

# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Ambito Territoriale n. 2

Massafra – Mottola – Palagianò – Statte – ASL TA



# Indice

## 1 prima parte Presentazione

- Il saluto del presidente Tamburrano **pag.3**
- 1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi sociali **pag.5**
- 1.2 I principi nell'erogazione dei servizi **pag.6**
- 1.3 Gli attori **pag.8**
- 1.4 Pubblicazione e disponibilità della carta **pag.8**
- 1.5 Recapiti e Riferimenti Utili **pag.9**

## 2 seconda parte Guida ai servizi

- 2.1 I servizi erogati dall'ambito territoriale articolati nelle loro diverse prestazioni **pag.12**
- Accesso ai servizi **pag.13**
- Servizi Domiciliari **pag.18**
- Servizi Comunitari diurni **pag.22**
- Prima Infanzia **pag.26**
- Minori **pag.29**
- Responsabilità familiari **pag.30**
- Prevenzione e contrasto maltrattamento e violenza **pag.34**
- Percorsi di inclusione sociale attiva **pag.36**
- Dipendenze patologiche **pag.39**
- Integrazione socio-sanitaria **pag.41**
- Contributi economici **pag.43**

## 3 terza parte Gestione della Carta

- 3.1 Tutela e reclami **pag.48**
- 3.2 Strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati **pag.49**
- 3.3 Piano di Comunicazione Sociale **pag.50**
- 3.4 Modulo di segnalazione **pag.51**

### AMBITO TERRITORIALE SOCIALE TA/2

(Massafra – Mottola – Palagiano – Statte – ASL TA)

### CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DI AMBITO

A cura dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale TA/2

### PROGETTO GRAFICO - COLLABORAZIONE AI TESTI

*Dolores Palantoni*

### RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI PIANO

*Avv. Maria Rosaria Latagliata*

### STAMPA

*Dicembre 2015*

**Il saluto del Presidente dell'Ambito,  
MARTINO TAMBURRANO  
Sindaco di Massafra ( Comune Capofila)**

*La risposta ai bisogni delle nostre comunità costituisce l'obbligo morale di ogni amministratore a cui i cittadini hanno accordato la propria fiducia, a cui i cittadini si sono affidati.*

*Ma più incisiva e concreta deve essere la risposta nella politica sociale rivolta alle fasce più deboli delle nostre comunità, con un'azione che grazie ai Piani di Zona, al lavoro comune e sinergico di diverse amministrazioni assume l'aspetto di una rete coordinata di servizi offerti al cittadino.*

*Il lavoro dell'Ambito viene riassunto in questa pubblicazione - guida dei servizi finalizzata a far conoscere quali siano i diritti e gli strumenti dei cittadini per migliorare la qualità della vita.*

*A tal proposito ricordo che il sito web dell'ambito costituisce un ulteriore aiuto, un mezzo di conoscenza e di informazione dinamico sempre a disposizione di tutti e per chi non avesse la possibilità di consultarlo, il servizio di segretariato sociale, gli uffici del servizio sociale restano un contatto essenziale per la comunità, un punto di riferimento importante.*

*L'Ambito ha sempre riposto una grande attenzione verso le tematiche del bisogno, ha cercato di fornire risposte reali in special modo per coloro che affrontano la quotidianità in svantaggio.*

*Siamo convinti che il lavoro in rete sia il più proficuo e il più adeguato in un territorio come il nostro, martoriato da una serie di problematiche complesse e di non semplice soluzione.*

*Il bene comune è il bene di tutti, persone anziane, persone diversamente abili, cittadini disoccupati, famiglie in affanno: a loro prioritariamente e opportunamente va rivolta la nostra azione mediante progetti concreti, mediante la vicinanza, l'essere accanto.*

*Colgo l'occasione per ringraziare coloro che operano in questo settore, i colleghi Sindaci, la ASL, le organizzazioni sindacali, il responsabile dell'ufficio di piano, i dipendenti comunali chiedendo loro di continuare a approfondire impegno ed energia nel rendere fruibili tutti quei servizi che le leggi, le risorse comunali, regionali e comunitarie, ci permettono di avviare.*

*Per meglio orientarsi....*

### LEGENDA ACRONIMI

**ADE:** Assistenza Domiciliare Educativa

**ADI:** Assistenza Domiciliare Integrata

**A.T.:** Ambito Territoriale

**C.I.:** Coordinamento Istituzionale

**ISEE:** Indicatore Situazione Economica Equivalente

**MMG:** Medici di Medicina Generale

**OSA:** Operatore Socio Assistenziale

**OSS:** Operatore Socio Sanitario

**PAI:** Piano Assistenziale Individualizzato

**PAC:** Piano di Azione Coesione

**PdZ:** Piano Sociale di Zona

**PIS:** Pronto Intervento Sociale

**PLS:** Pediatri di Libera Scelta

**PRO.V.I.:** Progetti di Vita Indipendente

**PUA:** Porta Unitaria di Accesso

**SAD:** Servizio Assistenza Domiciliare

**SER.T.:** Servizio Tossicodipendenze

**SSP:** Servizio Sociale Professionale

**S.VA.M.A.:** Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano

**UdP:** Ufficio di Piano

**UTR:** Unità Territoriale Riabilitativa

**UVM:** Unità di Valutazione Multidimensionale

<http://www.resettamiweb.it/ambitomassafra>



**I tuoi diritti  
le tue risposte  
in un klik**

## 1.1 Che cos'è la Carta dei servizi sociali

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994). Ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (legge n. 59/1997 art. 17) e ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 art. 13).

Le sue funzioni afferiscono all'informazione, all'accesso alla rete dei servizi delle prestazioni sociali, alla partecipazione di tutta la cittadinanza alla vita dell'Ambito, alla tutela e alla valutazione della qualità dei servizi prestati e del loro continuo miglioramento.

La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, attraverso il quale l'Ambito Territoriale si impegna formalmente a garantire la qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi prevista anche dall'art. 58 della L.R. n. 19/2006 e dall'art. 7 del R.R. 4/07, rappresenta uno strumento di tutela rispetto ai diritti di cittadinanza ed è un accordo di collaborazione tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

L'Ambito Territoriale TA/2 ha inteso andare oltre il semplice concetto di offerta dei servizi e ha voluto considerare la presente Carta dei Servizi come parte integrante di un processo (work in progress) che, lungi dall'esaurirsi con la presente pubblicazione, è al contrario solo all'inizio.

Si tratta di un processo finalizzato a promuovere tra i cittadini di Massafra, Mottola, Palagiano e Statte la "Cittadinanza Attiva" intesa come cittadinanza informata, partecipe e consapevole dei propri diritti e delle opportunità offerte dal territorio in termini di prestazioni sociali. Ed è proprio attorno a queste tre parole-chiave (informazione, consapevolezza e partecipazione) che si snodano le finalità e i contenuti del presente documento.

### **Pubblicazione e disponibilità della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi, per sua stessa natura, non può mai ritenersi un documento concluso in quanto è proprio nel graduale innalzamento dei livelli qualitativi garantiti ai cittadini che essa trova la sua ragion d'essere. Di anno in anno, in ottemperanza alle direttive regionali (e nazionali) per la stesura dei Piani Sociali di Zona, l'offerta dei Servizi afferenti alle Aree di Intervento può subire modifiche.

Alcuni servizi possono essere disattivati, altri possono cambiare area di appartenenza, così come possono essere predisposti nuovi interventi.

### La Carta dei Servizi:

**informa il cittadino** sulla rete di opportunità a sua disposizione,

● illustrando uno a uno, in maniera semplice e dettagliata, tutti i servizi sociali e socio-sanitari attivi sul territorio, i destinatari e le modalità per usufruirne.

**rende consapevoli i cittadini** dei loro diritti esplicitando, per ogni

● servizio, i parametri di qualità che sono garantiti: celerità delle procedure, locali privi di barriere architettoniche, professionalità e competenza degli operatori.

**stimola i cittadini** alla partecipazione, ovvero al coinvolgimento

● concreto nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incentivandoli a esprimere (attraverso le apposite schede di rilevazione) suggerimenti ed eventuali reclami inerenti i servizi di cui ha usufruito.

L'obiettivo, insomma, è fare del cittadino non più il punto di arrivo, il destinatario finale delle prestazioni erogate, bensì il punto da cui partire per poter disegnare un sistema di Servizi Sociali e Socio-Sanitari sempre più aderente alle esigenze dell'utente e di qualità progressivamente crescente.

In questa ottica la Carta dei Servizi, oltre che promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, definisce gli impegni di miglioramento (a breve, medio e lungo termine) che l'Ambito Territoriale intende garantire nel rispetto degli standard enunciati nel PdZ con un costante monitoraggio della qualità sia percepita che effettivamente erogata.

I risultati di tali verifiche, assieme alle schede di reclamo e ai suggerimenti presentati dall'utenza, costituiranno per l'Ambito una risorsa preziosa per individuare i fattori che generano malfunzionamenti e disservizi e predisporre adeguatamente i correttivi del caso.

### 1.2 I principi nell'erogazione dei servizi

Nell'erogazione delle sue prestazioni, l'Ambito Territoriale TA/2 si ispira ai seguenti principi fondamentali dettati dalla Dir. P.C.M. 27 gen. 1994:

#### ● **Eguaglianza**

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

### ● **Imparzialità**

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

### ● **Rispetto e privacy**

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

### ● **Continuità assistenziale**

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

### ● **Partecipazione e concertazione**

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

### ● **Accesso e trasparenza D. Lgs. n. 33/2013**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni. Ogni cittadino, inoltre, può consultare il portale dell'Ambito per le informazioni di cui ha bisogno e richiedere, in qualunque momento, di conoscere lo stato in cui si trovano le proprie pratiche.

### ● **Efficacia**

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

### ● **Efficienza**

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

### ● **Qualità**

L'Ambito Territoriale garantisce agli utenti il rispetto degli standard qualitativi enunciati, prevede e incentiva strumenti e procedure periodiche di monitoraggio e controllo della funzionalità delle prestazioni.

## **1.3 Gli attori**

Il Piano Sociale di Zona, così come definito dall'art. 19 della Legge n. 328/2000, è lo strumento privilegiato per la programmazione locale dei servizi alla persona, al fine di favorire il riordino, il potenziamento, le

forme di integrazione e la governance del sistema dei servizi e degli interventi, all'interno di una dimensione territoriale di Ambito.

Il PdZ nasce dall'accordo tra 4 Comuni e l'Azienda Sanitaria Locale e dalla concertazione tra l'Ambito Territoriale e le forze sociali che rappresentano i cittadini (sindacati, terzo settore, ecc.).

Gli enti aderenti costituiscono un ufficio comune denominato Ufficio di Piano, quale tecnostruttura con funzioni programmatiche, amministrative e contabili dei Comuni associati per la realizzazione del sistema integrato di Welfare, e diretto, sotto il profilo politico-istituzionale, dal Coordinamento Istituzionale di Ambito.

L'Ambito Territoriale TA/2 è formato dai seguenti Comuni: Massafra – Comune Capofila dell'Ambito; Mottola; Palagiano; Statte e l'ASL TA – DSS di Massafra.

