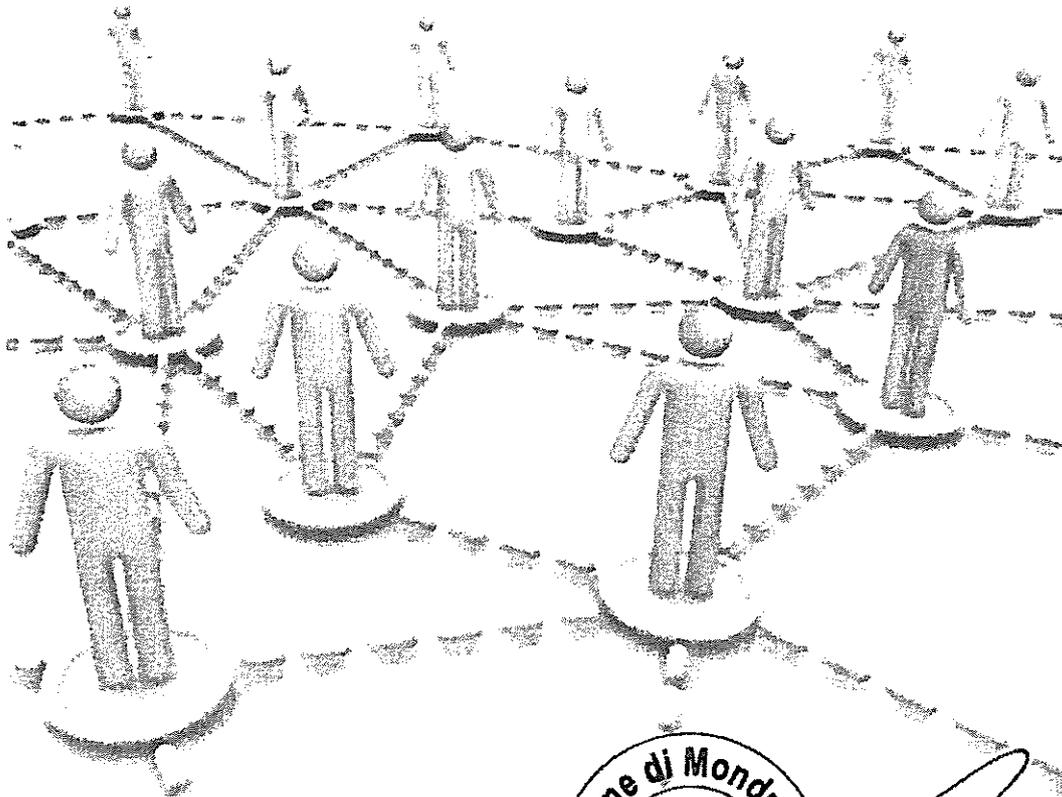


**AMBITO TERRITORIALE C10**

**Carta dei Servizi**

**Cancello Arnone, Castel Volturno,  
Carinola, Falciano del Massico,  
Mondragone**

**C10**

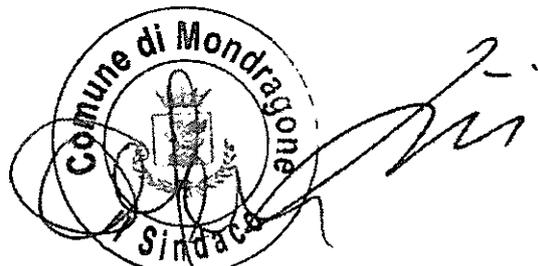


*[Handwritten signature]*

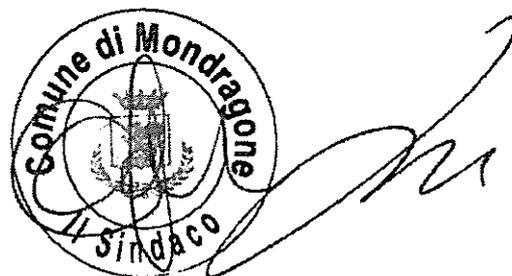
# Ambito Territoriale C 10

Carta dei Servizi

ANNO 2013



<u>Perché la carta dei servizi</u> .....	4
<u>Presentazione dell'Ambito territoriale C/10</u> .....	8
<u>Principi generali</u> .....	10
<u>Indicatori e standard di qualità dei servizi</u> .....	12
<u>Sistema Integrato dei Servizi Sociali</u> .....	15
<u>Area Responsabilità familiari</u> .....	27
<u>Area Infanzia e Adolescenza</u> .....	21
<u>Area Anziani</u> .....	24
<u>Area Contrasto alla Povertà</u> .....	28
<u>Area Disabili</u> .....	31
<u>Area Dipendenze</u> .....	36
<u>Area Azioni Di Sistema</u> .....	31
<u>Area Welfare D'accesso</u> .....	38
<u>UFFICIO/SPORTELLO SOCIALE</u> .....	53



# Carta dei Servizi

*La riforma del welfare locale, basata su una gestione associata ed integrata degli interventi e dei servizi sociali, è stata perseguita da tutti i soggetti dell'Ambito territoriale C10 in modo forte e deciso, superando l'ambiziosa sfida di creare ..... nuova stagione delle politiche sociali sul territorio in relazione a quanto indicato dalla Legge 328/2000 e dagli indirizzi programmatici emanati dalla Regione Campania.*

