

Ambito Territoriale A04

Carta
dei Servizi



Comuni di Avellino (capofila), Altavilla Irpina, Capriglia Irpina, Cervinara, Chianche, Grottolella, Montefredane, Petruro Irpino, Pietrastornina, Prata di Principato Ultra, Pratola Serra, Roccabascerana, Rotondi, San Martino Valle Caudina, Torrioni, Tufo

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ambito A04 assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste, essa è uno strumento di tutela per i cittadini. Nella Carta dei Servizi l'Ambito A04 elenca i servizi che intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e custode satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.lgs 267/2000, Testo Unico Enti Locali
 - Legge 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali
 - Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 “Legge per la dignita’ e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328”.
 - Legge Regionale n. 15 del 6 luglio 2012 “Misure per la semplificazione, il potenziamento e la modernizzazione del sistema integrato del welfare regionale e dei servizi per la non autosufficienza”.
 - D.G.R. Campania n. 320 del 3 luglio 2012 pubblicata sul BURC n. 42 del 09/07/2012 ad oggetto “Modifica degli ambiti territoriali sociali e dei Distretti Sanitari – Provvedimenti a seguito della deliberazione di Giunta regionale n. 40 del 14/02/2011.
 - Deliberazione di Giunta Regionale n. 134 del 27 maggio 2013 inerente l’approvazione del Piano sociale regionale 2013 – 2015.
 - Decreto Dirigenziale n. 308 del 17 giugno 2013 inerente le indicazioni operative per la presentazione dei Piani di Zona, in applicazione del Piano Sociale Regionale 2013-2015 e secondo quanto disposto dalla legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 e ss.mm.ii.
 - La deliberazione della Giunta Regionale n. 588 del 20 dicembre 2013 inerente l’esercizio dei poteri sostitutivi - ex art. 47 della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 e ss.mm.ii. - nei confronti dei Comuni di Avellino, Altavilla Irpina, Capriglia Irpina, Cervinara, Chianche, Grottolella, Montefredane, Petruro Irpino, Pietrastornina, Prata di Principato Ultra, Pratola Serra, Roccabascerana, Rotondi, San Martino Valle Caudina, Torrioni, Tufo, tutti afferenti all’Ambito Territoriale A4.
 - Il decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 108 del 30 aprile 2014 di conferimento dell’incarico di Commissario ad acta al dott. Raffaele Scognamiglio, con lo specifico mandato e termini ivi descritti.
 - CONVENZIONE PER L’ESERCIZIO ASSOCIATO DELLE FUNZIONI E DELLE MODALITA’ DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI PREVISTI NEL PIANO DI ZONA DELL’AMBITO TERRITORIALE A4 - REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO COORDINAMENTO ISTITUZIONALE approvata dal Commissario *ad acta* in sostituzione di tutti i Sindaci dei Comuni afferenti all’Ambito Territoriale A4.
- I seguenti regolamenti:
- Accordo di programma territoriale per garantire il coordinamento dei servizi in rete al fine di migliorare la qualità dell’integrazione scolastica e sociale degli alunni con disabilità.;
 - Regolamento sui criteri di scelta delle procedure di affidamento dei servizi al terzo settore ed agli altri soggetti privati [art. 10, comma 2 lett. e) punto 1) L.R. 11 /2007];
 - Regolamento sui criteri e modalità organizzative della erogazione dei servizi, dell’accesso prioritario [art. 10, comma 2 lett. e) punto 2) L.R. 11/2007];

- Regolamento della compartecipazione degli utenti al costo dei servizi [art. 10, comma 2 lett. e) punto 2) L.R. 11/2007];
- Regolamento sulle modalità del controllo di regolarità amministrativa e contabile, di gestione e di valutazione e controllo strategico di cui al D.lgs n. 286/1999 (Regolamento FUA) [art. 10, comma 2 Lett. e) punto 3) L.R. 11/2007];
- Regolamento relativo all'organizzazione del servizio sociale professionale, che preveda il rapporto operatori/utenti indicato nella legge - art. 10, comma 2 lett. e) punti a) e 5) L.R. 11/2007];
- Regolamento relativo all'organizzazione del segretariato sociale - art. 24, comma 2, L.R. 11/2007];
- Regolamento per l'accesso e per l'erogazione dei servizi socio-sanitari - art. 41, comma 3, L.R. 11/2007];
- Regolamento per la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni sociosanitarie ex Decreto Commissariale n. 6/2010;
- Regolamento per il funzionamento del Coordinamento istituzionale (art. 11 co. 3 L.R. 11/2007);
- Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio di Piano (art. 11 co. 3 e art. 23 co. 3 della L.R. 11/2007).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DOTAZIONE ORGANICA