Il Coordinamento Istituzionale è l'organo di indirizzo, di direzione e di rappresentanza politico-istituzionale dei Comuni dell'Ambito Territoriale. La funzione dell'Ambito Territoriale è quella di definire un nuovo sistema delle politiche sociali, nonchè di pianificare obiettivi strategici, priorità di intervento, modalità organizzative, risorse finanziarie/strutturali e professionali, modalità di partecipazione dei cittadini alla programmazione dei servizi sociali integrati.

La finalità è la realizzazione di un sistema incentrato sulla condivisione di responsabilità tra i diversi attori e stakeholders istituzionali e sociali sulla rinnovata centralità della comunità locale.

L'Obiettivo principale del Piano Sociale di Zona è perseguire il benessere sociale attraverso una forte ed ampia integrazione delle politiche sociali.

---

***La presente Carta dei Servizi è stata realizzata in piena concertazione con le parti sociali e stabilisce un canale di comunicazione e aiuto ai nostri cittadini-utenti nell'avere non solo la possibilità di esprimere la propria opinione ma anche la certezza di un riscontro reale e tempestivo.***

La Carta dei Servizi è stata condivisa con le seguenti Organizzazioni Sindacali:

**CGIL**



V. Dionisio, 20  
tel. 099/7329911  
fax 099/7326823



Via R. Elena, 126  
tel. 099/4526862  
fax 099/4520455



Piazzale Dante, 2  
tel. 099/7361635  
fax 099/7361636

**CGIL**



SINDACATO  
PENSIONATI  
ITALIANI

Via Aristosseno, 21  
tel. 099/4792369  
fax 099/4792364



**CISL**  
PENSIONATI

Via R. Elena, 4  
tel. 099/4532570  
fax 099/45944551



Via Plateja, 55/5 tel. 099/7305530  
fax 099/7328052

## 1.5 Recapiti e riferimenti utili

### Comune di MASSAFRA

Uffici - **Via Livatino**

Responsabili dei servizi e Assistenti sociali:

**Maria Rosaria Latagliata**, Dirigente

**Grazia Lubrano**, Assistente sociale, referente aree socio-educativa e socio-assistenziale

**Maria Rosaria Mola**, Assistente sociale, referente area socio-sanitaria

Orari di ricevimento al Pubblico : **martedì/venerdì 9.00 -12.00**

**giovedì 15.30 -17.30**

Recapito telefonico: **099 8858111- 365 - 329**

Indirizzo posta elettronica: **servizisociali@comunedimassafr.it**

### Comune di MOTTOLA

Uffici -**Via XX Settembre**

Responsabili dei servizi e Assistenti sociali:

**Anna De Crescenzo**, responsabile di area

**Carmela Caragnano**, caposervizio

**Giuseppina Santoro**, assistente sociale

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì, martedì,**

**giovedì, venerdì 11.00-13.00**

Recapito telefonico: **099 8866923**

Indirizzo posta elettronica: **servizisociali@comune.mottola.ta.it**

### Comune di PALAGIANO

Uffici - **Corso Vittorio Emanuele n.4**

Responsabile dei servizi:

**Marilena Aprile**

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì/giovedì 9.00 -11.00**

**giovedì 15.00 -18.00**

Recapito telefonico: **099 8886611**

Indirizzo di posta elettronica: **servizisociali@comune.palagiano.ta.it**

### Comune di STATTE

Uffici -**Via San Francesco n.5**

Responsabili dei servizi e Assistenti sociali

**Nicola D'Andria**, Responsabile del servizio

**Giuseppe Mastromarino**, Sociologo

**Rosa Sciuto**, Assistente sociale

**Regina Di Terlizzi**, Educatrice professionale

**Alessandra Pricci**, Educatrice professionale

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì/venerdì 10.00- 12.00**

**mercoledì 15.30-17.00**

Recapito telefonico: **099 4742851**

Indirizzo posta elettronica: **servizisociali@comune.statte.ta.it**

### ASL TA DISTRETTO DI MASSAFRA

Uffici - **Viale Magna Grecia ( Massafra)**

**Vito Giovannetti**, Direttore del servizio Socio - Saniatrio ASL TA

**Gregorio Colacicco**, Direttore del Distretto di Massafra

**Maria Fedele**, Psicologa, coordinatrice socio - sanitaria

**Lucia Ranaldo**, Assistente sociale Ref. Socio Sanitario del distretto

Orari di ricevimento al Pubblico: **lun/mer/ ven 9.00 -12.00**

**martedì 15.00 -17.00**

Recapito telefonico: **099 8850611**

Indirizzo di posta elettronica: **distretto2@asl.taranto.it**

**Segretariato sociale (gestito da Soc. Cooperativa esterna)**

### Comune di MASSAFRA

Uffici - **Via Livatino**

Assistenti sociali - Segretariato sociale

**Michela Fonseca e Elvira Rizzo**

Recapito telefonico: 099 885811-099 8858301

Posta elettronica: **segretariatosociale@comunedimassafra.it**

Orari di ricevimento al Pubblico : **martedì/venerdì 9.00 -12.00**

**giovedì 15.30 -17.30**

### Comune di MOTTOLA

Uffici - **Via XX Settembre**

Assistenti sociali - Segretariato sociale

**Santa Minardi**

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì, martedì, 11.00 -13.00**

**giovedì, venerdì 16.00-18.00**

Recapito telefonico: **099 8866923**

Indirizzo posta elettronica: **servizisociali@comune.mottola.ta.it**

### Comune di PALAGIANO

Uffici - **Corso Vittorio Emanuele n.4**

Assistenti Sociali Segretariato Sociale

**Sofia Marasco e Danila De Florio**

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì/giovedì 9.00 -11.00**

**giovedì 15.00 -18.00**

Recapito telefonico: **099 8886611**

Indirizzo di posta elettronica: **servizisociali@comune.palagiano.ta.it**

### Comune di STATTE

Uffici - **Via San Francescon.5**

Assistente sociale Segretariato Sociale

**Maria Luigia Sportelli**

Orari di ricevimento al Pubblico: **lunedì/venerdì 10.00- 12.00**

**mercoledì 15.30-17.00**

Recapito telefonico: **099 4742851**

Indirizzo posta elettronica: **servizisociali@comune.statte.ta.it**

## **PUA ASL TA DISTRETTO DI MASSAFRA** (Gestito da Soc. coop. esterna)

Uffici - **Viale Magna Grecia (Massafra)**

**Dolores Caputo e Michela Romano**

Orari di ricevimento al Pubblico: **lun/mer/ ven 9.00 -12.00**

Recapito telefonico: **099 8850611** martedì **15.00 -17.00**

Indirizzo di posta elettronica: **distretto2@asl.taranto.it**

## **UFFICIO DI PIANO (Presso Comune di Massafra Capofila)**

Uffici - **Via Livatino**

**Mariarosaria Latagliata**, Dir.responsabile dell'Uff.di Piano

**Paola Angarone**, Funzione Programmazione Sociale

**Cosima Oliva**, Funzione Amm. Contabile

Recapito telefonico: **099 8858337**

Posta elettronica: **servizisociali@comunedimassafra.it**

## **CONSULTORIO**

**Massafra**

Uffici - **Viale Magna Grecia n.5 Pal 5/A**

**Maria Fedele**

Recapito telefonico: **099 8850626 - 099 8857221**

**Vincenzo Calò**

**Mottola**

Uffici - **Via Silvio Pellico (stabilimento ospedale Umberto I)**

**Vincenzo Calò**

Recapito telefonico: **099 8870288 - 099 8870286-287**

## **UNITA' TERRITORIALE RIABILITATIVA (UTR)**

**Massafra**

Uffici: **Via Gualtieri,1**

**Maria Tesoro**, responsabile

Recapito telefonico: **099 8802891**

Posta elettronica : **mariatesoro2010@libero.it**

**Statte**

Uffici: **Via Cherubini, 4**

Recapito telefonico: **099 4741523**

Posta elettronica: **utrstatte@libero.it**

## **SER. D C.I.M.**

**Massafra**

Uffici: **Viale Magna Grecia**

**Maria Tesoro**, responsabile

Recapito Telefonico: **099 8850632**

### 2.1 I servizi erogati dall'Ambito Territoriale articolati nelle loro diverse prestazioni

AMBITO DI INTERVENTO	PRESTAZIONE
<b>Accesso ai servizi</b>	Servizio Sociale Professionale di Ambito Territoriale PIS - Pronto Intervento Sociale Segretariato sociale PUA (accesso a prestazioni socio-sanitaria) Sportello Immigrati
<b>Servizi domiciliari</b>	Assistenza educativa domiciliare minori e tutoraggio (ADE) Assistenza Domiciliare socio-assistenziale (SAD) Assistenza Domiciliare Integrata con servizi sanitari (ADI)
<b>Servizi comunitari diurni</b>	Centri diurni per minori Centri aperti polivalenti per anziani Centri sociali polivalenti per disabili Centri diurni socio-educativi riabilitativi Centro anti-violenza Trasporto disabili
<b>Prima infanzia</b>	Asili nido e altri servizi per la prima infanzia Buoni servizio di conciliazione per infanzia e adolescenza
<b>Minori</b>	Interventi indifferibili per minori fuori famiglia -Assistenza specialistica nelle scuole per minori disabili
<b>Responsabilità familiari</b>	Affidato familiare - Equipe Affidato familiare - Sostegno economico Centri di ascolto famiglie Adozione nazionale e internazionale

AMBITO DI INTERVENTO	PRESTAZIONE
<b>Dipendenze patologiche</b>	Interventi per persone con dipendenze patologiche Interventi di prevenzione in materia di dipendenze patologiche e comportamentali
<b>Contributi economici</b>	Abbattimento barriere architettoniche Buoni servizio di conciliazione per anziani non-autosufficienti e disabili Progetti di vita indipendente (Pro.V.I.) Emergenza abitativa

## ACCESSO AI SERVIZI

### Offerta servizio: SEGRETARIATO SOCIALE

#### Tipologia del servizio

Il servizio offre un'informazione diretta a orientare il cittadino nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi e delle risorse pubbliche e private presenti sul territorio. Ha una funzione di filtro della domanda sociale dell'utente e segnala le richieste di prestazioni ai servizi ed agli Enti competenti.

**- Come:** Accompagna il cittadino nell'avvio delle procedure per ottenere le prestazioni o per accedere ai servizi. Fornisce informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari presenti nell'Ambito Territoriale. Raccoglie elementi informativi sui bisogni e domande, anche inesprese, da parte delle persone e delle famiglie e orienta le risposte con azioni di accompagnamento della persona verso la rete dei servizi pubblici o soggetti privati del terzo settore.

**- Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**- A chi si rivolge:** Popolazione residente

**- Costo:** Gratuito

**- Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili")

#### ACCESSO

**- In che modo:** Recandosi presso lo Sportello di Segretariato Sociale

**- Rivolgersi a:** Vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili".

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Modulo di accesso al Segretariato Sociale (ritirabile presso gli sportelli del Segretariato Sociale dei Comuni dell'Ambito)

### **QUALITA'**

#### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Personale qualificato

**-Idoneità della struttura:** Uffici comunali

#### **Offerta del servizio:**

### **SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS) da attivare**

#### **Tipologia del servizio**

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale, affidato a soc.coop.qualificata offre nell'arco delle 24 ore, attraverso ascolto, accoglienza ed informazione di base: - immediato intervento sul posto della segnalazione o presso il domicilio dell'utente; - repentino accordo con le risorse del territorio; - accompagnamento, presso le strutture di accoglienza anche con l'ausilio dei vigili urbani del Comune.

Il PIS, inoltre, prevede l'attivazione di interventi in rete con le altre realtà del Terzo settore e del volontariato operanti sul territorio, capaci di garantire servizi di prossimità tra i quali: mensa, banco alimentare e dei farmaci, igiene personale, prima accoglienza.

Come Immediato intervento degli operatori sul posto della segnalazione e eventuale successivo accompagnamento presso le strutture di pronta accoglienza

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Soggetti che versano in condizioni di elevata vulnerabilità, a rischio di esclusione sociale (cittadini in condizioni di povertà estrema, sfrattati, stranieri, senza fissa dimora, etc), che vengono a trovarsi in situazioni di emergenza sociale.

**-Costo:** Gratuito

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

#### **ACCESSO**

**- In che modo:** intervento sul posto della segnalazione

**-Rivolgersi a:** Vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili"

**- Quando:** h 24

**- Modulistica:** Modulistica interna da compilare a cura del personale preposto all'emergenza. Il suddetto modulo è inserito all'interno del

Regolamento PIS.

## **QUALITA'**

### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali, Psicologi e operatori sociali (n. 1 operatore OSS per le persone di sesso femminile e n. 1 operatore OSS per persone di sesso maschile, ospiti della struttura)

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

### **Offerta del servizio:**

## **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

### **Tipologia del servizio**

Il servizio sociale professionale opera per la valorizzazione della centralità delle persone e della loro capacità di scelta ed autodeterminazione; svolge attività di aiuto ai singoli, ai gruppi, alle famiglie per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi; svolge funzioni di programmazione, organizzazione, coordinamento tecnico e valutazione degli interventi e dei servizi sociali.

**-Come:** Valutazione professionale del bisogno e definizione di un progetto personalizzato. Presa in carico dei casi (della famiglia o della persona) e attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Popolazione residente; Nuclei Familiari; Altre Istituzioni Pubbliche; Erogatori di servizi

**-Costo:** Gratuito

**-Responsabile:** Assistenti Sociali del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Recandosi presso gli Uffici del Comune di residenza

**-Rivolgersi a:** Vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili"

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

## **QUALITA'**

### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** La figura professionale che esercita il Servizio Sociale Professionale è quella dell'Assistente Sociale, che è presente in ognuno dei servizi sociali comunali e distrettuali.

**-Idoneità della struttura:** Uffici Comunali e/o strutture autorizzate

### **Offerta del servizio: PUA**

#### **(Porta Unica di Accesso alle prestazioni socio-sanitarie)**

##### **Tipologia del servizio**

La Porta Unica di Accesso è una modalità organizzativa volta a facilitare l'accesso unificato alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali.

Il servizio si configura come una struttura di snodo dell'offerta dei servizi alla persona, attraverso sportelli unificati per l'accesso a tutti i servizi sociosanitari territoriali, con attenzione all'ascolto delle persone e vigilanza sul rischio di burocratizzazione del servizio.

La PUA svolge funzione di supporto organizzativo al lavoro dell'UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare), con la gestione delle agende dell'UVM e delle figure di volta in volta coinvolte, delle richieste urgenti derivanti dal MMG/PLS ovvero dal medico ospedaliero in caso di "dimissioni protette". Le principali funzioni della PUA sono: informazione, orientamento, accompagnamento, pre-istruttoria richieste e supporto organizzativo all'UVM.

**-Come:** Miglioramento in termini di efficacia ed efficienza del servizio di accoglienza rivolto a tutti i cittadini del territorio distrettuale. Creazione di una rete territoriale per l'accesso unico ai servizi socio-sanitari che favorisca l'integrazione del sistema dei servizi, l'organizzazione delle informazioni ed il monitoraggio degli interventi e dei servizi offerti ad ogni singolo cittadino. Offerta ai cittadini di una serie di strumenti e punti di riferimento definiti per facilitare, snellire e rendere trasparente l'accesso ai servizi socio-sanitari.

**-Dove:** Distretto Socio Sanitario di Massafra

**-A chi si rivolge:** Popolazione residente

**-Costo:** Gratuito

**-Responsabile:** Ambito Territoriale - ASL TA - DSS di Massafra

#### **ACCESSO**

**-In che modo:** Recandosi allo sportello allocato presso il DSS di Massafra

**-Rivolgersi a:** Personale P.U.A.

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Il modulo è ritirabile allo Sportello.

## QUALITA'

### L'Ambito garantisce:

- Professionalità degli operatori:** assistenti sociali; personale amministrativo
- Idoneità della struttura:** Strutture pubbliche autorizzate

### Offerta del servizio:

## SERVIZIO IMMIGRATI (da attivare)

### Tipologia del servizio

Il servizio intende supportare il processo di integrazione ed interazione del Cittadino immigrato nella comunità locale sviluppando la sua autonomia e la sua capacità di orientamento ed interazione nelle opportunità offerte dal territorio in tutti gli ambiti di interesse.

-**Come:**Attraverso le seguenti attività:

- Attività di informazione, orientamento e comunicazione;
- Attività di consulenza specifica (anche legale) e sostegno verso percorsi di integrazione sociale, culturale e sanitaria;
- Costruzione della rete territoriale (pubblica e privata) con le altre strutture e servizi per immigrati presenti sul territorio.

-**Dove:** Nei comuni dell'Ambito Territoriale

-**A chi si rivolge:** Persone straniere immigrate e loro nuclei familiari

-**Costo:** Gratuito

-**Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### ACCESSO

Per le modalità di accesso rivolgersi al Servizio sociale professionale di ciascun Comune o al Servizio di Segretariato sociale.

## QUALITA'

### L'Ambito garantisce:

-**Professionalità degli operatori:** La figura professionale responsabile della fase di accoglienza dell'utenza anche immigrata è l'Assistente Sociale del Segretariato Sociale, la quale, in caso di necessità orienterà l'utenza verso lo sportello dedicato mettendosi in rete con gli operatori incaricati.

**Gli operatori qualificati dello sportello sono:**

- **mediatore linguistico e interculturale**
- **consulente legale**
- **interprete**
- **ogni altra figura professionale** di cui l'organizzazione incaricata potrà disporre, anche in partenariato o in rete con altri organismi.

### SERVIZI DOMICILIARI

#### **Offerta del servizio:**

#### **ADE (Assistenza Domiciliare Educativa - minori e tutoraggio)**

#### **Tipologia del servizio**

Servizi di Assistenza Domiciliare Educativa e di tutoraggio si collocano nella rete dei servizi socio assistenziali e socio-educativi, finalizzati ad attivare interventi di tipo preventivo e di sostegno nei confronti di famiglie con minori “a rischio” o in situazioni di difficoltà temporanea.

**-Come:** L’assistenza è volta ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare in situazione di fragilità.

Il servizio offre sostegno psico-sociale rivolto ai componenti del nucleo familiare in situazione di fragilità; ascolto delle problematiche della famiglia ed orientamento verso i servizi e le strutture di pertinenza e/o competenza; attività educative volte a sostenere, sollecitare, rafforzare e sviluppare le capacità e le competenze proprie del minore; attività educative finalizzate a favorire la graduale conquista di autonomie personali, autonomie sociali e relazionali; attività pedagogiche volte a fornire significativi riferimenti e stili educativi e relazionali; iniziative di integrazione dell’alunno in difficoltà all’interno del contesto scolastico, di facilitazione e mediazione dei rapporti famiglia-scuola-servizi sociali; prestazioni educative di tipo domiciliare a supporto del nucleo in situazione di disagio; supporto nei percorsi di affido familiare; cura delle relazioni con la famiglia, la scuola e la comunità al fine di favorire un inserimento armonico del minore e una reale integrazione dello stesso nei diversi luoghi di vita.

**-Dove:** Nei Comuni dell’Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Nuclei familiari con minori a rischio disagio e/o devianza

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza (consulta scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

#### **ACCESSO**

**-In che modo:** I servizi si attiveranno su richiesta del Servizio Sociale Professionale dei Comuni di Massafra, Mottola, Palagiano e Statte.

**-Rivolgersi a:** Assistenti Sociali del Comune di residenza

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

#### **QUALITA’**

#### **L’Ambito garantisce:**

**Professionalità degli operatori,** Educatori professionali e/o altro

personale titolato all'espletamento della funzione educativa art 46 RR 4/2007 comma 5, Psicologi iscritti all'Albo, Assistenti familiari - educativi (home maker)

### **Offerta del servizio:**

#### **SAD (Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale)**

##### **Art. 87 R.R. 4/07**

#### **Tipologia del servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio – assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliari per minori e famiglie, assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani.

**-Come:** sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento anziane e parzialmente non autosufficienti che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita. Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di anziani.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Persone non autosufficienti, Disabili gravi, Disabilità psichica.

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza.

**-Costi:** Per fasce di reddito, sulla base dei criteri del Regolamento di Ambito di accesso ai servizi o dell'Avviso Pubblico Regionale in caso di erogazione di Buoni Servizio. Per i costi orari del servizio consultare il sito web: [resettamiweb.ambitoterritorialedimassafra](http://resettamiweb.ambitoterritorialedimassafra) o rivolgersi al servizio sociale professionale di ogni comune o al segretariato sociale.

#### **ACCESSO**

**-In che modo:** Le prestazioni saranno fornite previa presa in carico congiunta e secondo quanto previsto dal progetto assistenziale

personalizzato (PAI) predisposto dall'UVM (di cui all'art. 59, comma 4, della legge regionale 19/2006) che definisce le caratteristiche dell'intervento ed il numero di ore giornaliere o settimanali necessarie.

Le condizioni di accesso saranno espressamente accertate dall' UVM, che le valuterà a seguito di apposite istanze accettate e trattate presso la PUA.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale e/o PUA (Porta Unica di Accesso alle Prestazioni socio-sanitarie)

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per richiedere il servizio, occorre compilare il modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### QUALITA'

#### L'Ambito garantisce:

**-Professionalità degli operatori:** Figure professionali di assistenza alla persona (OSS), assistenti domiciliari (ausiliari/OSA), assistente sociale (figura di coordinamento),

Presenza programmata dell'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale dei singoli Comuni dell'Ambito.

**-Idoneità della struttura:** Domicilio privato dell'utente

### Offerta del servizio:

#### ADI (Assistenza Domiciliare Integrata con servizi sanitari)

Art. 88 R.R. 4/07

#### Tipologia del servizio

La realizzazione del servizio ADI per anziani e disabili non autosufficienti intende offrire un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e/o socio-assistenziali, rese a domicilio dell'utente, secondo piani individuali programmati di assistenza (PAI) definiti attraverso la valutazione dell'UVM.

