

INDICE

Presentazione	02
<i>SEZIONE 1: IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE</i>	<i>03</i>
1.1 Introduzione	03
1.2 La mission	03
1.3 I principi	04
1.4 Gli obiettivi	05
<i>SEZIONE 2: INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI E SULLE RISORSE ISTITUZIONALI E SOCIALI</i>	<i>06</i>
2.1 Analisi del sistema di offerta dei servizi alla persona	06
2.2 Guida ai servizi	13
<i>SEZIONE 3: STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</i>	<i>32</i>
3.1. Premessa sulla garanzia di qualità dei servizi offerti dal sistema locale	32
3.2. Definizioni generali sui fattori di qualità	32
3.3. Fattori di Qualità del Sistema Locale dei Servizi e degli Interventi sociali	32
3.4. Indicatori e Standard di Qualità	33
3.5. Impegni e Programmi per il miglioramento della qualità del sistema di offerta	36
<i>SEZIONE 4: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</i>	<i>37</i>
4.1. Segnalazioni e Reclami	37
4.2. Valutazione della Soddisfazione dei Cittadini-Utenti	39
Allegato 1: scheda reclami	40
Allegato 2 : questionario di soddisfazione dell'utenza dei servizi sociali	41
Allegato 3: elenco dei profili professionali e dei rapporti numerici operatore/utente minimi garantiti dall'EAS, per ogni servizio	46

Presentazione

A poco più di tre anni dal precedente documento, siamo a proporre una versione aggiornata e più completa della “Carta della cittadinanza sociale”, redatta secondo le linee guida stabilite dalla Regione Abruzzo, nel Piano Sociale regionale 2007/2009.

La Carta della Cittadinanza sociale è uno strumento di cittadinanza attiva, tramite la quale ogni persona può partecipare ai processi decisionali in quanto "conosce di più", in tema di servizi sociali erogati dalla Comunità Montana nei tredici Comuni del comprensorio. Le informazioni contenute nella Carta consentono ad ogni singolo cittadino di poter valutare i servizi offerti e contribuire al loro miglioramento.

La Carta della Cittadinanza Sociale, concretamente, informa, agevola la relazione tra cittadinanza e Ente Locale, definisce gli standard di qualità dei servizi, dota di strumenti per il controllo e la valutazione degli stessi. Essa è un mezzo, quindi, a garanzia, difesa e tutela dei diritti dei cittadini.

L'istituto della “Carta della cittadinanza sociale” non rappresenta esclusivamente un adempimento normativo bensì l'atto conclusivo di un processo nel quale il ruolo centrale dell'utente/cittadino è individuato come principio assoluto.

Principio di comunicazione, ascolto, interscambio, tutela, a garanzia della qualità dei servizi.

L'Ente di Ambito Sociale n. 19 “Sangro Aquilano”, che comprende i Comuni della comunità Montana “Alto Sangro ed Altopiano delle Cinquemiglia”, si è fatto quindi promotore della redazione di questo prezioso documento, attraverso il confronto e l'ascolto della cittadinanza attiva e l'approvazione da parte della Conferenza dei sindaci.

Infine, ringraziamo chi ha permesso questa realizzazione, augurandoci che sia uno strumento che riduca sempre più la distanza tra cittadino ed istituzioni

**Il Presidente della Comunità Montana “Alto Sangro ed
Altopiano delle Cinquemiglia”**

Dr. Pasqualino Del Cimmuto

SEZIONE 1: IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE

1.1. Introduzione

Il Piano sociale Regionale 2007/2009, sulla base di quanto disposto dalla Legge Quadro 328/2000 prevede la realizzazione di una carta dei servizi da parte di tutte gli enti che erogano servizi sociali.

Tale strumento che illustra il sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti dall'ambito territoriale sociale è definita Carta della Cittadinanza Sociale, ed è il risultato di un accordo, detto "Patto di cittadinanza", fra Ente di Ambito Sociale e Collettività.

La Carta è:

1. **partecipazione**, perché elaborata attraverso un procedimento di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati all'erogazione e fruizione dei servizi;
2. **promozione dei diritti**, poiché intende promuovere un riconoscimento diffuso dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi;
3. **tutela del cittadino**, poiché contiene indicazioni utili rivolte alla cittadinanza circa i meccanismi che possono essere attivati qualora non sia riconosciuto un diritto o non sia rispettato uno standard, un impegno o un programma.
4. **garanzia e qualità**, in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità (standard, impegni e programmi) che i servizi e gli interventi che concorrono al sistema locale di offerta devono possedere e fornisce all'ambito strumenti per tenerli sotto controllo e intraprendere la strada del miglioramento continuo.
5. **comunicazione**, poiché comunica la Mappa dell'offerta sociale dell'Ambito ed è predisposta all'accoglimento di risposte e indicazioni da parte della cittadinanza attraverso la scheda per le segnalazioni e il questionario sulla soddisfazione del cittadino-utente.

La Carta di Cittadinanza Sociale avrà validità triennale, e verrà, all'occorrenza ed in caso di attivazione di servizi nuovi, revisionata annualmente.

1.2. La Mission dell'Ambito Sociale

L'Ambito Sociale Sangro Aquilano n. 19 coincide con il territorio della Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia comprende i seguenti comuni: Alfedena, Ateleta, Barrea, Castel di Sangro, Civitella Alfedena, Opi, Pescasseroli, Pescocostanzo, Rivisondoli, Rocca Pia, Rocca raso, Scontrone, Villetta Barrea.

Nell'Ambito sono erogati e gestiti i servizi e gli interventi socio-assistenziali previsti nel Piano di Zona.

Il Piano di Zona è, come una sorta di Piano regolatore dei servizi alla persona, lo strumento indispensabile per definire la programmazione delle politiche sociali sul territorio, definendone, gli obiettivi, i metodi, le modalità nell'utilizzo delle risorse, il target, la tempistica, con validità triennale.

L'Ambito Sociale, le cui attività sono descritte nel Piano di Zona dei Servizi Sociali 2007/2009, gestisce i servizi sociali per conto dei Comuni ricadenti nel territorio della Comunità Montana Alto Sangro Altopiano delle Cinquemiglia.. I fondi per la gestione del Piano di zona provengono, tramite la Regione Abruzzo, dal Fondo Nazionale per le Politiche Sociali e per una quota parte, pari ad almeno il 20% dell'intero costo, dai Comuni .

Il sistema di offerta di servizi ed interventi di promozione, di sostegno, di affiancamento e di aiuto erogati dall'Ambito, è finalizzato a migliorare la qualità della vita della popolazione residente.

1.3. I Principi fondamentali del sistema dell'Ambito Sociale

I principi condivisi che ci si propone di raggiungere.

1. Eguaglianza

1. L'erogazione dei servizi sociali è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'Ente d'Ambito Sociale e l'accesso ai servizi sociali sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni indipendentemente dalle condizioni e dalle caratteristiche personali e sociali dell'utente.

2. Imparzialità

1. I soggetti erogatori si obbligano ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e professionalità.

3. Continuità

1. L'erogazione dei servizi pubblici, in base a quanto stabilito dalla vigente normativa di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

4. Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

5. Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, in base alla legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

6. Privacy

1. L'Ente di Ambito Sociale, in quanto titolare del trattamento dei dati degli utenti, garantisce che questo avverrà nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali nonché dignità personale degli utenti/fruitori di servizi, con particolare riferimento alla riservatezza, correttezza, liceità e al diritto alla protezione della identità personale, secondo quanto stabilito dal D.lgs. 196/2003.

7. Professionalità

1. L'Ente di Ambito Sociale promuove l'acquisizione di professionalità e favorisce tutti i momenti di aggiornamento e di scambio di competenze tra gli operatori dei servizi e il personale della Comunità Montana che si occupa degli aspetti amministrativi di gestione del Piano di Zona.

8. Efficienza, efficacia ed economicità

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e il costo minimo.

1.4. Gli Obiettivi per il triennio condivisi con i cittadini

Sulla scorta delle istanze pervenute informalmente dai cittadini dell'EAS nel corso del biennio 2007/2008, a seguito del primo Forum on line, sperimentato nel mese di maggio 2008, è emersa una serie di dati ed elementi grazie ai quali siamo in grado di indicare gli obiettivi del Patto di Cittadinanza, per il quale si impegnano l'Ente di Ambito Sociale, le associazioni del terzo settore, il mondo del volontariato, i singoli cittadini del territorio:

- promuovere azioni concrete volte a fare accrescere la partecipazione e la condivisione delle politiche e delle azioni di sostegno alla persona tra enti istituzionali, soggetti del terzo settore, cittadini e loro rappresentanze;
- promuovere indagini sui bisogni della popolazione, a sostegno di una corretta programmazione e allocazione delle risorse pubbliche;
- garantire la sostenibilità degli standard di servizio previsti nella presente Carta di Cittadinanza, nonché monitorarli allo scopo di disporre di informazioni utili al miglioramento della qualità erogata.

