuola, dell'area sanitaria sanitari, ecc.
A chi si rivolge	<p>Famiglie e minori di strada e/o immigrati, famiglie multiproblematiche, famiglie che vivono improvvisi cambiamenti di instabilità, adulti che versano in situazioni di emergenze economica, ragazze madri e donne sole con figli a carico.</p>
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno al reddito. Primo intervento per il superamento della fase critica. • Raccordo territoriale. Servizio di raccordo istituzionale tra le attività e gli interventi dell'ambito territoriale e le agenzie provinciali di formazione e lavoro. • Unità di strada. Ha la funzione sia di un monitoraggio continuativo del territorio e di primo contatto con bambini di strada e le famiglie senza fissa dimora, sia di accompagnamento alla Rete dei Servizi. • Sportello amico. Servizio di orientamento e sostegno per le persone che vivono in uno stato di povertà e che hanno difficoltà ad esprimere la propria richiesta di aiuto. Servizio di riferimento per i cittadini che vogliono segnalare situazioni di disagio, richiedere informazioni, offrire tempo e risorse a favore di chi è in difficoltà, incrementando così la rete di solidarietà locale. • Tutoring sociale. Ogni nucleo familiare, affiancato dagli operatori e dai volontari, sarà portato a ripensare e rielaborare il proprio progetto di vita per le singole aree sensibili di intervento (casa, lavoro, ecc..). • Borse di sostegno. Azioni di bassa soglia finalizzate al sostegno economico e ad un'esperienza socio – lavorativa finalizzata a garantire agli utenti di riferimento la possibilità di far fronte al fabbisogno giornaliero. • Mediazione culturale Attraverso il riconoscimento di diritti fondamentali, spesso negati ,non conosciuti o non "accessibili", si programmeranno percorsi per favorire un livello minimo di autonomia che consenta di invertire la ciclicità viziosa della povertà.
Come si accede	Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

2.2.4 AREA DISABILITÀ

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenere le famiglie con gravi carichi assistenziali - fornire un intervento educativo e socializzante ai minori disabili - sostenere gli anziani che vivono forme gravi di disabilità - recupero delle relazioni all'interno del nucleo familiare con disabili gravi - sostenere le famiglie che lavorano ed hanno a carico disabili - garantire un intervento assistenziale coordinato e integrato - favorire l'autonomia nelle abilità residue
A chi si rivolge	Minori, adulti ed anziani portatori di handicap (legge 104/92) con priorità ai soggetti in situazione di gravità.
Cosa offre	<p>Attività previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sostegno materiale - sostegno educativo e alla socializzazione <p>Prestazioni erogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aiuto nella pulizia ed igiene personale - compagnia, accompagnamento - attività di sostegno alla vita di relazione - aiuto nel governo della casa, pulizia, riordino ed igiene degli ambienti - aiuto nella lavatura, stiratura e sistemazione della biancheria
Come si accede	<p>Attraverso il Segretariato Sociale.</p> <p>Il processo di erogazione / fruizione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglimento della richiesta attraverso il segretariato sociale - la valutazione da parte del servizio sociale professionale - valutazione del bisogno ed elaborazione del progetto/intervento personalizzato in collaborazione con l'utente e il nucleo familiare - l'erogazione del servizio - monitoraggio quadrimestrale dell'andamento dei singoli progetti di concerto con l'ente gestore
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

[\(torna all'indice\)](#)

Servizio	INTEGRAZIONE SCOLASTICA QUALIFICATA
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - favorire l'autonomia, l'integrazione nella struttura scolastica e la comunicazione agli alunni disabili in particolare situazione di gravità, - aiutare l'alunno a superare difficoltà derivanti dalla propria condizione di disabilità, favorendo l'integrazione e la socializzazione, - promozione di attività educativa finalizzata al raggiungimento dell'autonomia personale.
A chi si rivolge	Alunni disabili riconosciuti ai sensi della legge 104/92 con priorità ai soggetti che versano in situazioni di gravità.
Cosa offre	<p>Attività principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di sostegno alla socializzazione, - attività di sostegno all'autonomia. <p>Prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collabora in aula e nei laboratori con l'insegnante nelle attività che richiedono aiuto all'autonomia, ma anche socio – relazionali e di facilitazione della comunicazione, - presenza momenti di recupero funzionali, - affianca l'alunno durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	SERVIZIO TRASPORTO DIRETTO ED INDIRETTO E RIMBORSO SPESE TRASPORTO
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - favorire la mobilità, l'integrazione scolastica, sociale e professionale dei soggetti disabili ai sensi della legge 104/92. - assicurare gli spostamenti dei soggetti disabili dalle proprie abitazioni alle scuole, ai centri di riabilitazione, di reinserimento e di formazione professionale, - sostenere la famiglia con gravi carichi assistenziali alleviandola dal faticoso e impegnativo trasporto di cui spesso si fa carico e che costringe a organizzare il sistema di vita dell'intero nucleo familiare in funzione degli orari e degli spostamenti del proprio disabile, - sostenere i Centri di riabilitazione e di formazione professionale che effettuano il trasporto dei disabili, - garantire rimborsi spesa carburante per i Km percorsi dal domicilio alla destinazione relativa alla cura del soggetto disabile.
A chi si rivolge	Soggetti disabili ai sensi della legge 104/92
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> - Prelievo degli utenti dalla propria abitazione, - trasporto per le singole destinazioni, - eventuali accompagnamenti extra, (da un centro all'altro durante la giornata), - accompagnamento a casa; - rimborso spesa carburante per i Km percorsi dal domicilio alla destinazione relativa alla cura del soggetto disabile.
Come si accede	<p>Processo di erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta al segretariato sociale, - valutazione della domanda, - inserimento nel piano organizzativo del trasporto. <p>Oppure in caso di rimborso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta rimborso spese al segretariato sociale con la documentazione relativa a: - certificazione disabilità ai sensi della legge 104/92, - certificati di frequenza dei centri, - autocertificazione reddituale.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito (in alcuni viene effettuato il trasporto in altri il rimborso)
Costo	Gratuito

Servizio	SUSSIDI E MATERIALE DIDATTICO SPECIALE
Obiettivi	Integrazione dell'alunno disabile all'interno della struttura scolastica attraverso anche l'abbattimento delle barriere strumentali che impediscono una adeguata fruizione degli ambienti scolastici e una adeguata partecipazione alle attività proposte dall'insegnante.
A chi si rivolge	Alunni disabili ai sensi della legge 104/92
Cosa offre	Valutazione della disabilità ed individuazione degli ausili necessari.
Come si accede	Le strutture che attivano l'azione sono la scuola in sede di valutazione dei bisogni educativi, la struttura sanitaria – riabilitativa che individua lo strumento o l'ausilio idoneo e l'Ente d'Ambito Sociale che provvede all'attivazione delle procedure amministrative per la fornitura.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	CENTRO DIURNO DISABILI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alla socializzazione dei disabili e stimolazione delle capacità di aggregazione. • Prevenzione dei processi di patologizzazione del disagio. • Incentivo per i percorsi di inclusione rivolti ai soggetti con disabilità.
A chi si rivolge	Soggetti disabili.
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di attività per gruppi di interesse e capacità. • Sostegno e sviluppo di servizi volti a promuovere e valorizzare la partecipazione dei disabili in esperienze aggregativi. <p>Le attività previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laboratori di tipo espressivo: attività di manipolazione, attività musicali, teatrali, ecc., - Laboratori occupazionali: attività di cucito, lavorazione ceramica, legno, ecc. - Attività ludico sportive e di animazione.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	COMUNITÀ EDUCATIVA PER DISABILI
Obiettivi	Inserimento del disabile in contesti di tipo educativo per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per l'impossibilità della famiglia di origine di assicurare temporaneamente o per lungo periodo le proprie cure al disabile e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Soggetti disabili.
Cosa offre	La comunità di tipo educativa assicura l'accoglienza del disabile ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti individualizzati. Dare al disabile il sostegno alla vita quotidiana, sostenere lo sviluppo delle abilità operative e sociali in rapporto alle potenzialità e capacità individuali.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE PER DISABILI
Obiettivi	Inserimento del disabile in contesti di tipo familiare per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per l'impossibilità della famiglia di origine di assicurare temporaneamente le proprie cure al disabile e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Soggetti disabili.
Cosa offre	La comunità di tipo familiare assicura l'accoglienza del minore nelle ore diurne ed attua azioni di tipo educativo e socio-assistenziali attraverso progetti individualizzati. Dare al disabile il sostegno alla vita quotidiana, sostenere lo sviluppo delle abilità operative e sociali in rapporto alle potenzialità e capacità individuali.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

2.2.5 AREA ANZIANI

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI – (ADA)
Obiettivi	<p>Scopo dell'intervento è di mantenere l'anziano nel contesto sociale di appartenenza favorendo l'autonomia materiale e sociale e prevenendo situazioni di abbandono e di isolamento.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurare con priorità il sostegno agli anziani soli, con reddito minimo, anziani in coppia senza figli, anziani non autosufficienti a carico della famiglia. - Assistere le persone anziane e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere nella propria casa. - Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità familiare.
A chi si rivolge	Anziani
Cosa offre	<p>L'attività prevista consiste nell'assistere le persone anziane e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.</p> <p>Le attività previste dall'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sostegno all'autonomia personale, - aiuto nel governo dell'alloggio, - sostegno alla socializzazione. <p>Le prestazioni erogate riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la pulizia della casa, - aiuto nella lavatura e stiratura del vestiario, - igiene personale dell'anziano, - commissioni esterne e disbrigo di pratiche varie, - accompagnamenti, compagnia e conversazione, sostegno psico-sociale.
Come si accede	<p>Il processo di erogazione del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglimento della richiesta attraverso il segretariato sociale, - la valutazione da parte del servizio sociale professionale - la predisposizione del progetto/intervento personalizzato in collaborazione con l'utente e il nucleo familiare - l'erogazione del servizio.
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

Servizio	TELESOCORSO E TELEASSISTENZA
Obiettivi	Salvaguardia della salute psico-fisica degli anziani soli ed in condizioni di grave precarietà sociale ed ambientale.
A chi si rivolge	Personae anziane.
Cosa offre	Intervento di controllo della vita dell'anziano per assicurare l'assistenza necessaria sanitaria, sociale e psicologica, sostenendo le autonomie residue, e garantendo altresì interventi di urgenza.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

[\(torna all'indice\)](#)

Servizio	INTERVENTI PER SERVIZI RESIDENZIALI
Obiettivi	Salvaguardia della salute psico-fisica degli anziani soli ed in condizioni di grave precarietà sociale ed ambientale.
A chi si rivolge	Anziani
Cosa offre	Accoglienza all'interno di struttura residenziali per anziani in grado di attivare per l'utente un sistema di vita giornaliera completo per il mantenimento e la cura dello stesso.
Come si accede	Attraverso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i comuni dell'Ambito
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

Servizio	UNITÀ POLIVALENTE CON ATTIVITÀ DIURNA E DI CENTRO SOCIALE
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">- Promuovere la cittadinanza attiva degli anziani.- Facilitare l'espressione delle richieste e delle esigenze delle persone anziane e delle loro famiglie.- Promuovere la partecipazione nelle fasi progettuali e nella valutazione delle attività proposte.- Incentivare ogni forma di attività di sostegno alla vita di relazione.- Sollecitare i soggetti più restii alla socializzazione e alla comunicazione.
A chi si rivolge	Anziani
Cosa offre	Attività: <ul style="list-style-type: none">- formative e culturali su temi di interesse del gruppo.- di laboratori espressivi.- seminari di interesse sociale,- ricreative.
Come si accede	Informazione presso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Gratuito

Servizio	CURE TERMALI
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">- Tutela della salute psico fisica.- Prevenzione di alcune patologie che nelle varie fasi dell'invecchiamento possono creare condizioni di grossa limitazione nelle autonomie.
A chi si rivolge	Anziani
Cosa offre	Organizzazione di soggiorni pendolari o residenziali in località di cure termali.
Come si accede	Informazioni presso il Segretariato Sociale.
Comuni	FrancaVilla previsto nel Piano di Zona. In altri Comuni come ex consolidata.
Costo	In base ai regolamenti dei singoli comuni.