**-Come:** L'obiettivo generale è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Persone non autosufficienti, Disabili gravi

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza.

**-Costi:** Per fasce di reddito, in base ai criteri del Regolamento di Ambitodi accesso ai servizi o dell'Avviso Pubblico Regionale in caso di fruizione di Buoni servizio.

Per i costi orari del servizio consultare il sito web:

[resettamiweb.ambitoterrorialedimassafr](http://resettamiweb.ambitoterrorialedimassafr) o rivolgersi al servizio sociale professionale di ogni comune o al segretariato sociale

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Le prestazioni saranno fornite previa presa in carico congiunta e secondo quanto previsto dal progetto assistenziale personalizzato (PAI) predisposto dall'UVM (di cui all'art. 59, comma 4, della legge regionale 19/2006) che definisce le caratteristiche dell'intervento ed il numero di ore giornaliere o settimanali necessarie.

Le condizioni di accesso saranno espressamente accertate dall' UVM, che le valuterà a seguito di apposite istanze accettate e trattate presso la PUA.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale e/o PUA (Porta Unica di Accesso alle Prestazioni socio-sanitarie)

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per richiedere il servizio, occorre compilare il modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### **QUALITA'**

#### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Figure professionali di assistenza alla persona (OSS /OSA), assistenti domiciliari (ausiliari), assistente sociale (figura di coordinamento), infermieri, terapisti della riabilitazione, personale medico con specifica formazione in relazione alle diverse aree di bisogno. Presenza programmata dell'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale dei singoli Comuni dell'Ambito.

**-Idoneità della struttura:** Domicilio dell'utente.

### SERVIZI COMUNITARI DIURNI

#### Offerta del servizio: CENTRI DIURNI PER MINORI

##### Tipologia del servizio

Il Centro socio-educativo diurno è struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza. La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività e di interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, l'orientamento.

**-Come:** Il Centro pianifica le attività in base alle esigenze e agli interessi degli ospiti, valorizzandone il protagonismo. Le attività del Centro si realizzano attraverso interventi programmati, raccordati con i programmi e le attività degli altri servizi e strutture educative, sociali, culturali e ricreativi esistenti nel territorio. Il Centro può organizzare attività quali: attività sportive, attività ricreative, attività culturali, momenti di informazione, laboratori ludico – espressivi e artistici, vacanze invernali e/o estivi; sostegno scolastico; momenti di informazione; prestazioni sociosanitarie eventualmente richieste per minori con problematiche psico-sociali; somministrazione pasti, in relazione agli orari di apertura.

**-Dove:** Nei Comuni di Massafra, Palagiano e Statte

**-A chi si rivolge:** minori in età scolare

**-Costo:** Gratuito su segnalazione del Servizio sociale professionale, soggetto ai criteri di compartecipazione previsti dai Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza del minore (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

##### ACCESSO

**-In che modo:** Presentazione istanza su piattaforma Buoni Servizio, segnalazione da parte del servizio sociale professionale.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

##### QUALITA'

##### L'Ambito garantisce:

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali dei quattro comuni e Operatori del Centro (educatori, ausiliari, psicologo, coordinatore).

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

**Offerta del servizio:**

## **CENTRI APERTI POLIVALENTI PER ANZIANI**

### **Tipologia del servizio**

Il centro sociale polivalente è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di anziani autosufficienti, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro. Gli interventi e le attività all'interno e all'esterno del Centro devono consentire di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone anziane, di mantenere livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia.

**-Come:** Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti: attività educative indirizzate all'autonomia; attività di socializzazione e animazione; attività espressive, psicomotorie; attività ludiche e ricreative; attività culturali e occupazionali; segretariato sociale; prestazioni a carattere assistenziale; attività a garanzia della salute degli utenti; attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico; organizzazione di vacanze invernali ed estive; somministrazione dei pasti (facoltativa); servizio trasporto (facoltativa). Il Centro, inoltre, può concorrere alla erogazione del servizio di pronto intervento sociale per l'area anziani.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Anziani over 65 autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

**-Costo:** Franchigia mensile di 50 euro oltre la compartecipazione differenziata in base alle fasce di reddito nuovo ISEE, come previsto dall'Avviso Pubblico di Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Presentando istanza

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per richiedere l'inserimento, occorre compilare il modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residen-

za, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### **QUALITA'**

#### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti sociali dei comuni; Operatori sociali (individuati anche nell'ambito del terzo settore e delle associazioni di volontariato e promozione sociale)

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge

#### **Offerta del servizio:**

### **CENTRI SOCIALI POLIVALENTI PER DISABILI**

#### **Tipologia del servizio**

Il centro sociale polivalente è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di diversamente abili, con bassa compromissione delle autonomie funzionali, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro. Gli interventi e le attività all'interno e all'esterno del Centro devono consentire di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone diversamente abili, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia. Il Centro si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze dei diversamente abili e delle loro famiglie, e assicura l'apertura sulla base delle prestazioni e attività erogate.

**-Come:** Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti: attività educative indirizzate all'autonomia; attività di socializzazione e animazione; attività espressive, psicomotorie e ludiche; attività culturali e di formazione; prestazioni a carattere assistenziale; attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico; organizzazione di vacanze invernali ed estive; somministrazione dei pasti (facoltativa); servizio trasporto (facoltativa).

**-A chi si rivolge:** Persone con disabilità di età compresa tra i 14 e i 65 anni

**-Costo:** Franchigia mensile di 50 euro oltre la compartecipazione differenziata in base alle fasce di reddito nuovo ISEE, come previsto dall'Avviso Pubblico di Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

#### **ACCESSO**

**-In che modo:** L'inserimento è preceduto dall'individuazione del tipo di disabilità e dalla valutazione globale delle condizioni psico-fisiche

dell'utente.

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale o Segretariato sociale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

## **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali dei comuni, Assistenti sociali/operatori sociali del welfare d'accesso. Personale dell'ufficio di Piano, Operatori del terzo settore e del volontariato.

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

**Offerta del servizio:**

## **CENTRI DIURNI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI**

### **Tipologia del servizio**

Il centro diurno socio-educativo è struttura socio-assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il centro è destinato a soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio sanitario.

Il servizio deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti cittadini, garantendo in ogni caso la presenza del servizio per ognuno degli Ambiti territoriali.

**-Come:** Il centro organizza attività educative indirizzate all'autonomia; attività di socializzazione ed animazione; attività espressive, psico-motorie e ludiche; attività culturali e di formazione; prestazioni sociosanitarie e riabilitative eventualmente richieste per utenti con disabilità psico-sensoriali ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate. Assicura l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la somministrazione dei pasti, in relazioni agli orari di apertura. Il centro diurno socio-educativo assicura l'erogabilità delle prestazioni riabilitative, nel rispetto del modello organizzativo del Servizio sanitario regionale.

**-Dove:** Un Centro diurno per ogni Comune dell'Ambito (Massafra: 20 posti; Mottola: 15 posti; Palagiano: 20 posti; Statte: 15 posti)

**-A chi si rivolge:** Disabili 18 - 64 anni

**-Costo:** Franchigia mensile di 50 euro oltre la compartecipazione differenziata in base alle fasce di reddito nuovo ISEE, come previsto dall'Avviso Pubblico di Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consul-

ta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** L'inserimento è preceduto dall'individuazione del tipo di disabilità e dalla valutazione globale delle condizioni psico-fisiche dell'utente.

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per richiedere l'inserimento in strutture, occorre compilare il modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali dei comuni dell'Ambito; 14 educatori t.p. cad. - ausiliari/oss a t.p. cad - operatori per attività ricreative/artistiche.

Presenza programmata di psicologi, altri operatori sociali, tecnici della riabilitazione e della rieducazione funzionale (es: logopedisti, psicomotristi, musicoterapisti, fisioterapisti).

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

## PRIMA INFANZIA

**Offerta del servizio:**

### **ASILI NIDO E ALTRI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA**

#### **Tipologia del servizio**

Erogazione di buoni servizio a sostegno delle famiglie

**-Come:** Intervento atto al finanziamento mediante buoni servizio finalizzato a sostenere le famiglie residenti nell'Ambito delle spese per l'accesso ai servizi integrativi per la prima infanzia

**-Dove:** In strutture pubbliche e private accreditate al Catalogo telematico dell'Offerta della Regione Puglia per i buoni servizio di conciliazione

**-A chi si rivolge:** Famiglie con minori (0-36 mesi) residenti nel territorio dell'Ambito

**-Costo:** Franchigia mensile di 50 euro oltre la compartecipazione differenziata in base alle fasce di reddito nuovo ISEE, come previsto dall'Avviso Pubblico di Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza del

minore (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Procedura "a sportello" per l'ammissione delle domande delle famiglie per l'accesso al buono servizio, tenendo conto della data di effettivo invio dell'istanza di accesso e conseguente abbinamento con la struttura erogatrice del servizio, fino a concorrenza delle risorse destinate dall'Ambito.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale del Comune di residenza o strutture iscritte al catalogo regionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **QUALITA'**

#### **L'Ambito garantisce:**

**Professionalità degli operatori:** Personale educativo previsto dal Reg. R. n. 4/2007, art. 53.

**-Idoneità della struttura:** Strutture pubbliche e private accreditate al Catalogo telematico dell'Offerta della Regione Puglia dotate di relativa Carta dei Servizi.

#### **Offerta del servizio:**

### **SEZIONE PRIMAVERA**

#### **Tipologia del servizio**

Ha lo scopo di:

- 1.** offrire ai bambini un ambiente sereno e rassicurante di formazione, di socializzazione e di stimolo alle loro capacità cognitive, psicomotorie e affettive;
- 2.** collaborare con le famiglie nella cura dei figli, favorendo la continuità educativa con esse;
- 3.** offrire ai suoi utenti pari opportunità, garantendo le differenze nel rispetto dell'identità di ciascun bambino.

**-Come:** Intervento atto al finanziamento mediante buoni servizio finalizzato a sostenere le famiglie residenti nell'Ambito delle spese per l'accesso ai servizi integrativi per la prima infanzia

**-Dove:** In strutture pubbliche (n. 5 sez primavera)

In strutture private accreditate al Catalogo telematico dell'Offerta della Regione Puglia

**-A chi si rivolge:** A famiglie con bambini di età compresa tra i 2 anni (compiuti entro il 31 dicembre) e i 3 anni (non ancora compiuti).

**-Costo:** 50 euro pro alunno al mese nelle sezioni primavera pubbliche, 50 euro pro alunno al mese oltre alla quota di compartecipazione nella misura indicata dall'avviso pubblico, nelle sezioni primavera private.

**Responsabile:** Responsabile Ufficio di Piano.

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Iscrizione presso i Plessi scolastici o strutture accreditate dal Catalogo Regionale

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale, Segreteria distrettuale

### **-Quando:**

A seguito di avviso per sezioni primavera pubbliche

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:** **Professionalità degli operatori**, Educatori professionali; Assistenti e operatori.