SEZIONE 2: INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI E SULLE RISORSE ISTITUZIONALI E SOCIALI

Analisi del sistema locale di offerta di servizi alla persona

SERVIZI A RESPONSABILITÀ DELL'AMBITO SOCIALE N°19 - SANGRO AQUILANO

Area	Tipol. di servizio	Caratt. del servizio	Liveas	Titolare	Modalità di gestione	Gestore	Target	Volume target 2006	Progr. Finanz.
Servizi generali	Segretariato sociale	Generale	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Cittadinanza in generale	244	L. 328/2000
Servizi generali	Pronto intervento sociale	Generale	si	EAS	Pubblica diretta	EAS	Cittadinanza in generale	0	L. 328/2000
Servizi generali	Servizio sociale professionale	Generale	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Cittadinanza in generale	177	L. 328/2000
Infanzia, giovani, famiglia	Assistenza domiciliare socio-educativa minori	Domiciliare	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Minori	7	L. 328/2000
Infanzia, giovani, famiglia	Centro famiglia	Intermedio	si	EAS	Pubblica diretta	Società provata	Famiglie con minori	270	L. 285/97
Infanzia, giovani, famiglia	Aggregazione informale giovani	Intermedio	no	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Minori	14	L. 328/2000
Infanzia, giovani, famiglia	Informa giovani	Intermedio	no	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Minori	73	L. 328/2000
Infanzia, giovani, famiglia	Centro polifunzionale per ragazzi Civitella Alfedena	Intermedio	no	Comune	Pubblica indiretta	Comune di Civitella Alfedena	Minori e giovani	n.d.	Fondi comunali
Disabilità	Assistenza scolastica (specialistica)	Intermedio	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Disabili	7	L. 328/2000
Disabilità	Assistenza domiciliare per disabili	Domiciliare	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Disabili	11	L. 328/2000 + L. 162/98
Persone anziane	Rette per prestazioni residenziali	Residenziale	si	EAS	Pubblica diretta	EAS	Anziani	1	L. 328/2000
Persone anziane	Assistenza domiciliare anziani	Domiciliare	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Anziani	88	L. 328/2000 + L. 95/95
Persone anziane	Teleassistenza e telesoccorso	Intermedio	si	EAS	Pubblica affidata	Società privata	Anziani	72	
Integr. ed inclus. sociale	interventi finalizzati a prevenire ed arginare l'emarginazione sociale	Intermedio		EAS	Pubblica diretta	EAS	Famiglie/persone con indigenza economica	-	L. 328/2000

SERVIZI A RESPONSABILITA' DELLA A.S.L. AVEZZANO-SULMONA

Area	Tipologia di servizio	Caratteristiche del servizio	Titolare	Modalità di gestione	Gestore	Target	Volume target 2006	Programmazione/finanziamento
Famiglia	Consultorio familiare	Intermedio	ASL	Pubblica diretta	ASL	Famiglie con figli, donne, minori	n.d.	Fondo Sanitario
Generale	Medicina delle comunità	Intermedio	ASL	Pubblica diretta	ASL	Cittadini in genere	800	Fondo Sanitario
Disabilità psichica	Centro di Salute Mentale	Intermedio/domiciliare	ASL	Pubblica diretta	ASL	Persone con disagio/patologia psichica	312	Fondo Sanitario
Disabilità psichica	Unità operativa di neuropsichiatria infantile	Intermedio	ASL	Pubblica diretta	ASL	Minori	66	Fondo Sanitario
Disabilità	Servizio di riabilitazione territoriale	Intermedio/domiciliare	ASL	Pubblica diretta	ASL	Minori e adulti	587	Fondo Sanitario
Anziani	Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	Domiciliare	ASL	Pubblica affidata	Società privata	Anziani ed altri soggetti eleggibili	316 (116 maschi, 200 femmine)	Fondo Sanitario e cofinanziamento dell'ente di ambito sociale per le annualità 2008/2009 con fondi del PLNA;
Anziani	Servizio di assistenza domiciliare sanitaria semplice (AD)	Domiciliare	ASL	Pubblica affidata	Società privata	Anziani ed altri soggetti eleggibili	77 (27 maschi, 50 femmine)	fondo sanitario e cofinanziamento dell'ente di ambito sociale per le annualità 2008/2009 con fondi del PLNA;
Anziani	Ricovero anziani in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	Residenziale	ASL	Pubblica convenzionata	ASL	Anziani ultrasessantacinquenni	n.d.	Fondo Sanitario
Dipendenze	SER.T.	Intermedio	ASL	Pubblica diretta	ASL	Persone affette da dipendenza patologica	19 utenti tossicodipendenti, 12 utenti alcolisti	Fondo Sanitario

LEGENDA DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZIO

Generale: comprende il Segretariato Sociale e le relative attività di informazione, consulenza ed orientamento per i cittadini, il Servizio Sociale Professionale che ha il compito dell'analisi della domanda, della presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale e dell'attivazione ed integrazione dei Servizi, nonché il Pronto Intervento Sociale per emergenze personali e dei nuclei familiari.

Domiciliare: comprende le attività di assistenza domiciliare socio-assistenziale semplice ed integrata e tutte le forme di teleassistenza tese a favorire una tutela anche a distanza.

Intermedio: comprende centri diurni per minori, anziani e disabili per attività di socializzazione, aggregazione e recupero, nonché sostegno al carico assistenziale delle famiglie, include il servizio sociopsico-educativo per le famiglie e quello di affidamento familiare e adozioni. In tale tipologia di servizio è inserita anche l'assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione dei disabili che intende garantire il diritto allo studio degli alunni in situazione di handicap.

Residenziale: racchiude tutte le Comunità di tipo familiare e quelle educative per minori e disabili, nonché le Residenze Assistite ed il Servizio di integrazione retta per l'ospitalità in strutture residenziali.

SERVIZI GESTITI DAI PRIVATI

ENTE	INDIRIZZO	RECAPITO TELEFONICO
S. Pietro RSA – Residenza Sanitaria Assistita per Anziani	Via delle Vigne, 1 – Alfedena	0864/870039
Casa di Riposo “Saverio D’Aquila” – Centro Residenziale per Anziani	Via Roma, 53 – Barrea	0864/88128
RSA Cooperativa Sociale Servizi 2000	Via Sangro, 45 – Castel di Sangro	0864/845224
Casa di Riposo “G. Colaianni”	P.zza XX Settembre – Roccaraso	0864/62181
Casa di Riposo Cooperativa Focolare	Via Dragone, 8 – Villa Scontrone	0864/87125

MAPPA DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

PROGR.	NOME ASSOCIAZIONE	COMUNE
1	A.V.B. ASSOCIAZIONE VOLONTARI BARREA	Barrea
2	T.D.M. TRIBUNLE PER I DIRITTI DEL MALATO	Castel di Sangro
3	A.D.V.I.S. ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO IMPEGNO E SOLIDARIETA'	Castel di Sangro
4	OSSERVATORIO MEDITERRRANEO ONLUS CASTEL DI SANGRO	Castel di Sangro
5	V.A.S. VOLONTARI ABRUZZESI SANGUE	Castel di Sangro
6	CROCE ROSSA ITALIANA PESCASSEROLI	Pescasseroli
7	CROCE ROSSA ITALIANA Volontari del soccorso	Castel di Sangro
8	V.A.S. VOLONTARI ABRUZZESI SANGUE - GRUPPO DI ATELETA	Ateleta
9	A.D.A.S.A.C. ASSOCIAZIONE DIABETICI DELL'ALTO SANGRO E DELL'ALTOPIANO DELLE 5 MIGLIA	Castel di Sangro
10	A.V.I.S. PESCASSEROLI SEZIONE COMUNALE	Pescasseroli
11	CANTIERE SOCIALE CASTEL DI SANGRO	Villetta Barrea
12	A.G.E.S.C.I. ASSOCIAZIONE GUIDE E SCOUT CATTOLICI ITALIANI - CASTEL DI SANGRO	Castel di Sangro
13	ASSOCIAZIONE CULTURALE TERZA PAGINA	Castel di Sangro
14	ASSOCIAZIONE NAZIONALE ALPINI PROTEZIONE CIVILE	Castel di Sangro
15	UNITALSI (unione nazionale italiana trasporto ammalati Lourdes santuari italiani)	Castel di Sangro
16	ANFFAS (associazione nazionale famiglie fanciulli e adulti subnormali) Sezione di Castel di Sangro	Castel di Sangro
17	Banco alimentare	Castel di Sangro
18	Diabete Insieme	Castel di Sangro
19	A.S.H.A. Associazione sci handicap Abruzzo	Pescocostanzo
20	Volley Altosangro	Castel di Sangro
21	Archeo Club Italia	Castel di Sangro
22	Associazione culturale “Gino Buonandi” Alto Sangro giovani	Castel di Sangro
23	Associazione Culturale Ateleta Insieme	Ateleta
24	La Clessidra Associazione di Giovani per i Giovani	Castel di Sangro
25	Associazione Pro Loco	presenti nella maggior parte dei comuni del territorio
26	Associazione Pandora	Castel di Sangro
27	Il Nibbio, Pro-Natura	Castel di Sangro
28	Università Sulmonese Libera Età	Castel di Sangro
29	Associazione Cuturale Educativa Zona di Contatto	Roccaraso

ALTRI SOGGETTI

Il terzo settore, definito settore “no-profit”, costituisce un momento fondamentale del processo di erogazione dei servizi, investendo, in modo particolare, sulle risorse umane, sui beni immateriali e sui beni sociali, senza alcuno scopo di lucro. E' il settore delle cooperative sociali, dei centri di assistenza, delle fondazioni e di tutte quelle formazioni che hanno natura giuridica riconosciuta. Non possono distribuire utili di esercizio e sono, inoltre, caratterizzati dalla presenza di lavoro di volontariato. Sono l'espressione della “comunità locale”. Il Terzo Settore non risponde solo ad imperativi di ordine economico e politico, ma costituisce, soprattutto, un'innovazione di ordine ed un'innovazione culturale, poiché rappresenta il tentativo della società civile di riappropriarsi della funzione di produrre beni e servizi di interesse sociale, da sempre di competenza dello Stato.