Al fine di assicurare la realizzazione di un sistema integrato d'interventi e servizi sociali e socio-sanitari, la Regione individua, quali strumenti funzionali alla cooperazione ed all'azione coordinata fra enti locali, la ripartizione del territorio regionale in ambiti territoriali. I comuni esercitano in forma associata i compiti e le funzioni amministrative loro attribuite: I Comuni di Avellino, Altavilla Irpina, Capriglia Irpina, Cervinara, Chianche, Grottolella, Montefredane, Petraro Irpino, Pietrastornina, Prata di Principato Ultra, Pratola Serra, Roccabascerana, Rotondi, San Martino Valle Caudina, Torrioni e Tufo, per la gestione in forma associata degli interventi e servizi di cui alla funzione fondamentale "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione", funzione che ingloba il sistema degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari sull'Ambito Territoriale Sociale A04 di cui alla DGR n. 320 del 3/07/2012, hanno individuato lo strumento della **Convenzione** di cui all'art. 30 del D.Lgs 267/2000.

La gestione associata dei servizi e l'esercizio coordinato delle funzioni amministrative sono considerati presupposti essenziali per l'attuazione degli interventi previsti dal piano di zona di ambito territoriale, strumento attraverso il quale i comuni associati assicurano l'unicità di attuazione e la semplificazione di tutte le misure relative ai servizi sociali e sociosanitari, nonché il necessario miglioramento dei servizi e delle attività sull'intero Ambito Territoriale Sociale.

Il ruolo di **Comune Capofila** dell'Ambito è svolto dal Comune di Avellino, in linea con le disposizioni di cui alla L.R. n. 11/2007 e del Piano Sociale Regionale vigente. Le funzioni del Comune Capofila, che è sede legale del Coordinamento Istituzionale d'Ambito e dell'Ufficio di Piano, sono sintetizzate nel coordinamento e nella responsabilità della gestione amministrativa e contabile del Piano di Zona, attraverso lo strumento finanziario del Fondo Unico di Ambito.

Il Piano di Zona A04 esplica la sua attività attraverso:

- Il Coordinamento Istituzionale d'Ambito, organo sovrano, convocato e presieduto dal Sindaco del Comune Capofila che svolge funzioni di rappresentanza legale per conto dell'Associazione;
- L'Ufficio di Piano, con funzioni di gestione e attuazione della programmazione relativa al Piano di Zona, coordinato e diretto dal Coordinatore.

Il **Coordinamento Istituzionale d'Ambito**, o "C.I.", è individuato quale soggetto deputato alla funzione d'indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo della realizzazione della rete integrata di interventi e servizi sociali e socio-sanitari d'ambito (art. 11, comma 1, L.R. 11/2007).

Il C.I. è composto dai sindaci dei comuni associati (o loro delegati), dal Presidente della Provincia di Avellino (o suo delegato) e, in materia di integrazione socio-sanitaria, dal Direttore Generale della ASL AV (o suo delegato). I componenti

delegati al C.I. decadono dalla carica in caso di revoca della delega o per scioglimento dei rispettivi Consigli. Il funzionamento del C.I. è disciplinato da apposito regolamento.

L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica di supporto per la realizzazione del Piano di zona, ed ha il compito di elaborare e attuare la programmazione secondo gli indirizzi forniti dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito. Esso svolge, altresì, le funzioni di gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona Territoriale.

L'Ufficio di Piano ha sede nel Comune Capofila, assiste i lavori del C.I. costituisce, inoltre, l'ufficio di raccordo con l'amministrazione regionale, in quanto è allo stesso che vengono generalmente inviate tutte le comunicazioni inerenti il sistema integrato dei servizi sociali, anche quando esse vanno poi diramate a tutti i Comuni dell'Ambito o ad altri uffici dell'Ambito stesso. A tale organismo, proprio per il ruolo strategico di programmazione e controllo, vanno garantite tutte le prerogative istituzionali e tecniche di autonomia gestionale nel rispetto dell'indirizzo programmatico. Le funzioni dell'Ufficio di Piano, dotato di apposito regolamento, possono essere suddivise in tre macrocategorie:

- a) funzione di pianificazione, programmazione e progettazione;
- b) funzione di gestione tecnica e amministrativa;
- c) funzione di monitoraggio e valutazione.