*E' stato avviato, infatti, con l'implementazione della suddetta legge, un processo, innanzitutto culturale, di attenzione alle politiche sociali non più pensate come una somma di interventi generalizzati, ma come sistema capace di lavorare per*

*la garanzia dei diritti, la qualità dei servizi, la tutela dei minori e la crescita responsabile delle comunità.*



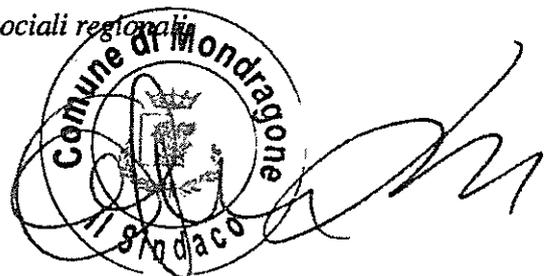
*I nostri interventi hanno mirato e continueranno a mirare ad accompagnare gli individui e le famiglie lungo tutto il corso della vita, riconoscendone i bisogni legati alle*

*diverse fasi e a particolari circostanze biografiche, sostenendo e promuovendo le capacità individuali e delle reti familiari, nonché favorendo le iniziative di aiuto e di mutuo soccorso.*

*La programmazione sociale messa in atto dai Comuni e dagli Ambiti territoriali rappresenta un periodo intenso per le opportunità che offre ai sistemi locali di ripensare la struttura del welfare.*

*Ma è molto intenso anche per i forti cambiamenti che ha portato con sé e per i processi di innovazione organizzativa e procedurale che ha attivato nei sistemi amministrativi locali, consentendo una sostanziale rivisitazione delle funzioni di programmazione e monitoraggio delle politiche sociali ed un forte rinnovamento dei rapporti tra gli Enti locali e tutti i soggetti del Terzo Settore, gli altri soggetti privati e le altre istituzioni pubbliche.*

*Tale percorso di implementazione ha fortemente modificato la definizione, la programmazione e il finanziamento delle politiche sociali regionali*



# Perché la Carta dei Servizi

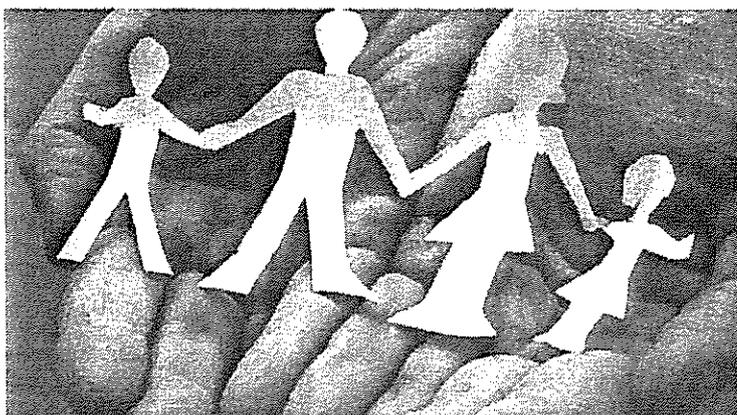
*Negli ultimi anni il quadro normativo sui servizi sociali è stato profondamente innovato al fine di essere adeguato alle norme e alle modificazioni nella struttura dei servizi.*

*La legge quadro di riforma dell'assistenza L.328/2000 -e, successivamente la L.R. 11/07 è certamente il punto più significativo di questa innovazione normativa.*

*Oggi si punta a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione esistenziale particolare.*

*I cittadini oggi possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno alla famiglia, la garanzia di pari opportunità*

*per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.*



*Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi l'Ambito C10, con Mondragone come Comune capofila, offre ai suoi cittadini, naturali destinatari delle proprie attività socio-assistenziali, un concreto strumento di conoscenza degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi sociali erogati.*

*Un documento, la Carta dei Servizi, di grande rilievo nel tormentato panorama della burocrazia, che vuole essere anche un impegno dell'Ambito C10 finalizzato alla qualificazione del rapporto con i cittadini, cui vanno offerte anche garanzie di certezza, trasparenza, qualità e quantità.*

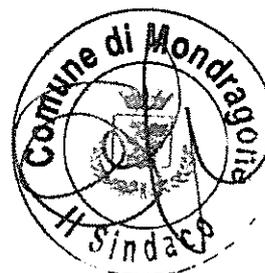
*Al cittadino la Carta consente di conoscere tempestivamente a quali e*



*a quanti servizi ha diritto; di prendere atto dei criteri di accesso agli stessi, verificarne la qualità e avanzare suggerimenti, proposte e critiche.*

*La Carta è anche uno strumento per tutelare gli utenti da eventuali inadempienze, disservizi, ritardi nell'erogazione dei servizi e benefici; infatti, gli utenti, a tutela dei propri diritti e contro il mancato rispetto delle caratteristiche e delle modalità di erogazione dei servizi riportati nella Carta, possono produrre reclamo presso gli Uffici Politiche Sociali e/o presso gli Sportelli Antenna Sociale del Comune di residenza.*

*La Carta viene diffusa attraverso una distribuzione capillare nelle strutture pubbliche dei Comuni dell'Ambito e vincola gli Enti nel loro insieme "politico", amministrativo e gestionale.*