Servizio	COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE PER ANZIANI
Obiettivi	Inserimento dell'anziano in contesti di tipo familiare per agevolare il superamento di situazioni di disagio di vario genere venutesi a creare per momentanea mancanza di supporto familiare e prevenire l'istituzionalizzazione.
A chi si rivolge	Persone anziane.
Cosa offre	Accoglienza dell'anziano nelle ore diurne ed attua azioni di tipo socio-assistenziali attraverso progetti personalizzati.
Come si accede	Informazione presso il Segretariato Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito.
Costo	Gratuito

ALTRI SERVIZI DELL'AMBITO

Servizio	Sportello Informaimmigrati (L.R. 46/2004)
Obiettivi	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un accesso paritario ed agevolato ai servizi esistenti sul territorio mediante la diffusione delle informazioni - interventi finalizzati ad assicurare gli elementi conoscitivi idonei per permettere un adeguato accesso ai servizi sanitari di tipo curativo e preventivo, - interventi di informazione socio sanitaria;
A chi si rivolge	Immigrati
Cosa offre	<p>Attraverso gli sportelli già operanti degli Informaimmigrati ed in collaborazione con il segretariato sociale di ambito istituito con il Piano di Zona dei servizi sociali, sarà data diffusione di informazioni di carattere giuridico, culturale, di formazione professionale e delle modalità di accesso ai servizi esistenti sul territorio. Il compito principale del servizio è dare agli immigrati informazioni complete sulle principali materie concernenti la condizione del cittadino straniero in Italia ed indirizzarlo verso la soluzione del proprio caso anche orientandolo verso gli altri servizi presenti sul territorio. La particolare ubicazione degli sportelli, presenti in ogni comune dell'Ambito, garantirà l'accesso all'informazione per l'intera area dell'ambito.</p> <p>Nello specifico le informazioni erogate riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la nuova legge sull'immigrazione: permesso di soggiorno, carta di soggiorno, rinnovo di permesso, la cittadinanza, ricongiungimento familiare, espulsione; ➤ la legge regionale sull'immigrazione: agevolazioni per acquistare la casa e per avviare un'impresa, inserimento scolastico, associazionismo; ➤ ricerca di un'abitazione; ➤ corsi di lingua italiana; ➤ corsi di formazione, riconoscimento titolo di studio; ➤ accesso ai servizi sociali presenti sul territorio; ➤ informazioni sul servizio sanitario
Come si accede	Sportelli informaimmigrati presenti nei Comuni dell'Ambito Sociale
Comuni	Tutti i Comuni dell'Ambito
Costo	Nessun costo

2.2.6 SERVIZI DI AREA VASTA ATTUATI DALLA PROVINCIA DI CHIETI

Per l'accesso ai servizi di area vasta e per maggiori informazioni ci si può rivolgere al Servizio di Segretariato Sociale presente in tutti i Comuni dell'Ambito.

1. Pronto intervento sociale

Il servizio è già attivo sull'intero territorio provinciale ed è costituito da un Call Center (numero verde e due recapiti telefonici) attivo 24 ore su 24 per interventi urgenti da parte di una equipe specialistica che si attiva a chiamata da parte di vari operatori.

Le categorie interessate sono:

- gli anziani
- le persone senza fissa dimora
- minori
- donne maltrattate
- ex tossicodipendenti
- ex carcerati, ecc.

Il pronto intervento sociale nella sua attivazione realizza:

- accoglienza, con attivazione di soccorso
- alloggio e supporto

in attesa della presa in carico definitiva del soggetto e/o del nucleo familiare da parte del servizio sociale competente.

L'intervento è predisposto per un massimo di otto giorni con la relativa spesa a carico della provincia in linea con gli obiettivi regionali specifici in materia.

2. Servizio trasporto e assistenza specialistica agli studenti deversabili delle scuole superiori

Il servizio consiste nel rimborso ai Comuni singoli e/o associati delle spese sostenute per gli interventi di trasporto presso gli istituti superiori e l'erogazione di assistenza specialistica agli alunni disabili frequentati le scuole medie superiori (scheda azione di piano relativa ai servizi per quanto attiene esclusivamente gli obiettivi e la struttura organizzativa).

3. Assistenza domiciliare extra scolastica per gli alunni disabili delle scuole superiori

L'iniziativa riguarda un intervento ad alto contenuto sociale che va inserita nell'ambito di una programmazione più ampia ed organica mirante a soddisfare le diverse esigenze dei portatori di handicap in tutto il territorio provinciale.

Il servizio di assistenza domiciliare consiste nel coadiuvare gli studenti disabili, attraverso operatori specialistici, nello svolgimento dei compiti scolastici.

4. Assistenza in favore dei ciechi pluriminorati (legge 284/97)

Prosecuzione del servizio di assistenza domiciliare e rieducazione per i ciechi pluriminorati istituito nel 2003.

Il servizio di assistenza domiciliare consiste nel coadiuvare gli studenti disabili, attraverso operatori specialistici, nello svolgimento dei compiti scolastici.

5. Sostegno alle associazioni dei minorati della vista e dell'udito (L.R. 327/97)

Finalizzato ad attività realizzate direttamente dalle associazioni presso il domicilio dei loro iscritti, attraverso personale qualificato in grado di fornire prestazioni educative tendenti a favorire il soggetto nell'interazione familiare e sociale.

6. Centro polivalente per gli immigrati

Struttura provinciale di riferimento per il territorio quale centro di analisi delle problematiche migratorie relative alla popolazione immigrata, monitoraggio delle attività e servizi presenti sul territorio, raccolta dati relativi ai flussi migratori e alle problematiche di integrazione culturale esistenti nell'area minori per quanto concerne l'integrazione all'interno delle strutture educative scolastiche, nonché per le problematiche di disagio estremo con mancanza di cura e/o abbandono.

Rilevazione delle problematiche della popolazione adulta relativamente a integrazione socio lavorativa, ricongiungimento familiare, regolarità di permanenza, problematiche di alloggio, problemi di formazione.

Per quanto attiene alla popolazione femminile, monitoraggio e controllo sulle problematiche relative allo sfruttamento e prostituzione.

Il centro è gestito da un'associazione di immigrati e la Provincia esercita sulla struttura controllo e vigilanza e coordina attraverso il proprio personale il progetto.

7. Servizio Informagiovani

La Provincia attiva sul territorio interventi di propulsione per i centri locali di informagiovani per la costruzione di una rete territoriale omogenea e capillare sostenendo i comuni interessati con l'implementazione del servizio attraverso l'apertura di punti giovani oltre agli 11 sportelli attualmente esistenti.

Sono altresì sostenute attività di coordinamento e formazione degli operatori inseriti all'interno del rete del servizio.

8. Assistenza ai minori

Dai lavori del Gruppo di Piano è emersa la carenza di residenzialità specifiche volte prioritariamente alla tutela dei minori e delle donne in situazione di grave disagio.

Nell'ottica del ruolo di coordinamento che la Provincia riveste per quanto concerne gli interventi di area vasta, questo ambito concorda, con il referente provinciale presente nel Gruppo di Piano, la strutturazione di accordi territoriali sovra-ambitali finalizzati ad accogliere e sostenere minori e figure parentali in situazione di grave disagio presso strutture residenziali e semiresidenziali..

9. Servizio adozioni minori inter ambito

L'intervento viene realizzato da un'equipe provinciale costituita da operatori professionali del servizio sociale del Comune di Chieti che già nelle precedenti programmazioni attivava i propri interventi su richiesta delle famiglie o dei servizi sociali dei comuni del territorio.

Le valutazioni di idoneità delle famiglie richiedenti l'intervento vengono effettuate nel rispetto delle convenzioni vigenti tra il Comune di Chieti e gli altri comuni del territorio.

La convenzione per il suddetto servizio sarà rinnovata anche per il triennio di vigenza del Piano di Zona 2007/2009.

10. Area di inclusione sociale

Proposta per azioni di inclusione sociale di area vasta intercomunale e interprovinciale.

Nell'ambito della redazione del Piano di Zona 2007/2009 è emersa la necessità di affrontare le problematiche relative all'esclusione sociale attraverso un coordinamento territoriale più ampio, che ricomprenda tutto il territorio metropolitano che gravita sull'asse "Pescara – Chieti" e che investe i territori costieri da Silvi a Francavilla (Ambiti: Pescara, Montesilvano, Area metropolitana pescarese, Foro-Alento, Chieti, Costa sud 1).

Tutto il territorio, ricadente nei suddetti ambiti, è investito da flussi consistenti di immigrazione, di persone in situazione di povertà estrema e di persone senza fissa dimora, che si spostano all'interno dell'area metropolitana in cerca di riparo, cure primarie, generi di prima necessità, lavoro, alloggio.

Per questo si è ritenuto opportuno, su proposta del Comune di Pescara, avviare una conferenza di servizi all'interno del processo di redazione dei piani per attivare riflessioni utili sulla necessità e l'urgenza di avviare nuove strategie di rete fra gli ambiti sociali investiti da suddetto fenomeno, promuovendo un maggiore coordinamento degli interventi a livello di inter – ambito e di area vasta.

2.2.7 SERVIZI DI AREA SANITARIA

Sul territorio dell'Ambito sono presenti n. 1 Distretto Sanitario di Base sede di Macroarea e n. 3 Distretti Sanitari di Base che operano in stretta collaborazione con le strutture dell'Ambito in base al principio dell'integrazione socio – sanitaria.

Di seguito si riporta una descrizione dei servizi erogati e alcune notizie di carattere logistico.