**Idoneità della struttura:** Strutture pubbliche e strutture private autorizzate dalla Regione Puglia previste a catalogo

**-Responsabile:** Ufficio di Piano

### **Offerta del servizio:**

## **BUONI SERVIZIO INFANZIA E ADOLESCENZA**

### **Tipologia del servizio**

Il secondo Avviso Pubblico Regionale prevede l'erogazione dei buoni servizio per l'utilizzo di strutture e servizi per l'infanzia e si pone l'obiettivo generale di favorire il potenziamento di una rete estesa, qualificata e differenziata su tutto il territorio regionale di strutture/ servizi socio-educativi per l'infanzia, al fine di promuovere e garantire il benessere e lo sviluppo dei bambini; il sostegno al ruolo educativo dei genitori; la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura il sostegno all'iniziativa privata nell'erogazione di servizi di cura, in una logica di piena sussidiarietà tra il ruolo di governo degli enti locali e la partecipazione al sistema integrato dei servizi sociali all'interno del sistema imprenditoriale pugliese.

**-Come:** I nuclei familiari, nella persona di uno dei genitori o di altro soggetto esercente la potestà genitoriale, presentano istanza di accesso al servizio di conciliazione scegliendolo tra quelli iscritti al Catalogo on-line dell'offerta per minori, mediante la procedura "a sportello".

**-Dove:** Con il secondo Avviso possono accreditarsi al catalogo soltanto le strutture della prima infanzia (nidi, micro nidi, sez. primavera, centri ludici, servizi integrativi)

**-A chi si rivolge:** Minori 0-17 anni, Nuclei familiari con minori  
Enti gestori o titolari di servizi e strutture per l'infanzia e l'adolescenza

**-Costo:** Come da avviso pubblico

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

## ACCESSO

**-In che modo:** L'Ambito Territoriale attua le procedure amministrative, così come previste dal relativo Avviso Pubblico Regionale, finalizzate all'erogazione dei "Buoni servizio per l'accesso ai servizi per l'infanzia". L'Ambito predispose ed attua un piano di comunicazione sociale, rivolto alle famiglie ed ai potenziali erogatori di servizi, per la massima diffusione delle informazioni utili per l'accesso alla rete dei servizi e per la consulenza alle imprese interessate.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale / Servizio Sociale Professionale d'Ambito e/o dei Comuni

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per fruire dei Buoni di Servizio infanzia occorre compilare la domanda on line sul Catalogo Regionale.

## QUALITA'

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Esperti dell'Ufficio di Piano; Assistenti sociali del welfare d'accesso di Ambito/Comuni Servizio Sociale Professionale; Operatori e gestori di strutture e servizi pubblici e privati.

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

## MINORI

**Offerta del servizio:**

### INTERVENTI INDIFFERIBILI PER MINORI E INFANZIA

#### Tipologia del servizio

Il collocamento in strutture residenziali, anche a ciclo diurno, di minori destinatari di provvedimenti tutelari del Tribunale per i Minorenni, è un intervento obbligatorio ed indifferibile a carico dell'Ente Locale, ai sensi del D.Lgs. 112/98 e della Legge 328/2000. Con decreto dell'AG minorile il minore viene affidato al Servizio Sociale Professionale dei Comuni che ne assume, pertanto, la responsabilità e la tutela.

**Come:** Il Servizio Sociale Professionale attua la presa in carico, oltre che del minore, anche del suo nucleo familiare al fine di predisporre ogni utile intervento volto a favorire la de-istituzionalizzazione del minore ed il suo rientro nella famiglia di origine o in altra famiglia affidataria.

**Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Minori affidati in strutture residenziali con decreto del Tribunale per i Minorenni

**-Costo:** A carico del Comune di residenza del minore

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza del minore (consulta scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

### **ACCESSO**

**-In che modo:** La gestione del caso sarà curata, dal Servizio Sociale professionale di ciascun comune dell’Ambito.

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

### **QUALITA’**

**L’Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale dei comuni; Operatori dei servizi integrati Ambito/ASL (équipe adozione, équipe affido, équipe abuso maltrattamento); Operatori delle comunità per minori; Personale dell’ufficio di Piano

## **RESPONSABILITA’ FAMILIARI**

**Offerta del servizio:**

### **AFFIDO FAMILIARE EQUIPE**

#### **Tipologia del servizio**

L’affidamento familiare è un servizio attraverso il quale un minore che per difficoltà temporanee della propria famiglia deve essere dalla stessa allontanato, viene accolto da un altro nucleo idoneo ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela.

**-Come:** Il minore può essere affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli, o ad una persona singola. L’affidamento familiare si configura come un intervento di aiuto e sostegno al minore ed alla sua famiglia di origine e rappresenta un segno concreto della possibilità di garantire i diritti fondamentali ai minori in difficoltà e di sperimentare una cultura solidale sul territorio

**-Dove:** Nei Comuni dell’Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Minori allontanati dai nuclei familiari, Nuclei familiari di origine, Famiglie affidatarie

**-Costo:** Personale fornito dal Comune di Residenza o dalla ASL

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza del

minore (consulta scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

### **ACCESSO**

**-In che modo:** La gestione del caso sarà curata, dal Servizio Sociale professionale di ciascun comune dell’Ambito, organizzato in equipe territoriali.

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

**-Modulistica:** Modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell’Ambito territoriale.

### **QUALITA’**

#### **L’Ambito garantisce:**

**Professionalità degli operatori:** un’Equipe Unica di Ambito composta dall’Assistente Sociale referente (individuata tra il personale in servizio presso i Comuni dell’Ambito), da altre professionalità (psicologo, educatore e/o pedagogo) individuate all’interno dei servizi di Ambito e, all’occorrenza, da operatori sanitari della ASL/TA per la realizzazione delle azioni integrate di cui al Protocollo di Intesa sottoscritto.

**- Le equipe territoriali per la presa in carico dei singoli progetti/ percorsi di affido saranno composte da:**

Assistente sociale del comune di appartenenza (case manager).

Entrambe le Equipe saranno supportate dalle professionalità presenti nel Centro Famiglie (Educatore o pedagogo, Psicologo, Assistente sociale, Mediatore familiare).

### **Offerta del servizio:**

#### **AFFIDO FAMILIARE - sostegno economico**

##### **Tipologia del servizio**

L’affidamento familiare è un servizio attraverso il quale un minore che per difficoltà temporanee della propria famiglia deve essere dalla stessa allontanato, viene accolto da un altro nucleo idoneo ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela.

**-Come:** Il minore può essere affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli, o ad una persona singola.

**-Dove:** Nei comuni dell’Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Minori in affidamento familiare, Famiglie affidatarie

**-Contributo alla famiglia affidataria:** Le spese per l'attivazione ed il sostegno dell'affidamento familiare sono a carico dei singoli Comuni nelle more dell'approvazione di un regolamento unico di Ambito che stabilisca la spesa media mensile in euro 250,00 come da rif. Linee Guida regionali per l'affidamento familiare di minori.

I costi relativi alle prestazioni sanitarie in favore dei minori, in particolare se disabili, sono sostenute dalla ASL di competenza.

L'attribuzione del contributo mensile avviene in modo strettamente connesso alla formulazione del progetto educativo individuale, soggetto a verifiche e revisioni periodiche, ed è suscettibile di tutte le variazioni che si riterranno necessarie in relazione all'evoluzione della situazione e al manifestarsi di particolari esigenze e bisogni di tipo sanitario. In questo caso il contributo mensile può essere aumentato ovvero integrato da un contributo straordinario.

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza del minore (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Autorità Giudiziaria

**-Rivolgersi a:** Servizi Sociali Professionali comunali

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Equipe Unica di Ambito - Servizi Sociali Professionali comunali

**Offerta del servizio:**

### **CENTRI ASCOLTO FAMIGLIE**

#### **Tipologia del servizio**

Il servizio è finalizzato all'attività di mediazione familiare a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio. Aiuto alle parti a trovare le basi di accordi durevoli e condivisi che tengano conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia e particolarmente di quelli dei figli, in uno spirito di corresponsabilità dei ruoli genitoriali. Il servizio promuove inoltre l'autonomia decisionale delle parti, la responsabilità genitoriale e la condivisione, qualunque sia il regime di affidamento adottato (congiunto, monogenitoriale, alternato

e condiviso), facilitando le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi degli adulti.

La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto che possono nascere in famiglia, nel rapporto di coppia, nella relazione genitori-figli e in altri contesti relazionali o come supporto nei casi afferenti l'ambito della giustizia minorile.

**-Come:** Assicurando percorsi di orientamento e di informazione per genitori con figli minori; consulenze specialistiche (socio-psico-pedagogiche) a genitori, coppie, minori e adolescenti; l'organizzazione e la promozione di sportelli per il sostegno alla relazione genitori/figli; l'assistenza psico-sociale ed ascolto rivolto alle giovani coppie e a neo genitori, in ambiti d'intervento diversi da quelli sanitari.

**-Dove:** Massafra in Viale Magna Grecia n. 150, Uffici dei servizi sociali dei comuni di Mottola, Statte e Palagiano

**-A chi si rivolge:** Nuclei familiari, donne e giovani coppie, bambini e adolescenti

**-Costo:** gratuito

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Richiedendo informazioni al Segretariato Sociale, al Servizio sociale professionale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili") oppure Consultorio Familiare dell'ASL TA/1 oppure agli operatori del CAF

**-Rivolgersi a:** Sportello CAF, Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistente sociale; Educatore; Mediatore familiare; Psicologo.

**-Idoneità della struttura:** Strutture comunali

## **Offerta del servizio:**

### **SERVIZIO PER L'ADOZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE**

#### **Tipologia del servizio**

Assicurare lo svolgimento delle attività connesse all'iter adottivo attraverso la costituzione di un apposito Ufficio/Servizio Adozioni. informazione orientamento alle famiglie interessate

**-Come:** Valutazione della idoneità coppie e supporto ai percorsi adottivi avviati.

**-Dove:** CONSULTORIO ASL

**-A chi si rivolge:** Minori allontanati dai nuclei familiari, Nuclei familiari di origine, Famiglie affidatarie

**-Costo:** gratuito

**-Responsabile:** Asl - Consultorio

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Richiedendo informazioni al Consultorio, Segretariato Sociale / Tribunale per i Minorenni

**-Rivolgersi a:** Consultorio Familiare territoriale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Nella composizione dell'equipe del Servizio Adozione Nazionale e Internazionale si tiene conto delle figure professionali necessarie a garantire la effettiva realizzazione delle azioni ad alta integrazione socio-sanitaria.

In coerenza con quanto previsto nell'Atto di indirizzo e coordinamento sull'integrazione socio-sanitaria DPCM 14/02/2001, per la costituzione delle equipe multiprofessionali del Servizio di Adozione Nazionale e Internazionale ci si avvale del personale in servizio presso i servizi sanitari dell'ASL.