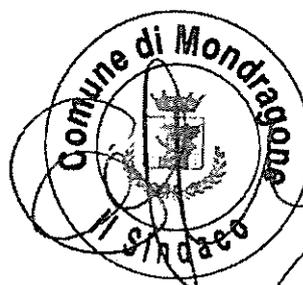
A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

# Presentazione dell'Ambito Territoriale

COMUNE	Distretto	ASL	POPOLAZIONE RESIDENTE NELL'AMBITO C10
Cancello Arnone	23	Ce	5371
Castel Volturno	23	Ce	23047
Carinola	23	Ce	7800
Falciano del Massico	23	Ce	3866
Mondragone	23	Ce	27358
<b>TOTALE</b>			<b>67422</b>

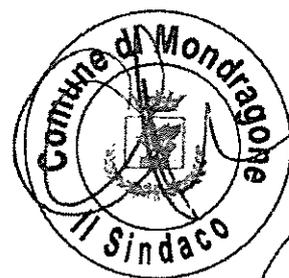
*La determinazione degli Ambiti Territoriali, avvenuta con Delibera di Giunta Regionale n°1824 del 04/05/2001, è stata impostata sul modello della distrettualizzazione sanitaria, non solo per un automatico adeguamento alla normativa quadro, ma anche per la precisa scelta di voler trattare unitariamente le problematiche della salute e della protezione sociale nello stesso contesto locale. Gli Ambiti territoriali coincidono con i Distretti Sanitari - o loro multipli - delle aziende sanitarie locali della Regione, purché rientranti nella stessa ASL.*

*L'ambito territoriale C10, con capofila Mondragone, è composto da 5 Comuni con una popolazione pari a **67422** unità, dal Distretto Sanitario n.23 dell'ASL.*



*Il territorio dell'Ambito, come si evince dalla Tabella, si presenta caratterizzato, eccetto per il Comune di Mondragone e quello di Castel Volturno, da comunità con consistenze demografiche molto modeste.*

*Inoltre, l'area di riferimento è particolarmente estesa geograficamente e, quasi sempre, priva di idonee e moderne infrastrutture e servizi. Tali considerazioni ed una dettagliata analisi dei bisogni hanno determinato la programmazione degli interventi sociali e socio-sanitari.*



A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Mayor, written over the seal.

## PRINCIPI GENERALI

*L'Ambito C10 fonda le attività erogate su alcuni principi generali:*

### **IMPARZIALITÀ' e CONTINUITÀ'**

*L'Ambito si impegna ad attenersi ai principi di obiettività, imparzialità e neutralità, garantendo la regolarità dei servizi, riducendo al minimo i disagi che dovessero insorgere se, per causa di forza maggiore, gli stessi dovessero essere interrotti.*

### **PARTECIPAZIONE**

*L'Ambito assicura ai cittadini la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi, alle informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ognuno ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale.*

### **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

*L'Ambito persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali più funzionali allo scopo.*

### **UGUAGLIANZA**

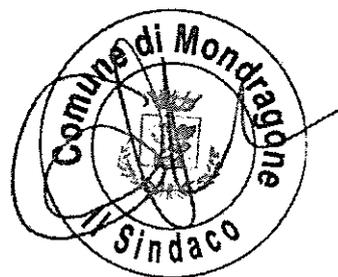
*L'Ambito si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta a tutti gli utenti e ad adottare idonee iniziative per favorire e garantire la fruizione dei servizi a tutti.*



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. M.', is written to the right of the official seal.

## **TRASPARENZA**

*In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra l'Ambito C4 ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il coinvolgimento delle Associazioni e/o delle rappresentanze dei cittadini.*



A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'M.' or similar, written in a cursive style.

## Indicatori e Standard di qualità dei servizi

Obiettivi	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un adeguato monte ore di accesso all'Ufficio/Sportello Sociale	Giorni e orari di apertura degli Uffici/Sportello Sociali	Almeno 2 giorni di mattina e 1 giorno di pomeriggio a settimana. Almeno 3 ore e max 12 ore a settimana
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta dell'Ufficio/Sportello Sociale	Massimo 1 settimana
All'utente preso in carico devono essere garantiti "contatti" verificati con il Servizio	Numero di "contatti" e verifiche del Servizio Sociale Professionale	Minimo 1 "contatto" registrato Max 1 "contatto" settimanale a seconda della valutazione professionale Minimo 1 verifica annuale del "contatto"
All'utente deve essere garantita un'adeguata tutela in caso di "inadempienza" del servizio	Numero di giorni tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso reclamo	Max 30 giorni
All'utente deve essere garantito il rispetto della riservatezza	Fruizione di un ambiente a disposizione del Servizio Sociale Professionale che consenta la riservatezza dei colloqui che vertono su "dati sensibili"	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui che vertono su "dati sensibili"
All'utente deve essere garantita la professionalità del personale	Utilizzo di personale con professionalità adeguata alla funzione	Effettivo utilizzo di personale professionalmente adeguato; per procedimenti psico-sociali rilevanti: assistenti sociali, psicologici, figure professionali previste dalla normativa vigente
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni relative ai procedimenti che lo riguardano	Diffusione del materiale informativo appositamente studiato dall'Ufficio di Piano di Zona per i Rapporti con il Pubblico, circa le modalità di accesso ai servizi erogati	Disponibilità presso gli Uffici/Sportelli Sociali della modulistica per l'accesso ai servizi erogati, per l'inoltro di eventuali reclami, per la pubblicizzazione dei servizi; Dotazione di tutti gli operatori di un cartellino identificativo che ne consenta la riconoscibilità; Verificabilità dei criteri, dei requisiti e delle graduatorie per i servizi che le prevedono; Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso e al funzionamento dei servizi erogati.
All'utente deve essere garantito un adeguato monte ore di accesso all'Ufficio/Sportello Sociale	Presenza di caratteristiche architettoniche dei locali presso cui sono erogati i servizi che consentano l'accesso alle persone diversamente abili	Effettiva accessibilità degli Uffici/Sportelli Sociali e degli ambienti presso i quali sono erogati i servizi