Oggi il terzo settore rappresenta la capacità di risposta ai bisogni diffusi che i servizi pubblici non riescono a soddisfare. Il campo di intervento del terzo settore è, dunque, quello della prevenzione, della promozione, della cura e riabilitazione e del reinserimento sociale, ed è per questo che si parla anche di “Economia sociale” o “Economia Associativa”, definizioni che sono strettamente legate al contesto in cui si sono sviluppate.

Per terzo settore, nell'ambito delle organizzazioni non-profit, si intende la cooperazione sociale, l'associazionismo, il volontariato e le O.N.G. caratterizzate da attività nel campo sociale.

NOME DELL'ENTE	INDIRIZZO	COMUNE	CAP	TEL	ORARI	SCOPI
A.V.B. ASSOCIAZIONE VOLONTARI BARREA di Barrea	Piazza Umberto I	Barrea	67030	0864-88337	Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 18.00	Impegni nel raggiungimento di obiettivi di rinnovamento civile, sociale e culturale
T.D.M. TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO	c/o Presidio Ospedaliero di Castel di Sangro, c/o Caruso Domenico Via Arcipretura, 40	Castel di Sangro	67031	0864 845726		Tutela ed assistenza dei cittadini utenti della sanità, su disfunzioni e diritti calpestati
A.D.V.I.S. ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO IMPEGNO E SOLIDARIETA'	Via Ponte Nuovo, 4	Castel di Sangro	67031	0864 845043		Rinnovamento civile, sociale e culturale nel perseguimento e nell'affermazione dei valori della solidarietà
V.A.S. VOLONTARI ABRUZZESI SANGUE- Gruppo Alto Sangro	c/o Domenico Caruso Via dell'Arcipretura, 40	Castel di Sangro	67031	0864 845726 0864 899222	24 H	Diffondere e sostenere la cultura socio-umanitaria della donazione del sangue
V.A.S. VOLONTARI ABRUZZESI SANGUE	c/o Domenico Caruso Via Arcipretura, 40	Castel di Sangro	67031	0864 845726	Contattare il recapito telefonico	Promuovere la cultura della donazione del sangue e ricercare donatori nel territorio dell'Alto Sangro
CROCE ROSSA ITALIANA Sez. Pionieri Pescasseroli	Via Rovereto, c/o Base Sanitaria	Pescasseroli	67032	0863 911027	24 H	Sostegno materiale e psicologico alle persone in difficoltà
CROCE ROSSA ITALIANA Volontari del soccorso	Via Cavalieri di Vittorio Veneto	Castel di Sangro	67031		24 H	Sostegno materiale e psicologico alle persone in difficoltà
V.A.S. VOLONTARI ABRUZZESI SANGUE - GRUPPO DI ATELETA	Via Marconi, snc - c/o Ambulatorio comunale	Ateleta	67030	0864 65397		Divulgazione delle problematiche sulla donazione del sangue.
A.D.A.S.A.C. ASSOCIAZIONE DIABETICI DELL'ALTO SANGRO E DELL'ALTOPIANO DELLE 5 MIGLIA	Via Costa Calda, Palazzo del Principe	Castel di Sangro	67031	0864 847176	Lunedì dalle 15.00 alle 17.00 Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 10.00 alle 12.00	Prevenzione, cura ed assistenza domiciliare del diabetico.
A.V.I.S. PESCIASSEROLI SEZIONE COMUNALE	Via Rovereto, c/o Base Sanitaria	Pescasseroli	67032	0863 912117		Sensibilizzazione alla donazione del sangue
A.V.I.S. ALFEDENA	Via Gamberale, 16 Pietransieri	Roccaraso	67030			Sensibilizzazione alla donazione del sangue
A.V.I.S. CASTEL DI SANGRO	c/o Domenico Caruso Via Arcipretura, 40	Castel di Sangro	67031			Sensibilizzazione alla donazione del sangue

NOME DELL'ENTE	INDIRIZZO	COMUNE	CAP	TEL	ORARI	SCOPI
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO (C.S.V.) Prov. Dell'Aquila	Via Costa Calda	Castel di Sangro	67031	0864 847334		
A.G.E.S.C.I. ASSOCIAZIONE GUIDE E SCOUT CATTOLICI ITALIAN - CASTEL DI SANGRO	Via la Croce, c/o convento del Sacro Cuore	Castel di Sangro	67031			Agenzia educativa che si ispira al metodo scout, sviluppare nei ragazzi la coscienza di sé e l'adesione ai valori cristiani e dello scoutismo
ASSOCIAZIONE NAZIONALE ALPINI GRUPPO PROTEZIONE CIVILE Gruppo di Castel di Sangro	Via Leone	Castel di Sangro	67031	3479982581	24 H	Attività di protezione civile a livello locale regionale, nazionale ed internazionale
UNITALSI	c/o Parrocchia S. Giovanni Battista	Castel di Sangro	67031			Aiutare ed accompagnare gli ammalati nei pellegrinaggi religiosi
ANFFAS Sezione di Castel di Sangro	Via Sangro 35	Castel di Sangro	67031	0864 840028		Promuovere l'integrazione sociale delle persone disabili
ANFFAS Sezione di Pescasseroli	Via della Chiesa, 39/a	Pescasseroli	67032			Promuovere l'integrazione sociale delle persone disabili
BANCO ALIMENTARE	c/o Parrocchia S. Giovanni Battista	Castel di Sangro	67031			Distribuzione viveri a famiglie indigenti
ASSOCIAZIONE CULTURALE TERZA PAGINA	c/o Terzio Di Carlo, Via Giardini del Rio, 15	Castel di Sangro	67031			Favorire la crescita culturale della comunità locale

Cooperative operanti nell'Ambito Sociale della Comunità Montana dell'Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

COOPERATIVA	TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	ATTIVITA'	INDIRIZZO	LOCALITA'	TELEFONO	REFERENTE
Coop. San Pietro	Residenza Sanitaria Assistita	Accoglienza anziani e disabili	Via La Vigna	Alfedena	0864870039	Renato Pagliai
Coop. Il Focolare	Casa di Riposo	Accoglienza anziani e disabili	SS17 località Ponte Zittola	Scontrone	086487125	Pasquale Pacella
Coop. Horizon	Servizi Socio-Educativi - Assistenziali -	Erogazione servizi sociali	C.so V. Emanuele	Castel di Sangro	0864841250	Donatella Iavarone
Coop. Servizio 2000	Residenza Sanitaria Assistita	Accoglienza anziani e disabili	Via Sangro	Castel di Sangro	0864845224	Tina Colella
Leonardo Cooperativa Sociale	Servizi- Socio - Educativi - Assistenziali -	Erogazione servizi sociali	Via Panoramica, 4	Castel di Sangro	0864843536 0863 3471244659	Karim Sorgi
Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus	Servizi- Socio - Educativi - Assistenziali	Erogazione servizi sociali	Via Ponte Nuovo	Castel di Sangro	0864 845559	Raffaella Sammartino

A.S.L. AVEZZANO-SULMONA	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Avezzano	Via XX Settembre, 27	08634991	0863499543
Sulmona	Porta Romana, 6	08644991	
Castel di Sangro	C.so Umberto I, 35	08648991	

DISTRETTI SANITARI DI BASE	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castel di Sangro	Via Porta Napoli/ Castel di Sangro	0864899624	0864899613
Pescocostanzo	Piazzale delle Corriere/ Pescocostanzo	0864640008	0864640008
Pescasseroli	Via Rovereto/ Pescasseroli	0863911031	0863911031
Sulmona	Viale Mazzini/Sulmona	0864499251	0864499359
Scanno	Viale degli Alpini 1/ Scanno	0864747775	0864747819
Castel Vecchio Subequo	Via Nazionale,1/Castel Vecchio Subequo	0864790722	
Pratola Peligna	Via Valle Madonna,15/Pratola Peligna	0864274535	086427800

SERT (Resp. Dott.ssa Elia Dora Di Ciano)

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Sulmona	Via N. Rainaldi,2	0864356726	086434348
Castel di Sangro	Via Porta Napoli	0864899624	0864899613

Centro Igiene Mentale (Resp. Dott.ssa Maria Pia Legge)

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castel di Sangro			
CIM	Via Porta Napoli,46	0864899270	0864899328
Sulmona			
Centro di Salute Mentale	Viale Mazzini,34	086431097	086452677
Centro Diurno "G. Fapore"	Viale Mazzini,35	0864207171	
Neuropsichiatria infantile	Via Gorizia, 3	0864499626	0864499637

Ambulatori di psichiatria nei Distretti Sanitari di base di Scanno e Castelvechio Subequo

Consultori familiari (Resp. Dott. Paolo Santarelli)

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castelvechio Subequo	Via Nazionale	0864790722	
Castel di Sangro	Via Porta Napoli	0864899287	0864899287
Pratola Peligna	Via Valle Madonna, 15	0864272910	
Scanno	Via degli Alpini	0864747775	
Sulmona	Via Gorizia, 4	0864499630	0864499630

I livelli essenziali di assistenza

In armonia con i principi generali che hanno ispirato il legislatore, al fine di garantire i diritti civili e sociali su tutto il territorio dell'ambito in modo omogeneo e in linea con il resto del territorio regionale e nazionale, in continuità con le precedenti programmazioni e con l'intento di migliorarne la qualità e ampliarne la consistenza, compatibilmente con le risorse disponibili, nel triennio 2007- 2009 si intende garantire i seguenti livelli essenziali di assistenza "già dal primo anno il consolidamento e l'erogazione dei livelli essenziali inerenti il segretariato sociale, il servizio sociale professionale, l'assistenza domiciliare e l'assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione dei disabili".