## PREVENZIONE CONTRASTO MALTRATTAMENTO E VIOLENZA

**Offerta del servizio:**

### **CENTRO ANTIVIOLENZA**

#### **Tipologia del servizio**

Il centro antiviolenza organizza ed eroga un insieme di attività di assistenza, aiuto, tutela e protezione rivolte a minori vittime di maltrattamenti ed abusi ed a donne vittime di violenza. L'ambito è convenzionato con il Centro antiviolenza "Rompiamo il silenzio"

**-Come:** Sono prestazioni del centro antiviolenza gli interventi di ascolto (anche telefonico), di aiuto e sostegno psicosociale individuale e di gruppo, di psico-terapia, nonché di sostegno nell'ascolto protetto e di evaluation (nelle attività di indagine e processuali), di assistenza legale, nonché di sostegno ed orientamento per l'inserimento sociale e lavorativo delle donne vittime di maltrattamenti e violenze. Il centro

antiviolenza svolge anche attività di prevenzione attraverso interventi di sensibilizzazione, formazione, attività culturali, ecc. in favore della comunità sociale in generale ma particolarmente rivolte ad operatori del sistema socio-sanitario e della scuola. Il centro antiviolenza dispone pertanto di spazi adeguati destinati alle attività di aiuto individuali e di gruppo, opportunamente attrezzati e arredati, nonché di strumenti per gli interventi di prossimità e di pronto intervento. Il centro opera in stretta connessione con i servizi del pronto intervento sociale e con le strutture di accoglienza residenziale

**-Dove:** Massafra, Viale Magna Grecia n. 150 , presso il plesso “Nuove Vicinanze” di fronte al Consultorio ASL; Uffici dei servizi sociali del comune di Statte; ancora da definire le sedi di Mottola e Palagianò

**-A chi si rivolge:** Donne; Minori; Immigrati vittime di tratta

**-Costo:** gratuito

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consultata scheda “Recapiti e riferimenti utili”).

#### **ACCESSO**

**-In che modo:** Su spontanea richiesta di aiuto o su segnalazione dei vari servizi (anche da parte della rete P.I.S.) e/o Forze dell’Ordine (Polizia, Carabinieri, Vigili Urbani, etc.) e successiva valutazione dell’equipe multidisciplinare integrata.

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale o Centro antiviolenza “Rompiamo il Silenzio” Telefoni: **331 7443573 320 8649008**

**-Quando:** Sempre

#### **QUALITA’**

##### **L’Ambito garantisce:**

**- Professionalità degli operatori:** Operatori del CAV (psicologi, psicoterapeuti, educatori ed assistenti sociali con specifiche competenze nella relazione d’aiuto e nell’assistenza a soggetti deboli, vittime elettive di maltrattamenti e violenze, avvocati (per le attività di informazione e assistenza legale) ;Operatori assegnati all’Equipe multidisciplinare integrata di Ambito; Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale dei Comuni, del Segretariato Sociale di Ambito; Operatori del Pronto Intervento Sociale, UTR.

**-Idoneità della struttura:** Strutture ospitanti autorizzate a norma di legge.

##### **Offerta del servizio:**

#### **CASA RIFUGIO**

##### **Tipologia del servizio**

In conformità a quanto previsto con le linee guida regionali approvate

con DGR 1890/2010, il servizio mira alla tutela e protezione, psicologica e fisica, della persona vittima offesa mediante l'interruzione dell'esposizione alla situazione pregiudizievole ed il collocamento immediato in idonea struttura autorizzata, sicura e protetta, così come individuate negli articoli 80 e 81 del R.R. 4/2007.

Il servizio si pone l'obiettivo di potenziare la rete delle strutture per la prevenzione e il contrasto allo sfruttamento alla tratta e alla violenza sulle donne, minori e stranieri immigrati; rafforzare le procedure integrate di presa in carico; assicurare trattamenti idonei alla cura e recupero dei soggetti vittime di abusi e maltrattamenti.

**-Come:** L'èquipe integrata di Ambito definisce con apposita regolamentazione le procedure e le modalità per l'ingresso in struttura e la successiva progettazione individuale della persona vittima di maltrattamento e/o violenza.

**-Dove:** Struttura protetta

**-A chi si rivolge:** Donne sole o con minori.

**-Costo:** a carico dell'Ambito o del Comune di residenza

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale

### ACCESSO

**-In che modo:** Su segnalazione dei vari servizi (anche da parte della rete P.I.S.) e/o Forze dell'Ordine (Polizia, Carabinieri, Vigili Urbani, etc.) e successiva valutazione dell'èquipe multidisciplinare integrata è unica per il Servizio di prevenzione e contrasto alla violenza su donne e minori dell'Ambito Territoriale TA/2

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale o Centro antiviolenza "Rompiamo il Silenzio"

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### QUALITÀ

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Operatori assegnati all'Equipe multidisciplinare integrata di Ambito; Operatori CAV; Operatori della struttura residenziale privata.

## PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE ATTIVA

**Offerta del servizio:**

**REDDITO MINIMO DI INSERIMENTO - SERVIZIO CIVICO D'AMBITO**

**Tipologia del servizio**

Il servizio civico di Ambito è una misura di contrasto alle nuove povertà,

integrative dei servizi essenziali con contributi economici.

**-Come:** il sostegno economico è finalizzato al contrasto di situazioni di povertà estrema per garantire il soddisfacimento di necessità primarie. Contributo previsto fino a un massimo di 350 euro per 15 ore settimanali a quadrimestre come disciplinato dal regolamento unico di Ambito.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito

**-A chi si rivolge:** Soggetti emarginati fortemente a rischio di discriminazione/emarginazione (persone con disabilità psichica in carico al CSM, persone sottoposte a provvedimenti limitativi della libertà personale e/o con precedenti vissuti di detenzione, persone in difficoltà a ricollocarsi nel mondo del lavoro, ecc).

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale di Comuni

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Mediante istanza e successivo inserimento in graduatoria

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale – Servizio Sociale Professionale del comune di residenza

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Ritirabile presso il Segretariato Sociale – Servizio Sociale Professionale o scaricabile dal sito istituzionale

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**Professionalità degli operatori, idoneità della struttura**

## **Offerta del servizio:**

### **CANTIERI DI CITTADINANZA**

#### **Tipologia del servizio**

È una strategia regionale per l'inclusione sociale attiva che promuove le politiche integrate e mette al centro il lavoro e la dignità delle persone.

I principali strumenti di attuazione della strategia regionale per l'inclusione sociale attiva si chiamano CANTIERI DI CITTADINANZA e LAVORO MINIMO DI CITTADINANZA.

**-Dove:** Ambito Territoriale

**-A chi si rivolge Cantieri di Cittadinanza:**

Persone disoccupate da almeno 12 mesi, non percettori di alcun ammortizzatore sociale e/o sostegno al reddito, iscritti presso i Centri

Territoriali per l'Impiego, e che si trovino in condizione di svantaggio per l'accesso al mercato del lavoro;

- Persone giovani e adulte, con età non inferiore ai 18 anni, che non abbiano mai avuto accesso al mercato del lavoro (inoccupati), iscritti presso i Centri Territoriali per l'Impiego, che si trovino in condizione di svantaggio per l'accesso al mercato del lavoro e che richiedano di accedere a un percorso di inclusione socio-abilitativo-lavorativo;
- Persone in condizione di specifiche fragilità sociali già prese in carico dai Servizi Sociali professionali del Comune o dell'Ambito territoriale, quali possono essere ad esempio i disabili adulti, gli ex-detenuti o le persone nel circuito penale sottoposte a misure restrittive alternative alla pena detentiva, donne sole con o senza figli minori vittime di violenza o di sfruttamento, persone con disabilità che abbiano concluso il proprio percorso terapeutico-riabilitativo e che richiedano di accedere a un percorso di inclusione socio-abilitativo-lavorativo.

### **Lavoro Minimo di Cittadinanza:**

- lavoratori percettori di ammortizzatori sociali, anche in deroga;
- lavoratori percettori di cassa integrazione a zero ore;
- lavoratori percettori di indennità di mobilità ordinaria ex legge 223 / 91.

Contributo previsto: 500 euro di durata non inferiore a sei mesi e non superiore a dodici mesi. La durata minima non può comunque essere inferiore a due mesi (n. 40 gg in totale). Per la durata del cantiere i soggetti utilizzati conservano lo stato di disoccupazione, requisito necessario per l'accesso al beneficio.

**-Responsabile:** Regione Puglia Assessorato al Welfare e al Lavoro  
**ACCESSO**

**-In che modo:** Tramite CAAF convenzionato

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale – Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza - CAAF

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Ritirabile presso il Segretariato Sociale – Servizio Sociale Professionale o scaricabile dal sito istituzionale

### **QUALITA'**

**L'ambito garantisce:**

- Professionalità degli operatori**
- Idoneità della struttura**

### Offerta del servizio:

### INTERVENTI PER PERSONE CON DIPENDENZE PATOLOGICHE

#### Tipologia del servizio.

Si prevedono su tutto il territorio dell'Ambito interventi di inclusione sociale per persone tossicodipendenti (o ex), realizzati anche attraverso l'elaborazione di programmi di inclusione lavorativa avvalendosi del sistema produttivo nonché delle cooperative sociali di tipo B, di cui alla legge n. 381/1991, iscritte nell'apposito Albo Regionale, che hanno maturato esperienze in attività finalizzate al reinserimento lavorativo di tossicodipendenti.

**-Come:** Interventi per la piena integrazione dei soggetti tossicodipendenti orbitanti nel circuito penale e in situazione di difficoltà; interventi per il reinserimento lavorativo di persone con disagio sociale a rischio di devianza, sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, in esecuzione di pena, in misura alternativa alla detenzione; prestazioni integrate per contrastare le dipendenze; formazione di soggetti deprivati culturalmente e in condizione di marginalità sociale; integrazione di immigrati secondo una logica di interculturalità; sensibilizzazione delle imprese del mercato del lavoro all'integrazione di soggetti con problemi di dipendenza; condivisione con il Ser.T. del programma socio riabilitativo attivato.

**-Stato di attuazione:** Da attivare

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte),

**-A chi si rivolge:** soggetti affetti da dipendenze patologiche e/o comportamentali (16-64 anni)

**-Costo:** A carico dell'Ambito

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

#### ACCESSO

**-In che modo:** Attraverso la rete socio-sanitaria e della pubblica sicurezza

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale, P.U.A. (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili") oppure al Ser.T territoriale

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### QUALITA'

#### L'Ambito garantisce:

**-Professionalità degli operatori:** Ufficio di Piano con il supporto degli Assistenti Sociali dei Comuni dell'Ambito; Operatori ASL in servizio presso il SER.T dell'Ambito; Imprenditori locali; Terzo Settore ed Enti di Formazione accreditati.

#### Offerta del servizio:

### INTERVENTI DI PREVENZIONE IN MATERIA DI DIPENDENZE PATOLOGICHE E COMPORTAMENTALI

#### Tipologia del servizio

Attivare in tutto il territorio dell'Ambito azioni qualificate e mirate alla prevenzione del diffuso fenomeno delle dipendenze patologiche, comprese quelle da gioco.