# Sistema Integrato dei Servizi

*Per ciascuna Area di Intervento sono, di seguito, elencati i Servizi programmati ed erogati dall'Ambito Territoriale C10.*

## **Area Responsabilità Familiari**

xxxxxxx- sostegno alla genitorialità  
xxxxxxx- servizio di affido familiare  
xxxxxxx- equipe abuso e maltrattamento  
xxxxxxx- equipe adozione nazionale ed internazionale

## **Area Diritti dei Minori**

xxxxxxx- centro diurno polifunzionale  
xxxxxxx- contributi economici per strutture residenziali

## **Area Anziani**

xxxxxxx- Assistenza Domiciliare Sociale  
XXXXXX- Contributi economici indiretti  
XXXXXX- Assistenza domiciliare integrata per anziani (ADI)

## **Area Contrasto alla Povertà**

XXXXXX- Contributi economici diretti ad integrazione del reddito  
Borse lavoro

## **Area Disabilità**

XXXXXX- Assistenza Domiciliare sociale  
XXXXXX- Servizio di assistenza scolastica per disabili  
XXXXXX- Centro socio polifunzionale  
XXXXXX- contributi economici indiretti  
XXXXXX- Assistenza domiciliare Integrata ( ADI)

## **Area Dipendenze**

Servizio di prevenzione e di promozione alla salute

## **Area Azioni di Sistema**

XXXXXX- Udp

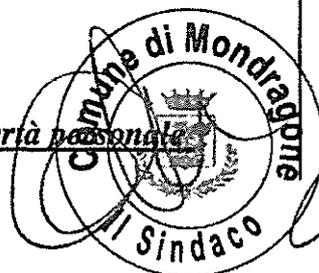
## **Area Welfare d'accesso**

XXXXXX- Segretariato Sociale

## **Area – immigrati**

Servizio di mediazione culturale

## **Area persone detenute, internate e prive della libertà personale**



# Area Responsabilità Familiari

## : Servizio di sostegno alla genitorialità

*Cos'è: il Servizio, interviene in maniera specifica sui genitori per prevenire e contrastare il disagio e le difficoltà connesse al loro ruolo educativo. Facilitano la formazione di un'identità genitoriale, finalizzata ad una scelta consapevole e responsabile della maternità e paternità; favorisce la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante. Obiettivo prioritario è il sostegno a madri e padri nel periodo della frantumazione affettiva e familiare, in special modo nel segmento degli obblighi verso i figli.*

**A chi si rivolge:** a tutti i nuclei familiari, in particolar modo alle famiglie in difficoltà per separazioni, divorzi o altre situazioni conflittuali.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza.

**Operatori impegnati:** Mediatore Familiare, Assistente Sociale, Sociologo.

**Tipo di Gestione:** Affidato al Terzo Settore.

## - servizio di affido familiare

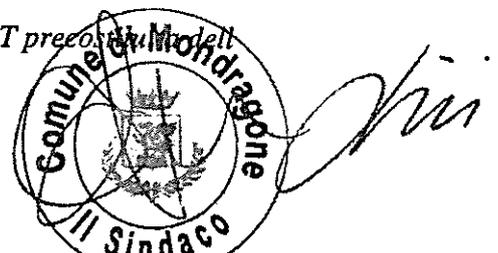
*Cos'è: Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. Esso prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine. E' da intendersi come uno strumento per la tutela dei diritti del bambino, che interviene sia all'esterno del nucleo familiare di origine che al suo interno, ed è da inserire tra quei "servizi alla persona" di competenza della Pubblica Amministrazione. All'interno dell'Ambito territoriale è istituita una specifica struttura denominata Servizio Affidato (S.A.T.), composta da un'equipe multidisciplinare che è responsabile, per ciascun caso di affido, del progetto educativo individualizzato e della promozione della cultura dell'affido nel territorio.*

**A chi si rivolge:** alle coppie e/o famiglie in difficoltà con minori

**Come si richiede:**

**Tipo di Gestione:** gestione Mista/Ambito - ASL

**Operatori impegnati:** Assistenti Sociali, e struttura SAT presso l'Ambito.



**- equipe adozione nazionale ed internazionale**

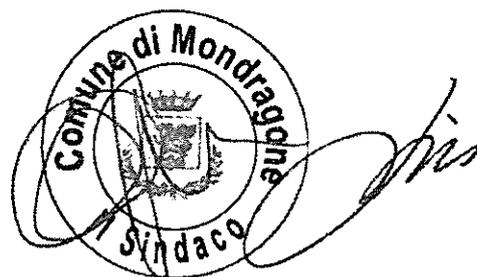
Cos'è: il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. Prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quell'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine. Prevede quindi azioni di sensibilizzazione sui procedimenti e finalità dell'affido; attivazione di percorsi formativi per le coppie affidatarie, gestione dei processi dell'affido; analisi ed elaborazione del bisogno espresso e non, della famiglia in difficoltà, redazione di un progetto d'intervento per l'affido, con presa in carico, il tutto messo in cantiere in modo condiviso.