LIVEAS/tempistica di attivazione prevista nel triennio di vigenza del piano di zona 2007/2009 - modalità di erogazione

Servizio	Tempistica di Attivazione	Modalità di Erogazione
Servizi generali		
Segretariato sociale	1° anno	Convenzione
Servizio sociale professionale	1° anno	Convenzione
Pronto intervento sociale	1° anno	Diretta
Servizi Domiciliari		
Assistenza domiciliare (SAD) – anziani, minori, disabili	1° anno	Convenzione
Assistenza domiciliare integrata (ADI)	Non previsto	/
Telesoccorso/Teleassistenza	1° anno	Convenzione
Servizi intermedi		
Centro diurno anziani	Non previsto	/
Centro diurno disabili	2°anno	Convenzione
Servizio affidamento familiare ed adozioni (attività di promozione ed informazione)	2° anno	Convenzione
Assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione dei disabili	1° anno	Convenzione
Servizi residenziali		
Integrazione rette per l'ospitalità in strutture residenziali per persone non autosufficienti	1° anno	Diretta

Guida dei Servizi

SECRETARIATO SOCIALE

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Attività di ascolto, di informazione, di orientamento e accompagnamento, di accesso, anche diretto, ai servizi, di promozione sociale, di osservatorio per indirizzare i cittadini verso i servizi presenti sul territorio idonei a soddisfare effettivamente i bisogni degli stessi.

A chi

A tutti i cittadini residenti nei Comuni della Comunità Montana; agli operatori dei servizi sociali, sanitari, formativi, educativi del territorio; agli Enti pubblici, alle associazioni di volontariato.

Modalità di accesso

I cittadini potranno accedere al servizio, presente in tutti i Comuni della Comunità Montana, recandosi presso i relativi sportelli ubicati presso le sedi municipali in modo libero e gratuito. I cittadini possono ricevere le informazioni anche telefonicamente o via e-mail.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Leonardo Via Panoramica, 4 Castel di Sangro – tel. fax:

0864/843536 Cell. 3471244659 – sede centrale di Avezzano 0863/ 497234

Costo a carico dell'utente

No

COMUNE	UBICAZIONE	GIORNO E ORA	TELEFONO
Alfedena	C/o Municipio	Venerdì 11,00 – 12,00	0864/87114
Ateleta	C/o Municipio	Mercoledì 10.00-11.00	0864/65030
Civitella Alfedena	C/o Municipio	Martedì 10,00-11,00	0864/890445
Opi	C/o Municipio	Lunedì 10,00-11,00	0863/910606
Barrea	C/o Municipio	Mercoledì 9.30-10.30	0864/88114
Castel di Sangro	C/o Municipio	Martedì 15.00-17.00	0864/8242212
Pescasseroli	C/o Municipio	Giovedì 9.30-10.30	0863/911231
Pescocostanzo	C/o Municipio	Martedì 10.00-11.00	0864/640003
Rivisondoli	C/o Municipio	Lunedì 10.00-11.00	0864/69114
Rocca Pia	C/o Municipio	Lunedì 10.00-11.00	0864/203005
Roccaraso	C/o Municipio	Giovedì 11.30-12.30	0864/61921
Scontrone	C/o Municipio	Mercoledì 10.45-11.45	0864/87149
Villa Scontrone	C/o Municipio	Mercoledì 9.30-10.30	0864/87144
Villetta Barrea	C/o Municipio	Martedì 10.00-11.00	0864/89134

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Rilevazione ed analisi dei bisogni espressi dai cittadini mediante colloqui e visite domiciliari, definizione degli stessi, organizzazione e offerta di interventi di risoluzione dei problemi segnalati. Il servizio prevede anche l'applicazione di istituti giuridici di tutela dei cittadini, come la tutela/curatela, l'affidamento in prova ai servizi sociali, l'affido familiare, in collaborazione con l'autorità giudiziaria.

A chi

A tutti i cittadini residenti nei Comuni della Comunità Montana che segnalano un problema di natura sociale.

Modalità di accesso

I cittadini possono accedere al servizio recandosi direttamente presso le sedi del Segretariato Sociale presenti nei Comuni, negli orari stabiliti, o per il tramite di altri servizi o di altre istituzioni del territorio che inviano i cittadini al servizio stesso.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Leonardo Via Panoramica, 4 Castel di Sangro – tel. fax:

0864/843536 Cell. 3471244659 – sede centrale di Avezzano 0863/ 497234

Costo a carico dell'utente

No

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Offerta di risposte immediate in relazione a situazioni di emergenza che riguardano bisogni di sopravvivenza.

A chi

Alle persone in stato di bisogno che si trovano sul territorio della Comunità Montana: minori abbandonati, persone senza fissa dimora, persone povere, immigrati, donne in difficoltà, persone sfrattate, persone sole non autosufficienti, disabili.

Modalità di accesso

Segnalazione dei servizi sociali che riconoscono lo stato di bisogno che ne giustifica l'immediato allontanamento dal proprio domicilio..

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Call center regionale: 800 988898

Cooperativa Sociale Leonardo Via Panoramica, 4 Castel di Sangro – tel. fax:

0864/843536 Cell. 3471244659 – sede centrale di Avezzano 0863/ 497234

Costo a carico dell'utente

No

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA PER MINORI

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Prestazioni di natura educativa: cura della persona, cura dell'ambiente, gestione degli impegni quotidiani, trasmissione alla famiglia delle competenze educative di cura del minore.

A chi

Alle famiglie residenti nel territorio della Comunità Montana con minori che vivono situazioni di rischio di disagio.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta diretta di un componente della famiglia interessata oppure segnalazione al servizio da parte di operatori di altre istituzioni del territorio, come servizi sociali e sanitari, scuole, tribunale dei minori, che rilevano le situazioni di rischio.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Costo a carico dell'utente

No

CENTRO FAMIGLIA (SERVIZIO SOCIO-PSICO-EDUCATIVO PER LA FAMIGLIA)

Cosa offre

il servizio si propone ai nuclei familiari del territorio come un punto di riferimento capace di sostenere i compiti educativi verso i minori. Tale finalità è rivolta alle famiglie in genere alle quali sarà offerto un servizio multidimensionale che informa, sostiene, forma, accompagna i nuclei per renderli maggiormente rispondenti alle esigenze dei membri minori e dei membri adulti. Può accogliere singole famiglie, ma anche piccoli gruppi accomunati da esigenze similari.

Gli obiettivi operativi del servizio sono:

- aumento delle competenze genitoriali riguardo alla relazione affettiva ed educativa dei figli;
- facilitazione dello scambio comunicativo tra genitori e loro figli;
- sostegno ai genitori nel loro ruolo educativo, in particolare nei casi di minore disabile, affidato, adottato o in situazione di disagio;
- prevenzione e gestione delle situazioni di crisi o conflitti familiari;
- orientamento delle famiglie alla fruizione dei servizi esistenti sul territorio locale ed extraterritoriale;
- agevolazione di accordi tra genitori nell'ambito di separazioni e divorzi;
- promozione dell'inserimento sociale della famiglia straniera.

A chi

Il servizio si rivolge a tutte le famiglie del territorio che svolgono compiti educativi verso figli minori di età.

Il Servizio inoltre potrà organizzare di concerto con gli Istituti Scolastici disponibili corsi mirati alla prevenzione del fenomeno del bullismo e di educazione alla legalità.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta diretta di un componente della famiglia interessata oppure segnalazione al servizio da parte di operatori di altre istituzioni del territorio, come servizi sociali e sanitari, scuole, tribunale dei minori, che rilevano le situazioni di rischio.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Costo a carico dell'utente

No

PROMOZIONE DELL’AFFIDO FAMILIARE E DELL’ADOZIONE

Legge n. 184/1983; Legge n. 149/2001

Cosa offre

Interventi di informazione e sensibilizzazione destinati alla cittadinanza dell’ambito e/o a target specifici (famiglie, coppie, singles) con lo scopo di favorire la cultura dell’affido e di facilitare l’accesso dell’équipe territoriale interdisciplinare; incontri sul territorio dell’ambito del personale dell’équipe interdisciplinare.

A chi

Alla cittadinanza in generale e, in particolare, alle famiglie affidatarie ed adottive

Modalità di accesso

Adesione e coinvolgimento spontanei da parte dei destinatari.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell’Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Costo a carico dell’utente

No

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Fruizione di un luogo di incontro e di aggregazione in cui si fa esperienza di convivenza con coetanei e adulti, che permette di crescere in modo autonomo e responsabile e di evitare l'isolamento e la solitudine. Tra le attività dedicate ai giovani vi sono: la programmazione partecipata, l'ascolto, attività ludiche e ricreative, attività di laboratorio, attività culturali, attività di studio, accesso controllato ad Internet. Tra le attività pensate per gli adulti vi sono: incontri di formazione ed informazione, contributo in interventi per i ragazzi o nella progettazione degli stessi.

A chi

Ai giovani di età tra i 15 e i 25 anni residenti nei Comuni della Comunità Montana.

Modalità di accesso

Libera e spontanea adesione alle attività del servizio, che avviene recandosi presso i locali messi a disposizione dei Comuni e iscrivendosi alle stesse.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Costo a carico dell'utente

No

CENTRO DIURNO GIOVANILE -

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Fruizione di un luogo di aggregazione che consenta ai giovani di essere stimolati a crescere autonomi e socializzati. Tra le attività previste vi sono: attività socio-educative e ricreative, Internet point, sala lettura.

