



**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
PER LA GESTIONE DELLE POLITICHE SOCIALI NEI
COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE N. A01
Via Fontananuova - 83031 Ariano Irpino**

Carta dei servizi della dignità della cittadinanza sociale e della qualità

Indice

Carta dei servizi della dignità, della cittadinanza sociale e della qualità	4
PRIMA PARTE	5
Principi	5
Territorio, popolazione, tessuto produttivo e nuove povertà	5
Comuni dell'Ambito Territoriale A01	6
Ambito Territoriale e Distretto Sanitario	7
Assetto giuridico ed associativo dell'Ambito territoriale	8
Organi istituzionali	8
Attori del sistema integrato locale dei servizi sociali	8
Chi ha diritto ai servizi	9
Come si accede alla rete dei servizi territoriali	9
Chi esercita la presa in carico del cittadino	11
Chi effettua le attività di valutazione multidimensionale	12
Chi organizza ed assicura il coordinamento dei servizi	13
Compartecipazione degli utenti alla spesa derivante dall'erogazione dei servizi	14
SECONDA PARTE	15
Elenco dei servizi per aree di intervento	15
Schede dei servizi per aree d'intervento	17
<i>Welfare d'accesso</i>	17
<i>Azione di sistema</i>	18
<i>Interventi per l'infanzia e l'adolescenza</i>	18
<i>Interventi a sostegno delle responsabilita' familiari</i>	21
Interventi per le persone con disabilita'	23
<i>Interventi per le persone anziane</i>	29
<i>Interventi per le persone con disabilita' e per le persone anziane</i>	32

<i>Interventi per il contrasto alla povertà'</i>	34
<i>Interventi per il disagio psichico</i>	36
<i>Interventi per l'immigrazione</i>	38
<i>Interventi per le donne in difficoltà'</i>	39
<i>Investimenti ed interventi del PNRR</i>	40
TERZA PARTE	43
Sistema informativo del sociale digitale	43
Attuazione dei servizi	43
Qualificazione Stazione appaltante	43
Indicatori di qualità dei servizi	45
Strumenti di tutela del cittadino	45
Informazioni	46
ALLEGATI	46
☐ Modulo reclamo - segnalazione	
☐ Questionario analisi della qualità dei servizi	
☐ Misurazione degli standard di soddisfazione dei destinatari finali dei servizi interni ed esterni	

Carta dei servizi della dignità, della cittadinanza sociale e della qualità

La presente Carta dei Servizi della dignità, della cittadinanza sociale e della qualità è redatta secondo i principi riportati dall'art. 13 della legge n. 328/00 (legge quadro), dall'art. 26 della legge regionale della Campania n. 11/07 (legge sulla dignità e cittadinanza sociale), e secondo quanto disposto dallo schema di riferimento di cui alla DGRC n. 1835 del 2008. Essa rappresenta uno strumento di garanzia, trasparenza e imparzialità mediante il quale si attribuisce ai cittadini e alle cittadine un potere di controllo sulle attività realizzate dall'Azienda Speciale Consortile dell'Ambito Territoriale A01.

Attraverso questo strumento si vuole comunicare ai cittadini e alle cittadine quali sono i servizi e gli interventi che l'Ambito A01 realizza sul territorio, in cosa consistono, come si fa per ottenerli, quali sono i diritti e i doveri che, insieme, si devono rispettare per utilizzarli, come si può partecipare per migliorarli.

La Carta diventa quindi uno strumento di comunicazione fondamentale per aiutare le persone a conoscere i servizi e le prestazioni del Sistema Integrato Locale dell'Ambito Territoriale A01 e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta intende fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Il presente documento si configura pertanto quale patto tra l'Ambito A01 e i cittadini e le cittadine perché fissa gli impegni assunti circa l'erogazione dei servizi e la loro qualità. Si pone quale garanzia per le persone di poter "esigere" le prestazioni e i servizi con la qualità dichiarata. Diventa uno strumento di tutela circa l'erogazione degli interventi, che prevede collaborazione per il miglioramento della qualità degli stessi, attraverso un costante lavoro di monitoraggio e di definizione delle modifiche opportune.

La presente Carta tiene conto dei risultati di "valore pubblico" attesi trasversalmente dagli uffici e dai servizi in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa relativi alla "accountability" ossia della capacità ed attitudine e dell'amministrazione di dar conto delle azioni, decisioni e dei risultati, ponendo una speciale attenzione sulla trasparenza nonché di quelli:

1_ della stabilizzazione del sistema di finanziamento del welfare locale correlato agli obiettivi della Missione 01_Programmazione e gestione finanziaria.

2_ della riqualificazione e potenziamento del sistema organizzativo correlato agli obiettivi della Missione 10_risorse umane.

3_ della realizzazione di un Sistema integrato destinato alla prevenzione del disagio e della istituzionalizzazione dei minori, nonché della violenza sulle donne correlato agli obiettivi della Missione 12_diritti sociali, politiche sociali e famiglia.

La presente carta tiene, altresì, conto della disciplina contenuta nel Regolamento dei controlli interni Titolo VIII _Controllo sulla qualità dei servizi prestati.

PRIMA PARTE

Principi

La Carta dei servizi della dignità, della cittadinanza sociale e della qualità dell'Ambito Territoriale A01 si ispira ai principi fondamentali di:

- Pari opportunità;
- Obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Uguaglianza e uniformità;
- Parità di trattamento sia fra le diverse aree territoriali, sia fra le diverse fasce di utenti;
- Efficacia ed efficienza;
- Accessibilità e trasparenza;
- Adeguate informazione;
- Partecipazione e diritto di scelta;
- Appropriatezza delle prestazioni;
- Privacy;
- Segnalazione e reclamo.

La Carta promuove inoltre il rispetto della prassi di cortesia, accoglienza ed ascolto dei cittadini e delle cittadine che accedono alla rete dei servizi territoriali.

In particolare la Carta definisce i seguenti aspetti:

- Le prestazioni, i servizi e gli interventi offerti;
- I criteri, i requisiti e le modalità di accesso ai servizi;
- Gli indicatori di qualità dei servizi;
- Gli strumenti di tutela dei cittadini.

Territorio, popolazione, tessuto produttivo e nuove povertà

Il territorio dell'Ambito A01, costituito da 29 Comuni, che hanno tutti dimensione di piccola comunità, è geograficamente posizionato sulla dorsale appenninica meridionale. Esso è compreso nel territorio della Provincia di Avellino e confina con i territori delle provincie di Foggia e Benevento.

L'estensione territoriale è di 817,54 Km², la popolazione residente è complessivamente costituita da 79.283 abitanti (dati Istat anno 2024). La grande maggioranza dei Comuni è costituita da una popolazione residente inferiore ai 4.000 abitanti con eccezione dei Comuni di Ariano Irpino 20.889 abitanti, il Comune di Grottaminarda 7.638 abitanti, Mirabella Eclano 6.694 abitanti.

Si registra in tutti i Comuni un fenomeno di decremento demografico caratterizzato, in particolare dalla diminuzione del fenomeno della natalità, invecchiamento della popolazione, un incremento della popolazione immigrata.

Il segmento demografico dei giovani incide marginalmente sulla composizione demografica della popolazione.

Sulla popolazione in età lavorativa attiva compresa tra 16 e 65 anni ricade significativamente il carico di cura assistenziale relativo alla non autosufficienza delle persone anziane, con disabilità e dell'infanzia.

Aumenta, di contro, segnatamente l'incidenza sociale della inoccupazione giovanile, della disoccupazione e della precarietà lavorativa ed occupazionale.

In corrispondenza delle situazioni di fragilità strutturale del tessuto produttivo ed economico e di insufficienza del reddito pro-capite aumenta la diffusione delle nuove povertà.

I dati relativi ai richiedenti della misura economica dell'assegno di Inclusione (ADI) fanno emergere la prevalenza di nuclei familiari mono parentali con tre o più figli in età scolare, anche immigrati, inoccupati, privi di adeguate fonti di reddito e sostentamento.

Comuni dell'Ambito Territoriale A01



Ambito Territoriale e Distretto Sanitario

L'Ambito territoriale A01 è costituito ai sensi DGRC n. 320 del 3/07/2012 - Modifica degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e dei Distretti Sanitari (DS) - dai 29 Comuni del Distretto Sanitario di Ariano Irpino (DS01). La coincidenza territoriale di Ambito Sociale e Distretto Sanitario costituisce un fattore di rafforzamento, sotto i profili dell'organizzazione, dell'efficacia e dell'offerta di prestazioni, del sistema integrato locale dei servizi sociali.

DS 01 - Distretto Sanitario Ariano Irpino	Ariano Irpinio
	Casalbore
	Flumeri
	Greci
	Melito Irpino
	Montecalvo Irpino
	Montaguto
	Savignano Irpino
	Villanova del Battista
	Zungoli
<i>DS 01 - Presidio Sanitario Grottaminarda</i>	Frigento
	Grottaminarda
	Sturno
<i>DS 01 - Presidio Sanitario Mirabella Eclano</i>	Bonito
	Fontanarosa
	Gesualdo
	Luogosano
	Mirabella Eclano
	Paternopoli
	Sant'Angelo All'Esca
<i>DS 01- Presidio Sanitario Vallata</i>	Taurasi
	Carife
	Castel Baronia
	San Nicola Baronia
	San Sossio Baronia
	Scampitella
	Trevico
	Vallata
	Vallesaccarda

Assetto giuridico ed associativo dell'Ambito territoriale

I Comuni dell'Ambito territoriale A01 hanno adottato, giusta convenzione costitutiva in atto pubblico del 4 dicembre 2009, giuridica associativa di Azienda Speciale Consortile per la gestione associata delle politiche sociali nei Comuni dell'Ambito Territoriale A01 ai sensi dell'art. 31 della Legge 18 agosto 2000 n.267.

La costituzione dell'Ambito territoriale A01 è coerente con la disciplina emanata dalla Regione Campania con DGRC n. 1824 del 04/05/2001 e giusta DGRC n. 320 del 3/7/2012.

L'Azienda Speciale Consortile è lo strumento di organizzazione dei Comuni aderenti ed è dotata di personalità giuridica ed autonomia gestionale.

L'ordinamento consortile è regolato dallo Statuto e ad esso si applica la disciplina prevista dall'art. 114 della Legge 18 agosto 2000 n. 267 - Aziende speciali ed istituzioni.

Organi istituzionali

Lo Statuto Consortile di ASC A01 individua gli organi istituzionali aziendali disciplinandone i poteri, le competenze, il funzionamento.

- Assemblea Consortile;
- Consiglio di Amministrazione;
- Presidente del Consiglio di amministrazione;
- Direttore Generale;
- Organo di revisione dei conti.

Attori del sistema integrato locale dei servizi sociali

Il sistema integrato locale è costituito da:

- Comuni;
- ASL;
- Servizio sociale professionale;
- Servizio di segretariato sociale professionale;
- Struttura tecnica professionale UDP;
- Operatori economici del privato sociale;
- Istituzioni scolastiche;
- Centri per l'impiego;
- Servizio sociale penale;
- Enti e le associazioni solidali;
- Fondazioni e le aziende pubbliche di servizio alla persona;
- Associazioni dei cittadini utenti;
- Altre istituzioni pubbliche aventi competenza territoriale per gli interventi sociali.

Chi ha diritto ai servizi

I servizi sociali costituiscono un diritto essenziale della cittadinanza.

La rete dei servizi sociali è rivolta alle persone in situazioni di bisogno determinate da almeno una delle seguenti condizioni:

- . insufficienza del reddito, in rapporto alle esigenze minime di sussistenza della persona e del suo nucleo familiare;
- . incapacità totale o parziale di persona non in grado, anche attraverso le risorse reperibili nell'ambito del suo nucleo familiare, di procurarsi l'assistenza e l'aiuto indispensabili a consentire il normale svolgimento delle attività di vita quotidiana;
- . situazioni di esclusione sociale relative a persone singole o nuclei familiari;
- . emanazione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria in conseguenza delle quali si rendano indispensabili interventi assistenziali a beneficio delle persone interessate.

Possono fruire delle prestazioni sociali, compatibilmente con la dotazione di risorse tecniche e finanziarie:

- . Cittadini residenti nei 29 Comuni dell'Ambito Territoriale A01;
- . Cittadini italiani residenti o temporaneamente presenti sul territorio regionale, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti del comune di residenza storica dell'utente;
- . Cittadini dell'Unione Europea, nel rispetto della normativa comunitaria;
- . Stranieri individuati ai sensi del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 e successive modifiche residenti sul territorio regionale;
- . Profughi, agli stranieri senza permesso di soggiorno, agli apolidi ed a coloro che occasionalmente si trovino sul territorio della Regione sono garantite le misure di pronto intervento sociale.

Hanno prioritariamente accesso ai servizi sociali, le persone in condizioni di povertà o con totale o parziale incapacità di provvedere alle proprie esigenze, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria per i quali si rendano necessari interventi assistenziali.

Come si accede alla rete dei servizi territoriali

Punto unico di accesso - PUA e punti locali sociali comunali.