**A chi si rivolge:** alle coppie e/o famiglie in difficoltà con minori

**Come si richiede:**

**Operatori impegnati:** assistenti sociali e struttura SAT precostituita dall'Ambito

**Tipo di gestione:** Gestione Mista/Ambito - ASL



# Area Infanzia e Adolescenza

## - Centro diurno polifunzionale

**Cos'è:** il Centro, allestito presso ognuno dei Comuni dell'Ambito, promuove un sistema di attività aggregative e di protagonismo per i minori con l'obiettivo di sviluppare la socializzazione e l'integrazione fra i ragazzi. Inoltre, favorisce un sistema formativo integrato con le attività scolastiche al fine di stimolare i ragazzi a porsi in maniera progettuale rispetto al futuro.

**A chi si rivolge:** ai ragazzi di età compresa tra i 6 e i 16 anni residenti nei Comuni dell'Ambito C10.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

**Operatori impegnati:** educatore, animatori

**Tipo di gestione:** Affidata al Terzo Settore

## - contributi economici per strutture residenziali

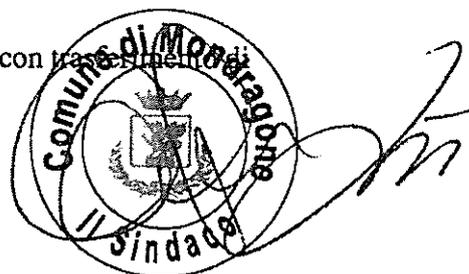
**Cos'è:** il servizio nell'erogazione da parte dei Comuni, singoli o associati, di contributi economici a favore di strutture residenziali, gestite direttamente ed autonomamente da soggetti, pubblici e privati, tra cui oltre alle famiglie e gli istituti religiosi ed organismi del volontariato, che offrono accoglienza, ospitalità ed alloggio a minori temporaneamente allontanati dal contesto familiare e /o in difficoltà. Il contributo può essere erogato: in forma forfettaria, a titolo di contributo una tantum, per il sostegno ed il supporto ai soggetti e alle strutture che realizzano attività di ospitalità, di accoglienza, di sostegno socio educativo, di ricreazione ed aggregazione; sotto forma di retta per vitto e alloggio.

**A chi si rivolge:** ai minori in stato di particolare pericolo socio-ambientale residenti nei comuni dell'Ambito.

**Come si richiede:** su relazione dell'assistente sociale ed in presenza di atti di allontanamento sanciti dal Tribunale per i Minorenni.

**Operatori impegnati:** i responsabili degli uffici comunali dei Servizi Sociale e/o assistenza, nonché il personale dell'Ufficio di Piano con la collaborazione del Segretariato sociale d'Ambito.

**Tipo di gestione:** diretta da parte del Comune capofila, con trasferimento delle risorse ai Comuni dell'Ambito.



# Area Anziani

## -Assistenza domiciliare agli anziani

**Cos'è:** il servizio, attivo presso tutti i comuni dell'ambito C/4, fornisce un'assistenza strutturata e organizzata in modo tale da offrire le necessarie prestazioni socio-assistenziali all'utente presso il suo domicilio o la sua dimora abituale.

**A chi si rivolge:** alle persone anziane con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età e/o alla malattia.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza.

La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

La richiesta inoltre deve essere corredata di certificato del medico di base attestante lo stato di autosufficienza parziale del richiedente il servizio o certificato attestante l'eventuale invalidità.

**Operatori impegnati:** Operatori socio assistenziali qualificati.

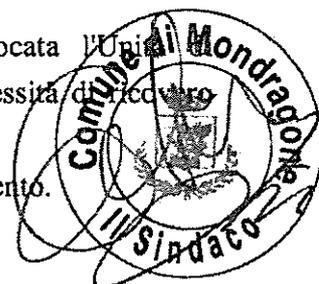
**Tipo di gestione:** Affidato al Terzo Settore

## - Contributi economici indiretti

**Cos'è:** Il servizio consiste nell'erogazione di contributi economici a favore di strutture residenziali, gestite da altri, (soggetti pubblici e/o privati) che offrono accoglienza, ospitalità e alloggio ad anziani in condizione di grave disagio socio-economico, temporaneamente lontani e/o allontanati dal proprio domicilio e contesto familiare, che vivono situazioni di isolamento psico-sociale e che necessitano di essere reinseriti in una rete di relazioni e servizi sociali, sanitari ed assistenziali a ciclo residenziale. Il servizio prevede inoltre altre tipologie di contributi in forma di vouchers e/o assegni per l'acquisto di generi di prima necessità, medicinali, ausili medici, altro.

**A chi si rivolge :** a tutti i residenti anziani e in particolari situazioni di bisogno socio-sanitario dell'Ambito C10.

**Come si richiede** Su segnalazione dell'ASL è convocata l'Unità di Valutazione Integrata, ( UVI) che valuterà l'effettiva necessità di ricovero per l'anziano in stato di bisogno per la mancanza di rete familiare di riferimento.