L'Ufficio di Piano è costituito da un Coordinatore e da figure professionali in grado di assicurare le funzioni di referente amministrativo contabile, esperto di programmazione sociale e sociosanitaria, esperto di programmazione dei fondi europei, referente per la comunicazione e il monitoraggio.

COS'È

La Carta dei Servizi dell'Ambito A4 si propone come uno strumento per l'analisi e il miglioramento dei servizi offerti. L'intento è quello di fornire un moderno modello di gestione dei servizi rivolto al perseguimento della soddisfazione dell'utente. Al fine di sostenere reciprocamente il continuo miglioramento dei servizi offerti, è necessario che tra Ambito Territoriale e utenti si sviluppi un patto-dialogo finalizzato ad agevolare l'Ente nel suo impegno. Questo confronto, che trova nella Carta dei Servizi il suo naturale strumento, deve permettere di tradurre le esigenze degli utenti in impegni per l'Ente e, allo stesso tempo, deve consentire la tutela delle loro attese attraverso la verifica del rispetto degli standard proposti. L'Ambito A4 con questa Carta, nell'intento di garantire qualità e trasparenza, vuole offrire agli utenti uno strumento di conoscenza di tutti i servizi nella convinzione che una loro più approfondita conoscenza possa rappresentare un valido mezzo di orientamento nel mondo dei servizi sociali del nostro territorio.

A COSA SERVE

Gli obiettivi della Carta si riassumono così:

- Informare gli utenti sui vari servizi erogati dall'Ente: in questo documento tutti gli interessati possono trovare una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti dal Piano d Zona dell'Ambito Territoriale A4.
- Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi: tutte le caratteristiche dei servizi erogati, descritte nella Carta, costituiscono impegni vincolanti per l'Ente che, allo stesso tempo, si prefigge l'obiettivo di migliorarle nel tempo adeguandole alle esigenze dell'utenza.
- Verificare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza. L'Ente si impegna:
 - a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti a fronte dei servizi erogati;
 - ad analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
 - a definire piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi qualora le non conformità li esigessero;
 - a migliorare, ove possibile, gli standard correnti.

COSA CONTIENE

Le modalità di accesso e gli standard di qualità dei servizi;
Gli strumenti di tutela degli utenti.

DOVE SI TROVA

Sede dell'Ufficio di Piano: piazza Del Popolo – 83100 Avellino

Tutte le sedi comunali

Tel 0825 200410

Fax 0825 200292

Sito web:

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I contenuti della Carta s'ispirano ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994. Tali principi sono:

- **EGUAGLIANZA:** il Piano di Zona Sociale A4 si impegna a garantire uniformità di trattamento e ad attenersi ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana. L'attività esercitata è orientata a garantire, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, i soggetti diversamente abili e gli studenti appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Piano di Zona dell'Ambito Territoriale A4 si impegna a garantire parità di trattamento nell'erogazione dei diversi servizi a tutti gli utenti.

- **IMPARZIALITÀ:** l'Ente si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso i suoi utenti.

- **PARTECIPAZIONE:** l'Ente garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla presente Carta. A tal fine l'utente: ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ufficio del piano di Zona Sociale secondo le modalità previste dalla vigente normativa; ha facoltà di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'Ente persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

I Comuni dell'Ambito Territoriale A4 assumono le indicazioni contenute nel Piano Sociale Regionale 2013-2015 per ciò che concerne le caratteristiche e i requisiti delle prestazioni e servizi sociali che costituiscono i livelli essenziali di assistenza. Al riguardo, la programmazione di Ambito contiene le seguenti prestazioni che costituiscono i livelli essenziali di assistenza, da finanziare con le risorse del FUA:

- a) le prestazioni socio-sanitarie compartecipate tra gli Ambiti e le AASSLL, definite ai sensi del DPCM 29/11/2001;
- b) l'Ufficio di Piano, il Servizio Sociale Professionale e il Segretariato Sociale che costituiscono i livelli minimi organizzativi senza i quali non è possibile pensare all'erogazione di alcun intervento;
- c) in aggiunta ad a) e b) e laddove ci siano risorse disponibili, prestazioni per area di intervento tenendo conto di eventuali priorità fissate in sede di indicazioni operative regionali per la presentazione dei Piani di Zona.