I cittadini hanno accesso alla rete territoriale dei servizi e delle prestazioni sociali organizzate ed erogate dal sistema integrato locale dell'Ambito territoriale A01 attraverso il Punto Unico di Accesso - Servizio del Segretariato sociale di ambito - ed attraverso le articolazioni locali dei Punti sociali comunali.

Il Punto Unico di Accesso ed i Punti sociali comunali offrono:

- . Uniforme ed efficace informazione riguardo ai diritti, alle procedure, alle opportunità previste dalla legislazione e dai regolamenti per l'accesso alle cure, ai benefici ed ai

servizi erogati dalla rete integrata territoriale delle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie;

- . Orientamento e consulenza riguardo ai percorsi di inclusione sociale esigibili;
- . Accoglienza ed ascolto;
- . Competenza tecnica, efficacia, tempestività, obiettività, imparzialità e riservatezza delle prestazioni professionali rese;
- . Accuratezza nella rilevazione e registrazione dei bisogni e delle domande espresse dai cittadini;
- . Prima decodifica e provvisoria analisi e del bisogno sociale, sanitario o sociosanitario rilevato;
- . Orientamento dell'utente ai servizi specialistici;
- . Comunicazione con i servizi sanitari specialistici e col servizio sociale professionale.

Il Punto Unico di Accesso – PUA è operativo presso la sede del Distretto Sanitario di Ariano Irpino e presso le strutture dei Presidi Sanitari afferenti.

Sede PUA	contatti	giorni ed orari di apertura	operatore
Distretto Sanitario di Ariano Irpino	0825 877665	dal lunedì al venerdì 9:00/12:00	operatori sociali e sanitari
Presidio Sanitario di Grottaminarda	0825 425313	giovedì 9:00/12:00	operatori sociali e sanitari
Presidio Sanitario di Mirabella Eclano	0825 438845	martedì e mercoledì 9:00/12:00	operatori sociali e sanitari
Presidio Sanitario di Vallata	0827 901812	martedì 9:00/12:00	operatori sociali e sanitari

I Punti Sociali di accesso locali sono operativi presso i Comuni dell'Ambito Territoriale A01 e presso la sede dell'Azienda Speciale Consortile per la gestione delle politiche sociali nei Comuni dell'Ambito territoriale A01.

Comune	contatti	giorni ed orari di apertura	operatore
Ariano Irpino/presso ASC A01	0825 872441	dal lunedì al venerdì ore 09.00/13.00 e 15:00/17:00	assistente sociale
Bonito	0825 422054	mercoledì e giovedì 9.00/13.00	assistente sociale
Carife	0827 95021	martedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00 e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Casalbore	0825 84905	lunedì e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Castel Baronia	0827 92034	lunedì 9.00/13.00, mercoledì 9.00/13.00 e giovedì 9.00/13.00-15.00/17.00	assistente sociale
Flumeri	0825 443013	martedì e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale

Fontanarosa	0825 47500	lunedì 9.00/13.00 -15.00/17.00, mercoledì 9.00/13.00 -15.00/17.00, venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Frigento	0825 444004	martedì 9.00/13.00, giovedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00 e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Gesualdo	0825 401950	lunedì e mercoledì 9.00/13.00	assistente sociale
Greci	0825 861338	venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Grottaminarda	0825 445211	dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00, martedì e giovedì 15.00/17.00	assistente sociale
Luogosano	0827 73007	martedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00, venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Melito Irpino	0825 472085	lunedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00 e mercoledì 9.00/13.00	assistente sociale
Mirabella Eclano	0825 438077	dal lunedì al venerdì 9.00/13.00, giovedì 15.00/17.00	assistente sociale
Montaguto	0825 862014	venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Montecalvo Irpino	0825 818527	mercoledì e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale
Paternopoli	0827 71002	mercoledì 9.00/13.00	assistente sociale
Sant'Angelo All'Esca	0827 73259	martedì 9.00/13.00, giovedì 9.00/13.00	assistente sociale
San Nicola Baronia	0827 92034	martedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00	assistente sociale
San Sossio Baronia	0827 94022	martedì 9.00/13.00, mercoledì 15.00/17.00	assistente sociale
Savignano Irpino	0825 867009	martedì 9.00/13.00 - 15.00/17.00	assistente sociale
Scampitella	0827 93031	lunedì e mercoledì 9.00/13.00	assistente sociale
Sturno	0825 448003	mercoledì 9.00/13.00, giovedì 9.00/13.00-15.00/17.00	assistente sociale
Taurasi	0827 74004	lunedì 9.00/13.00, mercoledì 15.00/17.00	assistente sociale
Trevico	0827 96014	mercoledì 9.00/13.00	assistente sociale
Vallata	0827 91008	martedì, giovedì e venerdì 9.00/13.00, lunedì e mercoledì 15.00/17.00	assistente sociale
Vallesaccarda	0827 97034	lunedì 9.00/13.00	assistente sociale
Villanova del Battista	0825 826015	martedì e giovedì 9.00/13.00	assistente sociale
Zungoli	0825 845037	lunedì e venerdì 9.00/13.00	assistente sociale

Chi esercita la presa in carico del cittadino

La competenza professionale e istituzionale della presa in carico del cittadino è esercitata dal Servizio Sociale Professionale.

Il Servizio Sociale Professionale esercita competenza professionale in relazione al tutte le aree di intervento sociale.

- . Infanzia ed adolescenza;
- . Responsabilità Familiari;
- . Persone con disabilità;
- . Persone anziane;
- . Contrasto alla povertà;
- . Disagio psichico;
- . Dipendenze;
- . Immigrazione;
- . Donne in difficoltà.

Gli assistenti sociali assolvono alle funzioni di coordinamento, valutazione e monitoraggio degli interventi erogati assicurando le prestazioni indispensabili a rimuovere e/o ridurre le situazioni di disagio sociale.

Il Servizio Sociale Professionale di Ambito è operativo nei Punti sociali locali di accesso di cui alla tabella innanzi. Garantisce inoltre attraverso il servizio di reperibilità, contattando il numero 349 4420157, gli interventi in pronto intervento sociale.

La presenza del servizio sociale professionale è organizzata nel rispetto del rapporto numerico tra assistenti sociali e cittadini residenti 1/5.000 target minimo.

Il Responsabile della direzione dell'area organizzativa degli assistenti sociali è la dott.ssa Rosanna Ruccio - Sede di ASC A01 - in Ariano Irpino alla Via Fontananuova tel. 0825.872441, mail rosanna.ruccio@pianosociale-a1.it;

Chi effettua le attività di valutazione multidimensionale

La valutazione multidimensionale è effettuata dalle UVI (Unità di valutazione integrata) e EM (equipe multidisciplinare sociale).

La valutazione del bisogno e dei requisiti per l'accesso alle prestazioni erogate in regime domiciliare, territoriale, semi-residenziale e residenziale, ove emerga un bisogno complesso di rilevanza sociosanitaria, è effettuata dalla UVI (Unità di Valutazione Integrata).

In tutti gli altri casi, ove il bisogno richieda la erogazione di interventi sociali la valutazione è affidata alla EM (Equipe multidimensionale) costituite dall'operatore del Servizio Sociale responsabile della presa in carico, dagli operatori specialistici competenti per la gestione delle prestazioni richieste, dalle amministrazioni ed organismi competenti per istruzione, formazione, servizi per l'impiego, attività economiche del terzo settore e delle attività solidali del territorio.

UVI ed EM, valutano il bisogno, accertano il possesso di titoli e requisiti, definiscono, adottano ed autorizzano l'erogazione del Piano di intervento personalizzato e determinano la compartecipazione dell'utente alla spesa derivante dalla prestazione.

Chi organizza ed assicura il coordinamento dei servizi

L'attività di coordinamento ed organizzazione dei servizi erogati dal sistema integrato locale dell'ambito territoriale A01 è assicurato dalla struttura tecnica specialistica dell'Ufficio di piano.

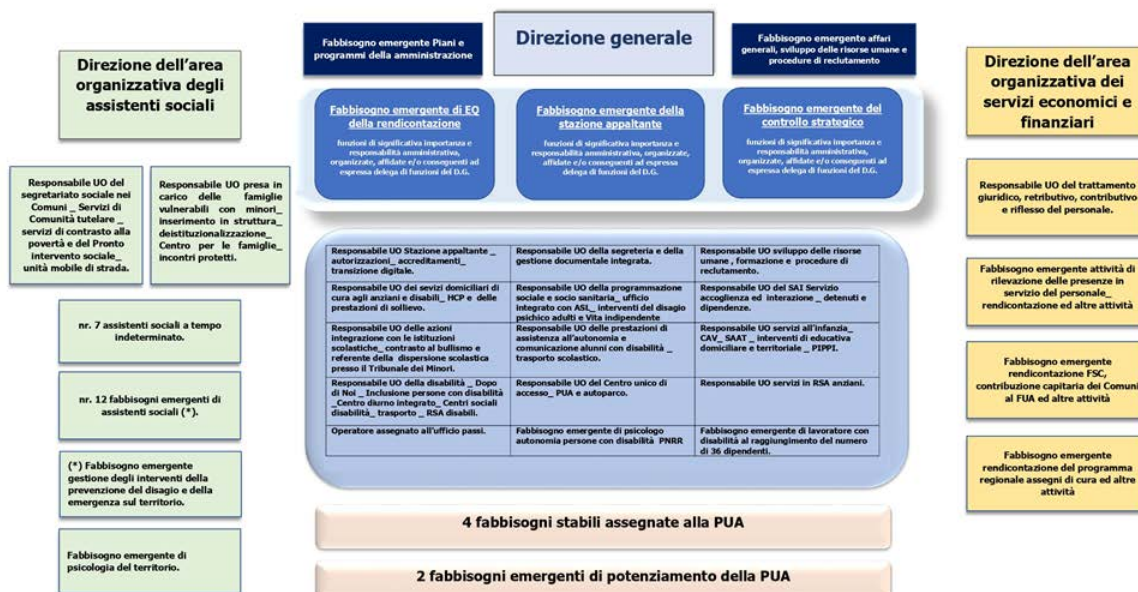
L'Ufficio di Piano, istituito ai sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera e) della Legge Regionale 11/2007, assolve alle funzioni della gestione organizzativa ed amministrativa della gestione associata delle politiche sociali nei Comuni dell'Ambito Territoriale A01 ed assicura le competenze specialistiche per l'attuazione del Piano sociale di zona.

L'UDP esercita le competenze gestionali del FUA (Fondo unico d'ambito) e la responsabilità gestionale tecnica del centro unitario di costo del sistema locale integrato dei servizi sociali. Il Responsabile della direzione dell'area organizzativa Servizi finanziari è il dott. Raffaele Manganiello - Sede di ASC A01 - in Ariano Irpino alla Via Fontananuova tel. 0825.872441, mail raffaele.manganiello@pianosociale-a1.it;

Il coordinatore dell'Ufficio nonché Direttore Generale dell'ASC A01 è il dott. Vincenzo Solomita - Sede di ASC A01 - in Ariano Irpino alla Via Fontananuova tel. 0825.872441, e-mail vincenzo.solomita@pianosociale-a1.it;

La struttura professionale dell'UDP è come di seguito costituita:

Mappatura dei fabbisogni stabili ed emergenti del personale.



Compartecipazione degli utenti alla spesa derivante dall'erogazione dei servizi

L'Ambito territoriale A01 garantisce accesso prioritario ai servizi dei soggetti in condizioni di povertà o con limitata autonomia ai sensi dell'art. 53 della LR 11/2007.

Gli utenti sono tenuti a compartecipare alla spesa derivante dalla erogazione delle prestazioni sociali nel rispetto dei criteri, requisiti e modalità disciplinati dai regolamenti conformemente emanati:

- . per l'accesso e la compartecipazione degli utenti al costo derivante dall'erogazione dei servizi prioritari dell'Ambito Territoriale A01 ai sensi dell'art. 53 punto 2 della L.R. 11 del 23/10/2007;
- . per la compartecipazione alla quota sociale della spesa delle prestazioni sociosanitarie;
- . per l'accesso e la compartecipazione degli utenti al costo del servizio di assistenza domiciliare persone anziane e persone con disabilità dell'Ambito territoriale A01;
- . per l'accesso e la compartecipazione per i servizi educativi per la prima infanzia.