**-Come:** Attività di formazione (preliminare) e monitoraggio (in itinere e conclusivo) sulle attività del progetto da parte del personale ASL in servizio presso il dipartimento di dipendenze patologiche; Lavoro di rete/di Equipe mediante incontri periodici di verifica e monitoraggio delle attività svolte, congiuntamente agli operatori ASL/ Ambito.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte

**-A chi si rivolge:** adolescenti, giovani famiglie con figli, soggetti esposti al rischio di dipendenze patologiche e/o comportamentali, soggetti con problemi di dipendenze patologiche e/o comportamentali.

**-Costo:** Servizio a carico dell'Ambito

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Stato di attuazione:** Da attivare

#### ACCESSO

**-In che modo:** Attraverso la rete socio-sanitaria e del Segretariato Sociale

**-Rivolgersi a:** Servizio Sociale Professionale, P.U.A. Comune (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili") oppure presso il Ser.T territoriale.

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

## QUALITA'

### L'Ambito garantisce:

**-Professionalità degli operatori:** Personale in servizio presso il dipartimento delle dipendenze patologiche ASL TA; Psicologi, iscritti all'Albo per l'esercizio della professione Educatori professionali (in possesso del titolo di studio). Saranno impegnati in attività di sportello ed iniziative finalizzate all'interno delle istituzioni scolastiche. Supervisore/psicologo, con documentata esperienza nel settore delle tossicodipendenze

## INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA

### Offerta del servizio:

#### TRASPORTO PERSONE DISABILI

##### Tipologia del servizio

Il servizio di trasporto assistito, finalizzato a garantire l'accesso delle persone disabili presso le strutture riabilitative pubbliche e private, nonché presso i centri diurni.

**-Come:** Autobus con autisti ed accompagnatori per il servizio di trasporto disabili forniti dall'Asl.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** a persone disabili, ritenute bisognevoli di prestazioni riabilitative ambulatoriali o semiresidenziali in strutture sanitarie pubbliche o private accreditate, che siano "minori ed adulti riconosciuti disabili in situazione di gravità, ai sensi della Legge 104/1992, articolo 3, comma 1 e 3"; a persone disabili che siano stati "valutati dall'UVM distrettuale, eleggibili alla frequenza dei Centri Diurni ex articolo 60 del Regolamento Regionale n. 4/2007, per gli Ambiti Territoriali di Massafra, Martina Franca e Taranto i cui Coordinamenti Istituzionali, al momento, si sono orientati per l'utilizzo del Servizio Trasporto Disabili"

**-Costo:** il costo del servizio è a carico dell'Ambito e dell'Asl nella misura rispettivamente del 60% e 40%, l'utente partecipa alla sola quota sociale a carico dell'Ambito nella misura determinata dal Regolamento Unico di accesso dell'Ambito

**-Responsabile:** Assistente Sociale del Comune di residenza (consulta scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### ACCESSO

**-In che modo:** il Servizio non rientra tra i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) né tra la tipologia dei servizi previsti al secondo comma dell'articolo 12 della l. r. n. 19 del 10 luglio 2006, pertanto, l'accesso al Servizio è garantito solo ai disabili richiedenti, formalmente e nominativamente autorizzati dalla UTR competente territorialmente, in quanto in possesso dei requisiti di accesso.

**-Rivolgersi a:** UTR - Segretariato sociale del Comune di residenza o sportello PUA

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per richiedere l'inserimento occorre compilare il modulo ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### QUALITA'

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Autisti qualificati

### Offerta del servizio:

#### INTEGRAZIONE SCOLASTICA ALUNNI CON DISABILITA'

##### Tipologia del servizio

Il servizio per l'integrazione scolastica ed extrascolastica dei diversamente abili è finalizzato a garantire il diritto allo studio dei portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie, ivi comprese la Scuola per l'infanzia e l'Università, ed in ogni altro contesto socializzante e socio-educativo extrascolastico.

**-Come:** Tale obiettivo è perseguito per mezzo di:

- a)** interventi atti a rimuovere gli ostacoli di natura fisica, psichica e ambientale che impediscono la piena fruizione del diritto allo studio;
- b)** integrazione dei bambini con handicap nelle scuole pubbliche e paritarie (scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) con l'ausilio di educatori specializzati per il sostegno e la sperimentazione di nuove metodologie di socializzazione e di apprendimento;
- c)** attività di integrazione sociale extrascolastica, per l'integrazione tra il percorso scolastico e l'ambiente di vita familiare ed extra-scolastico della persona disabile, al fine di assicurare la continuità e la efficacia del progetto educativo individualizzato;

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola –

Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Assistenza specialistica per alunni disabili per l'integrazione nei percorsi dell'istruzione scolastica ed extrascolastica, nel rispetto del disciplinare operativo interistituzionale da redigersi tra i Soggetti Istituzionali interessati (Asl, Ambito, Scuola, Provincia) e del Piano Assistenziale Individualizzato, con personale specialistico (attività didattiche di sostegno con personale specializzato; sostegno psico-socioeducativo in ambiente scolastico ed extrascolastico per il rapporto dei soggetti diversamente abili con i loro nuclei familiari e con il gruppo-classe);

**-Costo:** gratuito

**-Responsabile:** Responsabile Ufficio di Piano

### **ACCESSO**

**-In che modo:** Ambito – Comuni – Asl – Scuola

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale – Servizio Sociale Professionale – Istituzioni scolastiche

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

### **QUALITA'**

**L'ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Equipe integrata

Educatori professionali ed altri operatori qualificati del Servizio gestore

## **CONTRIBUTI ECONOMICI**

**Offerta del servizio:**

### **ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE**

#### **Tipologia del servizio**

Il servizio ha l'obiettivo di agevolare e consentire ai soggetti portatori di handicap riconosciuti, con difficoltà nella deambulazione l'accesso alla propria abitazione e il movimento all'interno della stessa, quando sono presenti barriere che ne impediscono il pieno utilizzo. L'intervento si pone, inoltre, l'obiettivo di favorire la permanenza nel proprio domicilio e migliorare la qualità della vita delle persone diversamente abili.

**-Come:** Tale azione prevede l'erogazione di contributi economici a fronte delle spese sostenute per l'abbattimento di barriere architettoniche negli edifici privati, secondo le modalità e criteri previsti dalla Legge N. 13 del 09/01/1989 e sulla scorta delle indicazioni previste dal PRPS.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola –

Palagiano – Statte)

**-A chi si rivolge:** Popolazione residente nei comuni dell'ambito Responsabile Welfare d'Accesso (Vedi Accesso ai Servizi) dei Comuni di residenza

### **ACCESSO**

**-In che modo:** L'istruttoria relativa alle istanze di contributo per il superamento delle barriere architettoniche degli edifici privati sarà esperita da ciascun Comune di competenza territoriale. Per l'espletamento degli adempimenti amministrativi – contabili conseguenti a detta istruttoria, l'Ambito si avvarrà del personale dell'Ufficio di Piano in collaborazione, ove necessario, dei tecnici comunali. Saranno inoltre coinvolti gli operatori dei servizi del welfare d'accesso.

**-Rivolgersi a:** Segretariato Sociale o articolazione P.U.A. del Comune di residenza

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Il modulo è ritirabile allo Sportello di Segretariato Sociale del Comune di residenza, oppure scaricabile dal sito internet dell'Ambito territoriale.

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** per l'espletamento degli adempimenti amministrativi – contabili conseguenti a detta istruttoria, l'Ambito si avvarrà del personale dell'Ufficio di Piano in collaborazione, ove necessario, dei tecnici comunali.

Saranno inoltre coinvolti gli operatori dei servizi del welfare d'accesso.

**Offerta del servizio:**

### **BUONI SERVIZIO**

#### **PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E DISABILI**

##### **Tipologia del servizio**

Erogazione di buoni servizio per l'utilizzo di strutture e servizi, iscritti al catalogo telematico regionale per persone con diverse abilità e persone ultra65enni in condizione di non autosufficienza.

**-Come:** Garantire l'inclusione sociale e le prestazioni socio-educative e riabilitative per le persone non autosufficienti, anziani e disabili, sostenere il carico di cura del nucleo familiare in ottica di conciliazione vita-lavoro al fine di migliorare l'accesso all'occupazione, con particola-

re riguardo alla partecipazione sostenibile e all'avanzamento delle donne nel mercato del lavoro.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagianò – Statte)

**-A chi si rivolge:** Persone anziane non autosufficienti; Persone disabili; nuclei familiari con presenza di disabili e anziani non autosufficienti.

Sono destinatari dei buoni servizio, finalizzati all'accesso ad una delle strutture (centri diurni ex art. 60, 60-ter, 68, 105, 106 del Reg. R. n. 4/2007 e s.m.i.) o ad uno dei servizi (A.D.I. e SAD) di cui agli artt. 87 e 88 del Reg. R. n. 4/2007 e s.m.i.) rientranti nel Catalogo dell'offerta regionale, i nuclei familiari residenti in Puglia in cui siano presenti una o più persone in condizioni di non autosufficienza (disabili e anziani) alla data di presentazione dell'istanza su piattaforma telematica.

**-Costo:** Franchigia mensile di 50 euro oltre la compartecipazione differenziata in base alle fasce di reddito nuovo ISEE, come previsto dall'Avviso Pubblico di Buoni Servizio.

**-Responsabile:** Assessorato regionale al Welfare d'Accesso (anche nei Buoni Servizio infanzia), Responsabile Ufficio di Piano per l'attuazione.

## **ACCESSO**

**-In che modo:** Si tratta di un servizio a domanda individuale che può integrarsi con le prestazioni già assicurate a valere sui fondi sociosanitari dell'Ambito e delle ASL per le rispettive competenze.

**-Rivolgersi a:** Assistenti sociali del segretariato sociale / Servizio sociale professionale / strutture iscritte al catalogo dell'offerta regionale.

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Per fruire dei Buoni di Servizio occorre compilare la domanda on line sul Catalogo Regionale.

## **QUALITÀ**

### **L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Esperti Ufficio di Piano - Assistenti sociali del welfare d'accesso di Ambito/Comuni Servizio sociale professionale - Operatori gestori strutture e servizi pubblici e privati.

### Offerta del servizio:

### PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE ( PRO. V. I. )

#### Tipologia del servizio

La finalità complessiva dei Progetti di Vita Indipendente (PRO.V.I.) è quella di sostenere la "Vita Indipendente", con la quale si intende la possibilità, per una persona adulta con disabilità grave, di autodeterminarsi e di poter vivere il più possibile in condizioni di autonomia, avendo la capacità di prendere decisioni riguardanti la propria vita e di svolgere attività di propria scelta. Ciò che differenzia l'intervento di Vita Indipendente da altre azioni più di carattere assistenziale, si concretizza soprattutto nella modificazione del ruolo svolto dalla persona con disabilità che abbandona la posizione di "oggetto di cura" per diventare "soggetto attivo" che si autodetermina; a ciò si aggiunge il grado di integrazione tra interventi, ausili e modalità di supporto alla persona che il PRO.V.I. può attivare in un unico progetto.