L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

Ai sensi dell'art. 37 comma 1 della L.R. 11/2007, così come sostituito dalla L.R. 15/2012, i Comuni associati nell'Ambito Territoriale A04 riconoscono, promuovono e sostengono l'integrazione tra servizi, interventi e prestazioni sociali e sanitarie per la non autosufficienza quale strategia in grado di promuovere risposte in rete a bisogni complessi dei cittadini che sono portatori sia di problemi di salute che di tutela sociale. Ai sensi dell'art. 37, commi 2, 3, 4, 5 e 6, L.R. 11/2007, così come sostituiti dalla L.R. 15/2012, i Comuni assumono che:

- l'integrazione socio-sanitaria per persone non autosufficienti prevede il coordinamento tra servizi, prestazioni e interventi di natura sanitaria e di natura sociale, a fronte di bisogni di salute molteplici e complessi, sulla base di progetti assistenziali personalizzati;
- i servizi, le prestazioni e gli interventi sociali e sanitari integrati per le persone non autosufficienti sono programmati, prescritti e progettati in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI);
- i servizi, le prestazioni e gli interventi a contenuto socio-sanitario sono normati da apposito regolamento approvato dal C.I., secondo le vigenti disposizioni regionali.

COMPARTECIPAZIONE UTENTI

Per l'eventuale compartecipazione degli utenti ai servizi programmati dall'Ambito territoriale A4, si rimanda al relativo regolamento denominato "Regolamento per la disciplina dei criteri e delle modalità organizzative per l'erogazione dei servizi, l'accesso prioritario, la compartecipazione degli utenti al costo dei servizi". – Deliberazione del Coordinamento Istituzionale n. 2 del 25/06/2014.

Ambito Territoriale A04

Welfare d'accesso



Segretariato Sociale

E' un servizio essenziale di assistenza sociale rivolto a tutti i cittadini che promuove l'uso appropriato dei servizi e riduce le disuguaglianze nell'accesso. Il segretariato sociale è finalizzato a garantire l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi sociali, è un servizio di assistenza sociale trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo gli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari. Esso opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali, laddove presenti, favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi. Il servizio di segretariato sociale ha sede nel Comune capofila e si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino: per questo motivo, quando necessario, si dota di Antenne sociali, che fungono da sue "succursali", decentrate nei comuni dell'ambito territoriale. Il servizio di segretariato sociale garantisce le funzioni di: informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela; orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali; segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico; promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini; potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali. Con specifiche funzioni di osservatorio e monitoraggio dei problemi e dei bisogni della comunità locale, il segretariato sociale struttura anche dati per l'analisi della domanda e la valutazione dei bisogni di assistenza sociale. Il segretariato sociale può svolgere anche funzioni di accesso e/o funzioni specifiche di Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi sociosanitari.

Servizio Sociale Professionale

E' un livello essenziale di assistenza aperto ai bisogni di tutta la comunità e finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale ed a favorire l'attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini. Il servizio sociale professionale svolge funzioni di natura preventiva - promozionale, curativa - riparativa, organizzativa - gestionale, di programmazione, organizzazione e gestione di servizi sociali, di studio, ricerca, monitoraggio e documentazione. Il Servizio Sociale Professionale contribuisce al benessere e al superamento di situazioni di bisogno o di disagio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e di ogni aggregazione sociale del territorio. L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione sociale del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo. Finalità peculiari di questo servizio sono: ascoltare, informare, orientare, accompagnare, inviare. Le prestazioni e gli interventi possono essere di tipo continuativo, temporaneo o straordinario, ed essere rivolti sia ai cittadini residenti nel territorio del Comune, sia a cittadini presenti qualora sia accertata la necessità e l'urgenza. Il Servizio Sociale Professionale può svolgere anche funzioni di

accesso e/o funzioni specifiche di Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi sociosanitari.

Servizio di ascolto, sensibilizzazione ed informazione.