SECONDA PARTE

Elenco dei servizi per aree di intervento

WELFARE D'ACCESSO

Segretariato sociale/Punto Unico di accesso - PUA -
Servizio Sociale professionale di Ambito

AZIONE DI SISTEMA

Ufficio di piano

INTERVENTI PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

Servizio di nido e micro nido
Servizio integrativo al nido "Spazio bambini e bambine"
Casa famiglia minori in difficoltà
Servizio di sostegno socioeducativo scolastico
Educativa minori

INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE RESPONSABILITA' FAMILIARI

Centro Famiglia
Educativa domiciliare
Servizio per l'affido – SAT
Servizio Adozione nazionale ed internazionale

INTERVENTI PER LE PERSONE CON DISABILITA'

Centro Diurno Integrato
Centro Sociale Polifunzionale
RSA persone con disabilità
Assistenza domiciliare socioassistenziale persone con disabilità
Assistenza domiciliare integrata sociosanitaria persone con disabilità
Servizio di inclusione scolastica
Servizio di trasporto scolastico
Bonus Caregiver
Programma "Dopo di Noi"
Programma "Vita indipendente"

INTERVENTI PER LE PERSONE ANZIANE

RSA persone anziane
Casa Albergo persone anziane

Gruppo Appartamento persone anziane
Assistenza domiciliare socioassistenziale persone anziane
Assistenza domiciliare integrata sociosanitaria persone anziane

INTERVENTI PER LE PERSONE CON DISABILITA' E PER LE PERSONE ANZIANE

Progetto INPS "Home Care Premium" Assistenza domiciliare
Programma "Assegni di Cura e Voucher"
Servizio di trasporto sociale/mobilità sociale
Comunità Tutelare persone non autosufficienti

INTERVENTI PER IL CONTRASTO ALLA POVERTA'

Pronto Intervento Sociale e Unità Mobile di Strada
Tirocini di inclusione sociale
PUC – Progetti di utilità collettiva
ADI – Assegno di inclusione sociale

INTERVENTI PER IL DISAGIO PSICHICO

Casa Alloggio disagio psichico
Gruppo appartamento disagio psichico

INTERVENTI PER L'IMMIGRAZIONE

SAI – Sistema accoglienza e integrazione

INTERVENTI PER LE DONNE IN DIFFICOLTA'

CAV – Centro antiviolenza "Ananke"

INVESTIMENTI ED INTERVENTI DEL PNRR

Progetto linea M5C2 - 1.1.1 Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini;
Progetto linea M5C2 - 1.1.3 Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita e prevenire l'ospedalizzazione;
Progetti linea M5C2 - 1.2 - Percorsi di autonomia per persone con disabilità;
Progetto linea M5C3 – 1.1.1 (ex PNRR) Sostegno in rete

Schede dei servizi per aree d'intervento

Welfare d'accesso

Servizio	Segretariato sociale/Punto unico di accesso - PUA
Cod. nomenclatore	A1
Che cos'è	Il segretariato sociale/PUA è un servizio che si caratterizza per un'elevata prossimità al cittadino in quanto facilita il raccordo degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari
Cosa si propone	Il servizio garantisce ascolto, orientamento, accompagnamento e invio del cittadino alla rete dei servizi sociali e sociosanitari del territorio. Esso opera in stretta connessione con il Servizio Sociale Professionale, favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi
Cosa offre	Il servizio offre: . Uniformità ed efficace informazione riguardo ai diritti, alle procedure, alle opportunità previste dalla legislazione e dai regolamenti per l'accesso alle cure, ai benefici ed ai servizi erogati dalla rete integrata territoriale delle prestazioni sociali e sanitarie . Orientamento e consulenza riguardo ai percorsi di inclusione sociale esigibili; . Accoglienza ed ascolto . Competenza tecnica, efficacia, tempestività, obiettività, imparzialità e riservatezza delle prestazioni professionali rese . Accuratezza nella rilevazione e registrazione dei bisogni e delle domande espresse dai cittadini . Prima decodifica e provvisoria analisi e del bisogno sociale, sanitario o sociosanitario rilevato . Orientamento dell'utente ai servizi specialistici . Comunicazione con i servizi sanitari specialistici e col servizio sociale professionale
A chi si rivolge	Il segretariato sociale è un servizio essenziale rivolto a tutti i cittadini e le cittadine
Dove è erogato	In tutti i 29 Comuni afferenti all'Ambito e nelle sedi dei Punti Sociali ubicati presso il Distretto Sanitario di Ariano Irpino e i Presidi Sanitari di Grottaminarda, Mirabella Eclano e Vallata
Modalità di accesso	Nei giorni e negli orari indicati nel prospetto di cui innanzi (pagine 10/11)
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Personale dell'Ambito e personale del Distretto Sanitario
Contatti	Contatti indicati nel prospetto di cui alle pagine 10/11
Servizio	Servizio Sociale Professionale di Ambito
Cod. nomenclatore	A2
Che cos'è	Il Servizio Sociale Professionale è un livello essenziale aperto ai bisogni di tutta la comunità e finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale ed a favorire l'attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini. Il Servizio Sociale Professionale svolge in continuità ed integrazione con la Punto Unico di Accesso (PUA), anche funzioni di accesso al sistema dei servizi sociosanitari
Cosa si propone	Il servizio sociale professionale svolge funzioni di natura preventiva, promozionale, curativa, riparativa, organizzativa, gestionale nonché di programmazione, organizzazione e gestione di servizi sociali, di studio, ricerca, monitoraggio e documentazione
Cosa offre	Il Servizio Sociale Professionale contribuisce al benessere e al superamento di situazioni di bisogno o di disagio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e di ogni aggregazione sociale del territorio. L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione

	sociale del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo
A chi si rivolge	Ai cittadini residenti nel territorio dell'Ambito nonché a cittadini presenti temporaneamente sul territorio qualora sia accertata la necessità e l'urgenza
Dove è erogato	In tutti i 29 Punti sociali dei Comuni afferenti all'Ambito
Modalità di accesso	Nei giorni e negli orari indicati nel prospetto di cui innanzi (pagine 10/11)
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti Sociali
Contatti	Contatti indicati nel prospetto di cui alle pagine 10/11

Azione di sistema

Servizio	Ufficio di Piano
Cod. nomenclatore	A5
Che cos'è	L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica-organizzativa che svolge l'attività di coordinamento, programmazione, gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione di tutti i servizi e gli interventi sociali e sociosanitari inclusi nel piano di zona e approvati dall'Assemblea dei Sindaci dei Comuni appartenenti all'Ambito A01
Cosa si propone	L'Ufficio di Piano si occupa della predisposizione degli atti e dei provvedimenti di carattere tecnico, amministrativo, gestionale e contabile necessari all'attuazione, sul territorio di competenza, del sistema dei servizi e degli interventi del welfare locale. Si pone quale interlocutore tra tutti i Comuni consorziati dell'Azienda Speciale Consortile A01, assicurando il consolidamento degli assetti organizzativi, delle strategie amministrative e dell'integrazione con le politiche territoriali. All'Ufficio di Piano spetta il compito di organizzare le procedure di accesso ai servizi, con particolare attenzione alla unicità dell'accesso e alla semplificazione delle procedure
Cosa offre	Ufficio di Piano assicura primariamente: . la programmazione dei servizi sociali e sociosanitari . la gestione amministrativa e contabile . le attività connesse al controllo e alla rendicontazione delle risorse finanziarie . la definizione delle procedure amministrative e affidamento dei servizi . la regolamentazione dei criteri di accesso e di compartecipazione degli utenti . l'elaborazione dei regolamenti di ambito . la predisposizione di sistemi di monitoraggio e valutazione dei servizi . il monitoraggio dei problemi e della domanda sociale . il monitoraggio della qualità dei servizi erogati . l'implementazione di sistemi informativi
A chi si rivolge	Ai cittadini e alle cittadine residenti nel territorio dell'Ambito
Dove è erogato	Nella sede dell'Azienda Speciale Consortile, via Fontananuova Ariano Irpino
Modalità di accesso	Dal lunedì al venerdì 9.00/13.00 il martedì e il giovedì 15.00/17.00
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Coordinatore Ufficio di Piano, personale delle Unità Operative servizi (U.O.) e personale amministrativo
Contatti	0825 872451 interno 5 e 7 – info@pianosociale-a1.it – consorzioa1@legalmail.it

Interventi per l'infanzia e l'adolescenza

Servizio	Servizio di nido e micro nido
Cod. nomenclatore	B1
Che cos'è	Il Nido e Micro Nido è un servizio educativo e sociale per i bambini di età compresa da (tre mesi) zero a tre anni, che accoglie i piccoli per diverse ore della giornata, garantendo servizio di mensa ed il riposo pomeridiano

Cosa si propone	Il servizio risponde alle esigenze primarie di ogni bambino: educazione, cura, sviluppo armonico della propria persona, gioco e acquisizione dell'autonomia. Il servizio è organizzato: - Tempo pieno n. 8 ore giornaliere dal lunedì al venerdì con la fruizione del pasto (mensa). - Part time n. 4 ore giornaliere con uscita prima della fruizione del pasto (mensa). - Il sabato n. 4 ore giornaliere senza la fruizione del pasto (mensa)
Cosa offre	Il servizio offre: - Accoglienza e cura del bambino con pasti e riposo - Socializzazione - Gioco, attività laboratoriali manuali ed espressive - Attività di prima alfabetizzazione
A chi si rivolge	Famiglie e minori
Dove è erogato	Il servizio di Nido e Micro Nido è presente nei seguenti Comuni dell'Ambito A01: - Ariano Irpino - Frigento - Gesualdo - Grottaminarda - Mirabella Eclano - Montecalvo Irpino - Sturno - Vallata - Vallesaccarda
Modalità di accesso	Presentazione di domanda di ammissione come previsto da apposito Avviso Pubblico pubblicato annualmente
Costo del servizio	È prevista una contribuzione al costo del servizio determinata sulla base della attestazione ISEE resa dagli interessati
Personale impiegato	Coordinatore, Educatore e operatore all'infanzia
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654
Servizio	Servizio integrativo al nido "spazio bambini e bambine"
Cod. nomenclatore	B2
Che cos'è	Il Servizio Integrativo al nido "Spazio bambini e bambine" garantisce una risposta flessibile e differenziata alle esigenze delle famiglie e dei bambini di età compresa tra 12 e 36 mesi, con orario più ridotto, 3 ore giornaliere dal lunedì al sabato, e non prevede la fruizione del pasto (mensa) ed il riposo pomeridiano
Cosa si propone	Il servizio si propone di offrire ai bambini un ambiente educativo organizzato ed attrezzato, che consenta ai bambini e alle bambine l'esplorazione libera e il gioco strutturato, in modo da rispondere alle esigenze delle diverse età
Cosa offre	Il servizio offre: - Socializzazione - Accoglienza dei bambini, dei loro genitori o degli adulti accompagnatori - Gioco per i bambini - Attività laboratoriali manuali ed espressive
A chi si rivolge	Famiglie e minori
Dove è erogato	Il servizio integrativo al Nido è presente nei seguenti Comuni dell'Ambito A01: - Ariano Irpino _ Via Villa Caracciolo - Ariano Irpino _ Località Orneta - Sant'Angelo all'Esca _ Via Don Bosco
Modalità di accesso	Presentazione di domanda di ammissione come previsto da apposito Avviso Pubblico pubblicato annualmente
Costo del servizio	È prevista una contribuzione fissa mensile alla frequenza del Servizio integrativo
Personale impiegato	Coordinatore, Educatore e operatore all'infanzia
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654
Servizio	Casa Famiglia minori in difficoltà
Cod. nomenclatore	B7

Che cos'è	La casa famiglia è un servizio che fornisce una risposta educativa integrativa alla famiglia poiché ospita minori per i quali non è praticabile l'affido
Cosa si propone	La casa famiglia organizza, con il coinvolgimento dei minori, la vita nella comunità alla stregua di quanto avviene nel normale clima familiare. Attraverso un'équipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori, alla realizzazione del progetto educativo individualizzato, al rientro nei propri contesti familiari, ovvero alla realizzazione di programmi di affido o di adozione
Cosa offre	La casa famiglia assicura il suo funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno. Garantisce: . accoglienza e cura dei minori . costante azione educativa . assistenza e tutela . gestione della quotidianità . gestione delle emergenze . la socializzazione e l'animazione
A chi si rivolge	Minori in difficoltà nei propri contesti familiari
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014 Nel territorio dell'Ambito A01 è presente due strutture autorizzate: . "Il Koala" e "La Collina Verde" – Comune di Mirabella Eclano
Modalità di accesso	L'inserimento del minore in struttura avviene mediante disposizione dell'Autorità Giudiziaria
Costo del servizio	A carico dei Comuni di residenza dei minori interessati al provvedimento
Personale impiegato	Educatore Professionale, Psicologo e Assistente Sociale
Contatti	0825 872441 interno 1 – 0825 1930652
Servizio	Servizio di sostegno socioeducativo scolastico
Cod. nomenclatore	B13
Che cos'è	Il servizio di sostegno socio-educativo scolastico è rivolto ai minori in età compresa fra i 3 e i 14 anni con disabilità e senza disabilità che presentano problemi relazionali, di socializzazione a rischio di esclusione sociale
Cosa si propone	Il servizio ha lo scopo di aiutare il minore mettendo in campo interventi educativi mirati a rafforzare i legami dello stesso nel sistema delle relazioni significative per la sua vita migliorandone così l'inclusione sociale. Al minore viene affiancato un operatore-educatore che realizza una serie di interventi mirati
Cosa offre	Il servizio offre: . definizione di un progetto educativo condiviso . sostegno educativo scolastico . raccordo con i servizi territoriali, . accompagnamento ai servizi socio-educativi e sanitari
A chi si rivolge	Famiglie e minori
Dove è erogato	Nelle Istituti comprensivi di ogni ordine e grado insistenti nel territorio dell'Ambito
Modalità di accesso	Richiesta da parte dell'Istituto scolastico interessato in condivisione con le figure genitoriali
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Educatore professionale
Contatti	0825 872441 interno 1 – 0825 1930652
Servizio	Educativa minori
Cod. nomenclatore	B15
Che cos'è	Il servizio attiene all'erogazione di prestazioni di supporto educativo a vantaggio di minori problematici del territorio finalizzato al rafforzamento della rete degli interventi a favore dell'infanzia e l'adolescenza
Cosa si propone	Il servizio di educativa minori, attraverso l'elaborazione e la realizzazione di progetti individualizzati, attiva interventi finalizzati alla prevenzione delle cause di disagio psicosociale, che possono compromettere l'armonica crescita dei cittadini più piccoli. Il servizio si caratterizza per la messa in campo di azioni educative volte ad

	assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare, attivando le diverse risorse esistenti sul territorio
Cosa offre	Il servizio offre: . progetto individualizzato definito in équipe . attivazione delle risorse e delle attività di aggregazione del territorio . percorsi educativi
A chi si rivolge	Minori e famiglie
Dove è erogato	A domicilio e nei contesti di socializzazione del minore
Modalità di accesso	Segnalazione del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente Sociale, Psicologo ed Educatore professionale
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654