A chi

Ai giovani residenti nei Comuni della Comunità Montana, in particolare nei Comuni di Civitella Alfedena e di Villetta Barrea.

Modalità di accesso

Iscrizione gratuita

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Comune di Civitella Alfedena

Servizio Sociale

Tel./fax: 0864/890445

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Eventuale costo a carico dell'utente

No

INFORMAGIOVANI

Legge n. 328/2000

Cosa offre

Attività di ricerca, di documentazione, di comunicazione ed informazione dirette a raccogliere dati, informazioni e materiali relativi ai temi della formazione scolastica e professionale, del lavoro, delle professioni, dell'educazione permanente, della vita sociale e della salute, delle attività culturali e del tempo libero, dei viaggi e delle vacanze, dello sport, dello studio e del lavoro all'estero. Tramite incontri, bacheche itineranti, distribuzione di riviste trimestrali e campagne informative mirate si vuole far conoscere ai giovani le risorse messe a loro disposizione a livello locale, provinciale, regionale, nazionale ed europeo.

A chi

Ai ragazzi e ai giovani adulti tra i 15 e i 29 anni di età residenti nei Comuni della Comunità Montana.

Modalità di accesso

Incontro spontaneo con gli operatori dei punti informativi predisposti presso i locali messi a disposizione dagli Enti pubblici che ospitano il servizio.

NOTIZIE UTILI

Servizio Informagiovani

Sede di Castel di Sangro

c/o Comunità Montana – Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/345109

Fax: 0864/840335

e-mail: informagiovani.castello@virgilio.it

orario di apertura: martedì – giovedì dalle ore 9,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30

Sede di Pescasseroli

Viale Principe di Napoli, 13

Tel./fax: 0863/911002

Orario di apertura: lunedì dalle ore 15,00 alle ore 18,30 – mercoledì dalle ore 9,30 alle ore 13,00

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus - Via Ponte Nuovo - Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 - cell. 3407662605

Eventuale costo a carico dell'utente

No

TELESOCCORSO/TELEASSISTENZA

Legge 328/2000

Cosa offre

Attivazione del telesoccorso/telecontrollo. Il servizio soddisfa il bisogno di sicurezza delle persone anziane che vivono sole, assicurando l'intervento tempestivo in caso di problemi di incolumità e riuscendo a controllare a distanza le condizioni di vita delle stesse.

A chi

Agli anziani che vivono soli e alle altre persone sole a rischio o non autosufficienti per far fronte o prevenire eventuali situazioni di pericolo.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta da parte dell'interessato indirizzata alla Comunità Montana, redatta eventualmente con il sostegno del Segretariato Sociale. L'utente deve avere la linea e l'apparecchio telefonico.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Società Lineaperta Avezzano – telef. fax 0863/441355

Eventuale costo a carico dell'utente

No

INTEGRAZIONE RETTE PER L'OSPITALITA' IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Legge 328/2000

Cosa offre

Prestazione economica che si concretizza nel pagamento o nell'integrazione della retta della struttura che ospita la persona anziana o diversamente abile. Il servizio garantisce adeguati livelli di assistenza, consentendo di soddisfare i bisogni primari (alimentazione, igiene, cura sanitaria), i bisogni di sicurezza e i bisogni di appartenenza.

A chi

Alle persone gravemente non autosufficienti (anziani o disabili) che non hanno il necessario supporto familiare e per le quali l'assistenza domiciliare non garantirebbe le necessarie condizioni di sicurezza.

Modalità di accesso

Provvedimento del Servizio Sociale Professionale previo svolgimento dei necessari accertamenti da parte del servizio amministrativo del Comune di residenza.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Attivato solo per l'annualità 2007.

TIROCINI FORMATIVI E BORSE LAVORO

Legge 328/2000

Cosa offre

Svolgimento di un tirocinio o borsa lavoro presso pubbliche amministrazioni, aziende e ONLUS in base ad un progetto formativo e di orientamento concordato con il soggetto ospitante.

A chi

Alle persone a rischio di disagio sociale e di emarginazione collocabili nel mondo del lavoro.

Modalità di accesso

Individuazione dei tirocinanti e dei borsisti ad opera dell'Ente promotore in collaborazione con il Centro per l'Impiego di Castel di Sangro

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Eventuale costo a carico dell'utente

No

L'intervento è attivato periodicamente secondo le risorse finanziarie disponibili nell'Area dell'Inclusione Sociale e compatibilmente ai bisogni ed alle esigenze del territorio

COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIATO

Legge 328/2000

Cosa offre

Realizzazione di attività ed erogazione di servizi sociali da parte delle associazioni di volontariato del territorio, ad integrazione delle risorse e delle azioni della Comunità Montana.

A chi

Alle associazioni presenti sul territorio della Comunità Montana.

Modalità di accesso

Coinvolgimento delle associazioni da parte della Comunità Montana, che stabilirà con le prime un confronto per determinare forme di collaborazione e di coordinamento.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI

Legge 328/2000

Cosa offre

Predisposizione e realizzazione di un progetto individualizzato che tenga conto della specifica situazione del richiedente e del contesto in cui lo stesso vive. Il progetto può prevedere le seguenti prestazioni di tipo socio-assistenziale: prestazioni di aiuto domestico (igiene degli ambienti e degli arredi quotidianamente utilizzati dall'utente per i propri bisogni primari, igiene e riordino della biancheria, ecc.), igiene della persona, preparazione e somministrazione pasti, disbrigo commissioni esterne (acquisto beni di prima necessità, pagamento bollette, prenotazione di visite mediche, ecc.), accompagnamento alla fruizione di risorse del territorio.

A chi

Agli anziani non autosufficienti che non possono essere adeguatamente assistiti dalla famiglia.

Modalità di accesso

Richiesta da presentare su apposito modello presso lo Sportello del Segretariato Sociale del Comune di residenza e da indirizzare alla Comunità Montana.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Eventuale costo a carico dell'utente

Si - in base al reddito ISEE del nucleo familiare di riferimento della persona richiedente il servizio.

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER DISABILI

Legge 328/2000, Legge 162/1998

Cosa offre

Predisposizione e realizzazione di un progetto individualizzato che tenga conto della specifica situazione del richiedente e del contesto in cui lo stesso vive. Il progetto può prevedere le seguenti prestazioni di tipo educativo e socio-assistenziale: prestazioni di aiuto domestico (igiene degli ambienti e degli arredi quotidianamente utilizzati dall'utente per i propri bisogni primari, igiene e riordino della biancheria, ecc.), igiene della persona, preparazione e somministrazione pasti, disbrigo commissioni esterne (acquisto beni di prima necessità, pagamento bollette, prenotazione di visite mediche, ecc.), accompagnamento alla fruizione di risorse del territorio, attività di carattere educativo stabilite in base alle necessità personali dell'assistito.

A chi

Ai disabili che presentano handicap fisici o sensoriali certificati dalla competente ASL.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta del servizio indirizzata alla Comunità Montana.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Eventuale costo a carico dell'utente

Si in base al reddito ISEE del nucleo familiare di riferimento della persona richiedente il servizio. Le prime quattro ore settimanali di erogazione sono a completo carico della Comunità-Montana.

ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE DEI DISABILI

Legge 328/2000

Cosa offre

Erogazione di interventi educativi, personalizzati in base alle caratteristiche dell'alunno, che prevedono le seguenti attività: attività che favoriscono l'apprendimento di capacità sostitutive del linguaggio, funzionali all'espressione di forme alternative di comunicazione, attività che favoriscono l'integrazione funzionale con gli strumenti e gli ausili, attività che favoriscono l'integrazione sociale nel gruppo di classe, attività che favoriscono l'integrazione personale sviluppando capacità nell'area delle autonomie personali.

A chi

Agli alunni diversamente abili frequentanti gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti nel territorio della Comunità Montana, che presentano una certificata condizione di handicap dovuta a minorazione fisica, mentale o sensoriale, stabilizzata o progressiva, da cui derivano difficoltà di apprendimento e di relazione che causano il rischio di emarginazione rispetto ai diritti di istruzione e di integrazione sociale nell'ambiente scolastico.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta del servizio da parte del Dirigente Scolastico della scuola in cui è inserito il soggetto disabile, da pervenire entro il 30 maggio di ogni anno al Servizio Sociale della Comunità Montana

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Costo a carico dell'utente No

CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO PER I DISABILI

Legge 328/2000

Cosa offre

Erogazione di prestazioni socio-educative e assistenziali sulla base di piani d'intervento individualizzati, finalizzate a conseguire un più adeguato rapporto della persona disabile con sé stessa, con gli altri e con l'ambiente, e ad acquisire, per quanto possibile, comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Tra le attività previste vi sono: attività educative rivolte all'autonomia personale, i pasti, attività di socializzazione, attività educative con significato prevalentemente occupazionale (le attività di laboratorio, quali quelle del bricolage, delle lavorazioni con il legno o con il cuoio, la coltivazione di fiori e piante, la cucina, ecc.), attività educative per il mantenimento del livello culturale raggiunto.

A chi

Ai soggetti diversamente abili (ai sensi della L.104/92) residenti nei Comuni della Comunità Montana, con notevole compromissione dell'autonomia delle funzioni elementari, per i quali sono stati esperiti tutti gli interventi di riabilitazione idonei a garantire un inserimento in strutture rivolte alla generalità della popolazione.