E' un servizio del welfare di accesso a bassa soglia rivolto a fasce di utenza specifiche secondo il bisogno (ad esempio: minori a rischio, minori abusati; anziani fragili, disabili, famiglie in condizioni di disagio economico/sociali; tossicodipendenti; donne in difficoltà e/o vittime di violenze; ex detenuti; persone senza fissa dimora; soggetti con problemi di salute mentale; immigrati, ecc.). Il servizio svolge funzioni di consulenza e orientamento per specifici target e aree di intervento sociale, compresa la tutela legale. Esso svolge funzioni di primo ascolto, informazione, orientamento, counselling, invio alla rete dei servizi assistenziali e sensibilizzazione della cittadinanza. Il servizio promuove l'accesso alle risorse e ai servizi delle reti sociosanitaria territoriale e mira a rafforzare e favorire la capacità di accedere ed utilizzare i servizi territoriali (sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari). Esso è orientato a favorire relazioni strutturate e stabili tra enti, istituzioni ed associazioni, per lo scambio di informazioni e buone prassi nonché ad attivare opportunità e sinergie sulle problematiche specifiche del target di utenza individuato. Entrano in questa categoria anche i servizi di ascolto delle problematiche e di filtro delle richieste con relativo orientamento dell'utenza verso i servizi e le strutture di pertinenza e/o competenza. Il servizio è attivato presso sedi messe a disposizione da tutti i comuni associati tenuto conto di specifiche esigenze territoriali dell'utenza e delle amministrazioni ospitanti.



Ambito Territoriale A04

Infanzia e adolescenza



Casa famiglia

La casa famiglia costituisce una proposta educativa integrativa alla famiglia. Ospita minori per i quali non è al momento praticabile l'affido. Il minore in caso di rischio pregiudizievole per se stesso viene inserito in una struttura su segnalazione del Tribunale o tramite provvedimento adottato dal sindaco del comune di residenza, nel rispetto dei tempi di permanenza stabiliti dal giudice.

Tutoraggio educativo

L'intervento di tutoraggio è rivolto al minore in età compresa fra i 3 e i 18 anni con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali a rischio di devianza. Il servizio ha lo scopo di rafforzare i legami del minore nel sistema delle relazioni significative per la sua vita (famiglia, scuola, gruppo dei pari) e al contempo di fornire al minore e alla sua famiglia un'opportunità di crescita sociale. Al minore viene affiancato un operatore-tutor che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati. Il servizio viene realizzato a domicilio dell'utente. Il principale strumento utilizzato è il Piano Educativo di Intervento redatto ed eseguito da un educatore. Tale pianificazione è periodicamente oggetto di valutazione ed aggiornamento.

Educativa territoriale

Il servizio ha come destinatari i minori di età compresa fra i 6-10 e fra i 10 e i 16 anni, a seconda della scelta operata, per i quali vengono elaborati progetti individualizzati di socializzazione orientati all'acquisizione dell'autonomia e alla prevenzione psicosociale del disagio. Tali progetti prevedono fra le proprie finalità anche quella dell'attivazione delle risorse esistenti sul territorio e di interventi mirati a valorizzare il contesto territoriale e il ruolo della comunità locale. I centri di educativa territoriale vengono localizzati nei Comuni dell'Ambito in cui sono presenti gruppi di minori con le problematiche sopra indicate e minori senza alcun disagio: annualmente vengono identificate le localizzazioni delle attività.

Servizi temporanei territoriali

Sono servizi offerti alla collettività sulla base di specifiche progettualità che si caratterizzano per la provvisorietà e periodicità delle esigenze e per la temporaneità degli interventi programmati in un ambito territoriale definito. Le principali attività previste dal servizio sono: animazione estiva, attività ludico-ricreative, attività socio-educative, attività ginnico-sportive, visite culturali, gite a tema.

Ambito Territoriale A04

Responsabilità familiare



Assistenza domiciliare di sostegno alla famiglia e alla genitorialità

L'Assistenza Domiciliare rivolta alle famiglie è un servizio mirato al sostegno psico-sociale ed educativo, in un contesto familiare con problematiche circoscritte, di breve o media durata. L'intervento ha lo scopo di attivare e potenziare le capacità della famiglia e sostenerla nel percorso di acquisizione della consapevolezza del suo ruolo educativo. L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore specializzato che sostiene i genitori, con azioni volte ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare. Sostegno nella costruzione di una rete di legami con l'ambiente circostante e affettivo/parentali, organizzazione di percorsi personalizzati di sostegno al ruolo genitoriale ed educativo, assistenza e sostegno psicologica.