Interventi a sostegno delle responsabilità familiari

Servizio	Centro famiglia
Cod. nomenclatore	C1
Che cos'è	Il centro famiglia è uno spazio destinato in maniera specifica alla promozione del benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita
Cosa si propone	Il centro si occupa di realizzare attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale
Cosa offre	Il servizio offre: . Orientamento e informazione per genitori . Counseling a genitori, coppie, minori e adolescenti e organizzazione d'incontri tematici di approfondimento con esperti . Organizzazione e gestione di gruppi d'ascolto . Corsi di supporto alla genitorialità e di preparazione alla nascita e alla fase post-parto in integrazione con i Consulenti familiari . Attività di prevenzione e azioni di informazione e sensibilizzazione in ambito scolastico . Organizzazione e gestione di servizi di auto-mutuo aiuto tra famiglie . Promozione di campagne di sensibilizzazione, di prevenzione e d'informazione
A chi si rivolge	Famiglie e minori
Dove è erogato	Presso la sede dell'Ambito Territoriale e nelle altre localizzazioni territoriali dallo stesso individuate
Modalità di accesso	Presa in carico del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente Sociale, Educatore professionale, Psicologo
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Educativa domiciliare
Cod. nomenclatore	C3
Che cos'è	L'Educativa domiciliare è un servizio rivolto alle famiglie ed attiva interventi di sostegno psico-sociale ed educativo, in contesti familiari problematici, di breve o media durata.
Cosa si propone	Gli interventi di sostegno hanno lo scopo di attivare e potenziare le capacità della famiglia e sostenerla nel percorso di acquisizione della consapevolezza del suo ruolo educativo. L'Educativa domiciliare si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore specializzato che sostiene i genitori, con azioni volte ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare.
Cosa offre	Il servizio offre: . Sostegno alla famiglia nella costruzione di una rete di legami con l'ambiente socio-economico circostante

	. Sostegno alla famiglia nel recupero di legami affettivi e parentali . Organizzazione di percorsi personalizzati di sostegno al ruolo genitoriale ed educativo . Predisposizione di progetti individualizzati per ciascuna famiglia/utente . Assistenza e sostegno psicologico, nei casi di particolare disagio . Orientamento ai servizi sociali e socio-sanitari operanti sul territorio.
A chi si rivolge	Famiglia e minori
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Segnalazione del Servizio Sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente sociale, Educatore Professionale e Psicologo
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654
Servizio	Servizio affido - SAT
Cod. nomenclatore	C6
Che cos'è	Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. È da intendersi come uno strumento per la tutela dei diritti del bambino, inserito tra quei "servizi alla persona" di competenza della Pubblica Amministrazione.
Cosa si propone	Esso prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine. Il servizio fa capo all'interno dell'Ambito A01 alla specifica struttura denominata (S.A.T.) Servizio Affido ed Adozioni d'Ambito, composta da un'equipe multidisciplinare che è responsabile, per ciascun caso di affido, del progetto educativo individualizzato e della promozione della cultura dell'affido nel territorio.
Cosa offre	Il servizio offre: . Sensibilizzazione all'affido e promozione della cultura dell'affidamento familiare . Selezione delle persone o le coppie disponibili all'affido . Creazione dell'anagrafe di genitori affidatari . Elaborazione ed approvazione del regolamento istitutivo e gestionale del servizio . Elaborazione e verifica periodica del progetto educativo individuale e personalizzato . Costituzione e mantenimento della rete di rapporti interistituzionali e con il privato sociale . Aggiornamento degli operatori e degli affidatari . Sostegno al nucleo affidatario e al nucleo familiare d'origine, al fine di favorire il rientro del minore nel suo contesto . Sostegno alla famiglia d'origine
A chi si rivolge	Famiglia e minori
Dove è erogato	Territoriale
Modalità di accesso	Su segnalazione del Servizio Sociale professionale e Disposto da Giudice Tutelare ai sensi della legge 184/83 e successive modifiche o ai sensi degli articoli 330 e 333 del C.C.
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente sociale e Psicologo
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654
Servizio	Servizio Adozione nazionale ed internazionale
Cod. nomenclatore	C7
Che cos'è	Il servizio adozione nazionale ed internazionale ha l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo, di uniformare le informazioni date dai vari soggetti preposti all'attivazione del percorso adottivo, di seguire le famiglie lungo il percorso d'adozione e di sostenerle nei momenti di difficoltà.
Cosa si propone	Il servizio si occupa di seguire le famiglie nella fase di richiesta d'adozione, in quella d'istruttoria e nella fase neo-adottiva, ha anche il fine di tutelare il minore e i suoi diritti e di stimolare la coppia a prendere coscienza delle proprie capacità e dei

	propri limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare o adottato.
Cosa offre	Il servizio offre: . Sostegno ed accompagnamento alle coppie che decidono di adottare un minore lungo tutto l'iter burocratico da seguire . Sensibilizzazione all'adozione e promozione della cultura dell'adozione . Selezione delle coppie disponibili all'adozione . Accompagnamento e sostegno al nuovo nucleo familiare . Corsi di preparazione ed aggiornamento professionale degli operatori sociali . Incontri di preparazione e formazione delle famiglie che devono ricevere in adozione un minore
A chi si rivolge	Famiglie e minori
Dove è erogato	Presso la sede dell'Ambito territoriale
Modalità di accesso	Per informazioni presso punti sociali dell'Ambito – domanda da inoltrare presso il Tribunale per i minorenni di competenza.
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente sociale e Psicologo, gruppo di lavoro integrato sociosanitario distrettuale
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654

Interventi per le persone con disabilità

Servizio	Centro Diurno Integrato
Cod. nomenclatore	D1
Che cos'è	Il Centro Diurno integrato è un servizio sociosanitario a carattere semiresidenziale che accoglie, nelle ore diurne, persone con disabilità con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, i quali presentano una compromissione dell'autonomia, tale da impedire il normale svolgimento della vita quotidiana
Cosa si propone	Centro diurno integrato eroga, durante l'arco della giornata, attività di aiuto alla persona e assistenza tutelare, attività ludico-ricreative, di socializzazione, attività sportive, culturali, terapeutico-riabilitative, attività laboratoriali, formative e di sostegno alle famiglie. Il servizio integrato si propone con tali attività il recupero e il mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona per migliorarne la qualità della vita
Cosa offre	Il servizio offre: . Attività terapeutico-riabilitative . Assistenza sanitaria, medica specialistica ed infermieristica . Sostegno psicologico . Preparazione e somministrazione dei pasti . Attività di stimolo alla costruzione e al sostegno di reti auto-mutuo aiuto . Attività occupazionali e laboratoriali . Attività di orientamento, indirizzo e segretariato sociale trasporto e accompagnamento . Assistenza tutelare e di sostegno alle funzioni e ai compiti quotidiani . Attività di animazione, di socializzazione e culturali
A chi si rivolge	Persone con disabilità
Dove è erogato	Presso strutture pubbliche e private accreditate dal S.S.N. Nel territorio del Distretto Sanitario di Ariano Irpino DS 01 è presente un Centro Diurno Integrato per persone con disabilità privato e accreditato per l'erogazione di prestazioni sociosanitarie diurne: . Centro Diurno "Silenziosi operai della Croce" località Valleluogo, Ariano Irpino, tel. 0825 891437 – e-mail: centrovalleluogo@gmail.com
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo sociale del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario ristretto
Personale impiegato	Coordinatore del servizio, assistente sociale, psicologo/neuropsicologo, terapeuta occupazionale, educatore professionale, O.S.A., O.S.S., addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti.
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674
Servizio	Centro Sociale Polifunzionale
Cod. nomenclatore	D2
Che cos'è	Il Centro Sociale Polifunzionale è un servizio semiresidenziale a ciclo diurno con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento, socializzazione e protezione sociale per persone con disabilità
Cosa si propone	Centro Sociale Polifunzionale propone, in spazi multivalenti, una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento e a favorire il sostegno e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona con disabilità. Il Centro favorisce forme di coinvolgimento e di partecipazione diretta degli utenti e dei loro familiari
Cosa offre	Il servizio offre: . Attività occupazionali e laboratoriali varie . Attività di animazione, di socializzazione e culturali . Attività di orientamento, indirizzo e segretariato sociale . Attività di preparazione e somministrazione pasti, in relazione agli orari di apertura . Attività di supporto alle funzioni ed ai compiti quotidiani (es. igiene della persona)
A chi si rivolge	Persone con disabilità
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dall'Ambito ai sensi del Regolamento regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 è presente un Centro Sociale Polifunzionale per persone con disabilità autorizzato e accreditato: . Centro Sociale Polifunzionale "Vincenzo Mainieri" via Viggiano, 48, Ariano Irpino, tel. 0825 892028
Modalità di accesso	Presentazione di istanza di accesso direttamente al Centro con successiva presa in carico del Servizio sociale professionale dell'Ambito e definizione di PAI
Costo del servizio	È prevista una contribuzione fissa mensile da corrispondere al Centro
Personale impiegato	Coordinatore del servizio, assistente sociale, psicologo, educatore professionale, O.S.A., addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674
Servizio	RSA per persone con disabilità
Cod. nomenclatore	D5
Che cos'è	La RSA (residenza sanitaria assistenziale) è una struttura residenziale ad elevata valenza sociosanitaria con un livello di servizi sanitari medio-alto. Il servizio si rivolge a persone con disabilità non autosufficienti, privi di idoneo supporto familiare e che non possono essere assistiti a domicilio o nei Centri Diurni o presso altre strutture
Cosa si propone	La RSA garantisce interventi sia di natura socio-assistenziale, volti a garantire o recuperare le relazioni sociali ed i livelli di autonomia e di benessere, sia di natura sanitaria, volti a prevenire e curare malattie croniche e degenerative. La finalità delle attività è quella del recupero e della cura psico-fisica attraverso la garanzia della continuità assistenziale tra ospedale, territorio e domicilio
Cosa offre	Il servizio offre: . Assistenza di medicina generale . Assistenza specialistica a carattere di consulenza . Assistenza infermieristica . Assistenza riabilitativa . Supporto psicologico . Consulenza e controllo dietologico . Attività alberghiere inclusive della somministrazione pasti

	. Attività di ri-attivazione psico-sociale . Aiuto personale e di assistenza tutelare . Animazione e ludico-ricreative
A chi si rivolge	Persone con disabilità
Dove è erogato	Presso strutture pubbliche e private accreditate dal S.S.N. Nel territorio del Distretto Sanitario di Ariano Irpino DS 01, è presente una RSA per persone con disabilità accreditate privata: . RSA Centro Padre Pio, Grottaminarda, tel. 0825 445633, e-mail: info@centropadrepiorsa.it
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo sociale del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Medico fisiatra, infermiere coordinatore, Infermiere professionale, OSS, OSA, terapeuta della riabilitazione, terapeuta occupazionale, Assistente sociale, Psicologo, addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674
Servizio	Assistenza domiciliare socioassistenziale persone con disabilità
Cod. nomenclatore	D7
Che cos'è	L'Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio a carattere socioassistenziale rivolto a persone adulte con disabilità, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie non in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia
Cosa si propone	Il servizio domiciliare si propone di favorire la permanenza della persona con disabilità nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico-degenerative. Il servizio comprendere un pacchetto di prestazioni ed interventi, indirizzate al sostegno di carattere organizzativo per lo svolgimento tanto delle attività di base della vita quotidiana della persona, quanto per lo svolgimento di attività strumentali
Cosa offre	Il servizio offre: . Aiuto per l'igiene e la cura della persona . Aiuto per la pulizia della casa . Attività di lavaggio e cambio della biancheria . Attività di preparazione dei pasti . Segretariato sociale, di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici . Sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia . Accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali . Attività di sostegno psicologico
A chi si rivolge	Persone con disabilità
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Si accede al servizio domiciliare compilando un apposito modulo di richiesta online all'indirizzo: https://ava1.retedelsociale.it
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Coordinatore del servizio, OSA e OSS
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Assistenza domiciliare integrata sociosanitaria persone con disabilità
Cod. nomenclatore	D8