DISTRETTO SANITARIO SEDE DI MACROAREA DI FRANCAVILLA AL MARE	
Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none"> • Visite Specialistiche: <ul style="list-style-type: none"> - Consulenza psichiatrica: martedì ore 8/11 – 15/19; giovedì ore 9/13; - Consulenza psicologica: 4° martedì del mese ore 9/13; - Consulenza neurologica: martedì ore 15/18; - Consulenza cardiologia: lunedì ore 8.30/13.30 – giovedì ore 9.30/13.30 – 15/18 – venerdì ore 9.30/14; - Consulenza Chirurgica: lunedì ore 9/13 – martedì ore 10.30/12.30; - Consulenza Chirurgia toracica: mercoledì ore 8/10; - Consulenza Vulnologica: giovedì ore 14.30/18.30; - Consulenza Oculistica: mercoledì ore 8/14 – giovedì ore 8/13 – venerdì ore 8/12; - Consulenza Ortopedica: martedì ore 8/14 – giovedì ore 15/17.30 – venerdì ore 8/13.30; - Consulenza Otorinolaringoiatria / Audio-Impedenziometrica: mercoledì ore 16/19 – lunedì ore 8.30/13.30; - Consulenza ginecologica: mercoledì ore 10/13.30 – venerdì ore 9.30/14; - Consulenza Urologia: lunedì ore 8.30/9.30 – 9.30/13.30; - Consulenza Medicina Interna (spirometria, Prick –test, ecc.): martedì ore 9/13; - Consulenza dermatologica: martedì 14.30/17.30; - Consulenza di neuropsichiatria infantile: martedì ore 8.30/11.30 – mercoledì ore 8.30/13.30 – giovedì ore 15/18 – venerdì ore 8.30/12.30 - Consulenza odontoiatrica: lunedì ore 8/12; martedì ore 10/12 – 15/17; mercoledì ore 10/12; giovedì ore 10/12 – 15/17; venerdì ore 10/12. • Servizio Assistenza domiciliare: <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza Domiciliare Integrata; - Prelievi domiciliari; - Visite e prestazioni specialistiche domiciliari; - Kinesiterapia domiciliare; - Valutazione Multidisciplinare delle ammissioni alla residenza sanitaria assistita. • Servizio Riabilitazione: <ul style="list-style-type: none"> - Erogazioni pannoloni per incontinenti - Erogazione buoni per acquisto prodotti alimentari privi di glutine per pazienti con Morbo Celiaco - Istruttoria documentazione per rimborso spese-viaggio ai pazienti oncologici in radio-chemioterapia e dializzati • Istruttoria documentazione per presidi riabilitativi: carrozzine, pannoloni, protesi acustiche, ecc.) • Servizio prelievi Dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 9.30 su richiesta del medico curante con prenotazione. • Fisiocinesiterapia (ore 8/14) <ul style="list-style-type: none"> - Magnetoterapia

	<ul style="list-style-type: none"> - Elettroterapia Antalgica Diadinamica - Elettroterapia T.E.N.S. - Elettroterapia di Stimolazione Muscolare - Ionoforesi - Altre Correnti (Kotz, Trabert, ecc) - Ultrasuonoterapia Manuale - Massoterapia - Kinesiterapia (non ginnastica posturale) <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza primaria di base <ul style="list-style-type: none"> - Scelta e revoca dei medici di medicina generale e pediatri libera scelta - Rilascio e rinnovo esenzioni ticket per patologia / invalidità / causa di servizio / infortunio - Rilascio mod. E111 per assistenza sanitaria all'estero - Continuità assistenziale (pediatria medica notturna e festiva) - Servizio Cassa – Centro unico prenotazione - Valida per tutti i presidi della Asl di Chieti – Ortona Servizio di Medicina legale - COMMISSIONE PER L'ACCERTAMENTO DELLE INVALIDITÀ CIVILI E DELL'HANDICAP (L.104/92) - Rilasci/rinnovi patente di guida e nautica con tempi di reazione - Rilasci/rinnovi porto d'armi - Certificati di sana e robusta costituzione - Certificati di malattia, pregiudizio e non pregiudizio - Certificati per esonero all'uso delle cinture di sicurezza e per contrassegno parcheggio per disabili - Interdizione dal lavoro per gravidanza/puerperio e visite fiscali - Polizia mortuaria. • Servizio di igiene pubblica <ul style="list-style-type: none"> - Vaccinazioni obbligatorie e facoltative e relative certificazioni - Pareri per concessioni edilizie - Pareri per abitabilità - Pareri per agibilità locali commerciali - Inconvenienti igienico-sanitari • Servizio di Medicina del lavoro <ul style="list-style-type: none"> - Visite mediche e idoneità lavorative ad apprendisti e minori. • Servizio di Igiene alimenti e della nutrizione <ul style="list-style-type: none"> - Autorizzazioni sanitarie per locali (bar, ristoranti, ecc.) - Autorizzazioni sanitarie per mezzi di trasporto alimenti - Autorizzazioni sanitarie per manifestazioni pubbliche (fiere, sagre, ecc.) • In corso di istituzione il Punto Unico di Accesso per la erogazione integrata dei servizi socio-sanitari (vedi Piano di Zona – Capitolo Integrazione Socio-Sanitaria). Come da: <ul style="list-style-type: none"> - Piano Sanitario Regionale in corso di approvazione - Linee Guida della ASR sulle cure domiciliari - Piano Strategico Aziendale.
Ubicazione	C/da Alento – Francavilla al Mare
Informazioni	085 4917895 – borgiadsbfrancavilla@aslchieti.it
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

[\(torna all'indice\)](#)

DISTRETTO SANITARIO DI BASE DI BUCCHIANICO	
Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none">• Cassa – accettazione (autorizzazione e pagamento ticket per tutte le prestazioni sanitarie da eseguire nella Asl)• Visite cardiologiche ambulatoriali e domiciliari ed ECG• Visite ortopediche ambulatoriali e domiciliari• Prelievi ematochimici ambulatoriali e domiciliari• Prelievi ematochimici domiciliari, previa prenotazione• Assistenza domiciliare integrata (Adi)• Unità valutativa multidisciplinare (Uvmd) per ammissioni in residenze sanitarie assistenziali• Visite e certificazioni medico-legali:<ul style="list-style-type: none">- Certificati per patenti- Certificati uso porto d'armi- Certificati di idoneità al lavoro- Certificati per cessione 1/5 stipendio- Visite mediche per apprendisti- Interdizione temporanea al lavoro per gravidanza- Visite fiscali ambulatoriali<ul style="list-style-type: none">• Vaccinazioni obbligatorie e facoltative• Polizia Mortuaria
Ubicazione	P.zza Roma - Bucchianico
Informazioni	0871 382056 Casalincontrada 0871 370153
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.15 alle ore 12.00 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

DISTRETTO SANITARIO DI BASE DI MIGLIANICO

Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none">• Poliambulatorio Consulenze specialistiche: <ul style="list-style-type: none">- cardiologia- chirurgica- ortopedica- dermatologica- urologia- pediatria- oculistica- pneumologica- O.R.L. <ul style="list-style-type: none">• Assistenza sanitaria di base e continuità assistenziale• Assistenza domiciliare integrata (Adi)• Valutazione ingresso in Residenze sanitarie assistenziali• Distribuzione presidi per diabetici• Servizio Centro unico prenotazioni e cassa• Rilascio e rinnovo esenzioni ticket per patologia• Vaccinazioni obbligatorie e facoltative e relative certificazioni• Terapia iniettiva• Procedura per richiesta benefici oncologici• Pareri per concessioni edilizie, per agibilità, usabilità• Autorizzazioni sanitarie per locali (bar, ristoranti, negozi, ambulatori, ecc.)• Autorizzazioni sanitarie per manifestazioni pubbliche• Polizia mortuaria• Visite mediche e idoneità lavorative minori e apprendisti• Rilascio-rinnovo patente di guida, patente nautica, porto d'armi e tempi di reazione• Certificati di sana e robusta costituzione• Certificati di esonero all'uso di cinture di sicurezza• Certificati per contrassegno parcheggio per disabili• Certificati per cessione 1/5 dello stipendio• Interdizione dal lavoro
Ubicazione	
Informazioni	0871 958040
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

DISTRETTO SANITARIO DI BASE DI SAN GIOVANNI TEATINO	
Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none"> • Poliambulatorio Consulenze specialistiche di: <ul style="list-style-type: none"> - dermatologia - allergologia - urologia - oculistica - psichiatrica - cardiologia - chirurgica - ortopedica - O.R.L. • Cassa ticket • Prelievi ambulatoriali e domiciliari • Visite mediche per rilascio o rinnovo patenti per autoveicoli e nautiche • Tempi di reazione • Visite mediche per rilascio rinnovo porto d'armi da fuoco • Certificati di sana e robusta costituzione, idoneità al lavoro • Visite fiscali ambulatoriali e domiciliari • Certificati tutela maternità (legge 151/2001) • Vaccinazioni obbligatorie e facoltative • Sopralluogo per rilascio certificati abitabilità e agibilità • Sopralluogo per inconvenienti igienico sanitarie • Polizia mortuaria • Certificati uso cintura di sicurezza • Concessione contrassegno invalidi • Certificato idoneità psico-fisica al servizio • Certificati per cessione del 1/5 dello stipendio • Corsi di formazione per alimentaristi • Procedura e istruttoria per erogazione di presidi (pannoloni, protesi, ecc) • Istruttoria ai fini di rilascio esenzione ticket • Assistenza domiciliare integrata • Visite valutazione e proroghe per ammissione per pazienti in residenze sanitarie assistenziali • Sede di commissione invalidità civile leggi 104/92 e 68/99
Ubicazione	Via Garibaldi, 56 – San Giovanni Teatino
Informazioni	085 4409066
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

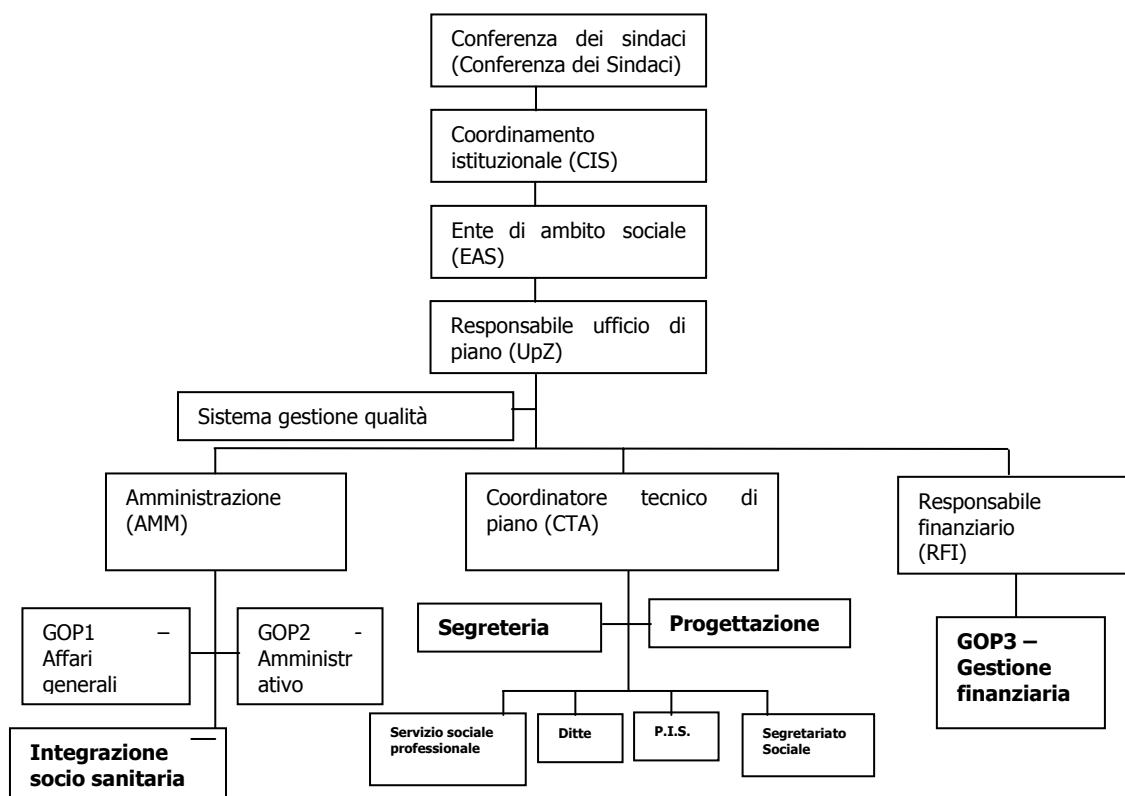
Sul territorio dell'Ambito sono presenti n. 3 sedi di Consultorio Familiare che operano in stretta collaborazione con le strutture dell'Ambito in base al principio dell'integrazione socio – sanitaria.