**Tipo di gestione:** Strutture pubbliche e private

**: Assistenza domiciliare integrata per anziani**

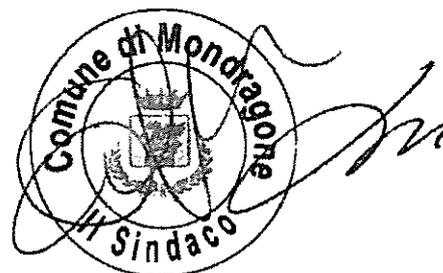
**Cos'è:** L'assistenza domiciliare integrata (ADI) è un servizio a carattere socio-sanitario che prevede, attraverso un percorso congiuntamente programmato ad una progettazione assistenziale individualizzata, l'integrazione delle prestazioni socio-assistenziali fornite dall'Ambito e prestazioni sanitarie fornite dal distretto sanitario dell'ASL competente per territorio

**A chi si rivolge:** E' un servizio rivolto ad anziani in condizioni di limitata autosufficienza, non autosufficienti e/o di recente dimissione ospedaliera, che necessitano oltre a prestazioni di assistenza domiciliare sociale anche di prestazioni sanitarie che possono essererogate in un contesto domiciliare e che non richiedono il ricovero presso strutture residenziali sanitarie o ospedaliere.

**Come si richiede:** Su segnalazione dell'ASL viene convocata l'Unità di Valutazione Integrata, ( UVI) che valuterà il caso redigendo un Piano Assistenziale Individualizzato ( PAI) strutturato sulle necessità di ogni singolo utente.

**Tipo di gestione:** Affidato al terzo settore per quanto attiene alle prestazioni sociali, all'ASL di riferimento per quanto attiene l'ambito sanitario

**Operatori:** operatori sanitari qualificati per le prestazioni sanitarie, ed operatori sociali del terzo settore per quelle assistenziali sociali



# Area Contrasto alla Povertà

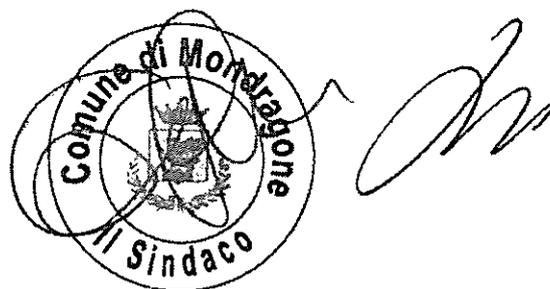
## - Erogazione di contributi economici diretti ad integrazione del reddito.

Cos'è: il servizio consiste nella erogazione da parte dei Comuni di contributi economici diretti alle famiglie, ad integrazione del loro reddito complessivo, per situazioni di particolare disagio socio-economico, per il sostegno all'istituto familiare e alla scelta genitoriale. I contributi possono essere erogati sia nell'ambito di un servizio ordinario, ad integrazione del reddito delle famiglie per garantire il minimo vitale, sia straordinario, per far fronte a improvvise ed impellenti esigenze economiche che investono la famiglia. Inoltre è stato previsto un intervento specifico per l'erogazione di **borse lavoro** a favore di persone a rischio di marginalità sociale, evitando l'intervento di assistenzialismo puro.

**A chi si rivolge:**

**Come si richiede:**

**Tipo di gestione:**



# Area Disabili

## - Assistenza domiciliare ai disabili

**Cos'è:** Il servizio, attivo presso tutti i Comuni dell'Ambito, fornisce un'assistenza strutturata e organizzata in modo tale da offrire le necessarie prestazioni socio-assistenziali all'utente presso il suo domicilio o la sua dimora abituale.

**A chi si rivolge:** ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

**Operatori impegnati:** personale socio-sanitario specializzato.

**Tipo di gestione:** Affidato al Terzo Settore.

## - Servizio per assistenza scolastica per disabili

**Cos'è:** Il servizio, attivo presso tutti i Comuni dell'Ambito, fornisce un'assistenza strutturata e organizzata in modo tale da offrire forme di sostegno tali da facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica, sviluppare le potenzialità individuali nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione nonché garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

**A chi si rivolge:** ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo sportello Antenna Sociale del Comune di residenza. La richiesta di accesso al servizio deve essere accompagnata dalla certificazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che costituisce il principale requisito valutato per l'accesso e la definizione dell'eventuale quota di partecipazione al costo del servizio a carico dell'utente.

**Operatori impegnati:** personale socio-sanitario specializzato.

**Tipo di gestione:** Affidato al Terzo Settore.



## -- Centro sociale polifunzionale

**Cos'è:** è una struttura a carattere semiresidenziale, articolata in spazi multi variati e caratterizzata da pluralità di attività e servizi offerti, volti a ridurre fenomeni di emarginazione e a favorire il sostegno ed lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile. Gli obiettivi principali sono: Sostegno ad iniziative di auto-mutuo aiuto; Attività ludico-ricreative;

Attività sportive e culturali atte a ridurre l'isolamento sociale e favorire la socializzazione anche culturale della persona diversamente abile; Sostegno alle famiglie; Riduzione del fenomeno dell'istituzionalizzazione.