Che cos'è	L'assistenza domiciliare integrata è un servizio sociosanitario che si realizza attraverso procedure unitarie e condivise tra ASL/Distretto Sanitario DS 01 e l'Ambito A01 per l'accesso, la valutazione e la presa in carico delle persone non autosufficienti
Cosa si propone	Il servizio domiciliare integrato garantisce un complesso di prestazioni sanitarie e sociali erogate a domicilio in modo continuo ed integrato, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni dell'assistito. La tipologia e la durata delle prestazioni è definita dalla Unità di Valutazione Integrata (UVI) attraverso una valutazione multidimensionale del caso ed un progetto personalizzato. Il servizio si propone di fornire un'adeguata assistenza alle persone con disabilità che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, evitando ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, sostenere dimissioni ospedaliere protette e favorire il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia e di relazione
Cosa offre	Il servizio offre: . Attività di raccordo con il Distretto Sanitario di competenza per le procedure integrate di accesso, valutazione e presa in carico . Valutazione multidimensionale in UVI . Attività di mediche . Attività infermieristiche . Attività medico-riabilitative . Attività medico-specialistiche . Assistenza tutelare e aiuto infermieristico . Monitoraggio del progetto personalizzato . Assistenza tutelare e aiuto infermieristico
A chi si rivolge	Persone con disabilità
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Per la componente sociale: coordinatore del servizio, OSS, OSA Per la componente sanitaria: MMG, infermiere, OSS, fisioterapista, psicologo, altri specialisti se necessari
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Servizio di inclusione scolastica
Cod. nomenclatore	D11
Che cos'è	Il servizio consiste nel garantire assistenza educativa agli studenti con disabilità che frequentano gli istituti scolastici di ogni ordine e grado
Cosa si propone	Il servizio si propone di garantire un sostegno socio-educativo a studenti con disabilità in ambito scolastico, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di supporto tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione, l'inclusione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali
Cosa offre	Il servizio offre: . Definizione di un progetto educativo personalizzato definito in GLO . Attività di supporto socio educativo
A chi si rivolge	Studenti e studentesse con disabilità
Dove è erogato	Presso gli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti nel territorio di competenza
Modalità di accesso	Richiesta da parte dell'Istituto scolastico interessato all'interno del GLO in condivisione con le figure genitoriali e con l'ASL per la definizione di un progetto educativo condiviso
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Educatore professionale ed esperto della Comunicazione
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930658

Servizio	Servizio di trasporto scolastico
Cod. nomenclatore	D12
Che cos'è	Il trasporto scolastico è un servizio che assicura ai ragazzi e alle ragazze con disabilità, che frequentano le scuole di ogni ordine e grado, di raggiungere in sicurezza le strutture scolastiche
Cosa si propone	Il trasporto garantisce il diritto alla mobilità degli studenti con disabilità, con la possibilità di spostarsi in sicurezza e liberamente sul territorio. Il servizio, a seconda delle esigenze e della destinazione, può essere organizzato in modalità collettiva o individuale
Cosa offre	Il servizio offre: . supporto alla raccolta delle istanze . organizzazione del servizio . trasporto ed assistenza durante gli spostamenti
A chi si rivolge	Studenti e studentesse con disabilità che hanno difficoltà a raggiungere gli istituti frequentati sia per impedimenti fisici che per difficoltà organizzative familiari
Dove è erogato	Il servizio viene assicurato sul territorio, l'alunno dal domicilio viene accompagnato andata e ritorno a scuola
Modalità di accesso	Su richiesta della famiglia o su segnalazione dell'istituzione scolastica
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Personale delle associazioni del terzo settore accreditato
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930658
Servizio	Bonus Caregiver
Cod. nomenclatore	D15-DOM
Che cos'è	La misura riguarda il riconoscimento di un bonus una tantum al caregiver della persona con disabilità grave o gravissima eleggibile alle cure domiciliari integrate. Il caregiver è colui che si occupa, a livello familiare, della piena assistenza di familiari non autosufficienti
Cosa si propone	Il Bonus si propone di sostenere le persone che assistono e si prendono cura di un proprio familiare rivestendo il compito di caregiver, attraverso un bonus economico una tantum al fine di sostenerli nel carico di cure
Cosa offre	La misura può essere utilizzata dal caregiver per l'acquisto di servizi, prestazioni e prodotti, tra quelli non coperti dal SSN, finalizzati al miglioramento delle condizioni di vita del familiare non autosufficiente, soggetti poi a rendicontazione
A chi si rivolge	Persone con disabilità riconosciute invalide al 100% o titolari di indennità di accompagnamento, valutate come disabili gravi o gravissime
Dove è erogato	In forma indiretta a domicilio
Modalità di accesso	Per il Tramite del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti sociali, personale amministrativo
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674
Servizio	Programma "Dopo di Noi"
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	L'intervento consiste, in attuazione della Legge 22 giugno 2016, n. 12, nell'erogazione di un contributo fino ad un massimo di euro 40.000,00 per la realizzazione di progetti personalizzati in favore di persone con disabilità grave valutati da un'apposita Commissione e trasmessi in Regione per la loro approvazione
Cosa si propone	Il programma si propone di attuare percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero per la deistituzionalizzazione (azione a); interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative (azione b)
Cosa offre	Il servizio offre: . contrattualizzazione di un assistente personale e per i relativi oneri contributivi . ausili domotici per l'ambiente domestico e ausili tecnologici innovativi per favorire la connettività . spese per la ristrutturazione e abbattimento barriere architettoniche . spese per arredi

	. canone di locazione . spese per utenze . altre spese
A chi si rivolge	I cittadini con disabilità grave di età compresa tra i 18 e 64 anni, non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità che alla data di presentazione della domanda siano in possesso dei seguenti requisiti minimi di accesso: Certificazione di disabilità grave, riconosciuta ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92 o di invalidità con il beneficio dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge 11 febbraio 1980, ISEE sociosanitario
Dove è erogato	Nel luogo scelto dalla persona
Modalità di accesso	Per il tramite del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente personale contrattualizzato dalla persona, volontari, OSA
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674
Servizio	Programma "Vita Indipendente"
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Vita Indipendente è un programma che, facendo propri gli assunti della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 2006, rappresenta per le persone con disabilità la possibilità di vivere nella società, con la stessa libertà di scelta e partecipazione delle altre persone, con piena consapevolezza, assumendosi la responsabilità delle proprie scelte nel perseguire, alla pari con gli altri, la propria autonomia possibile
Cosa si propone	Il programma si propone di realizzare, attraverso la definizione di un progetto individualizzato, personalizzato e partecipato un percorso che garantisca alle persone con disabilità di: . Scegliere, sul base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere . Avere accesso ad una serie di servizi a domicilio o residenziali e altri servizi sociali di sostegno, compresa l'assistenza personale necessaria per consentire loro di vivere nella società impedendo che siano isolate o vittime di segregazione . Avere a disposizione o adattate ai loro bisogni, su base di uguaglianza con gli altri, i servizi e le strutture destinate a tutta la popolazione secondo un principio di "Universal Design"
Cosa offre	Il programma prevede le seguenti azioni: . Assistente personale – viene riconosciuto un contributo a sostegno delle spese per assistenti personali autogestiti, scelti dalla persona con disabilità, la quale propone e gestisce un piano personalizzato di assistenza . Abitare in autonomia – esperienze di vita da soli o di co-housing (abitate condiviso) anche in gruppo appartamento . Attività di inclusione sociale e relazionale – attività culturali, sportive, relazionali, di orientamento al lavoro e di assistenza domiciliare . Trasporto sociale – aiuto alla mobilità sociale attraverso erogazioni di trasporti realizzati da Associazioni del terzo settore convenzionate
A chi si rivolge	A persone con disabilità (di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104) maggiorenni dai 18 ai 64 anni (indipendentemente dalla disabilità: fisica, sensoriale, intellettiva, cognitiva), la cui disabilità non sia determinata da naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità
Dove è erogato	Nel luogo scelto dalla persona
Modalità di accesso	Presentazione di domanda di ammissione da parte della persona interessata e/o suo familiare/ADS come previsto da apposito Avviso Pubblico pubblicato dall'Ambito a seguito di Ammissione al Finanziamento da parte del MLPS per il tramite della Regione Campania
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente personale contrattualizzato dalla persona, volontari, OSA
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930660

Interventi per le persone anziane

Servizio	RSA persone anziane
Cod. nomenclatore	E3
Che cos'è	La RSA (residenza sanitaria assistenziale) è una struttura residenziale ad elevata valenza sociosanitaria con un livello di servizi sanitari medio-alto. La RSA si rivolge a persone anziane ultrasessantacinquenni non autosufficienti, privi di idoneo supporto familiare e che non possono essere assistiti a domicilio o nei Centri Diurni o in altre strutture
Cosa si propone	La RSA garantisce interventi sia di natura socio-assistenziale, volti a garantire o recuperare le relazioni sociali ed i livelli di autonomia e di benessere, sia di natura sanitaria, volti a prevenire e curare malattie croniche e degenerative. La finalità delle attività è quella del recupero e della cura psico-fisica dell'anziano
Cosa offre	Il servizio offre: . Assistenza di medicina generale . Assistenza geriatrica a carattere di consulenza . Assistenza infermieristica . Assistenza riabilitativa . Supporto psicologico . Consulenza e controllo dietologico . Attività alberghiere inclusive della somministrazione pasti . Attività di ri-attivazione psico-sociale . Aiuto personale e di assistenza tutelare . Animazione e ludico-ricreative . Attività di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine
A chi si rivolge	Persone anziane non autosufficienti
Dove è erogato	Presso strutture pubbliche e private accreditate dal S.S.N. Nel territorio del Distretto Sanitario di Ariano Irpino DS 01, sono presenti due RSA per persone anziane accreditate private: . RSA Centro Padre Pio (modulo demenze), Grottaminarda, tel. 0825 445633, e-mail: info@centropadrepiorsa.it . RSA Centro Minerva, Ariano Irpino, tel. 0825 891437, e-mail: amministrazione@centrominerva.org
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo sociale del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario con componente aggiuntiva dei figli
Personale impiegato	Medico geriatra, infermiere coordinatore, Infermiere professionale, OSS, OSA, terapeuta della riabilitazione, terapeuta occupazionale, Assistente sociale, Psicologo, addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930660
Servizio	Casa Albergo persone anziane
Cod. nomenclatore	E4
Che cos'è	La Casa Albergo è una struttura residenziale per persone anziane autonome e semiautonome che, con il supporto dei servizi sociali di base, scelgono una vita comunitaria condividendo spazi e servizi collettivi pur nel rispetto di un progetto individuale.
Cosa si propone	La Casa Albergo si propone di garantire alle persone anziane ospiti adeguate condizioni di vita, limitando il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia
Cosa offre	La struttura offre: . Attività alberghiere inclusive della preparazione e somministrazione dei pasti . Sostegno all'autonomia individuale e sociale . Supporto nell'espletamento delle funzioni quotidiane . Attività laboratoriali di tipo abilitativo, formativo, ricreative ed espressive

A chi si rivolge	Persone anziane autonome e semiautonome
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 sono presenti diverse Case Albergo autorizzate e accreditate: . Cuor di Gesù - Comune di San Sossio Baronia . Francesco Capezzuto - Comune di Ariano Irpino . Maria SS della Consolazione - Comune di Paternopoli . Pasquale Piscopo - Comune di Luogosano . Villa Anna - Carife
Modalità di accesso	Domanda di accesso direttamente alla struttura
Costo del servizio	A totale carico della persona interessata e/o del familiare/AdS
Personale impiegato	Coordinatore, OSA, OSS, addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662
Servizio	Gruppo Appartamento persone anziane
Cod. nomenclatore	E5
Che cos'è	Il Gruppo Appartamento è una struttura residenziale con un numero massimo di 7 posti letto a basso livello di protezione rivolta a persone anziane autonome, che necessitano di una soluzione abitativa a garanzia di adeguate condizioni di vita
Cosa si propone	Il gruppo appartamento è una soluzione residenziale prevalentemente autogestita dalle persone anziane ospiti, che decidono per una soluzione di vita comunitaria, nel rispetto dell'indipendenza abitativa e dell'autonomia individuale
Cosa offre	Il gruppo appartamento prevede: . Attività di sostegno a supporto delle funzioni quotidiane e dell'autonomia individuale e sociale . Segretariato sociale . Attività di aggregazione, ricreative e culturali
A chi si rivolge	Persone anziane autonome
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 sono presenti diverse strutture nella tipologia "Gruppo Appartamento" autorizzate e accreditate: . Eben Ezer - Comune di Flumeri . San Giovanni Battista - Comune di Villanova del Battista . Villa Miravalle - Comune di San Sossio Baronia . Villa Miravalle life - Comune di Flumeri
Modalità di accesso	Domanda di accesso direttamente alla struttura
Costo del servizio	A totale carico della persona interessata e/o del familiare/AdS
Personale impiegato	Coordinatore, OSA e volontari
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662
Servizio	Assistenza domiciliare socioassistenziale persone anziane
Cod. nomenclatore	E7
Che cos'è	L'Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio a carattere socio-assistenziale rivolto a persone anziane, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie non in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia
Cosa si propone	Il servizio domiciliare si propone di favorire la permanenza della persona anziana nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, attraverso sia attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia prestazioni assistenziali, atte a prevenire malattie cronico-degenerative. Il servizio comprendere un pacchetto di prestazioni ed interventi, indirizzate al sostegno di carattere organizzativo per lo svolgimento tanto delle attività di base della vita quotidiana della persona, quanto per lo svolgimento di attività strumentali
Cosa offre	Il servizio offre: . Aiuto per l'igiene e la cura della persona