Modalità di accesso

Presentazione di una richiesta del servizio indirizzata alla Comunità Montana, con possibilità di ricorso a graduatoria se i richiedenti superano i posti disponibili.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Associazione ANFFAS ONLUS

Via Sangro, 35 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/840028

Eventuale costo a carico dell'utente

No

TRASPORTO DISABILI

Legge 328/2000, Legge 104/1992

Cosa offre

Erogazione del servizio di trasporto al Centro diurno socio-educativo per i disabili di coloro che non hanno mezzi propri attrezzati per lo spostamento.

A chi

Ai disabili ammessi a frequentare il Centro socio-educativo per i disabili.

Modalità di accesso

Segnalazione del bisogno da parte dell'ANFFAS. Domanda di accesso da richiedere all'ANFFAS.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Associazione ANFFAS ONLUS

Via Sangro, 35 – Castel di Sangro (Aq)

Tel.: 0864/843170

Costo a carico dell'utente

No

INTERVENTI A FAVORE DEGLI IMMIGRATI

Legge 40/1998

Cosa offre

Interventi di mediazione e sulla mediazione culturale e linguistica nella scuola e nelle Istituzioni; intervento di formazione alla pratica interculturale per insegnanti; apertura di un Centro Interculturale.

A chi

Agli immigrati residenti nel territorio della Comunità Montana; ai docenti e agli alunni delle scuole coinvolte.

Modalità di accesso

Coinvolgimento dei Dirigenti Scolastici e/o dei rappresentanti delle Istituzioni; spontanea partecipazione dei destinatari delle attività.

NOTIZIE UTILI

Comunità Montana Alto Sangro e Altopiano delle Cinquemiglia

Servizio Sociale

Via Sangro, 54 – Castel di Sangro

Tel.: 0864/845109

Fax: 0864/840335

e-mail: info@comunitamontanaaltosangro.it

sito web: www.comunitamontanaaltosangro.it

Sportelli di Segretariato Sociale (nei giorni e negli orari stabiliti)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus – Via Ponte Nuovo – Castel di Sangro-

Tel.fax 0864/845559 – cell. 3407662605

Eventuale costo a carico dell'utente

No

SEZIONE 3

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1. Premessa sulla garanzia di qualità dei servizi offerti dal sistema locale

Al fine di migliorare il livello qualitativo relativo ai servizi sociali erogati dall'ambito, l'EAS n.19 "SANGRO AQUILANO" è intenzionato ad utilizzare strumenti e metodologie atte a monitorare e valutare i servizi erogati.

Per realizzare uno strumento il più possibile efficace e rispondente delle aspettative ed esigenze dei cittadini e dell'amministrazione, è stato predisposto un "ventaglio" di c.d. fattori di qualità, sui quali attivare costanti fasi di monitoraggio e valutazione.

3.2. Definizioni generali sui fattori di qualità

Per "fattori di qualità" di un determinato servizio intendiamo quegli aspetti rilevanti per la percezione della qualità che ne ha l'utente finale, chi, cioè, usufruisce praticamente del servizio.

L'EAS n° 19 individua 6 fattori di qualità dei servizi sociali di cui è titolare, ritenuti imprescindibili ed essenziali, a loro volta articolati in "requisiti".

Su tali concetti, l'Ente si impegna dinanzi alla cittadinanza, a garantire determinati e relativi "standard di qualità", che rappresentano dei veri e propri "valori obiettivo" da perseguire.

Infine, per facilitare lettura e comprensione di tali strumenti, oltre che migliorare la partecipazione da parte di tutti gli attori dei processi, ogni requisito di qualità è associato ad un indicatore di misurazione che, permette di verificare se il livello di qualità raggiunto è coerente o meno con lo specifico "standard".

Ecco un esempio di schema:

Fattore di qualità	Requisito	Standard atteso	Indicatore
-----	-----	-----	-----

La lettura e l'analisi dei dati, secondo i parametri del grafico, permetterà all'EAS di impostare strategie di ulteriore miglioramento della qualità dei servizi sociali erogati.

3.3. Fattori di Qualità del Sistema Locale dei Servizi e degli Interventi sociali

I sei fattori di qualità individuati dall'Ente di Ambito Sociale n° 19, valevoli per i servizi previsti dal Piano di Zona 2007-2009, sono:

- Conoscenza dei servizi da parte della cittadinanza;
- Accessibilità ai servizi;
- Garanzia di prestazione;
- Capacità e Professionalità del personale operante;
- Esercizio qualificato degli interventi;
- Condivisione e partecipazione attiva della società.

3.4. Indicatori e Standard di Qualità

Come in precedenza specificato, ogni fattore di qualità è declinato in specifici requisiti. Per ogni requisito, l'E.A.S. n°19 ha individuato uno standard atteso di qualità e un indicatore di misurazione.

La tabella che segue riporta i fattori e i requisiti di qualità individuati, lo standard atteso e lo specifico indicatore di misurazione che si intende adottare:

Tabella 1: fattori di qualità, standard attesi e indicatori di monitoraggio

Fattore di qualità	Requisito	Standard atteso	Indicatore di misurazione
Conoscenza dei servizi da parte della cittadinanza	Publicizzazione dei servizi	Ogni servizio sociale, e le relative modalità di accesso, è pubblicizzato nella Carta di cittadinanza sociale, che è accessibile a tutti i cittadini dell'Ambito Sociale	La Carta della cittadinanza è aggiornata: SI/NO L'aggiornamento della Carta è pubblicizzato? SI/NO Std atteso: SI
	Tempestività delle informazioni	Informazioni su nuovi eventi o novità relative ai servizi sociali sono fornite ai cittadini ogni qualvolta sia necessario, grazie al sito web della Comunità Montana	Il sito web della Comunità Montana è aggiornato ogni qualvolta sia necessario: SI/NO Std atteso: SI
	Regolamentazione dei servizi	Per ogni servizio sociale erogato dall'EAS n° 19 è presente un regolamento.	N° di servizi sociali con regolamento/ N° di servizi sociali erogati Std atteso: 100%
Accessibilità ai servizi	Accessibilità fisica ai servizi a sportello	Tutti i servizi a sportello sono centrali e raggiungibili con i mezzi pubblici Non sono presenti barriere architettoniche	N° sedi servizi a sportello raggiungibile con i mezzi pubblici/ N° sedi servizi a sportello N° sedi servizi a sportello senza barriere architettoniche/ N° sedi servizi a sportello Std atteso: 100%
	Accessibilità telematica ai servizi a sportello	È assicurata l'accessibilità anche telematica ai servizi a sportello.	N° sedi servizi a sportello accessibili telematicamente / N° sedi servizi a sportello Std atteso: 100%
	Accessibilità telefonica ai servizi a sportello	È assicurata l'accessibilità anche telefonica ai servizi a sportello.	N° sedi servizi a sportello accessibili telefonicamente / N° sedi servizi a sportello Std atteso: 100%
Garanzia delle prestazioni	Prestazione presso tutti i Comuni dell'Ambito Sociale	I Liveas previsti nel Piano di Zona sono assicurati su tutto il territorio dell'Ambito Sociale	N° di Comuni in cui sono garantiti i LIVEAS / N° di Comuni dell'Ambito

Fattore di qualità	Requisito	Standard atteso	Indicatore di misurazione
			Std atteso: 100%
	Prestazione quotidiana	Le prestazioni domiciliari sono assicurate tutti i giorni, dal lunedì al sabato.	N° di servizi domiciliari attivi sei giorni su sette/ N° di servizi domiciliari attivi Std atteso: 100%
	Prestazione programmata	Tutte le prestazioni erogate sono previste nel Piano di Zona 2007-2009	N° di servizi erogati previsti nel PdZ/ N° di servizi erogati Std atteso: 100%
	Individuazione di tempo massimo per la presa in carico	I tempi di presa in carico di una persona adulta non superano mai i 30gg dalla richiesta ¹	N° di prese in carico non superiori ai 30gg/ N° di prese in carico Std atteso: 100%
Professionalità del personale che opera nei servizi	Qualifica adeguata alle prestazioni erogate	Tutto il personale impiegato nei servizi è in possesso della qualifica richiesta per legge per lo svolgimento della funzione assistenziale assegnatagli	N° di funzioni assistenziali garantite nel rispetto delle qualifiche di legge/ N° di funzioni assistenziali garantite nell'ambito dei servizi sociali erogati Std atteso: 100%
	Training del nuovo personale	Tutto il personale impiegato nei servizi segue/ha seguito un programma di affiancamento in fase di inserimento in ruolo	N° di operatori inseriti in affiancamento ad altro personale/n° operatori inseriti Std atteso: 100%
	Formazione ed aggiornamento continuo del personale	Tutto il personale impiegato nei servizi segue almeno un (1) corso di formazione/aggiornamento all'anno	N° operatori impiegati stabilmente che hanno svolto un (1) corso di aggiornamento/ N° operatori impiegati stabilmente Std atteso: 100%
Gestione degli interventi altamente qualificata	Affidabilità della valutazione del bisogno	La valutazione del bisogno dell'utente in fase di accesso ai servizi domiciliari è svolta sempre attraverso l'uso di test/scale di valutazione standardizzate, cui si accompagna almeno una visita domiciliare all'utente Le Commissioni valutatrici, nei casi di erogazione di borse lavoro/redditi minimi, saranno composte da	- N° valutazioni del bisogno operate con test/scale di valutazione standardizzate / N° valutazioni del bisogno operate - N° di valutazioni del bisogno operate con visita domiciliare/ N° valutazioni del bisogno operate Std atteso: 100% Le Commissioni per le