Servizi per l'affido familiare

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. L'affidamento familiare può essere: - a tempo determinato, se disposto ai sensi della legge 184/83 e successive modifiche; - a tempo indeterminato, se disposto ai sensi degli articoli 330 e 333 del C.C. Alla luce del vigente regolamento può essere previsto un sostegno economico alle famiglie affidatarie per un importo massimo di € 250,00 mensili compatibilmente con le risorse disponibili.

Ex ONMI, contributi economici diretti ad integrazione del reddito familiare

Il sussidio economico è a favore del genitore che da solo ha riconosciuto il minore o del tutore o dell'affidatario che ne abbia fatto richiesta.

Ambito Territoriale A04

Disabilità



Centro Diurno integrato

Il Centro è considerato come un alto livello di protezione sociale per soggetti con ridotta autonomia psicofisica e affetti da demenza. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

Centro Sociale Polifunzionale

Il centro destinato a circa 25 giovani in età extra scolare è finalizzato all'integrazione sociale dove si sviluppa, tra l'altro, una terapia occupazionale e di reinserimento sociale finalizzata al mantenimento/potenziamento delle abilità residue.

RSA per disabili gravi

L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento previsto dal Piano di Zona e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

Assistenza domiciliare sociale

Il servizio consiste in un supporto nello svolgimento delle attività fisiche personali volto a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera, l'aiuto nella gestione dell'Ambiente domestico e nel governo della casa, l'aiuto per una corretta deambulazione e nell'utilizzo degli ausili sanitari, la cura della persona, la promozione dell'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche. Inoltre tende a favorire il recupero delle potenzialità residue della persona e il mantenimento dell'unità familiare, il massimo livello possibile di autosufficienza del disabile, il contrasto di ospedalizzazioni o ricoveri non necessari.

Servizio di assistenza scolastica

Il servizio prevede un sostegno socio-educativo a persone con disabilità, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali. Il servizio deve mirare a garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati ed integrati con altri servizi territoriali. Le principali attività previste sono: attività di supporto socio educativo; attività didattiche/culturali/sociali specifiche e di sostegno erogabili a scuola e per continuità a domicilio. Il servizio è affidato a coop. soc. con personale qualificato.

Servizi trasporto sociale disabili

Il trasporto sociale è un servizio che garantisce a soggetti con ridotta capacità motoria di raggiungere strutture riabilitative, scolastiche, o centri diurni. Garantisce la possibilità di muoversi liberamente sul territorio; può essere sia collettivo che individuale a seconda delle esigenze e della destinazione. Può essere richiesto anche in occasione delle elezioni, a garanzia del diritto di voto. Il servizio garantisce gli spostamenti dalla propria abitazione, limitatamente all'accompagnamento verso e dai Centri Diurni; Centri di riabilitazione della provincia di Avellino e/o di Benevento; Istituti Scolastici Superiori situati in ambito provinciale.

Servizi per l'integrazione sociale

Coop. soc. e/o associazioni garantiscono i servizi di: compagnia e disbrigo piccole commissioni; apertura di sportelli di interpretariato presso i comuni dell'Ambito e l'ASL di Avellino impegnando operatori esperti LIS.

Contributi economici in forma indiretta

Contribuzione alle spese di gestione del centro di terapia occupazionale per disabili gestito dall'Associazione Noi Con Loro.



Ambito Territoriale A04

Persone anziane



Assistenza semiresidenziale agli anziani - Centro diurno integrato

Il Centro è considerato come un alto livello di protezione sociale per anziani non autosufficienti. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

RSA per anziani

Servizio rivolto ad anziani non autosufficienti privi di supporto familiare, struttura ad elevata valenza sociosanitaria con un livello di servizi sanitari medioalto. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento previsto dal Piano di Zona e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

Casa albergo

Casa albergo per anziano autonomi e semiautonomi (basso livello di integrazione sociosanitaria). Il servizio prevede l'inserimento nelle strutture residenziali degli anziani senza protezione familiare e senza risorse economiche adeguate al loro sostentamento.

Assistenza domiciliare socio-assistenziale

L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale è un servizio rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico-degenerative. Nello specifico le attività sono orientate alla cura della persona e dell'ambiente domestico e alla conservazione e al recupero dell'autonomia personale.