	. Aiuto per la pulizia della casa . Attività di lavaggio e cambio della biancheria . Preparazione dei pasti . Segretariato sociale, di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici . Sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia . Accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali
A chi si rivolge	Persone anziane
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Si accede al servizio domiciliare compilando un apposito modulo di richiesta online all'indirizzo: https://ava1.retedelsociale.it
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Coordinatore del servizio, OSA e OSS
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Assistenza domiciliare integrata sociosanitaria persone anziane
Cod. nomenclatore	E8
Che cos'è	L'assistenza domiciliare integrata è un servizio sociosanitario che si realizza attraverso procedure unitarie e condivise tra ASL/Distretto Sanitario DS 01 e l'Ambito A01 per l'accesso, la valutazione e la presa in carico delle persone anziane
Cosa si propone	Il servizio domiciliare integrato garantisce un complesso di prestazioni sanitarie e sociali erogate a domicilio in modo continuo ed integrato, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni dell'assistito. La tipologia e la durata delle prestazioni è definita dalla Unità di Valutazione Integrata (UVI) attraverso una valutazione multidimensionale del caso ed un progetto personalizzato. Il servizio si propone di fornire un'adeguata assistenza alle persone anziane che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, evitando ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, sostenere dimissioni ospedaliere protette e favorire il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia e di relazione
Cosa offre	Il servizio offre: . Attività di raccordo con il Distretto Sanitario di competenza per le procedure integrate di accesso, valutazione e presa in carico . Valutazione multidimensionale in UVI . Attività di mediche . Attività infermieristiche . Attività medico-riabilitative . Attività medico-specialistiche . Assistenza tutelare e aiuto infermieristico . Monitoraggio del progetto personalizzato . Assistenza tutelare e aiuto infermieristico
A chi si rivolge	Persone anziane
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Per la componente sociale: coordinatore del servizio, OSS, OSA Per la componente sanitaria: MMG, infermiere, OSS, fisioterapista, psicologo, altri specialisti se necessari
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673

Interventi per le persone con disabilità e per le persone anziane

Servizio	Progetto INPS “Home Care Premium” Assistenza domiciliare
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Il progetto rientra nell'ambito delle prestazioni sociali dell'INPS che ha previsto per i dipendenti e i pensionati del pubblico impiego e loro parenti o affini entro il primo grado (figli, genitori e coniugi), la possibilità di accedere periodicamente ai bandi di concorso Home Care Premium
Cosa si propone	Il progetto si propone di sostenere le persone con disabilità e/o le persone anziane in condizione di non autosufficienza che hanno il riconoscimento dell'invalidità civile (almeno 67%) e/o handicap grave ai sensi dell'art. 3 comma 3 L. 104/92, un contributo economico per la spesa sostenuta per l'assistente familiare e i servizi domiciliari alla persona erogati dall'Ambito, previa accettazione del piano socioassistenziale
Cosa offre	Il progetto offre: - Una Prestazione Prevalente: un contributo economico mensile erogato dall'INPS come rimborso della spesa sostenuta per l'assistente familiare - Delle Prestazioni Integrative: assistenza domiciliare con l'intervento dell'OSS e gli interventi di sollievo, fisioterapia, interventi di supporto psicologico, interventi educativi anche in ambito scolastico, supporti/ausili non garantiti dal SSN
A chi si rivolge	Ai dipendenti e pensionati pubblici, ai loro coniugi, ai parenti di primo grado anche non conviventi, ai soggetti legati da unione civile e conviventi. Possono fruire dei benefici anche i fratelli, le sorelle e gli affini di primo grado se il titolare (dipendente/pensionato pubblico) ne è tutore o amministratore
Dove è erogato	A domicilio delle persone interessate
Modalità di accesso	Tramite Bando, le domande si presentano online tramite il sito INPS. Per accedere all'Area riservata è necessario autenticarsi con il Codice SPID, oppure Carta Identità Elettronica (CIE) o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Per la presentazione della domanda è necessario avere l'ISEE sociosanitario riferito al nucleo familiare di appartenenza del beneficiario, anche in modalità ristretta, oppure ISEE minorenni con genitori separati (laddove ne ricorrano le condizioni), in corso di validità
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente familiare contrattualizzato, OSA, OSS, fisioterapista, psicologo ed educatore
Contatti	0825 872441 interno 4 – 0825 1930673
Servizio	Programma “Assegni di Cura e Voucher”
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Il programma degli Assegni di Cura e Voucher costituisce una forma di assistenza domiciliare indiretta assicurata dagli Ambiti Territoriali attraverso erogazioni finanziarie o il rilascio di buoni in favore di persone non autosufficienti, ovvero con disabilità certificata che necessitano di assistenza continuativa assistite a domicilio
Cosa si propone	Il programma prevede la definizione e la realizzazione di un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) redatto in UVI (Unità di Valutazione Integrata) che individua le prestazioni di cui necessita la persona non autosufficiente a domicilio. L'Assegno di cura e il voucher si inquadrano nel PAI sostituendo le prestazioni tutelari socioassistenziali, garantire dall'OSS di competenza sociale e costituiscono la quota di spesa sociale dei PAI delle Cure Domiciliari Integrate con il Distretto Sanitario
Cosa offre	Gli assegni di cura e i voucher concorrono alla realizzazione dei PAI definiti in UVI e possono essere utilizzati a copertura totale o parziale delle spese che i beneficiari sostengono per l'acquisto di servizi o prestazioni sociali tipiche dei servizi di assistenza domiciliare socioassistenziale e di cure domiciliari integrate. Gli importi dell'assegno di cura e del voucher sono fissati di norma, salvo alcune condizioni denominate “riduzioni” e “maggiorazioni”, in due importi mensili massimi: € 1.200,00 mensili per tutte le persone non autosufficienti con alto carico assistenziale o con disabilità gravissima valutate dalle U.V.I.

	• € 600,00 mensili per tutte le persone non autosufficienti con basso carico assistenziale o con disabilità grave valutate dalle UVI Le UVI utilizzano nella valutazione multidimensionale: • SVAMA o SVAMD I ex DGR n. 323 e 324 del 03/07/2012 • le schede di valutazione approvate con D.M. 26/09/2016 Allegato 1 e 2 • ogni eventuale altro strumento valutativo atto a completare la valutazione multidimensionale Gli importi assegnati nel PAI consentono alle persone non autosufficienti, ovvero ai loro familiari/caregiver, di contrattualizzare in autonomia uno o più assistenti familiari per l'assistenza al domicilio e di provvedere all'acquisito di servizi/ausiliari necessari a supportare la persona nelle funzioni della vita quotidiana che devono essere rendicontati con appositi giustificativi
A chi si rivolge	Persone anziane non autosufficienti o persone in condizione di disabilità residenti nell'Ambito Territoriale con un ISEE non superiore a €. 50.000,00
Dove è erogato	In forma indiretta a domicilio
Modalità di accesso	Per accedere al programma il familiare/caregiver di riferimento si rivolge in prima istanza al Servizio Sociale Professionale dell'Ambito che procederà alla decodifica della domanda valutando l'appropriatezza dell'istanza. Successivamente, ad esito positivo, il familiare/caregiver presenta la richiesta alla PUA (Punto Unico di accesso) a cui seguirà presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che definirà il PAI
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistente familiare contrattualizzato, OSA, OSS
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Servizio di traposto sociale/mobilità sociale
Cod. nomenclatore	D12
Che cos'è	Il servizio di Trasporto Sociale è un servizio finalizzato a garantire alle persone con ridotta mobilità, la possibilità di muoversi sul territorio e può essere sia collettivo che individuale a seconda delle esigenze e della destinazione
Cosa si propone	Il servizio si propone di garantire pari opportunità di accesso ai servizi pubblici o privati promuovendo azioni dirette alla rimozione di ostacoli di ordine economico, sanitario, sociale e culturale che impediscono l'effettivo accesso alle strutture e ai servizi sociali, sociosanitari, sanitari e socio educativi. Il supporto alla mobilità sociale è la chiave di accesso ai diritti fondamentali e strumento efficace per il superamento delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi e per la prevenzione al rischio di isolamento, di emarginazione, di solitudine
Cosa offre	Il trasporto offre: • accesso alle strutture socioassistenziali, sociosanitarie e sanitarie • accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi del territorio • attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa • incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative Il servizio può essere: • programmato: trasporti organizzati per un periodo di tempo al fine di garantire il mantenimento e la prevenzione del degrado di soggetti svantaggiati • occasionale: rientrano in questa tipologia di trasporto tutti gli accompagnamenti difficilmente programmabili definibili nel tempo
A chi si rivolge	Persone con disabilità e non autosufficienti con ridotta mobilità
Dove è erogato	Il servizio viene assicurato sul territorio, la persona dal domicilio viene accompagnata andata e ritorno presso la destinazione programmata o occasionale
Modalità di accesso	Presa in carico del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Compartecipazione sulla base della valutazione ISEE
Personale impiegato	Personale delle associazioni del terzo settore accreditato
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930674

Servizio	Comunità Tutelare per persone non autosufficienti
Cod. nomenclatore	D6SF
Che cos'è	La Comunità tutelare è una struttura residenziale a carattere comunitario caratterizzata da alta intensità assistenziale, alto livello di protezione e basso livello di assistenza sanitaria
Cosa si propone	La Comunità tutelare garantisce interventi prevalentemente di carattere socioassistenziale che facilitano il recupero dell'autonomia delle persone adulte, non autosufficienti e/o parzialmente non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza tutelare. La Comunità tutelare è collegata con i servizi sociosanitari del territorio, con il servizio d'assistenza di medicina di base, l'assistenza farmaceutica, il segretariato sociale, l'assistenza domiciliare integrata
Cosa offre	La comunità offre: . Erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti . Prestazioni infermieristiche . Assistenza tutelare diurna e di segretariato sociale e assistenza notturna . Attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita della persona . Attività socializzanti laboratoriali e ricreative
A chi si rivolge	Alle persone adulte ed anziane non autosufficienti
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 sono presenti diverse Comunità Tutelari per persone non autosufficienti autorizzate e accreditate: . La Locanda - Comune di Fontanarosa . Maria Teresa s.a.s. - Comune di Mirabella Eclano . Francesco Capezzuto - Comune di Ariano Irpino . Pasquale Piscopo - Comune di Luogosano . Casa Padre V.M. Di Netta - Comune di Vallata . Maria SS della Consolazione - Comune di Paternopoli . Don Orione - Comune di Savignano Irpino . Il Soffio del Mulino – Comune di Sturno
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante richiesta alla struttura. Il Coordinatore della Comunità tutelare e/o il familiare/AdS attiverà, rivolgersi alla PUA, il percorso per la valutazione multidimensionale del bisogno (UVM) definita in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI)
Costo del servizio	A totale carico della persona interessata o del familiare/ADS ovvero valutazione delle condizioni socioeconomiche effettivamente percepite
Personale impiegato	Coordinatore, OSA, OSS, animatore sociale, infermiere/fisioterapista per alcune ore settimanali, addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662

Interventi per il contrasto alla povertà'