¹ Standard riferito ai servizi domiciliari rivolti alle persone adulte

Fattore di qualità	Requisito	Standard atteso	Indicatore di misurazione
		esperti professionisti esterni all'Ente erogatore, per garantire imparzialità di giudizio.	borse lavoro/redditi minimi, saranno composte da esperti esterni all'Ente erogatore? SI
	Standardizzazione della presa in carico e della gestione	L'unitarietà nella gestione dei casi è assicurata dall'utilizzo di una scheda utente standardizzata e dalla definizione di un progetto d'intervento individualizzato per ogni caso preso in carico	- N° di casi in carico per cui è redatta e aggiornata la scheda utente standardizzata/ N° di casi in carico - N° di casi in carico per cui è definito un progetto individualizzato di intervento/ N° di casi in carico Std atteso: 100%
	Protezione dei dati personali	Tutta la documentazione riguardante i casi è tutelata, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003.	N° di casi in carico per i quali sono rispettate le indicazioni del D.lgs 196/2003/ N° di casi in carico Std atteso: 100%
	Coinvolgimento della famiglia della persona assistita	Il coinvolgimento della famiglia nel processo di assistenza alla persona e presa in carico è formalizzato sempre dalla sottoscrizione tra le parti (soggetto erogatore e care giver) di un documento detto "patto di assistenza"	N° di casi in carico per i quali è sottoscritto il "patto di assistenza" con il care giver/ N° di casi in carico Std atteso: 100%
Partecipazione attiva della comunità	Forum con la cittadinanza programmati	La partecipazione attiva dei cittadini è favorita con la promozione dei c.d. "Forum di cittadinanza"	N° Forum di Cittadinanza promossi e realizzati, per ogni annualità del Piano Std atteso: 2
	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza sui servizi	La partecipazione attiva è favorita anche tramite la promozione e realizzazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi	N° indagini sulla soddisfazione dell'utenza realizzate, per ogni annualità del Piano Std atteso: 1, nel 2008
	Esistenza di specifica procedura per l'accoglimento e la gestione dei reclami	La partecipazione attiva dei cittadini è favorita dalla presenza di una specifica procedura che assicura l'accoglimento e la gestione dei reclami: i moduli per i reclami sono disponibili ed è trasparente la procedura per la loro gestione	La procedura di gestione dei reclami è definita e utilizzata: SI/NO Std atteso: SI

Fattore di qualità	Requisito	Standard atteso	Indicatore di misurazione
	Tempestività nella risposta ai reclami dei cittadini	La partecipazione attiva dei cittadini è favorita da rapidi tempi di risposta ai reclami sporti dai cittadini.	N° di risposte formali ai reclami fornite in non più di 30gg/ N° di risposte formali ai reclami fornite Std atteso: 100%

3.5. Impegni e Programmi per il miglioramento della qualità del sistema di offerta

L'EAS n. 19 assume inoltre, nei confronti dei propri cittadini-utenti, i seguenti IMPEGNI, in relazione all'erogazione dei propri servizi:

- **3.5.1 Impegni relativi alla conoscenza dei servizi da parte della cittadinanza;**
 - • stampare e distribuire entro (indicare data) un **La Carta della Cittadinanza** (o suo estratto) alle famiglie residenti nel territorio dell'EAS 19, ciò al fine di fornire informazioni utili riguardanti i Servizi Sociali Territoriali e facilitare l'accesso agli stessi servizi..
 - • aggiornamento dei regolamenti dei servizi

- **3.5.2 Impegni relativi all'esercizio qualificato degli interventi;**
 - • potenziare le politiche di valutazione e monitoraggio dei servizi

- **3.5.3 Impegni relativi alla condivisione e partecipazione attiva della società.**
 - • Disponibilità presso le sedi dei servizi di apposita modulistica per inoltrare di eventuali reclami e suggerimenti.
 - • attivazione di almeno 2 forum della cittadinanza all'anno

SEZIONE 4: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. PREMESSA

L'esigenza di garantire un Sistema Integrato di Interventi e Servizi sociali viene soddisfatta dalla possibilità di estendere universalmente i diritti sociali di cittadinanza. Tale possibilità passa anche attraverso l'opportunità del cittadino di controllare i parametri di funzionamento dei servizi forniti nel territorio.

Per realizzare questo obiettivo, l'Ente di Ambito Sociale attiverà entro il biennio 2009/2010 degli strumenti di dialogo tra cittadino ed ente che comprendono:

- la possibilità di sporgere reclami nei confronti di atti o comportamenti dell'Amministrazione in violazione dei diritti di cittadinanza;
- il controllo periodico dello stato di attuazione di "Impegni" e "Programmi";
- l'attuazione di eventuali azioni correttive e di azioni di miglioramento;
- la valutazione diretta del livello di soddisfazione degli utenti;
- l'informazione periodica, da parte della struttura di gestione dell'Ambito, verso le strutture istituzionali di indirizzo e controllo;
- il riesame congiunto dei risultati, con le strutture istituzionali di indirizzo e controllo, con periodicità annuale.

Procedure e strumenti creati a tale fine sono descritti in questa sezione.

4.1. Segnalazioni e Reclami

Per poter garantire concretamente all'utente la possibilità di esercitare i propri diritti di cittadinanza, specialmente nel caso di soggetti deboli e bisognosi, nonché per facilitare la comunicazione diretta tra i Responsabili dei servizi e gli utenti, l'Ambito ha adottato una procedura per l'invio di eventuali segnalazioni da parte degli utenti e per la loro gestione.

Le segnalazioni possono assumere la forma di "reclami" o "segnalazioni" sui servizi esistenti, dei quali l'utente potrebbe avere avuto un'esperienza non positiva, ma possono anche riferirsi a "bisogni" dell'utente non soddisfatti dall'offerta di servizi attualmente disponibili nel territorio.

In entrambi i casi, l'invio delle segnalazioni va sostenuto e incoraggiato dal personale di servizio: esse infatti rappresentano una "miniera" di informazioni molto utili per il miglioramento della qualità dei servizi esistenti e per l'eventuale ideazione di nuovi servizi.

La procedura per la gestione delle segnalazioni accoglie i principi ed i suggerimenti contenuti nella **norma UNI 10600** "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici", e comprende le seguenti fasi/attività:

A. Compilazione e consegna della Segnalazione

L'utente che intende fare una segnalazione o un reclamo, può farlo attraverso il modulo "*Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami*" (**Allegato 1**).

La scheda comprende:

- una sezione, da compilare preferibilmente a cura dell'utente, contenente l'oggetto della segnalazione ed i dati dell'utente che effettua la segnalazione;
- una sezione, da compilare a cura dell'Ambito, contenente una prima classificazione della segnalazione.

La scheda è disponibile presso tutti gli sportelli di Segretariato Sociale, in generale, nei locali dei servizi comunali frequentati dagli utenti, e può essere prelevata direttamente dall'utente, o può essere richiesta al personale di servizio.

Per alcuni tipi di servizio (tipicamente quelli semi-residenziali), la scheda viene consegnata ad ogni nuovo utente al momento del suo ingresso nella struttura e può comunque essere richiesta al personale.

L'Ambito si occupa di recapitare a domicilio la scheda per eventuali reclami per i servizi di tipo domiciliare.

L'utente compila personalmente la scheda, precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio indirizzo. A tutte le schede firmate e con indirizzo l'Ambito garantisce una risposta scritta. La scheda compilata può essere imbucata nell'apposita cassetta "Reclami", presente presso gli sportelli di Segretariato Sociale, presso tutte le strutture di tipo semiresidenziale e, in generale, nei locali frequentati dagli utenti; in alternativa la scheda può essere consegnata a mano al personale di servizio.

In caso di difficoltà, chiunque può anche presentare a voce la propria segnalazione al personale di servizio, il quale provvederà a trascriverla sull'apposita scheda, insieme alle generalità dell'utente.

B. Analisi e gestione delle Segnalazioni

All'interno della struttura organizzativa dell'ambito, la gestione e il coordinamento di tutta l'attività svolta in materia di segnalazioni e reclami è affidata al Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione.

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione dell'ambito si occupa, a cadenza trimestrale, della raccolta di tutte le schede compilate.

Eventuali reclami scritti pervenuti su supporto diverso dalla apposita scheda (es. lettere di protesta) vengono in ogni caso corredati della relativa scheda, compilata a cura del Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione.

Nell'Ufficio di Piano e Progettazione vengono numerate le schede in ordine progressivo; l'insieme delle schede costituisce il *Registro delle segnalazioni degli Utenti* dell'ambito.

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione analizza individualmente ciascuna indicazione, al fine di:

- definire il trattamento del problema segnalato,
- coordinare l'eventuale ricerca delle cause che hanno determinato il reclamo.

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione può coinvolgere, nella gestione della segnalazione, altre strutture anche a più alto livello di responsabilità.

Le schede con segnalazioni di reclamo relative a servizi non gestiti attraverso il Piano di Zona vengono raccolte e inviate tempestivamente agli enti interessati. Al cittadino viene comunicato che la sua segnalazione è stata trasferita all'organo competente.

C. Comunicazioni all'utente

A ciascuna segnalazione firmata relativa a servizi gestiti dall'Ambito, l'Ambito si impegna a dare seguito entro 15 giorni e comunque non oltre **30 giorni**. Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione, col concorso degli Uffici competenti, ha l'incarico di occuparsi di questa risposta.

D. Report ed Elaborazioni statistiche

Con cadenza annuale, il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione effettua un'elaborazione delle segnalazioni ricevute emette una Relazione sul numero e sulla tipologia dei Reclami, sulle relative cause e sulle azioni correttive intraprese, nonché sulle eventuali tipologie di bisogni non soddisfatti.