ADI -Cure Domiciliari Integrate

L'Adi è rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni personali critiche ancorché non patologiche, o specificatamente affetti da patologie croniche a medio-lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio che necessitano di assistenza da parte

Assistenza semiresidenziale agli anziani - Centro diurno integrato

Il Centro è considerato come un alto livello di protezione sociale per anziani non autosufficienti. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

RSA per anziani

Servizio rivolto ad anziani non autosufficienti privi di supporto familiare, struttura ad elevata valenza sociosanitaria con un livello di servizi sanitari medioalto. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento previsto dal Piano di Zona e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

Casa albergo

Casa albergo per anziano autonomi e semiautonomi (basso livello di integrazione sociosanitaria). Il servizio prevede l'inserimento nelle strutture residenziali degli anziani senza protezione familiare e senza risorse economiche adeguate al loro sostentamento.

Assistenza domiciliare socio-assistenziale

L'Assistenza Domiciliare a carattere Socio-assistenziale è un servizio rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico-degenerative. Nello specifico le attività sono orientate alla cura della persona e dell'ambiente domestico e alla conservazione e al recupero dell'autonomia personale.

ADI -Cure Domiciliari Integrate

L'Adi è rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni personali critiche ancorché non patologiche, o specificatamente affetti da patologie croniche a medio-lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio che necessitano di assistenza da parte

Ambito Territoriale A04

Immigrazione



Servizio di mediazione culturale

Il servizio oltre a facilitare la comunicazione tra cittadini immigrati e pubbliche amministrazioni, garantisce l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio e promuove percorsi di inclusione, al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza responsabile in una prospettiva multiculturale. Il servizio prevede l'implementazione di un centro multiculturale dove garantire incontro, dialogo e confronto a tutti i cittadini sia nativi che immigrati aperto per 4 ore al giorno per 5 giorni alla settimana.

Ambito Territoriale A04

Contrasto alla povertà



Pronto intervento sociale e unità mobile di strada

Servizi a bassa soglia istituiti per sostenere situazioni di emergenza sociale dei soggetti in condizione di marginalità ed esclusione sociale e/o dei senza fissa dimora. Essi svolgono funzioni di sostegno, ascolto ed accompagnamento al sistema dei servizi. Tale servizio svolge anche funzioni di osservazione e monitoraggio dei bisogni espressi e/o latenti della persone in difficoltà. Spesso gli operatori svolgono il proprio servizio di ascolto e di sostegno direttamente nei luoghi di aggregazione spontanea dell'utenza servendosi di un'unità mobile attrezzata per l'emergenza socio-sanitaria e per la distribuzione di coperte. Servizio garantito con il supporto di associazioni di volontariato presenti sul territorio che all'uopo mettono a disposizione propri volontari.

Contributi economici diretti ad integrazione del reddito

Il servizio consiste nell'erogazione da parte dei comuni, singoli ed associati, di contributi economici in forma diretta, a singoli soggetti, generalmente d'età compresa tra i 18 ed i 65, che versano in condizione di disagio socio-economico (persone parzialmente non autosufficienti; persone in difficoltà per spese mediche; persone con ridotta mobilità, ecc.). Il contributo economico ha l'obiettivo di contrastare l'emarginazione sociale e garantire condizioni di vita dignitose e il soddisfacimento dei bisogni primari. Le modalità d'erogazione, l'entità dei contributi e la tipologia dei contributi disponibili, sono, definiti in un apposito regolamento. Si concedono le seguenti forme di assistenza economica: ausili finanziari "una tantum" atti a concorrere al superamento di un occasionale stato di difficoltà; sussidi in denaro ordinari e straordinari secondo le modalità del reg. di accesso vigente.

Contributi economici in forma indiretta

Servizio a sostegno delle strutture territoriali che garantiscono misure di supporto al contrasto alla povertà garantendo la prima accoglienza, l'erogazione di pacchi alimentari e di beni di prima necessità.