Di seguito si riporta una descrizione dei servizi erogati e alcune notizie di carattere logistico.

CONSULTORIO FAMILIARE DI FRANCAVILLA AL MARE	
Ubicazione	Via Sant'Elena, 3 – Francavilla al Mare
Informazioni	085 8180626
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00
CONSULTORIO FAMILIARE DI SAN GIOVANNI TEATINO	
Ubicazione	Via Molino, 5 – San Giovanni Teatino
Informazioni	085 4463505
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00
CONSULTORIO FAMILIARE DI MIGLIANICO	
Ubicazione	Via Scimonelli
Informazioni	0871 950707
Orario apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00
Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di informazione, consulenza e psicoterapia relativamente a problematiche psicologiche, relazionali e sociali. • Sostegno alla coppia e alla famiglia anche per problematiche minorili. • Affidi e adozioni. • Attività di educazione socio – sanitaria e di educazione sessuale rivolte a singoli e a gruppi. • Screening per la prevenzione dei tumori all'apparato riproduttivo tramite pap-test. • Consulenza ginecologica e contraccettiva. • Corsi di preparazione al parto e alla nascita. • Centro di psicoterapia relazionale e familiare.

2.3 ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE [\(torna all'indice\)](#)

2.3.1 Organigramma dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento"



2.3.2 Funzioni e Responsabilità [\(torna all'indice\)](#)

➤ Conferenza dei Sindaci

Ruolo

La Conferenza dei Sindaci è l'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo, è composta dai Sindaci (o loro delegati) dei Comuni dell'Ambito. La Conferenza dei Sindaci è coordinata da un "coordinatore istituzionale" e le modalità di funzionamento sono definite da apposito regolamento approvato dalla conferenza stessa.

Le responsabilità politiche principali sono:

- Autorizza le attività finalizzate al processo di progettazione, programmazione e di formazione del Piano di zona stabilendo gli obiettivi e le priorità
- Individua al suo interno un soggetto referente che coordini i lavori
- Definisce preliminarmente tempi, modalità e procedure per il coordinamento istituzionale sulle linee di indirizzo del Piano di Zona
- Definisce preliminarmente le modalità per la concertazione da concludere con apposito atto formale sottoscritto dalle parti interessate
- Propone l'individuazione dell'Ente di Ambito Sociale (la deliberazione spetterà ai Consigli Comunali)
- Definisce preliminarmente le modalità per la consultazione e il coinvolgimento dei soggetti e delle organizzazioni del terzo settore
- Definisce preliminarmente la composizione, la nomina e gli indirizzi di carattere generale per l'attività del gruppo di piano
- Fornisce pareri e/o approva gli atti straordinari della gestione

➤ Ente di ambito sociale (EAS)

Ruolo

L'Ente d'Ambito Sociale (E.A.S.) è il soggetto istituzionale che rappresenta l'Ambito Territoriale Sociale e che esercita, in nome e per conto di tutti i Comuni dell'Ambito Sociale di appartenenza, la funzione amministrativa in materia sociale, assicurando la regia dei processi istituzionali dell'Ambito stesso.

Le responsabilità politiche principali sono:

- Esercita la funzione amministrativa in materia sociale assicurando la regia dei processi istituzionali di competenza dell'Ambito stesso
- Definisce la struttura organizzativa per la gestione unitaria dei servizi di Ambito
- Nomina il dirigente responsabile dell'Ufficio del piano di Zona
- Acquisisce le risorse (umane, logistiche, finanziarie) necessarie per la gestione unitaria dei servizi
- Supporta l'attuazione del piano di zona, attraverso le proprie strutture di servizio

➤ **Responsabile Ufficio del Piano (UpZ)**

Ruolo

L'Ufficio di Piano promuove e cura i processi di programmazione integrata; contribuisce, altresì, all'attuazione degli indirizzi e delle priorità d'intervento indicate dalla Conferenza dei Sindaci, mediante la gestione dei servizi offerti dal Piano di Zona.

Le responsabilità gestionali principali sono:

- Gestisce, in forma unitaria, le risorse conferite dai soggetti che costituiscono l'Ambito;
- Assicura l'Identificazione dei bisogni sociali dell'Ambito, le relative priorità e le risorse necessarie;
- Assicura la programmazione in forma unitaria, dei servizi di Ambito, mediante l'elaborazione del Piano di zona;
- Assicura la gestione, mediante autonomi poteri di spesa, dell'organizzazione amministrativa e finanziaria;
- Cura le procedure ad evidenza pubblica (appalti, concorsi, concessioni), ed assume la presidenza delle relative commissioni, stipula i contratti;
- Assicura la regia unitaria dei processi istituzionali (conferenza dei sindaci, Ente d'ambito, rapporti con altri enti ecc.);
- Garantisce la progettazione dei servizi sociali per l'intero ambito;
- Assicura la definizione degli standard di prodotto e la redazione della carta dei servizi sociali;
- Assicura la corretta applicazione della procedura di verifica di sussistenza dei requisiti tecnici organizzativi dei soggetti terzi erogatori dei servizi sociali;
- Assicura la tenuta di un albo dei soggetti terzi erogatori dei servizi;
- Appalta a soggetti terzi (inseriti nell'albo) l'erogazione dei servizi che l'Ambito non eroga direttamente;
- Gestisce il sistema informativo locale fra tutti i soggetti a tutti i livelli interessati;
- Assicura il monitoraggio, la valutazione e la documentazione degli interventi realizzati;
- Promuove il coordinamento socio-sanitario, in collaborazione con le ASL coinvolte;
- Promuove attività di coordinamento con referenti delle scuole e della altre istituzioni coinvolte nell'attivazione dei servizi;
- Promuove adeguate forme di diffusione e informazione sulle attività del Piano, mediante apposito materiale informativo e attraverso i mezzi di comunicazione;
- Assicura l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività svolte dai gruppi operativi di staff (affari generali e amministrativi) attraverso il coordinamento delle risorse assegnate.

➤ **Coordinatore del piano di zona (Responsabile tecnico)**

Le responsabilità operative principali sono:

- Cura la progettazione dei servizi sociali per l'intero Ambito;
- Applica gli indirizzi della Conferenza dei sindaci nella pianificazione dei processi di erogazione dei servizi assicurando il raggiungimento degli obiettivi assegnati per gli stessi dal Piano;
- Pianifica, predispone ed assicura l'attuazione delle fasi organizzative e di coordinamento necessarie per l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività dei singoli interventi;
- Promuove il coordinamento socio-sanitario, in collaborazione con il referente della ASL;
- Promuove attività di coordinamento con referenti delle scuole e della altre istituzioni coinvolte nell'attivazione dei servizi;
- Controlla la qualità e verifica l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi erogati dai segretariati sociali soggetti terzi;
- Assicura la definizione degli standard di prodotto e la redazione della carta dei servizi sociali;
- Assicura il controllo e il monitoraggio periodico delle attività di produzione dei servizi attraverso:
 - la verifica mensile delle prestazioni prima della fatturazione
 - la verifica della codifica dei suddetti dati di tutti i servizi con coinvolgimento delle ditte affidatarie dei servizi
 - il controllo quadrimestrale per comune
- Collabora con gli organi di staff dell'ufficio di Piano nella predisposizione, per la corretta gestione, delle informazioni e delle registrazioni necessarie per il monitoraggio e la valutazione dei servizi;
- Assicura e verifica la conformità delle attività rispetto agli obiettivi fissati nei progetti;
- Assicura le attività finalizzate alla preparazione delle procedure operative, linee guida, istruzioni operative, relative ai processi di progettazione, produzione ed erogazione dei servizi;
- Assicura l'efficace attuazione delle modalità operative stabilite dalle procedure operative/schede processo/linee guida che riguardano i processi di progettazione, produzione ed erogazione dei servizi;
- Collabora attivamente alla valutazione del Sistema Gestione Qualità aziendale attraverso l'applicazione delle tecniche statistiche che meglio si adattano alla tipologia dei problemi (elaborazione dati non conformità, reclami clienti, soddisfazione degli utenti ecc.), assicurando la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati di propria pertinenza;
- Collabora alla raccolta ed elaborazione dei dati relativi agli indicatori predisposti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi misurabili posti dal piano.

➤ **Responsabile Finanziario (Fin)**

Le responsabilità gestionali principali sono:

- Assicura ed esegue tutte le attività di tipo tecnico contabile necessarie per l'erogazione dei servizi;
- Predisporre i piani finanziari;
- Assicura la regolarità della gestione finanziaria in termini di competenza e di cassa;
- Cura i rendiconti delle spese effettuate per l'erogazione dei servizi.

➤ **Responsabile Sistema gestione per la qualità (SGQ)**

l'inserimento in organigramma della funzione preposta alla gestione del sistema qualità risponde al requisito 5.5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2000 che si riporta per comodità di lettura:

Rappresentante della direzione

L'alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale, che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Le responsabilità gestionali principali sono:

- E' responsabile, operando su delega dell'Ente di ambito sociale, della gestione e manutenzione del sistema di gestione per la qualità dell'Ufficio di Piano;
- Redige ed emette il Manuale della qualità;
- Coordina le attività finalizzate alla preparazione delle procedure operative, schede processo, regolamenti, linee guida; emette e gestisce i suddetti documenti;
- Verifica l'efficacia dell'attuazione delle modalità operative stabilite dalle procedure operative/schede processo/linee guida, pianificando ed eseguendo le Verifiche Ispettive Interne (audit);
- Prepara la documentazione da sottoporre alla Conferenza dei sindaci per il riesame del Sistema di gestione per la qualità (SGQ);
- E' responsabile della valutazione del SGQ aziendale attraverso l'applicazione delle tecniche statistiche che meglio si adattano alla tipologia dei problemi (elaborazione dati non conformità, reclami clienti, soddisfazione degli utenti ecc.), assicurando la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati;
- E' responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati relativi agli indicatori predisposti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi misurabili posti dal piano;
- E' responsabile degli archivi del SGQ
- Cura i rapporti con l'ente certificatore del SGQ.