Tale relazione sarà a disposizione degli utenti.

4.2. Valutazione della Soddisfazione dei Cittadini-Utenti

A. Generalità

L'Ente di Ambito Sociale n. 19 Sangro-Aquilano intende "valutare quantitativamente" la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo.

Le fasi di tale processo riguarderanno in particolare:

- l'informazione;
- l'accesso ai servizi;
- la partecipazione alle attività della pubblica amministrazione;
- i livelli, le modalità e i tempi per la erogazione di una prestazione o di un servizio.

B. Metodologia di valutazione

La valutazione della soddisfazione degli utenti verrà fatta mediante la somministrazione di un apposito Questionario. Un fac-simile del questionario è riportato in **Allegato 1**.

Il Questionario verrà somministrato direttamente agli utenti in grado di rispondere personalmente alle domande; viceversa, nel caso di bambini o di adulti con un livello di autonomia insufficiente, la compilazione del questionario verrà effettuata dal genitore o dal tutore.

I questionari verranno distribuiti annualmente, nel mese di Settembre, a tutti gli utenti che in quel periodo usufruiscono dei servizi.

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione curerà la somministrazione dei questionari agli utenti.

C. Elaborazioni dei dati

I questionari compilati saranno elaborati dal Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione, che eseguirà delle analisi statistiche e valuterà accuratamente i punti di forza ed i punti di debolezza segnalati dagli utenti.

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione provvederà annualmente ad emettere una Relazione riassuntiva, che sarà a disposizione degli utenti e degli organi istituzionali.

Allegato 1
AMBITO N. 19 SANGRO AQUILANO

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI

N° ____

Gentile cittadina, gentile cittadino,

La invitiamo a compilare il presente questionario, con lo scopo di migliorare il servizio laddove siano state rilevate da parte Sua delle carenze.

Le assicuriamo che il Suo contributo sarà tenuto in grande considerazione.

Per consentire risposte sincere e libere, il questionario è predisposto in modo da garantire l'anonimato. Grazie per la gentile collaborazione.

**Il Responsabile dei Servizi Sociali
della Comunità Montana Alto Sangro
Altopiano delle Cinquemiglia
Dott.ssa M.L. D'Achille**

Oggetto della segnalazione

Firma _____

Data _____

Nome e cognome _____

Città _____

Via _____ n° _____ Tel _____

SPAZIO RISERVATO ALL'AMBITO

SEGNALAZIONE

- Telefonica Con presente modulo
 Verbale Con lettera allegata

GESTIONE

- Ambito
 Altro

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

- Generale
 Infanzia, adolescenza e famiglia
 Diversamente abili
 Anziani
 Immigrati
 Dipendenze
 Povertà/inclusione sociale
 Altro

NOTE

FIRMA (operatore)_____

ALLEGATO 2

AMBITO N. 19 SANGRO AQUILANO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI SOCIALI

Gentile cittadina, gentile cittadino,

La invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario il cui scopo è di raccogliere informazioni utili per il miglioramento del servizio. Le garantiamo che il Suo contributo sarà tenuto in grande considerazione.

Per consentire risposte sincere e libere il questionario è predisposto in modo da garantire l'anonimato. Le assicuriamo, inoltre, che i dati personali dei rispondenti saranno trattati esclusivamente per le finalità d'indagine e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Il questionario compilato va recapitato alla Comunità Montana Alto Sangro Altopiano delle Cinquemiglia nelle modalità che saranno indicate al momento dell'operatività dell'indagine che garantiranno la completa riservatezza.

Grazie per la gentile collaborazione.

Il Responsabile

INFORMAZIONI GENERALI

Indicare, con una crocetta nel quadratino, il servizio di cui si usufruisce e a cui si riferiranno le risposte:

- assistenza domiciliare per anziani
- assistenza domiciliare per diversamente abili
- centro diurno per anziani
- centro diurno per diversamente abili
- trasporto per diversamente abili
- informagiovani
- reddito minimo d'inserimento (borse lavoro)
- assistenza socio educativa per minori
- telesoccorso
- assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione

Indicare, con una crocetta nel quadratino, chi compila il questionario:

- l'utente
- un familiare dell'utente
- altro, specificare: _____

NOTE PER LA COMPILAZIONE

La prima sezione del questionario riporta una serie di affermazioni relative ad aspetti di qualità del servizio, rispetto alle quali le chiediamo di esprimere liberamente il suo grado di accordo. La seconda sezione, invece, riporta alcune domande tese ad identificare il suo "profilo-utente" (da quanto usa il servizio, per quanto tempo, alcuni dati anagrafici...). È importante, per noi, raccogliere anche queste informazioni perché ci permetteranno di interpretare in modo più corretto le risposte da lei fornite nella prima sezione.

PRIMA SEZIONE: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

E' facile ottenere informazioni chiare ed esaurienti sul servizio e sulle modalità di accesso ad esso

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

E' facile sbrigare tutte le pratiche necessarie ad ottenere il servizio

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

Il tempo di attesa (da quando ho fatto domanda a quando ho avuto accesso effettivo al servizio) è accettabile

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

I tempi di erogazione del servizio sono funzionali alle mie esigenze

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

I modi di erogazione del servizio sono funzionali alle mie esigenze

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

Le attrezzature/strumenti usati per l'erogazione del servizio sono funzionali alle mie esigenze

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

PARTECIPAZIONE DIRETTA

se qualcosa non funziona, mi sarebbe facile presentare un reclamo alla Comunità Montana Alto Sangro

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

mi è capitato di presentare un reclamo alla Comunità Montana Alto Sangro e i tempi di risposta sono stati accettabili

per niente d'accordo *molto d'accordo*

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

mi è capitato di presentare un reclamo e sono soddisfatto di come la questione è stata affrontata dalla Comunità Montana

per niente d'accordo

molto d'accordo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

PERSONALE DEL SERVIZIO

il personale che si occupa dell'assistenza è competente

per niente d'accordo

molto d'accordo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

il personale che si occupa dell'assistenza è sempre cortese

per niente d'accordo

molto d'accordo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

il personale amministrativo con cui ho contatti è competente

per niente d'accordo

molto d'accordo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

il personale amministrativo con cui ho contatti è sempre cortese

per niente d'accordo

molto d'accordo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

[non so]

La preghiamo di segnalarci in modo dettagliato gli aspetti del servizio di cui non è soddisfatto. In particolare, non esiti a spiegare, anche in dettaglio, i motivi per cui ad una o più delle affermazioni precedenti ha espresso un basso livello di accordo:

SECONDA SEZIONE: PROFILO DELL'UTENTE DEL SERVIZIO

1. età dell'utente: /_____/

2. Usufruisce di altri servizi sociali erogati dalla Comunità Montana? [] SI []

NO

Se si, specifichi quali:

3. Come ha avuto informazioni sul servizio?

- Tramite parenti/amici che ne avevano già usufruito
- Tramite parenti/amici che hanno avuto informazioni sul servizio
- Tramite informazione diffuse dal servizio stesso
- Tramite il contatto diretto con gli operatori
- Tramite il contatto con un'altra struttura
- Tramite giornali/radio/tv
- Altro

Grazie ancora per la gentile collaborazione.

ALLEGATO 3: ELENCO DEI PROFILI PROFESSIONALI E DEI RAPPORTI NUMERICI OPERATORE / UTENTE
MINIMI GARANTITI DALL'EAS, PER OGNI SERVIZIO

Tabella 2 standard minimi garantiti relativamente ai profili professionali e al rapporto numerico operatore/utente, per singolo servizio

Servizio	Profilo professionale dell'operatore	Rapporto operatore/utente previsto
SEGRETIARIATO SOCIALE	Assistente sociale	1 assistente sociale ogni 10.000 abitanti
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	Assistente sociale Psicologo	Apertura al pubblico 30 h settimanali per popolazione non inferiore a 30.000 abitanti
PRONTO INTERVENTO SOCIALE	Assistente sociale	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVO AI MINORI	Assistente sociale Educatore Psicologo	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA PER DISABILI	Assistente sociale Operatore domiciliare	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI	Assistente sociale Operatore domiciliare	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE DEI DISABILI	Operatore	Educatore professionale o operatore con 3 anni di esperienza ai disabili
AFFIDO FAMILIARE	Assistente sociale Psicologo	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
TELESOCORSO E TELECONTROLLO	Operatore	Gli standard saranno adeguati alla normativa

Servizio	Profilo professionale dell'operatore	Rapporto operatore/utente previsto
		regionale in corso di emanazione
CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO PER DISABILI	Educatore Operatore socio-assistenziale	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
INTEGRAZIONE ALLE RETTE PER L'OSPITALITÀ IN STRUTTURE RESIDENZIALI DEGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI INDIGENTI	Responsabile del servizio dell'Ente attuatore	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
REDDITO MINIMO DI INSERIMENTO	Responsabile del servizio dell'Ente locale	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
BORSE LAVORO	Responsabile del servizio dell'Ente Assistente sociale Responsabile e operatori del Dipartimento di Salute Mentale	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
TIROCINI FORMATIVI	Responsabile del servizio dell'Ente	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
CONTRIBUTI ECONOMICI/BUONI ACQUISTO	Responsabile del servizio dell'Ente Assistente sociale	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
TRASPORTO	Personale individuato dal gestore del servizio	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	Educatore Psicologo	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione
INFORMAGIOVANI	Educatore	Gli standard saranno adeguati alla normativa regionale in corso di emanazione