**A chi si rivolge:** ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

**Come si richiede:**

**Operatori impegnati:** operatori socio-assistenziali, coordinatore del Centro.

**Tipo di gestione:** Affidato al Terzo Settore.

### Contributi economici indiretti

**Cos'è** Il servizio consiste nell'erogazione di contributi economici a favore di strutture residenziali, gestite da altri, (soggetti pubblici e/o privati) che offrono accoglienza, ospitalità e alloggio ad anziani in condizione di grave disagio socio-economico, temporaneamente lontani e/o allontanati dal proprio domicilio e contesto familiare, che vivono situazioni di isolamento psico-sociale e che necessitano di essere reinseriti in una rete di relazioni e servizi sociali, sanitari ed assistenziali a ciclo residenziale. Il servizio prevede inoltre altre tipologie di contributi in forma di vouchers e/o assegni per l'acquisto di generi di prima necessità, medicinali, ausili medici, altro.

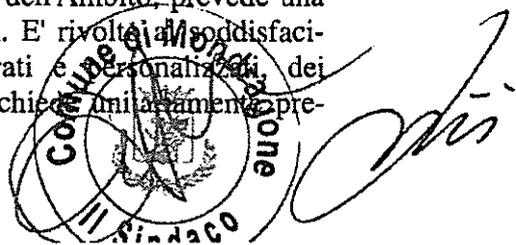
**A chi si rivolga:** soggetti particolarmente fragili, non autonomi ed autosufficienti, privi di rete di sostegno familiare residenti sull'intero territorio dell'ambito C4.

**Come si richiede:** Su segnalazione dell'ASL viene convocata l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) che valuterà l'effettiva necessità di ricovero per la persona disabile.

**Tipo di gestione:** diretta per quanto riguarda i contributi e presso strutture accreditate di concerto con l'ASL Ce e .

### - Assistenza domiciliare integrata ai disabili (ADI)

**Cos'è:** Il servizio, attivo presso tutti i Comuni dell'Ambito, prevede una programmazione congiunta tra ASL e Comuni. E' rivolto al soddisfacimento, mediante percorsi assistenziali integrati e personalizzati, dei bisogni di salute della persona disabile che richiede un'assistenza pre-



stazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione e la riduzione dei tempi di degenza ospedaliera.

**A chi si rivolge:** ad un'utenza con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati a disabilità psicofisiche e sensoriali.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza oppure presso il Distretto Sanitario di competenza del Comune di residenza

**Operatori impegnati:** personale medico e operatori dell'ASL CE/1.

**Tipo di gestione:** ASL, Ambito sociale.



# Area Dipendenze

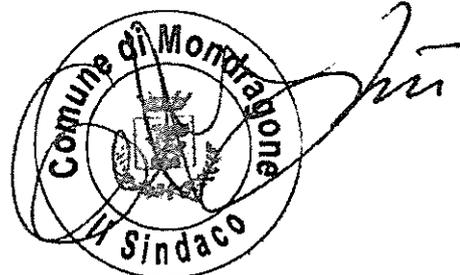
## Servizio di prevenzione e promozione alla salute

**Cos'è:** il servizio ha lo scopo di sensibilizzare ed informare i cittadini in merito alle dipendenze, inoltre mira a stabilire un primo contatto con l'utenza, soprattutto quella più a rischio.

**A chi si rivolge:**

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza, Asl e Ser.T.

**Tipo di gestione:**



# Area Azioni di Sistema

## ----- Funzionamento Ufficio di Piano

**Cos'è:** l'intervento permette all'Ufficio di Piano di garantire le funzioni sue proprie di programmazione, gestione, amministrazione e valutazione del Piano di Zona. L'UdP va perciò dotato di una struttura, di risorse, di competenze, di professionalità e di una specifica metodologia di lavoro.

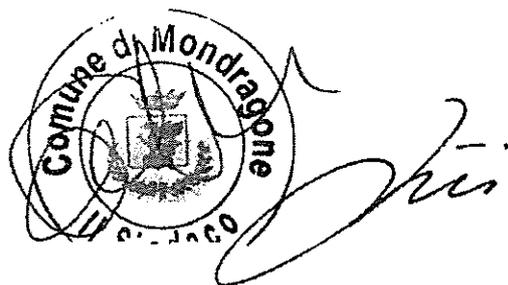
### **Operatori impegnati:**

centro di coordinamento;

unità di progettazione, monitoraggio e valutazione; unità

amministrativa; unità contabile; unità prestazioni sociali;

unità integrazione socio-sanitaria.



# Area Welfare d'accesso

## - Segretariato Sociale

**Cos'è:** Il Segretariato Sociale è un servizio finalizzato a rispondere all'esigenza primaria dei cittadini di ricevere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio.

**Il Segretariato Sociale prevede le seguenti attività:**

### **La Porta unitaria**

Le **Unità di Valutazione Integrate, Gli Sportelli sociali**, localizzati presso i 14 Comuni dell'Ambito, con funzioni di ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi.

**A chi si rivolge:** a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito C10. Come si **richiede:** le richieste possono essere effettuate presso lo Sportello Antenna Sociale del Comune di residenza.

**Operatori impegnati:** operatori sociali e sanitari.

**Tipo di Gestione:** Affidamento al Terzo Settore

## **AREA D'INTERVENTO PER IL SOSTEGNO ALLE DONNE IN DIFFICOLTÀ**

**Cos'è:** Il Comune di Mondragone, per esso e per l'intero ambito, realizza attraverso l'Associazione V.E.R.I., le finalità indicate nel disposto regionale, secondo il criterio di priorità alla prevenzione e sensibilizzazione, ma anche alla protezione e reintegrazione, mediante il centro antiviolenza.