2.3.3 Elenco responsabili al 27.12.2007

Conferenza dei Sindaci - (componenti)

La Conferenza dei Sindaci è composta dalle seguenti Amministrazioni comunali tutte facenti parte dell'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento":

Bucchianico	rappresentata da	Mario Di Paolo
Casacanditella	rappresentata da	Bruno Della Pelle
Casalincontrada	rappresentata da	Concetta Di Luzio
Fara F.P.	rappresentata da	Domenico Simone
Francavilla al Mare	rappresentata da	Roberto Angelucci
Miglianico	rappresentata da	Dino De Marco
Ripa Teatina	rappresentata da	Mauro Petrucci
San Giovanni Teatino	rappresentata da	Verino Caldarelli
San Martino S.M.	rappresentata da	Settembrino Giandonato
Torrevicchia	rappresentata da	Marino Mincone
Vacri	rappresentata da	Antonio D'Aristotile
Villamagna	rappresentata da	Paolo Nicolò

Il Comune di Francavilla al Mare è stato nominato dalla Conferenza dei Sindaci Ente di Ambito Sociale EAS.

Il Sindaco di Miglianico, Dino De Marco, è stato nominato dalla Conferenza dei Sindaci "Coordinatore Istituzionale".

Ufficio di Piano – UPZ

L'Ufficio di Piano è la struttura organizzativa che ha il compito dell'attuazione e gestione del Piano di Zona, i cui responsabili sono:

Anna Maria Chiementa	Assessore alle politiche Sociali del Comune di Francavilla al Mare – Referente Politico dell'Ufficio di Piano
Giovanni Rosito	Funzionario del Comune di Francavilla al Mare – Responsabile dell'Ufficio di Piano
Concetta Mercante	Coordinatore dei servizi sociali dell'Ambito - Coordinatore Tecnico del Piano di Zona
Alberto De Francesco	Funzionario presso alcuni Comuni dell'Ambito – Responsabile Finanziario del Piano di Zona

2.4 IL TERZO SETTORE NEL TERRITORIO ([torna all'indice](#))

La tabella che segue riporta la mappa delle risorse del III settore presenti sul territorio dell'Ambito Sociale:

N°	Denominazione	Settore attività	Comune
1	I BAMBINI VISTI DALLA LUNA	ADOZIONE A DISTANZA, ACCOGLIENZA BAMBINI IN DIFFICOLTÀ, ATTIVITÀ CULTURALI	CASALINCONTRADA
2	L'ANGELO DELLA CARITÀ - ONLUS	ASSISTENZA DOMICILIARE E OSPEDALIERA AD ANZIANI	MIGLIANICO
3	ASSOCIAZIONE ORIZZONTE	ATTIVITÀ PER MINORI E DISABILI	FRANCAVILLA AL MARE
4	CARITAS PARROCCHIALE "SANTA MARIA MAGGIORE"	DISTRIBUZIONE CIBO, MEDICINALI, ASSISTENZA AD ANZIANI, SOSTEGNO FINANZIARIO	FRANCAVILLA AL MARE
5	ASSOCIAZIONE PENELOPE	ATTIVITÀ PER MINORI E BISOGNOSI IN GENERE	TORREVECCHIA
6	AVIS	DONAZIONE SANGUE	BUCCHIANICO
7	AVIS	DONAZIONE SANGUE	FRANCAVILLA AL MARE
8	C.R.I. – CROCE ROSSA ITALIANA	PRONTO SOCCORSO, PROTEZIONE CIVILE, SERVIZI SOCIALI	FRANCAVILLA AL MARE
9	ASSOCIAZIONE AFIA	ASSISTENZA EDUCATIVA – DIDATTICA PER RAGAZZI AFFETTI DA SORDITÀ	FRANCAVILLA AL MARE
10	ASSOCIAZIONE ARMONIE D'ABRUZZO	RICERCA DI VECCHIE MUSICHE ABRUZZESI	FRANCAVILLA AL MARE
11	ASSOCIAZIONE ALENTO	SPETTACOLI	FRANCAVILLA AL MARE
12	A.G.E.S.C.I.	EDUCAZIONE DEI RAGAZZI, CAMPI ESTIVI E INVERNALI	FRANCAVILLA AL MARE
13	A.G.E.S.C.I.	EDUCAZIONE DEI RAGAZZI, CAMPI ESTIVI E INVERNALI	SAN GIOVANNI TEATINO
14	ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI	PROTEZIONE CIVILE	MIGLIANICO
15	FARE VERDE	AMBIENTE	FRANCAVILLA AL MARE
16	ASSOCIAZIONE CULTURALE BUENDIA	PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE	FRANCAVILLA AL MARE
17	SAN GIOVANNI ONLUS	VOLONTARIATO FINALIZZATO ALL'INCLUSIONE SOCIALE DI SINGOLI E NUCLEI FAMILIARI	SAN GIOVANNI TEATINO

Fonte: Guida Regionale Volontariato

[SEZIONE 1](#) Il Patto di Cittadinanza Sociale

[SEZIONE 2](#) Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

[SEZIONE 4](#) Meccanismi di tutela e verifica

SEZIONE 3 **Standard di qualità, impegni e programmi** [\(torna all'indice\)](#)

3.1 PREMESSA e DEFINIZIONI

3.1.1 Introduzione

La direzione dell'**Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"** ha deciso l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) a fronte di una forte e precisa strategia finalizzata alla soddisfazione e fidelizzazione dei "**clienti**" attraverso il miglioramento continuo dei processi che contribuiscono ad ottenere prestazioni/servizi accettabili per gli stessi. Il termine "**cliente**" si riferisce all'utente finale dei servizi erogati dall'Ambito N.29.

La Direzione Generale ha ritenuto strategico, nell'attivare un complesso progetto di certificazione di qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, partire dai processi direzionali, prima di avviare l'estensione dell'implementazione del sistema di gestione della qualità, a cascata, alle singole unità operative ed amministrative.

La cultura della qualità è una profonda convinzione dell'Ambito N.29. Uno dei principi guida praticato e da tutti condiviso è che, all'interno della nostra organizzazione, "qualità" significa:

- **capire le esigenze espresse od implicite degli utenti per fornire loro prestazioni adeguate;**
- **migliorare le prestazioni/servizi fornite per prevenire le future richieste degli utenti;**
- **garantire pari opportunità a tutti gli utenti nell'accesso ai servizi;**
- **garantire parità di trattamento a tutti gli utenti;**
- **garantire il diritto di scelta e di informazione;**
- **garantire il rispetto della persona;**
- **fornire un'assistenza agli utenti per metterli in grado di fruire con pieno vantaggio e soddisfazione delle nostre prestazioni/servizi.**

Nel continuo sforzo di miglioramento della qualità, si è passati al più ampio concetto di "sistema di gestione per la qualità", inteso come qualità di tutte le prestazioni eseguite dall'Ambito N.29, ovvero di tutte le attività che creano valore aggiunto.

Il Manuale della Qualità in dotazione descrive il sistema di gestione per la qualità della nostra organizzazione ed in particolare ne illustra e documenta la politica, gli obiettivi, le risorse, le procedure e le modalità operative predisposte ed applicate dall'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" per la gestione ed il controllo dei processi lavorativi aventi influenza sulla "Qualità" delle prestazioni/servizi erogate ai clienti così come sopra definiti.

In particolare, tra gli altri, il Sistema di gestione per la Qualità predisposto dall'Ambito N.29 trova campo di applicazione nella gestione delle competenze e delle responsabilità delle risorse umane che operano per l'organizzazione.

3.1.2 Approccio per processi

L'**Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"** si è dotato di un'organizzazione per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

Per processo si intende un insieme organizzato di attività e di decisioni, finalizzato a realizzare output definiti a partire da input definiti. Tale output è un "prodotto finito", cioè qualcosa che ha un valore ben identificabile per il cliente del processo stesso.

I processi individuati dall'Ambito N.29 sono flussi di attività i cui output sono significativi per il successo dell'ente e sono inoltre flussi che attraversano le prestazioni fornite dall'Ambito N. 29 e che generano esigenze significative di integrazione.

L'organizzazione è stata concepita in modo orizzontale; essa è vista come un insieme di catene orizzontali di attività finalizzate a predisporre la prestazione ottimale per gli utenti.

La direzione ritiene conseguiti i massimi risultati solo quando è ottimizzato il coordinamento del flusso di attività che genera l'output per gli utenti.

3.1.3 Relazione con la UNI EN ISO 9004 [\(torna all'indice\)](#)

La direzione dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" ha deciso di adottare ed utilizzare i principi di gestione per la qualità definiti dalla norma UNI EN ISO 9004 al paragrafo 4.3, consapevole che per far funzionare con successo la propria organizzazione, nell'interesse degli utenti, è indispensabile una gestione sistematica e trasparente.

Pertanto la direzione dell'Ambito N.29 utilizza i seguenti principi nel condurre l'organizzazione verso un miglioramento continuo dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO".

Orientamento al cliente

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" mette al primo posto i propri utenti e deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

Leadership

La direzione e i responsabili di funzione/attività stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO". Essi devono contribuire costantemente, unitamente alla direzione a creare e mantenere un ambiente di lavoro che coinvolga pienamente tutti i dipendenti e tutti i fornitori di prestazioni nel perseguimento degli obiettivi dell'Ambito N.29.

Coinvolgimento del personale

I dipendenti e i fornitori di prestazioni costituiscono il patrimonio e l'essenza dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO"; solo il pieno coinvolgimento delle persone permette di porre le loro capacità, competenze e professionalità, al servizio dell'organizzazione e quindi degli utenti.

Approccio per processi

I risultati desiderati ed attesi dalla gestione dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" si ottengono con maggiore efficienza gestendo attività e risorse come processo.

Approccio sistemico alla gestione

Identificare, capire e gestire processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" nel conseguire i propri obiettivi.

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente dell'Ambito N.29.

Decisioni basate su dati di fatto

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

Rapporti di reciproco beneficio con i collaboratori esterni

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" ed i propri collaboratori esterni sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore a vantaggio della collettività.

Il successo dell'utilizzazione degli otto principi da parte dell'ente si traduce in benefici per tutte le parti interessate (utenti, dipendenti, collaboratori, fornitori, enti ecc.).

La direzione si assume l'impegno di diffondere gli otto principi a tutte le parti interessate, attuandoli con convinzione e partecipazione coscienti che solo in questo modo si potrà assolvere in modo efficace ed efficiente alla "mission" dell'organizzazione e conseguire gli obiettivi pianificati.