Ambito Territoriale A04

**Persone detenute, internate e prive
della liberta' personale**



Contributi economici diretti ad integrazione del reddito

Il servizio consiste nell'erogazione da parte del Piano di Zona, di contributi economici in forma diretta, a singoli soggetti, generalmente d'età compresa tra i 18 ed i 65, che versano in condizione di disagio socio-economico. Il contributo economico ha l'obiettivo di contrastare l'emarginazione sociale e garantire condizioni di vita dignitose e il soddisfacimento dei bisogni primari. L'assistenza post-penitenziaria di € 200,00 mensili viene erogata per un anno dalla data di presentazione della domanda una sola volta nel triennio di attuazione del PSR secondo le modalità del reg. di accesso vigente.

Ambito Territoriale A04

Disagio psichico



RSA per disagio psichico

Servizio rivolto a persone con problemi psichiatrici, inseriti in struttura ad elevata valenza sociosanitaria con un livello di servizi sanitari medioalto. L'accesso e l'erogazione ai servizi socio-sanitari è disciplinato dal regolamento previsto dal Piano di Zona e dalla Convenzione sottoscritta il 25.6.2014 tra i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale A4.

Ambito Territoriale A04

Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà



Centro antiviolenza

I centri antiviolenza sono luoghi deputati ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale. I centri antiviolenza sono luoghi in cui un intendimento politico (cambiare la cultura, il discorso pubblico sulla violenza contro le donne) si unisce a una pratica di supporto e accoglienza verso le donne che intendono uscire dalla violenza. L'intervento è di carattere relazionale o psico-sociale, non terapeutico in senso tecnico, e viene condotto secondo i presupposti e i principi della protezione, riservatezza, del non giudizio, della complessità e responsabilità sociale. I centri antiviolenza sono luoghi deputati ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale è di carattere relazionale o psico-sociale, non terapeutico in senso tecnico, e viene condotto secondo i presupposti e i principi della protezione, riservatezza, del non giudizio, della complessità e responsabilità sociale. I centri nel territorio dell'Ambito garantiscono la presenza di figure professionali specifiche che forniscono accoglienza sia telefonica che personale, consulenza psicologica e legale, orientamento.

Case di accoglienza per donne maltrattate

Le case di accoglienza per donne maltrattate sono luoghi protetti che offrono solidarietà e residenza temporanea a coloro che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale, o che l'abbiano subita. Le strutture lavorano in stretta connessione con i centri antiviolenza, promuovendo interventi di rete con istituzioni, associazioni, organizzazioni pubbliche e private. Garantiscono consulenza legale e psicologica, sostegno nel percorso di reinserimento lavorativo. Studiano e sperimentano interventi di prevenzione contro ogni forma di violenza o abuso verso le donne, diffondendo l'educazione alla non violenza.

Costituiscono parte integrante della presente carta dei servizi l'accordo di programma territoriale ed i regolamenti di gestione e dei servizi che si allegano:

- Accordo di programma territoriale per garantire il coordinamento dei servizi in rete al fine di migliorare la qualità dell'integrazione scolastica e sociale degli alunni con disabilità.;
- Regolamento sui criteri di scelta delle procedure di affidamento dei servizi al terzo settore ed agli altri soggetti privati [art. 10, comma 2 lett. e) punto 1) L.R. 11 /2007];
- Regolamento sui criteri e modalità organizzative della erogazione dei servizi, dell'accesso prioritario [art. 10, comma 2 lett. e) punto 2) L.R. 11/2007];
- Regolamento della compartecipazione degli utenti al costo dei servizi [art. 10, comma 2 lett. e) punto 2) L.R. 11/2007];
- Regolamento sulle modalità del controllo di regolarità amministrativa e contabile, di gestione e di valutazione e controllo strategico di cui al D.lgs n. 286/1999 (Regolamento FUA) [art. 10, comma 2 Lett. e) punto 3) L.R. 11/2007];
- Regolamento relativo all'organizzazione del servizio sociale professionale, che preveda il rapporto operatori/utenti indicato nella legge - art. 10, comma 2 lett. e) punti a) e 5) L.R. 11/2007];
- Regolamento relativo all'organizzazione del segretariato sociale - art. 24, comma 2, L.R. 11/2007];
- Regolamento per l'accesso e per l'erogazione dei servizi socio-sanitari art. 41, comma 3, L.R. 11/2007];
- Regolamento per la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni sociosanitarie ex Decreto Commissariale n. 6/2010;
- Regolamento per il funzionamento del Coordinamento istituzionale (art. 11 co. 3 L.R. 11/2007);
- Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio di Piano (art. 11 co. 3 e art. 23 co. 3 della L.R. 11/2007).