L'Associazione si prefigge di promuovere la partecipazione dei propri soci alla vita della comunità comunale, provinciale, regionale e nazionale per attuare gli scopi di seguito indicati:

- Promuovere manifestazioni di utilità sociali, culturali e filantropiche.
- Dare voce a tutte le vittime di violenza.
- Impegno sostanziale nei confronti della giustizia.
- Promuovere molteplici attività con finalità didattiche, educative.



sportive.

- Promuovere attività di tipo interassociativo allo scopo di sensibilizzare e coinvolgere altre associazioni e/o fondazioni.

**A chi si rivolge:** a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito C10.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza.

**Tipo di gestione:** Affidamento al Terzo settore



# AREA IMMIGRATI

\_\_\_\_\_ - Servizio di ascolto, sensibilizzazione ed informazione IMMIGRATI).

Cos'è: il servizio si propone la rimozione degli ostacoli che impediscono il dialogo interculturale e l'inserimento degli immigrati nel nostro sistema socio-culturale. Le principali attività previste in quest'ottica sono: ascolto attivo, mediazione e accompagnamento ai servizi territoriali, corsi di lingua italiana, mediazione culturale per favorire la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri.

**A chi si rivolge:** agli immigrati presenti nel territorio dell'Ambito.

**Come si richiede:** le richieste possono essere effettuate presso gli Uffici Politiche Sociali del Comune di residenza.

**Operatori impegnati:** mediatori culturali, operatore di pc, amministrativo, docenti.



## TUTELA DEGLI UTENTI

### 1. Procedura di reclamo

Nel caso in cui i cittadini dovessero ravvisare disfunzioni che impediscono o limitano la fruizione dei servizi presentati nella presente Carta dei Servizi possono inoltrare reclamo consegnandolo direttamente allo Sportello/Antenna Sociale del Comune di residenza.

Il reclamo va esposto/avanzato su apposito modello disponibile presso gli sportelli. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

### 2. Monitoraggio delle prestazioni

Periodicamente l'Ente effettua rilevazioni dell'attività svolta per verificare gli impegni assunti con la Carta rendendone pubblici i risultati e adottando soluzioni atte a eliminare le eventuali inefficienze e disservizi che limitano i diritti degli utenti.

### 3. Valutazione dei Servizi da parte degli utenti

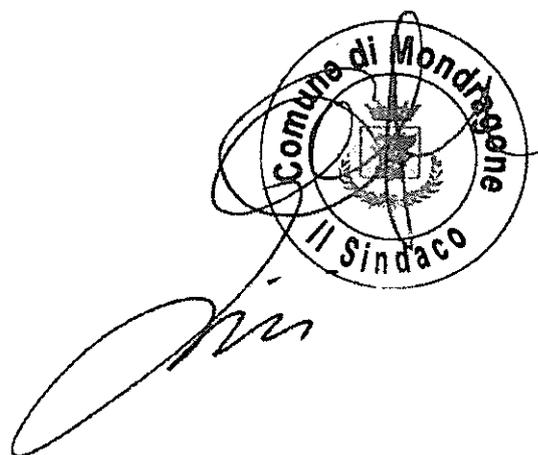
Il grado di soddisfazione dei servizi forniti viene verificato ogni mese mediante specifiche indagini demoscopiche. L'Ente terrà conto anche delle informazioni direttamente assunte attraverso i contatti diretti con gli utenti, i reclami ed i ricorsi inoltrati.

### 4. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta ha validità per l'anno 2005. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, può subire degli aggiornamenti che saranno tempestivamente resi noti.

### 5. Divulgazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene distribuita presso tutti gli Sportelli/Antenna Sociale attivi in ognuno dei Comuni dell'Ambito.



**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO**

Al Coordinatore dell'ufficio di Piano di Zona

**AMBITO TERRITORIALE "C10"**

Viale Margherita

**MONDRAGONE**

Allo Sportello/Ufficio Politiche Sociali

Del Comune di \_\_\_\_\_

Il/la sottoscritt \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_ a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

intende presentare il seguente reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Allega

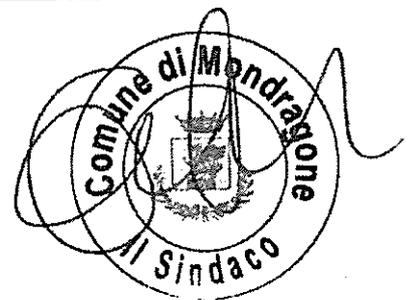
inoltre \_\_\_\_\_

---

---

Data

Firma



UFFICIO/SPORTELLLO SOCIALE

**Comune di MONDRAGONE**

Viale Margherita tel.

**Orari Uffici Comunali**

Giorni di apertura	Orario di apertura
Lunedì	
Martedì - Mercoledì - Giovedì	
Venerdì	

**Comune di Canello Arnone**

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel

Giorni di apertura	Orario di apertura
Martedì-Giovedì	

**Comune di Castel Volturno**

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.

Giorni di apertura	Orario di apertura
Venerdì	

**Comune di Carinola**

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.

Giorni di apertura	Orario di apertura
Giovedì	

**Comune di Falciano del Massico**

Ufficio Politiche sociali -Orario uffici comunali

Tel.

Giorni di apertura	Orario di apertura
Martedì	