3.1.4 Normativa di Riferimento [\(torna all'indice\)](#)

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" per la gestione del Sistema di Qualità e per l'esecuzione delle attività si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

- UNI EN ISO 9000:2000: Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie;
- UNI EN ISO 9001:2000: Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9004:2000: Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- Regolamento Ente terzo di certificazione;
- D.Lgs. 626/94 (e successive modificazioni): Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Legge 675/96 (legge sulla privacy);
- Delibera Consiglio Regionale Abruzzo n.59/5 del 19/03/2003;
- Legge n. 328 del 08/11/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- T.U.E.L. n. 267 del 18/08/2000 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"
- Regolamento interno di esecuzione del piano di servizi;

3.1.5 POLITICA PER LA QUALITÀ

La direzione dell'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente (utente dei servizi offerti).

In particolare la soddisfazione dell'utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai processi e alle prestazioni offerte.

L'utente assume un ruolo centrale per il successo della Ambito N.29. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, garantendo servizi rispondenti ai suoi bisogni e capaci di creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" sono:

- **il miglioramento dei servizi offerti**, e quindi: incremento del numero degli utenti dei servizi, incremento del numero di servizi offerti, incremento della quantità delle prestazioni garantite sia in termini economici che in termini di ore di prestazione erogata, incremento della qualità dei servizi offerti all'utenza;
- **la soddisfazione delle parti interessate (utenti, dipendenti, fornitori, parti sociali)**, e quindi: migliore organizzazione del lavoro, costante riduzione del numero dei reclami, costante riduzione del numero delle non conformità, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **la cura delle esigenze del cliente;**
(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami);
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento della direzione, dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità e dei fornitori che erogano le prestazioni di servizio.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare nell'Ambito N.29 un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri utenti, che accresca l'efficacia sul territorio di riferimento e renda la customer satisfaction il fattore differenziante in un settore fortemente sensibile alle esigenze dell'utenza.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione, attraverso la **“Pianificazione degli obiettivi annuali della qualità - PAO”**, e diffusi a tutto il personale unitamente al piano delle azioni di miglioramento.

3.2 FATTORI DI QUALITÀ DEL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI ([torna all'indice](#))

I fattori di qualità del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali stabiliti dall'Ambito in questa sezione traggono origine dai Forum di ascolto dei cittadini – utenti e dal conseguente “Patto per la cittadinanza sociale” e da quanto stabilito e previsto nel “Sistema Gestione Qualità” adottato dall'Ambito Sociale per garantire ai proprio cittadini una valutazione e misurazione della qualità dei servizi erogati il più preciso e attinente possibile.

Gli indicatori di qualità e gli standard già inseriti nel Sistema di Gestione per la Qualità, e che traggono origine dal Programma Annuale degli Obiettivi (PAO) sono stati anch'essi portati in discussione nei Forum di ascolto.

3.3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ ([torna all'indice](#))

Nel presente paragrafo vengo riportati gli indicatori di qualità che sono di validità generale, che costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità e che possono essere associati a standard qualitativi esprimibili in termini numerici (ore, %, numero).

Tali indicatori e standard, come già detto, traggono origine sia dai Forum di ascolto che dal Sistema di Gestione per la Qualità di cui si è dotato l'Ambito.

Gli standard di qualità che vengono associati ad ogni indicatore sono riferiti all'intero Ambito Sociale nell'ottica della gestione associata ed unitaria dei servizi e degli interventi, essi ovviamente sono diversi da comune a comune considerando che dell'Ambito fanno parte sia municipalità piccolissime che non raggiungono i 1.000 abitanti, che municipalità medie piccole dai 2.000 / 3.000 abitanti, che municipalità medio grandi dai 3.000 / 5.000 abitanti, che municipalità di grandi dimensioni oltre 10.000 abitanti.

Indicatori	Standard
<p>a) Numero ore settimanali di accesso al servizio per l'intero Ambito Sociale.</p> <p>E' l'intervento temporale in cui il cittadino può richiedere il servizio o usufruirne (può coincidere col periodo di apertura dello sportello, o con il tempo di apertura di un centro, ecc.).</p> <p>Servizio di Segretariato Sociale</p> <p>Servizio Sociale Professionale</p> <p>Servizio socio psico educativo</p> <p>Informagiovani</p> <p>Centri diurni per minori</p> <p>Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani</p>	<p>100 ore settimanali</p> <p>96 ore settimanali</p> <p>70 ore settimanali</p> <p>25 ore settimanali</p> <p>105 ore settimanali</p> <p>60 ore settimanali</p>
<p>b) tempi di attesa per usufruire del servizio o altra comunicazione inerente la richiesta.</p> <p>Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio.</p> <p>ADM - Assistenza Domiciliare Minori</p> <p>ADI - Assistenza Domiciliare Integrata</p> <p>ADH - Assistenza Domiciliare Disabili</p> <p>ADA - Assistenza Domiciliare Anziani</p> <p>Integrazione Scolastica</p> <p>Servizio trasporto disabili</p> <p>Centri diurni per minori</p> <p>Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani</p>	<p>Max 15 giorni</p> <p>Max 02 giorni</p> <p>Max 15 giorni</p> <p>Max 15 giorni</p> <p>Max 15 giorni</p> <p>Max 15 giorni</p> <p>Max 15 giorni</p> <p>Immediata</p> <p>Immediata</p>
<p>c) standard di utenti nell'unità di tempo di un mese per l'intero Ambito Sociale.</p> <p>Servizio di Segretariato Sociale</p> <p>Servizio Sociale Professionale</p> <p>Servizio socio psico educativo</p>	<p>580 utenti al mese</p> <p>160 utenti al mese</p> <p>30 utenti al mese</p>

Informagiovani	40 utenti al mese
ADM - Assistenza Domiciliare Minori (il servizio non è attivo in tutti i Comuni)	8 utenti al mese
ADI - Assistenza Domiciliare Integrata	20 utenti al mese
ADH - Assistenza Domiciliare Disabili	64 utenti al mese
ADA - Assistenza Domiciliare Anziani	335 utenti al mese
Integrazione Scolastica	46 utenti al mese
Servizio trasporto disabili	62 utenti al mese
Centri diurni per minori	275 utenti al mese
Unità polivalente con attività diurne e di Centro sociale anziani	150 utenti al mese
d) tempo di risposta ai reclami.	
L'intervallo di tempo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo e la risposta all'utente	Massimo 30 giorni

3.4 IMPEGNI E PROGRAMMI ([torna all'indice](#))

Gli Impegni e Programmi rappresentano gli standard qualitativi che non possono essere espressi in termini numerici.

Vengono riportati separatamente gli impegni e programmi di natura trasversale e quelli specifici di ogni area di servizio specificato nel Piano di Zona.

Tali impegni e programmi, come già detto, traggono origine sia dai Forum di ascolto e relativo Patto per la cittadinanza sociale che dal Sistema di Gestione per la Qualità di cui si è dotato l'Ambito.

3.4.1 Impegni e programmi di natura trasversale

Impegni relativi all'orientamento e all'accoglienza

- pubblicare, pubblicizzare e distribuire entro il primo trimestre 2008 la Carta per la Cittadinanza Sociale rimodulato ed il suo estratto redatto in maniera chiara e accessibile a tutti i cittadini del territorio per fornire tutte le informazioni per l'orientamento e l'accesso ai servizi
- dotare, entro primo trimestre 2008, tutte le sedi di servizio di segnaletica esterna per facilitarne l'individuazione da parte del cittadino, nonché, per le strutture più complesse la segnaletica interna di orientamento
- esposizione dell'orario di apertura al pubblico di tutti gli uffici e i servizi del territorio coinvolti nell'erogazione dei servizi del Piano di Zona.

Impegni relativi alle strutture fisiche

- presenza di adeguati spazi di accoglienza e ambienti di attesa per il pubblico ai servizi di sportello
- presenza di spazi idonei per colloqui riservati nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

Impegni relativi alla semplicità delle procedure

- attuazione della modulistica predisposta all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità.

Impegni relativi alla trasparenza

- rendere disponibili in tutte le sedi di Segretariato i moduli per l'inoltro di reclami e segnalazioni con pubblicizzazione della procedura d'impiego
- dotazione degli operatori di un cartellino di identificazione che ne consenta la riconoscibilità
- consentire nei termini di legge, all'utente che ne faccia richiesta, di visionare la documentazione amministrativa che lo riguarda rilasciandone copia a seguito di richiesta
- dare risposta scritta a tutte le richieste di servizi inoltrate formalmente comunicando l'accettazione della richiesta e motivando l'eventuale rifiuto.

Impegni sulle relazioni sociali e umane

- utilizzo di personale con adeguato livello formativo per i seguenti servizi:
 - Segretariato Sociale: operatori con titolo specifico in servizio sociale, psicologia, sociologia
 - Servizio Sociale professionale: laurea in servizio sociale
 - Mediazione familiare: laurea in legge con specializzazione in diritto della famiglia e mediazione familiare
 - Servizio socio psico educativo: laurea in psicologia e servizio sociale
- per i servizi ed interventi di assistenza diretta agli utenti in forma domiciliare o per il servizio di integrazione scolastica le prestazioni vengono erogate attraverso società cooperative a seguito di procedura di evidenza pubblica all'interno del quale vengono esplicitate i requisiti essenziali per il personale da impiegare in tali servizi
- per i servizi ed interventi previsti nei centri diurni per minori e nei centri diurni per anziani le prestazioni vengono erogate attraverso società cooperative a seguito di procedura di evidenza pubblica all'interno del quale vengono esplicitate i requisiti essenziali per il personale da impiegare in tali servizi
- per i servizi di Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale, Servizio socio psico educativo, Mediazione Familiare, l'Ambito attua la gestione diretta mediante il reperimento di consulenti attraverso avviso pubblico di selezione per titoli specifici ed esperienza professionale.