Servizio	Pronto Intervento Sociale ed Unità Mobile di Strada
Cod. nomenclatore	G7-POV
Che cos'è	Il servizio di pronto intervento sociale ed unità mobile di strada si attiva nelle situazioni di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini dell'Ambito che insorgono repentinamente e improvvisamente producendo bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato
Cosa si propone	Il servizio si propone di garantire una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza per quello che concerne problematiche a rilevanza sociale anche durante gli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24 e 365 all'anno. Il Pronto intervento sociale interviene per

	il tramite del Servizio Sociale professionale anche in reperibilità e sulla base della tipologia di bisogno rilevato, attiva la risposta appropriata in regime di emergenza e urgenza per garantire l'efficacia dell'intervento e la continuità della presa in carico
Cosa offre	Il servizio offre: - Interventi tempestivi in risposta alle richieste di intervento in caso di urgenza da parte del SSP dell'Ambito anche in reperibilità - Interventi dell'Unità mobile di strada – trasporto sociale, consegna generi di prima necessità e pacchi alimentari, monitoraggio delle situazioni di particolare complessità - Posti di accoglienza – prestazioni di alloggio e ristoro temporanei nei fenomeni di allontanamento/espulsione dal nucleo familiare o senza fissa dimora - USPIS – prestazioni domiciliari straordinarie e urgenti di assistenza sociale e sociosanitaria
A chi si rivolge	Persone in situazioni di grave povertà, abbandono o grave emarginazione con rischio per loro incolumità e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali
Dove è erogato	Presso il domicilio/strutture di accoglienza/ territorio
Modalità di accesso	Contattando il Servizio sociale professionale dell'Ambito di cui alla tabella pag. 10/11 in orario di ufficio, fuori orario di ufficio per emergenze al numero della reperibilità 349 4420157
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti Sociali
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662 – reperibilità 349 4420157
Servizio	Tirocini di Inclusione sociale
Cod. nomenclatore	G14-POV
Che cos'è	I tirocini rappresentano uno strumento fondamentale per promuovere l'integrazione e l'autonomia delle persone in condizioni di svantaggio, offrendo loro opportunità concrete di orientamento, formazione e inserimento socio-lavorativo
Cosa si propone	Il servizio si propone attraverso un approccio progettuale integrato, percorsi che mirano a rispondere alle specifiche esigenze delle persone prese in carico dai servizi sociali professionali sociosanitari, contribuendo non solo alla loro riabilitazione, ma anche al pieno inserimento nel tessuto sociale e lavorativo. La durata massima del tirocinio è di 12 mesi per persone svantaggiati e 24 mesi per persone con disabilità
Cosa offre	I tirocini offrono un'esperienza formativa sul campo sulla base di apposite convenzioni stipulate tra i soggetti promotori e i datori di lavoro pubblici o privati. Al termine del tirocinio, l'azienda è tenuta a certificare l'esperienza svolta. Per il tirocinio è prevista la corresponsione di un'indennità di partecipazione. I percorsi contribuiscono a costruire ponti tra la dimensione sociale e quella lavorativa, favorendo una piena inclusione delle persone nei contesti produttivi e comunitari
A chi si rivolge	I destinatari sono i nuclei familiari e gli individui in condizioni di svantaggio economico e sociale individuate sia tra coloro che usufruiscono dell'Assegno di Inclusione (ADI), sia tra i soggetti che si trovano in simili condizioni di disagio economico/svantaggio
Dove è erogato	Presso il Comune di residenza o presso altri Comuni dell'Ambito territoriale, previo accordo tra le parti
Modalità di accesso	Presa in carico del Servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti Sociali, personale amministrativo
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662
Servizio	PUC – Progetti di utilità collettiva
Cod. nomenclatore	G11-POV PUC
Che cos'è	Attivazione e realizzazione dei Progetti utili alla collettività (PUC)
Cosa si propone	Nell'ambito del percorso personalizzato può essere previsto l'impegno, compatibilmente con le altre attività del beneficiario, alla partecipazione a progetti utili alla collettività, a titolarità dei Comuni o di altre amministrazioni pubbliche, a

	tale fine convenzionate con i comuni, in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni.
Cosa offre	Attivazione e realizzazione dei Progetti utili alla collettività (PUC)
A chi si rivolge	Beneficiari ADI non esclusi dagli obblighi
Dove è erogato	Presso il Comune di residenza o presso altri Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale, previo accordo tra le parti
Modalità di accesso	I PUC rientrano nel ventaglio dei sostegni attivabili nell'ambito del PaIS, da parte dei Servizi sociali
Costo del servizio	Lo svolgimento di tali progetti è a titolo gratuito, non è assimilabile a una prestazione di lavoro subordinato o parasubordinato
Personale impiegato	Responsabile e supervisione del progetto
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662
Servizio	ADI – Assegno di inclusione
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	E' una misura di sostegno economico e inclusione sociale e professionale
Cosa si propone	È un intervento di contrasto alla povertà, di inserimento sociale nonché di formazione, di lavoro e di politica attiva del lavoro
Cosa offre	Un contributo economico
A chi si rivolge	L'intervento si rivolge: . nuclei con persone minorenni . nuclei con persone con disabilità (allegato 3 al DPCM 159/2013) . nuclei con persone anziane con almeno 60 anni . nuclei con componenti in condizioni di svantaggio e inseriti in programma di cura e assistenza dei servizi socio sanitari territoriali certificati dalla pubblica amministrazione
Dove è erogato	Domicilio
Modalità di accesso	Con modalità telematica all'INPS utilizzando le credenziali SPID o Carta Nazionale dei Servizi o Carta d'Identità Elettronica tramite il sito www.inps.it ; presso i centri di assistenza fiscale (CAF), presso gli istituti di patronato
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti Sociali
Contatti	0825 872441 interno 5 - 0825 1930662

Interventi per il disagio psichico

Servizio	Casa Alloggio disagio psichico
Cod. nomenclatore	I3
Che cos'è	La Casa Alloggio è un servizio residenziale a carattere familiare con un massimo di 10 posti letto, con medio livello di protezione per persone adulte con disagio psichico che presentano un grado di autonomia medio ed abilità psicosociali sufficientemente acquisite che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa
Cosa si propone	La tipologia di struttura offre alle persone con disturbo psichiatrico una soluzione abitativa protetta con assistenza continua sociale nell'ambito di un percorso terapeutico in via di completamento e da realizzare in stretta collaborazione con i servizi del Dipartimento di salute Mentale territorialmente competente (DSM). È un servizio dimensionato sul modello "casa", capace di garantire alle persone ospiti spazi privati che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali
Cosa offre	La Casa alloggio offre: . Attività alberghiere inclusive della preparazione e somministrazione dei pasti . Supporto nell'espletamento delle funzioni e dei compiti quotidiani . Sostegno all'autonomia individuale e sociale . Attività laboratoriali abilitative, formative, socio-lavorative, ricreative ed espressive

	. Prestazioni sociali, sociosanitarie e sanitarie, in un monitoraggio costante con il DSM
A chi si rivolge	A persone adulte in condizione di disagio psichico che devono completare un percorso terapeutico
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 sono presenti diverse Case alloggio per disagio psichico autorizzate e accreditate: . Casa Capuani – Comune di Paternopoli . Villa serena – Comune di Paternopoli . Liberamente – Comune di Mirabella Eclano . Casa Monsignor Reppucci – Comune di Sant'Angelo All'Esca . Albachiara – Comune di Grottaminarda
Modalità di accesso	Si accede al servizio previa presa in carico da parte del DSM competente territorialmente. La persona interessata/il familiare/ASD ovvero direttamente i servizi territoriali procedono su indicazione del Medico specialista a richiedere tramite PUA (Punto Unico di accesso) la valutazione da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) per la definizione di un progetto individualizzato residenziale
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo sociale del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	Coordinatore struttura, OSA, OSS, infermiere, tecnico della riabilitazione psichiatrica/educatore, addetto servizi di pulizia e addetto servizio pasti
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930660
Servizio	Gruppo Appartamento disagio psichico
Cod. nomenclatore	I5
Che cos'è	Il gruppo appartamento è una struttura residenziale per l'ospitalità in piccoli gruppi di persone, massimo 7, autonome e semiautonome in condizione di disagio psichico che dimostrano alla conclusione di un percorso riabilitativo l'acquisizione di buone capacità di autonomia, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputi opportuno l'allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale
Cosa si propone	Il Gruppo Appartamento propone un contesto autogestito nel quale gli ospiti, con l'aiuto degli operatori, curano i propri spazi di vita personali e collettivi, preparando i pasti, facendo la spesa, curando la manutenzione etc. Il clima e l'atmosfera sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni. Vengono promosse attività sociali che coinvolgano il territorio, al fine di consentire alle persone ospiti di attivare/riattivare competenze relazionali e sociali e favorire il processo di inclusione socio-lavorativo
Cosa offre	Il gruppo appartamento offre: . Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana . Sostegno alla persona in relazione ai bisogni individuali . Supporto all'autonomia individuale e sociale . Attività di socializzazione per il mantenimento delle capacità cognitive e relazionali . Attività di integrazione sociale e comunitaria
A chi si rivolge	A persone adulte autonome e semiautonome in condizione di disagio psichico
Dove è erogato	Presso strutture private autorizzate ed accreditate dagli Ambiti Sociali ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014. Nel territorio dell'Ambito A01 sono presenti diversi Gruppi appartamenti per persone con disagio psichico autorizzate e accreditate: . L'Edera – Comune di Paternopoli . Liberamente – Comune di Mirabella Eclano . Residenza il Bosco – Comune di Grottaminarda . Ricominciare – Comune di Fontanarosa

Modalità di accesso	Si accede al servizio previa presa in carico da parte del DSM competente territorialmente. La persona interessata/il familiare/ASD ovvero direttamente i servizi territoriali procedono su indicazione del Medico specialista a richiedere tramite PUA (Punto Unico di accesso) la valutazione da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) per la definizione di un progetto individualizzato
Costo del servizio	A totale carico della persona interessata o del familiare/ADS ovvero valutazione delle condizioni socioeconomiche effettivamente percepite
Personale impiegato	Coordinatore, educatore professionale, OSA, animatore/volontario
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930660

Interventi per l'immigrazione

Servizio	SAI – Sistema accoglienza e integrazione
Cod. nomenclatore	F3
Che cos'è	Il SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) è finanziato dal FNPSA del Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'Interno
Cosa si propone	Il SAI ha come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale di cittadini stranieri richiedenti asilo politico o titolari di protezione internazionale, o altra tipologia, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza (accoglienza emancipante). Il programma mira, nel suo approccio all'accoglienza, ad avere una rilevanza universale, valevole sempre, pur nella specificità della presa in carico delle singole persone accolte. Gli interventi sono destinati ad attuare un sistema di accoglienza ed integrazione dei titolari di protezione internazionale diffuso, socialmente sostenibile, fondato su criteri di legalità ed impiego appropriato degli stanziamenti pubblici
Cosa offre	I servizi garantiti nei progetti territoriali possono essere raggruppati in nove differenti aree, di pari dignità e importanza nell'effettiva attuazione degli interventi di accoglienza: . mediazione linguistica e interculturale . accoglienza materiale . orientamento e accesso ai servizi del territorio . formazione e riqualificazione professionale . orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo . orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo . orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale . orientamento e accompagnamento legale . tutela psico-socio-sanitaria I percorsi di accoglienza si dividono in 2 percorsi: . <u>Primo Livello</u> per richiedenti asilo politico ritenuti vulnerabili. A questo livello le persone accedono solo ad alcuni servizi, cioè sono precluse le azioni di inserimento sociale ed integrazione (tirocini formativi, formazione professionale, attività sportive e altre iniziative similari) . <u>Secondo Livello</u> per i titolari di protezione. A questo livello le persone accedono a tutti gli interventi ovvero alle azioni delle aree di intervento del programma SAI. Nel prevedere tutti questi servizi il percorso di accoglienza e di inclusione sociale della singola persona deve tenere conto della sua complessità (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni
A chi si rivolge	Richiedenti asilo politico vulnerabili e titolari di protezione internazionale o altra tipologia di protezione (protezione speciale, cure mediche, etc.)
Dove è erogato	Comuni: . Ariano Irpino . Frigento . Paternopoli . Sant'Angelo all'Esca

	. Fontanarosa . San Nicola Baronia . Vallesaccarda
Modalità di accesso	Segnalazione Servizio Centrale SAI ovvero autosegnalazione di soggetti presenti sul territorio, previa autorizzazione del S.C. SAI
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Assistenti sociali, operatori dell'accoglienza e dell'integrazione, educatori, psicologi, coordinatori e responsabili di servizio ed amministrativi
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673

Interventi per le donne in difficoltà

Servizio	CAV – Centro antiviolenza “Ananke”
Cod. nomenclatore	L1
Che cos'è	Il Centro si occupa di accoglienza, consulenza, sostegno a favore di donne vittime di maltrattamenti, violenze, abusi
Cosa si propone	I Centri Anti Violenza indirizzano il lavoro sociale al contrasto della violenza di genere con il duplice contemporaneo obiettivo di offrire sostegno alle vittime e di promuovere la diffusione di una cultura innovativa fondata sul riconoscimento e sulla denuncia di tale realtà e sulla sua prevenzione. Le figure professionali presenti sono tutte specializzate ed adeguatamente formate sul tema della violenza di genere e condividono la metodologia d'accoglienza nel rispetto delle competenze professionali. È aperto a tutte le donne senza distinzioni religiose, etniche, politiche, sessuali che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza. Realizza la metodologia dell'ascolto e dell'accoglienza, che si basa sulla relazione tra donne che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore. Fornisce supporto, strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza. Assicura collegamenti con le case rifugio e gli altri centri antiviolenza del territorio. Opera nell'ambito di una rete interistituzionale assicurando collaborazioni interprofessionali con il servizio sociale professionale dell'ambito territoriale, con le agenzie educative territoriale, con le forze dell'ordine e le autorità giudiziarie oltre che con il privato sociale e le associazioni di volontariato
Cosa offre	Il servizio offre: . Consulenza psicologica . Raccolta ed elaborazione dati . Attività di formazione al personale interno e a soggetti esterni . Consulenza legale . Counselling . Accoglienza, ascolto telefonico, colloqui personali, gruppi di sostegno, consulenze specialistiche e altre attività rivolte a ricevere le donne e a offrire loro aiuto e protezione . Gruppi di sostegno per donne, madri o adolescenti . Interventi per le donne migranti . Orientamento e accompagnamento al lavoro . Sostegno alla relazione madri e figli/e . Sostegno psicologico ai minori vittime di violenza e maltrattamenti . Attività di rete: coordinamento di servizi presenti sul territorio . Attività di promozione, sensibilizzazione e prevenzione: interventi nelle scuole, ecc. . Raccolta di materiale documentario e bibliografico in tema di violenza . Fundraising per il finanziamento del centro antiviolenza o di progetti particolari
A chi si rivolge	Rivolto a donne che vivono nei 29 Comuni dell'Ambito Territoriale A01 e subiscono o hanno subito violenze
Dove è erogato	CAV – VIA FONTANANUOVA – 83031 ARIANO IRPINO