**-Come:** Al fine della presentazione di un Pro.V.I. il richiedente il beneficio economico attiva con propria istanza l'iter burocratico secondo l'ordine stabilito dal bando regionale.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale (Massafra – Mottola – Palagianò – Statte), presso i centri di domotica sociale autorizzati

**-A chi si rivolge:** Tutte le persone con disabilità motoria in età compresa tra 16 e 64 anni con reddito individuale del richiedente, a ogni titolo percepito, non superiore a 20 mila euro annui, e che a prescindere dal livello di autosufficienza, presentino elevate potenzialità di autonomia e abbiano manifestato in maniera autonoma, diretta e non sostituibile, la volontà di realizzare un personale progetto di vita indipendente orientato al completamento del percorso di studi, alla formazione professionale per l'inserimento socio-lavorativo, alla valorizzazione delle proprie capacità funzionali nel contesto lavorativo, nell'agire sociale e in favore di iniziative solidali, attraverso la conduzione delle principali attività quotidiane compreso l'esercizio delle responsabilità genitoriali.

**-Contributo previsto:** Per ciascun PRO.V.I. è riconosciuto un massimo di 15mila euro per anno per ciascun destinatario, equivalente a un massimo di Euro 1.250,00 di quota mensile. Il beneficio economico del PRO.V.I. non è cumulabile con altri benefici di sostegno al reddito a carattere nazionale e regionale; è invece cumulabile con i benefici economici strettamente connessi alla fruizione di servizi considerati necessari per il completamento del PAI (Piano assistenziale

individualizzato), quali ad esempio i buoni servizio di conciliazione per l'accesso ai servizi a ciclo diurno e alle prestazioni domiciliari sociosanitarie aggiuntive e a domanda individuale. Sono ammissibili a finanziamento un massimo di 280 Pro.V.I.

I progetti ammessi possono essere prorogati per ulteriori 12 mesi.

**-Responsabile:** Assessorato Regionale al Welfare

### **ACCESSO**

**-In che modo:** La Regione Puglia attraverso un Avviso pubblico (A.D. n. 247/2013) ha avviato sul territorio regionale una fase di sperimentazione di durata almeno biennale dei progetti di vita indipendente (PRO.V.I.). L'Avviso si caratterizza per la modalità "a sportello".

**-Rivolgersi a:** P.U.A. e Segretariato Sociale.

**-Quando:** Nei giorni e negli orari di ricevimento del pubblico (vedi scheda "Recapiti e riferimenti utili").

**-Modulistica:** Allegata al bando

### **QUALITA'**

**L'Ambito garantisce:**

**-Professionalità degli operatori:** Assistenti Sociali, Operatori PUA Operatori UVM, Operatori dei Centri della rete regionale per l'assistenza e la consulenza per gli Ausili e la Domotica Sociale (Centro per l'Autonomia della Associazione E-LSA di Bari).

**Offerta del servizio:**

## **CONTRIBUTI ECONOMICI EMERGENZA ABITATIVA**

### **Tipologia del servizio**

Erogazione di un contributo per arginare situazioni di emergenza abitativa a soggetti che versano in condizioni di elevata vulnerabilità

**-Come:** Per usufruire del beneficio economico il soggetto compila il modulo richiesta reperibile presso gli Uffici dei singoli Comuni dell'Ambito Territoriale.

**-Dove:** Nei Comuni dell'Ambito Territoriale

**-A chi si rivolge:** Soggetti che versano in condizioni di elevata vulnerabilità, a rischio di esclusione sociale (cittadini in condizioni di povertà estrema, sfrattati, stranieri, senza fissa dimora, etc), che vengono a trovarsi in situazioni di emergenza sociale.

**-Contributo previsto:** Il contributo previsto è di 250 euro mensili per unico componente familiare e fino ad un massimo di 350euro per più di un componente per una durata di 6 mesi come disciplinato dal regolamento unico di Ambito.

**-Responsabile:** Servizio Sociale Professionale dei Comuni dell'Ambito

### 3.1 Tutela e segnalazioni

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini fruitori dei servizi.

Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando una segnalazione qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi Sociali.

Vi è anche un'altra forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei Servizi Sociali.

Le segnalazioni dei cittadini relative alle presunte inadempienze del servizio o al mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti, costituiscono per l'Ambito territoriale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Il cittadino può inoltrare una segnalazione nel caso in cui si verificano inadempienze nell'erogazione dei servizi o che non vengano rispettati gli standard di qualità previsti. Il cittadino può anche proporre suggerimenti per una più efficace erogazione dei servizi.

Il cittadino può presentare una segnalazione allo Sportello di Segretariato Sociale del proprio Comune di residenza che compirà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, la segnalazione/suggerimento può essere effettuato sia in forma diretta, recandosi personalmente allo sportello del proprio Comune negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta la segnalazione/suggerimento via posta, via fax o via posta elettronica allo Sportello di Segretariato sociale del proprio Comune.

Il modulo di segnalazione/suggerimento è disponibile in ogni Comune presso l'Ufficio Servizi Sociali oppure è scaricabile dal portale dell'Ambito o dal sito di ogni Comune.

Una volta ricevuta la segnalazione, lo sportello di Segretariato Sociale la inoltra al responsabile del servizio oggetto del reclamo. Il responsabile prende visione della segnalazione e ne verifica la pertinenza.

Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi si provvede, laddove possibile, ad una loro tempestiva rimozione e al reintegro nel servizio del cittadino fruitore. Successivamente, il responsabile del servizio informa il Segretariato Sociale degli accertamenti effettuati e delle

azioni riparatorie messe in atto, in modo che lo Sportello di Segretariato sociale possa tempestivamente rispondere al cittadino. Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi Sociali, il cittadino ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione obbligatoria della segnalazione/suggerimento inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati.

Tale pubblicazione viene effettuata sul sito internet di Ambito Territoriale, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

L'UdP redige un rapporto periodico con cadenza biennale a disposizione dei cittadini, in cui è riportato un resoconto dettagliato dei reclami inoltrati e delle misure adottate.

Nel rapporto saranno riportati dati e informazioni sulla rispondenza dei servizi rispetto agli standard generali indicati nella presente Carta. Il rapporto verrà inoltre pubblicato sul sito internet di Ambito Territoriale.

### **3.2 Strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati**

In sede di programmazione annuale l'UdP individua gli standard di qualità dei servizi erogati, misurati attraverso indicatori che tengono conto delle seguenti dimensioni della qualità:

accessibilità fisica o multicanale (Segretariato Sociale, Servizi Sociali Professionali, PUA, etc.);

tempestività, ovvero il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;

trasparenza, intesa come disponibilità e diffusione di informazioni sul servizio erogato (a chi, come e cosa richiedere e quali costi associati);

efficacia, ossia la rispondenza fra le prestazioni erogate e le aspettative degli utenti. Sotto-dimensioni rilevanti dell'efficacia sono: la conformità, l'affidabilità e la completezza.

Tali dimensioni possono essere integrate con altre che più compiutamente rappresentano la qualità effettiva dei servizi/prestazioni erogate.

L'UdP (Ufficio di Piano) può inoltre utilizzare, per la misurazione della qualità percepita dei servizi erogati, apposite indagini di customer satisfaction. L'elaborazione dei dati raccolti permette di individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi oggetto di indagine e fornisce analisi puntuale sulle aree prioritarie e secondarie di intervento finalizzate al miglioramento dei servizi che potranno essere oggetto di azioni mirate nelle future programmazioni del PdZ.

### 3.3 Piano di Comunicazione Sociale

L'ambito normativo del Piano della Comunicazione è definito dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", dal D.P.R. n. 422 del 2001 e della direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002.

In particolare la legge 150/2000 ha definitivamente sancito l'obbligatorietà della comunicazione per l'Amministrazione Pubblica, principio ispiratore nel nuovo sistema di rapporti paritari e trasparenti con i cittadini.

A livello Regionale la legge n. 19 del 2006 considera indispensabile la dotazione di alcuni strumenti operativi come la Carta dei Servizi.

Il Piano Sociale Regionale delle Politiche Sociali descrive inoltre l'elaborazione di un Piano di Comunicazione sociale come parte integrante del Piano Sociale di Zona.

Il Piano di Comunicazione Sociale dell'Ambito TA/2, ispirato a suddetti principi normativi, è organizzato e coordinato dall'Ufficio di Piano ed è finalizzato alla promozione di un efficace collegamento tra Istituzioni Pubbliche, Terzo Settore e cittadini per offrire una maggiore conoscenza delle risorse e dei progetti attivati sul territorio e facilitare l'accesso ai servizi.

Tale servizio si configura come uno strumento fondamentale per un'efficace gestione delle politiche sociali, come un insieme logicamente integrato di metodi, procedure e tecniche per la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di informazioni esaustive e mirate agli obiettivi conoscitivi dei vari soggetti coinvolti, utilizzatori del sistema dei diritti di cittadinanza sociale.

La comunicazione è basata sulle seguenti azioni:

- mappatura dei servizi presenti sul territorio, organizzazione e loro articolazione;
- mappatura del sistema informativo/valutativo sociosanitario e sue articolazioni territoriali, nonché degli strumenti di comunicazione esistenti;
- razionalizzazione e semplificazione modulistica;
- elaborazione di sondaggi, analisi dei processi di fruizione dei servizi, indagini di valutazione e monitoraggio;
- Carta dei Servizi Sociali e dei servizi socio/sanitari integrati, con indicazione relative ad autorizzazioni ed accreditamenti, a diritti in rapporto ai servizi, sviluppo dei processi di partecipazione del cittadino al miglioramento qualitativo dei servizi.

**AMBITO TERRITORIALE TA/2**  
**Massafra – Mottola – Palagiano – Statte – ASL TA**  
**Comune Capofila Massafra**

**MODULO DI SEGNALAZIONE**

*Al Responsabile dell'Ufficio di Piano*  
*Ambito Territoriale Sociale TA/2 - MASSAFRA*

SEGNALAZIONE PRESENTATA DA:

Il/La Sottoscritto/a (Nome) \_\_\_\_\_ (Cognome) \_\_\_\_\_  
Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

SERVIZIO PER CUI SI E' RISCONTRATA L'IRREGOLARITA'  
(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

GIORNO \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ ORA \_\_\_\_:\_\_\_\_  
(In cui è stata riscontrata l'irregolarità)

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE  
(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

---

*Sezione di competenza del segretariato sociale da riconsegnare all'utenza*

Ricevuto il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ da (firma) \_\_\_\_\_

Dipendente responsabile dell'indagine \_\_\_\_\_

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



Home | About | Services | Contact Us | Privacy Policy | Terms of Use | News



Services

**Language Acquisition Services**  
 We provide language acquisition services for children and adults who are learning a new language.

**Health**  
 We offer comprehensive health services for children and adults, including physical and mental health care.

**Education**  
 We provide educational services for children and adults, including tutoring and language classes.

**Food**  
 We offer food assistance services for children and adults who are experiencing food insecurity.

**Opportunities**  
 We provide job training and employment opportunities for children and adults who are seeking work.

**Legal Services**  
 We offer legal assistance services for children and adults who are facing legal challenges.

**Healthcare Referrals**  
 We provide healthcare referrals for children and adults who need specialized medical care.

**Community Outreach**  
 We offer community outreach services for children and adults who are at risk of homelessness.

**Transportation**  
 We provide transportation services for children and adults who need help getting to appointments.

Locations