3.4.2 Impegni e programmi specifici delle aree sociali [\(torna all'indice\)](#)

Area infanzia, adolescenza, giovani e famiglia

- potenziamento del lavoro di rete tra gli operatori dei servizi della ASL e del servizio Sociale professionale dell'Ambito
- implementazione dell'attività degli operatori dell'Ambito nella rete integrata socio – sanitaria con l'attivazione delle ore di servizio sociale professionale all'interno del Punto Unico di Accesso e successive collaborazioni all'interno dell'unità di valutazione Multidimensionale del bisogno per i casi che necessitano di progetti personalizzati integrati
- potenziamento delle collaborazioni con le associazioni e le parrocchie per l'attivazione di buone prassi utili al recupero di minori con disagio
- convenzione con gli istituti scolastici del territorio per il potenziamento delle iniziative integrate di recupero del disagio minorile e per attività di consulenza psico – sociale di supporto alle famiglie
- potenziamento delle attività di aiuto in forma domiciliare
- ampliamento dei servizi specialistici esistenti con inclusione di attività educative a sostegno di tutti i componenti del nucleo familiare
- potenziamento dei servizi in appoggio alla scuola per la flessibilità degli orari di accesso e uscita, prolungamento degli orari per i servizi rivolti alla prima infanzia
- potenziamento della rete tra gli interventi del consultorio e dei servizi professionali dell'ambito
- aumento del servizio di consulenza alle coppie in difficoltà

- potenziamento delle risorse sociali finalizzate all'inclusione dei giovani per la realizzazione di ruoli attivi e di promozione di politiche giovanili
- potenziamento dell'istituto dell'affido
- interventi educativi, programmazione di strutture di accoglienza sovraterritoriale

Area integrazione e inclusione sociale

- Riorganizzazione di interventi per il contrasto alla povertà sostenendo i bisogni primari del soggetto e del suo nucleo familiare
- interventi di inclusione lavorativa sia sperimentali che strutturati
- attivazione di interventi multipli di accoglienza, orientamento e mediazione culturale

Area disabilità

- Diminuzione progressiva della lista di attesa con aumento degli utenti inseriti nel servizio
- introduzione di raccordi territoriali per maggiore informazioni da offrire ai disabili e loro famiglie rispetto alle problematiche della disabilità e le opportunità presenti nel territorio
- organizzazione di un gruppo di lavoro permanente costituito da associazioni e utenti finalizzato anche alla compartecipazione per la stesura di nuovi obiettivi progettuali per l'area disabilità
- implementazione dell'attività degli operatori dell'Ambito nella rete integrata socio – sanitaria con l'attivazione delle ore di servizio sociale professionale all'interno del Punto Unico di Accesso e successive collaborazioni all'interno dell'unità di valutazione Multidimensionale del bisogno per i casi che necessitano di progetti personalizzati integrati
- potenziare le opportunità di trasporto diretto e indiretto per favorire la mobilità sul territorio
- attivare iniziative atte a favorire l'inserimento lavorativo
- maggiori spazi accessibili e maggiore vigilanza

Area anziani.

- Per l'assistenza domiciliare sarà attivato un potenziamento del servizio nei comuni dove risulta attiva la lista d'attesa con l'impegno di una progressiva diminuzione della stessa
- potenziamento della rete dei servizi integrati
- ottimizzazione degli interventi per la non autosufficienza
- sviluppo di interventi all'interno dei centri sociali e diurni finalizzati alla realizzazione di attività volte a benessere psicofisico dell'individuo
- potenziamento delle attività di sostegno alla vita di relazione
- sistematizzazione di varie forme di servizio di telesoccorso e teleassistenza
- attivazione di reti informative integrate capillari e realizzazione del Punto Unico di Accesso

[SEZIONE 1](#) Il Patto di Cittadinanza Sociale

[SEZIONE 2](#) Informazioni sui servizi forniti e sulle risorse istituzionali e sociali

[SEZIONE 3](#) Standard di qualità, impegni e programmi

Sezione 4 **Meccanismi di tutela e verifica** [\(torna all'indice\)](#)

4.1 PREMESSA

L'Ambito Sociale n. 29 "Foro – Alento" garantisce l'esigibilità dei servizi da parte dei cittadini che ne hanno diritto e verifica il rispetto degli standard di qualità fissati attraverso il "Sistema di gestione della qualità – SGQ" di cui si è dotato.

Scopo della presente sezione è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi, del Sistema di Gestione per la Qualità e il livello di soddisfazione del cliente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Per un esame più approfondito si rimanda alla consultazione del "Sistema di Gestione per la Qualità" adottato dall'Ambito Sociale.

Responsabilità

La direzione annualmente, stabilisce il Piano degli obiettivi annuali della qualità (PAO) in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo ed i relativi parametri. Ciascun fornitore di servizio (Segretariato Sociale e ditta erogatrice di servizi alla persona) ha la responsabilità della raccolta e della comunicazione all'Ufficio di Piano dei dati per le attività di propria pertinenza.

I dati vengono assemblati e analizzati mensilmente dal Responsabile della Qualità (RDQ), il quale con periodicità annuale li elabora e comunica alla direzione dell'Ambito 29 e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

I risultati delle analisi effettuate sono valutati dalla direzione nella riunione periodica di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e sono esposti e discussi all'interno dei Forum di Utilizzo territoriali previsti dalla carta per la Cittadinanza Sociale.

L'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" misura e analizza costantemente la soddisfazione dell'utenza.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cittadino - utente, per le attività svolte dall'Ambito N.29, sono:

- incontri con l'utenza (Forum)
 - i questionari di customer satisfaction
 - gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativamente alle attività e ai servizi forniti dall'Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato
 - soddisfazione dell'utente rispetto al servizio erogato dalle ditte affidatarie.
-
- I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di fornitura
 - L'analisi delle valutazioni inserite nel questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza
 - L'analisi dei dati inseriti nei questionari di valutazione dei servizi erogati dalle ditte affidatarie forniscono informazioni e grado di soddisfazione sulla qualità percepita rispetto ai servizi di cui l'utente usufruisce

Per controllare il livello di soddisfazione del cittadino – utente vengono utilizzate le seguenti schede previste nel Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'Ambito Sociale:

- la scheda processo "gestione reclami clienti" con "**relativa scheda segnalazione reclami**" (Allegato n. 1 all'Appendice della presente sezione)
- la scheda processo "gestione customer satisfaction" ed il relativo "**questionario di soddisfazione**" (Allegato n. 2 all'Appendice della presente sezione)
- la scheda di processo "valutazione della qualità ditte erogatrici dei servizi" ed il relativo "**questionario di valutazione**" (Allegato n. 3 all'Appendice della presente sezione)

4.2 SEGNALAZIONI E RECLAMI [\(torna all'indice\)](#)

La segnalazione e la gestione dei reclami del cittadino - utente segue il processo indicato dal "Sistema Gestione Qualità dell'Ambito" e nello specifico il processo è articolato in una successione logica di attività finalizzate alla pianificazione di un sistema di rilevazione dei reclami degli utenti.

L'output del processo è costituito da un insieme di azioni correttive / preventive finalizzate a colmare le eventuali lacune rilevate dall'analisi dei reclami del cliente.

Il cittadino – utente che ha necessità di inoltrare un suggerimento o un reclamo vero e proprio può farlo utilizzando il modulo "Scheda segnalazione reclami".

La suddetta scheda è facilmente reperibile presso tutti gli sportelli di Segretariato Sociale presenti in tutti i Comuni dell'Ambito, negli uffici URP, nei vari Centri di aggregazione giovanile, nei Centri sociali per anziani e può essere prelevata direttamente dall'utente o richiesta al personale di servizio. Per i servizi di tipo domiciliare si ipotizza di recapitare a domicilio dell'utente la scheda per eventuali reclami e suggerimenti.

La scheda comprende:

- una prima parte da compilarsi a cura dell'utente e contenente i suoi dati e l'oggetto del reclamo
- una seconda parte da compilarsi a cura di vari soggetti dell'Ambito e indicante anche la conclusione dell'iter.

In caso di difficoltà, chiunque può presentare verbalmente la propria segnalazione o reclamo al personale di servizio, il quale provvederà a trascriverla sull'apposita scheda.

Obiettivi

- Raccogliere ed analizzare le informazioni sulle eventuali lacune, ed intervenire nella logica del miglioramento continuo dei processi che interessano il Sistema di Gestione per la Qualità
- Diminuire costantemente il numero dei reclami clienti.

Indicatori di miglioramento

- N° reclami raccolti nell'anno in corso/N° reclami raccolti nell'anno precedente.

Requisiti qualitativi della gestione dei reclami dell'utente

- Identificazione e formalizzazione di tutti i reclami
- Tempestività nell'identificazione e nel trattamento dei reclami
- Completezza delle informazioni relative ai reclami
- Chiusura dei reclami con verifica della soddisfazione del cliente.

Sequenza delle attività

1. Il reclamo del cittadino - utente, comunque ricevuto (a mezzo lettera, fax, E-mail, telefono o esposto verbalmente agli sportelli), viene registrato compilando l'apposito modulo previsto nelle schede processo di gestione dei reclami
2. Il dipendente dell'Ufficio di Piano o i Segretariati Sociali che hanno ricevuto un reclamo verbale, scritto o telefonico, devono compilare il modulo con tutti i dati che è riuscito ad ottenere dal cliente che ha reclamato ed inoltrarlo al Coordinatore Tecnico dell'Ambito per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente all'Ufficio di Piano UPZ. Se, invece, è la direzione a ricevere il reclamo, essa provvede direttamente a registrare il reclamo tramite l'applicazione informatica

3. Il reclamo ricevuto in forma scritta, deve essere trasmesso dal dipendente che lo riceve, al Coordinatore Tecnico dell'Ambito, per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente al Responsabile della Qualità per la sua registrazione
4. Il Responsabile della Qualità annota il reclamo in un apposita sezione di un'applicazione informatica in ambiente Access e se necessario richiede ulteriori chiarimenti al cliente, quindi la Direzione procede alla classificazione e il Responsabile della Qualità alla registrazione del tipo di reclamo
5. Se in sede di valutazione del reclamo la Direzione, sentito il Comitato Tecnico dell'Ambito e/o l'Ufficio del Piano, ravvisa una non conformità, provvede a compilare un Rapporto di Non Conformità per la parte di sua competenza e procede come riportato nelle procedure PO 08 01
6. Stabilita la Non Conformità, la Direzione definisce le eventuali azioni correttive da intraprendere sulla base della procedura PO 08 03
7. A ciascun reclamo relativo a servizi gestiti dall'Ambito Sociale, l'Ambito è tenuto a dare risposta scritta entro i termini di legge
8. Il Responsabile della Qualità dopo avere annotato sulla applicazione informatica in ambiente Access i dati essenziali del reclamo stesso e le modalità di soluzione, dispone al Segretariato Sociale l'archiviazione della cartella di reclamo dentro la cartella del cliente esistente presso la segreteria o come diversamente disposto
9. Copia del reclamo viene archiviata dal Comitato Tecnico dell'Ambito nell'apposita cartella, per ordine cronologico.

4.3 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI ([torna all'indice](#))

4.3.1 Questionario di soddisfazione / customer satisfaction

Il processo è articolato in una successione logica di attività finalizzate alla pianificazione della raccolta, dell'elaborazione e dell'analisi delle informazioni relative alla soddisfazione del cliente.

L'output del processo è costituito dalle informazioni sul livello di soddisfazione del cliente.

Obiettivi

Tutto il personale deve essere messo a conoscenza dei risultati registrati nell'esecuzione di questo processo al fine di far partecipare attivamente le risorse alle politiche della qualità stabilite dall'organizzazione della Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO".

L'obiettivo principale del processo è quello di migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

Indicatori di miglioramento

Livello soddisfazione media anno in corso/Livello soddisfazione media anno precedente.

Requisiti qualitativi

Accurata spiegazione delle modalità di compilazione del "Questionario di valutazione del cliente".

Sequenza delle attività

1. Preparazione documenti relativi alla customer satisfaction. I documenti in questione sono la "Lettera informativa" sulla politica di customer satisfaction intrapresa dalla Ambito Territoriale Sociale N.29 "FORO-ALENTO" ed il "questionario di valutazione della soddisfazione del cliente"
2. Consegna e istruzione sulla compilazione dei documenti di cui sopra agli utenti che provvederanno alla loro compilazione
3. Raccolta dei documenti compilati dalla clientela
4. Elaborazione informazioni customer satisfaction a consegna del modulo avvenuta, il Responsabile della Qualità, con il supporto della segreteria, gestirà l'archiviazione dei documenti e la fase di elaborazione dei dati raccolti
5. Le informazioni che derivano dalla fase di elaborazione dati sono consegnate da Responsabile della Qualità alla Direzione in fase di riesame al fine di una programmazione degli obiettivi della organizzazione in linea con la soddisfazione del cliente. La programmazione degli interventi effettuata dal Responsabile della Qualità deve avvenire previa lettura di tutti i questionari di valutazione della soddisfazione del cliente che sono stati raccolti, infatti, il Responsabile della Qualità deve provvedere a verificare per ogni questionario la presenza di eventuali suggerimenti o osservazioni sugli argomenti oggetto

dell'interrogazione. La Direzione analizzerà nel merito tutti i suggerimenti e le osservazioni rilevate e, se necessario, programmerà gli interventi necessari a soddisfare le esigenze del cliente. L'indice di valutazione media della soddisfazione del cliente che scaturisce dall'utilizzo dell'applicazione informatica in ambiente access SGQV2000 sarà utilizzato in sede di riesame della Direzione per monitorare la soddisfazione media della clientela.

4.3.2 Soddisfazione utente del servizio erogato dalle ditte affidatarie [\(torna all'indice\)](#)

Responsabile: Coordinamento tecnico d'ambito (CTA)

Interfacce: Segreteria del coordinamento di piano (SEG) / Segretariato sociale (SES) / Enti erogatori dei servizi (PRD) / Fruitori dei servizi / Servizio sociale professionale / Amministrazioni locali / ASL / Scuole / Associazioni / Sindacati

Descrizione del processo

Il processo in questione ha come elemento principale della propria gestione la Scheda di valutazione e invio compilata dal Segretariato Sociale (SES) e inviata alle ditte erogatrici dei servizi che provvederanno ad esaminare la Scheda di valutazione e, di conseguenza, gli standard fissati dal professionista incaricato per il servizio da erogare. La ditta erogatrice del servizio prenderà in carico l'utente indicato nella Scheda di valutazione e invio e provvederà all'esecuzione del servizio nel rispetto della Carta dei Servizi dell'Ambito n°29 "Foro-Alento" e nel rispetto degli standard individuali di prestazione fissati dai SES per ciascun utente del servizio.

OUTPUT PROCESSO: Servizio di assistenza domiciliare erogato nel rispetto degli standard di riferimento.

Politica del processo

- Cercare di mantenere l'utente del servizio nel contesto sociale di riferimento, favorendo l'autonomia materiale e sociale
- Garantire cure sanitarie e assistenza sociale a domicilio a persone di qualsiasi età affette da malattie temporalmente o permanentemente invalidanti
- Fornire sulla base di una puntuale ed approfondita valutazione sanitaria e sociale, prestazioni ed interventi che implicino preparazione e competenza professionale specifica, in quanto volti a rispondere a bisogni complessi che richiedono attenzione globale alla persona.

Obiettivi del processo

- Assicurare con priorità il sostegno sanitario e sociale alle persone a carico della famiglia
- Assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere ed aumentare l'autonomia e vivere nella propria casa
- Mantenimento e recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità familiare.

Indicatori di miglioramento

- Incremento percentuale delle ore di servizio rispetto al Piano di Zona precedente e rispetto ai valori di budget indicati nel piano di zona 2007-2009;
- Incremento percentuale degli utenti rispetto al Piano di Zona triennio precedente e rispetto ai valori di budget indicati nel piano di zona 2007-2009;
- Incremento o decremento percentuale dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio rispetto al budget fissato nel Piano di Zona 2007-2009;
- Incremento o decremento della valutazione media dell'utenza (Monitoraggio Customer Satisfaction).

Processo di erogazione del servizio.

L'attività prevista consiste nell'assistere le persone e i loro nuclei familiari nelle varie attività della vita quotidiana.

Le attività previste dall'azione sono:

- sostegno all'autonomia personale

- aiuto nel governo dell'alloggio
- sostegno alla socializzazione.

Il processo di erogazione del servizio prevede:

- l'attivazione del nucleo di valutazione integrato ASL – Ente d'Ambito Sociale
- la predisposizione del progetto/intervento personalizzato sia sanitario che sociale
- l'erogazione del servizio.

Sequenza delle attività

1. Analisi della Carta dei Servizi / Carta per la Cittadinanza Sociale al fine di individuare gli standard di riferimento del committente di riferimento per le ditte erogatrici dei servizi di assistenza domiciliare
2. Analisi della scheda di valutazione e invio completata dai **SES** per ciascun utente da prendere in carico, al fine di avviare la presa in carico dell'utente per la ditta incaricata e individuare gli standard individuali di prestazione fissati dai **SES**
3. Esecuzione della prestazione di assistenza domiciliare da parte delle ditte incaricate. La ditta incaricata all'esecuzione del servizio deve provvedere a fornire all'utente del servizio un registro di presenze dell'operatore di seguito denominato "Scheda firme". Su tale documento gli operatori di servizio devono provvedere a registrare contenuto e durata di ciascun intervento, l'utente provvede a controfirmare il documento. Mensilmente la ditta deve consegnare al Segretariato Sociale di riferimento tutte le Schede firma di riferimento
4. Controllo della produzione da parte dei **SES** che, provvedono, a verificare l'esecuzione delle prestazioni indicate sulle schede di valutazione e invio. Il controllo che effettua il **SES** sulla ditta erogatrice del servizio avviene mediante visita in loco dell'utente del servizio in seguito a segnalazione dell'utenza stessa o richiesta esplicita **del CTA** e a campione (ogni 4 mesi deve essere controllato il 10% del campione e comunicare all'Ufficio di Piano o al **CTA** i risultati dell'analisi mediante consegna del documento di registrazione di riferimento Mod. A0706-1 "check list controllo ditte"). Oggetto del controllo saranno i requisiti quantitativi e qualitativi della prestazione prevista per l'utente sulla scheda di valutazione e invio (i requisiti quali-quantitativi da verificare sono indicati direttamente nel modulo A0706-1). In seguito ad attività di controllo eseguita da **SES, CTA** provvede in caso di necessità a definire delle azioni correttive o preventive sulla base delle indicazioni di base fornite dai **SES**. Controllo della produzione mediante gli strumenti di monitoraggio fissati dall'Ambito 29 (si veda SP0704 sistema monitoraggio controllo produzione)
5. Controllo finale qualità effettuato dal Responsabile al Coordinamento tecnico che provvederà a verificare l'intero operato delle ditte operatrici nel rispetto degli standard fissati dalla Carta dei Servizi dell'Ambito 29 "Foro-Alento".

4.4 SANZIONI E REGOLE DA RISPETTARE NEL CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD ([torna all'indice](#))

L'ente attraverso i responsabili apicali della struttura documenterà alla Conferenza dei Sindaci l'eventuale mancato raggiungimento degli obiettivi e degli standard prefissati per la definizione dei provvedimenti da attivare individuando la natura di questi ultimi e provvedendo a definire le azioni correttive da attivare (ripiani finanziari, riorganizzazioni di servizi, assestamenti organizzativi, modifiche gestionali).

Appendice alla Sezione 4 della Carta per la Cittadinanza Sociale

Allegato 1: Scheda per le segnalazioni di reclami

Allegato 2: Questionario di valutazione della soddisfazione del cittadino – utente

Allegato 3: Scheda controllo e valutazione ditte erogatrici del servizio

[\(torna all'indice\)](#)

SCHEMA SEGNALE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Dati dell'utente che ha reclamato (se possibile):		Data:
Cognome e nome:		<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono:		
Area intervento:		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
Risposta fornita all'utente:		
<i>Firma di chi ha ricevuto il reclamo</i>		
Suggerimento sul trattamento del reclamo:		
<i>Data</i>	<i>Firma RdQ / CTA / Ricevente</i>	
<u>Osservazioni: Resp. Ufficio piano di zona (UPZ) / Assessore politiche sociali (DIR) / Coordinatore di Piano (CTA)</u>		
Registrato al n. _____ Registro reclami		<i>Firma UPZ/DIR/CTA</i>
<i>Il reclamo è stato trattato come da indicazioni del UPZ/DIR/CTA ed è stato chiuso</i>		
in data:		Firma RdQ

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E SEGRETARIATO SOCIALE				Motivazioni in caso di valutazioni negative (Poco/No)
				Suggerimenti in caso di valutazioni positive (Si)
Sei soddisfatto dell' attenzione garantita dai Servizi Sociali Professionali e/o Segretariati Sociali?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
Sei soddisfatto della precisione e della qualità delle risposte date dai Servizi Sociali Professionali e/o Segretariati Sociali?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
Sei soddisfatto della chiarezza delle spiegazioni date dai Servizi Sociali Professionali e/o Segretariati Sociali sulle caratteristiche del servizio domiciliare?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
EROGAZIONE DEL SERVIZIO				Motivazioni in caso di valutazioni negative (Poco/No)
				Suggerimenti in caso di valutazioni positive (Si)
Ti fidi dell'operatore del servizio domiciliare?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio domiciliare è riservato sulle notizie di famiglia?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio domiciliare è capace di svolgere bene i propri compiti?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio domiciliare rispetta gli orari di lavoro?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio domiciliare è gentile e cortese durante il lavoro?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
Il servizio che ricevi ti soddisfa per il n° di ore di assistenza?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
Il servizio che ricevi ti soddisfa per il tipo di assistenza?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	

Indicare l'area di intervento: ADI

Assistenza domiciliare Minori

Assistenza domiciliare Disabili

Assistenza domiciliare Anziani

DATA _____

I dati inseriti nel presente questionario verranno utilizzati a soli fini statistici dall'*Ambito territoriale sociale n.29 "Foro-Alento"* e non verranno messi a disposizione di terzi.

Scheda controllo ditte erogatrici del servizio

Segretariato Sociale di: _____	Scheda valutazione utente (rif. Protocollo): _____
Utente monitorato: _____	Ultimo aggiornamento Scheda Valutazione: _____

Ditta che esegue la prestazione:	Prestazione effettuata:
----------------------------------	-------------------------

ORE SETTIMANALI PREVISTE NELLA SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'UTENTE:	ORE EFFETTIVAMENTE EROGATE:
--	------------------------------------

OGGETTO DEL CONTROLLO	RISPOSTE FORNITE			NOTE
L'utente ha fiducia dell'operatore del servizio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'utente è soddisfatto della riservatezza dell'operatore del servizio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'utente è soddisfatto della capacità dell'operatore del servizio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio rispetta i orario di lavoro?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio è gentile e cortese con l'utente del servizio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	

SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ, PROBLEMATICHE:	
--	--

NOTE TECNICHE, AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE:	
---	--