Modalità di accesso	Richiesta diretta al centro – n. verde 800589625 – numero nazionale antiviolenza 1522- su invio di altre istituzioni
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Personale di sesso femminile: Coordinatrice, Psicologhe, Assistenti sociali, Consulente legale, operatrice di front office
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654 – 800589625 - 1522

Investimenti ed interventi del PNRR

Servizio	Progetto linea 1.1.1 Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Il programma di intervento è caratterizzato da un sistema di azioni integrate finalizzate a sostenere le capacità genitoriali e a supportare le famiglie in situazioni di vulnerabilità che prevedano la formazione e la collaborazione stabile tra servizi sociali, sanitari, scolastici ed educativi e l'attivazione di tutti i dispositivi di intervento nell'ambito del territorio. L'investimento si conclude nel primo trimestre 2026
Cosa si propone	Il programma rispondere al bisogno di ogni bambino di crescere in un ambiente stabile, sicuro, protettivo e 'nutriente', contrastando attivamente l'insorgere di situazioni che favoriscono le disuguaglianze sociali, la dispersione scolastica, le separazioni inappropriate dei bambini dalla famiglia di origine, tramite l'individuazione delle idonee azioni, di carattere preventivo, che hanno come finalità l'accompagnamento non del solo bambino, ma dell'intero nucleo familiare in situazione di vulnerabilità, in quanto consentono l'esercizio di una genitorialità positiva e responsabile e la costruzione di una risposta sociale ai bisogni evolutivi dei bambini nel loro insieme
Cosa offre	L'investimento offre un utilizzo stabile e programmatico dei 4 dispositivi di intervento propri del Programma: . educativa domiciliare . gruppi per genitori e bambini . attività di raccordo fra scuola e servizi . vicinanza solidale (o famiglia d'appoggio)
A chi si rivolge	Bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità (P.I.P.P.I) residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale
Dove è erogato	Domicilio e territoriale
Modalità di accesso	Per il tramite del servizio sociale professionale
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Equipe multidisciplinari costituite da assistente sociale- educatore- psicologo
Contatti	0825 872441 interno 3 - 0825 1930654
Servizio	Progetto linea M5C2 - 1.1.3 Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita e prevenire l'ospedalizzazione
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Il progetto attiene alla realizzazione processo di passaggio organizzato di un paziente dall'ambiente ospedaliero o simile ad un ambiente di cura di tipo familiare, al fine di garantire la continuità assistenziale e promuovere percorsi di aiuto a sostegno della salute e del benessere della persona, tramite interventi coordinati tra sanitario e sociale. L'investimento si conclude nel primo trimestre 2026
Cosa si propone	La linea si propone di rafforzare i servizi sociali domiciliari per garantire una dimissione assistita precoce e prevenire il ricovero in ospedale
Cosa offre	Le prestazioni sono finalizzate ad assicurare interventi: . di supporto alla persona, e per essa anche alla sua famiglia, nella gestione della vita quotidiana, . della cura e igiene della persona, . delle prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione,

	. della cura e l'igiene ambientale, . del disbrigo pratiche, . dell'accompagnamento (a visite o a servizi pubblici, attività di recupero delle funzioni), dell'aiuto nella vita di relazione, della spesa e della preparazione dei pasti ovvero della consegna pasti presso l'abitazione della persona anziana o comunque assistita
A chi si rivolge	Persone anziani in dimissione dall'ospedale e bisognose di ricevere la continuità assistenziale delle prestazioni sanitarie e sociali
Dove è erogato	Presso il domicilio
Modalità di accesso	Si accede al servizio mediante "indicazione" dell'ASL e successiva presa in carico e valutazione dell'utente da parte dell'Unità di valutazione integrata (UVI) che propone un Piano di Assistenza Individuale (PAI)
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Per la componente sociale: coordinatore del servizio, OSS, OSA Per la componente sanitaria: MMG, infermiere, OSS, fisioterapista, psicologo, altri specialisti se necessari
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673
Servizio	Progetti linea M5C2 - 1.2 - Percorsi di autonomia per persone con disabilità
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	La linea di attività relativa ai percorsi di autonomia per persone con disabilità risponde all'obiettivo generale di accelerare il processo di de-istituzionalizzazione fornendo servizi sociali e sanitari di comunità e domiciliari alle persone con disabilità. L'investimento si conclude nel primo trimestre 2026.
Cosa si propone	L'intento del progetto è di migliorarne l'autonomia delle persone con disabilità attraverso un percorso di abitazione autonoma e nel contempo l'opportunità di accesso nel mondo del lavoro, anche attraverso la tecnologia informatica
Cosa offre	Il progetto si muove attraverso le seguenti azioni . La definizione e attivazione di un progetto individualizzato, a cura di un equipe multidisciplinare, funzionale a individuare gli obiettivi che si intendono raggiungere e i sostegni che si intendono fornire nel percorso verso l'autonomia abitativa e lavorativa . La realizzazione di abitazioni (gruppi appartamenti) in cui potranno vivere le persone con disabilità . Il lavoro mediante lo sviluppo delle competenze digitali per le persone con disabilità coinvolte nel progetto e lavoro anche a distanza
A chi si rivolge	Persone con disabilità comprese tra i 18 e 64 anni
Dove è erogato	Presso le abitazioni (gruppi appartamenti) individuati e adeguati/ristrutturati
Modalità di accesso	Per il tramite del servizio sociale professionale dell'Ambito
Costo del servizio	Gratuito
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare, assistenti personali
Contatti	0825 872441 interno 2 - 0825 1930660
Servizio	Progetto linea M5C3 - Linea di intervento 1.1.1 (ex PNRR) SOSTEGNO IN RETE
Cod. nomenclatore	/
Che cos'è	Le prestazioni previste dal progetto sono finalizzate a sostenere organizzativamente lo svolgimento delle attività afferenti alla vita quotidiana, comprendendo anche quelle di carattere strumentale e destinate a favorire l'autonomia delle persone anziane Le attività assistenziali sono, altresì, prestate a supporto delle attività realizzate dai centri sociali polifunzionali per le persone diversamente abili e nondimeno a beneficio dei titolari di protezione internazionale e di accoglienza temporanea presenti sul territorio. Le prestazioni assistenziali regolate dal contratto sono destinate ad implementare quelle già prestate agli anziani non autosufficienti mediante la concessione dei Titoli di servizio e l'autonoma opzione esercitata dagli interessati del prestatore nel Sistema di accreditamento dei Fornitori

Cosa si propone	La finalità del servizio è di favorire la permanenza della persona anziana nel contesto sociale e residenziale di appartenenza, accrescere cura del sé e la personale autodeterminazione, preservare l'autonomia mediante prestazioni destinate idoneamente a prevenire l'insorgenza di patologie cronico-degenerative e contrastare l'isolamento sociale
Cosa offre	Il servizio offre: . attività assistenziali professionali prestate dagli OSS; . attività professionali prestate da psicologi, educatori professionali ed animatori sociali destinate a prevenire le situazioni di malessere psicologico e sociale delle persone anziane . attività realizzate attraverso il funzionamento di una rete di raccordo al Sistema integrato locale dei servizi sociali e socio-sanitari, della formazione, dei centri sociali per le persone disabili e degli anziani titolari di protezione internazionale o temporanea presenti nel sistema di accoglienza territoriale.
A chi si rivolge	Gli interventi di assistenza domiciliare socio-assistenziale sono prestati a beneficio degli anziani con limitata autonomia, che vivono da soli, ovvero che non beneficiano di tutela adeguata della rete parentale di riferimento
Dove è erogato	Presso il domicilio/ presso centri sociali polifunzionali
Modalità di accesso	Si accede al servizio domiciliare compilando un apposito modulo di richiesta online all'indirizzo: https://ava1.retedelsociale.it Il piano assistenziale personalizzato definito dalla EM sulla base della valutazione del bisogno effettuata dall'assistente sociale case manager, regola profilo, tempistica, modalità ed intensità delle prestazioni professionali da erogare al beneficiario
Costo del servizio	È prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio calcolata in base al reddito ISEE sociosanitario
Personale impiegato	OSS, psicologo, educatore domiciliare, consulente familiare
Contatti	0825 872441 interno 4 - 0825 1930673

TERZA PARTE

Sistema informativo del sociale digitale

Ai sensi dell' art. 52 del D.lgs. 50/2016 e nel rispetto dei principi di uniformità, trattamento paritario, efficacia, trasparenza, e semplificazione dei procedimenti l'Ambito territoriale A01 utilizza per la gestione dei servizi dell'accesso, per le attività di presa in carico e per tutte le ulteriori azioni professionali specialistiche di organizzazione, valutazione, attuazione e monitoraggio e rendicontazione dei servizi erogati, la modalità digitale mediante impiego di piattaforma informativa gestionale.

Tanto, compatibilmente e tenuto conto delle ulteriori previsioni normative dell'art. 25 della LR 11/2007 e del Piano sociale Regionale 2022/2024 che impongono agli ambiti territoriali di utilizzare le funzionalità del sistema informativo sociale SIS per la rilevazione delle attività di presa in carico, monitoraggio e rendiconto di risultato in attuazione degli interventi personalizzati.

Attuazione dei servizi

La Legge regionale 28 dicembre 2021, n. 31, nelle modifiche alla L.R. 23 ottobre 2007, n.11, stabilisce che “la Regione, coerentemente con le norme vigenti, individua quale sistema ordinario di affidamento dei servizi e delle prestazioni sociali quello del "Titoli di acquisto" assicurando agli interessati nel possesso dei titoli stabiliti, la libera scelta del "Prestatore" sulla base della qualità del servizio offerto dai fornitori accreditati dalla medesima amministrazione.

Coerentemente con le previsioni normative innanzi richiamate, l'amministrazione dispone di un Sistema di accreditamento dei fornitori delle prestazioni sociali regolate dal Catalogo dei Titoli di servizio. L'Ambito programma di estendere l'operatività del sistema di accreditamento anche alle prestazioni dei servizi all'infanzia.

Qualificazione Stazione appaltante

Dal 1° luglio 2023 è entrato in vigore il nuovo sistema di qualificazione delle Stazioni Appaltanti, incluso all'interno del Codice dei contratti pubblici (artt. 62-63 e allegato II.4 D.lgs. 36/2023), il cui sistema recepisce le Linee guida emanate da ANAC con la delibera del 28 settembre 2022, n. 441, aggiornandone alcuni aspetti, soprattutto in riferimento agli importi delle procedure di gara per le quali è necessaria la qualificazione.

La qualificazione si applica a tutte le stazioni appaltanti, ovvero a qualsiasi soggetto, pubblico o privato, che affida contratti di appalto di lavori, servizi e forniture e che è comunque tenuto, nella scelta del contraente, al rispetto del Codice.

La qualificazione è necessaria, ai sensi del combinato disposto dell'art. 62, comma 1, e dell'art. 2, comma 1, dell'All. II.4 del d.lgs. n. 36/2023, per gli affidamenti di contratti di lavori di importo superiore a 500 mila euro e di servizi e forniture d'importo superiore alle soglie previste per gli affidamenti diretti, mentre "non è necessaria la qualificazione per l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza e dai soggetti aggregatori".

L'allegato II. 4 del Codice degli appalti (D.Lgs. 36/2023) stabilisce le caratteristiche e le modalità della Qualificazione delle stazioni appaltanti e delle centrali di committenza Livelli di qualificazione.

Per i servizi e le forniture di importo a base di gara pari o superiore alle soglie previste per gli affidamenti diretti le stazioni appaltanti sono qualificate in uno dei seguenti livelli:

- a) qualificazione di primo livello (SF3) per importi fino a 750.000 euro;
- b) qualificazione di secondo livello (SF2) per importi fino a 5.000.000 di euro;
- c) qualificazione di terzo livello (SF1) senza limiti di importo.

L'Azienda Speciale Consortile A01 ha ottenuto la qualificazione della stazione appaltante per servizi e forniture il 18/06/2024 con il livello di SF1. L'Ambito A01 al fine di garantire il livello di qualificazione raggiunto (SF1) tramite il mantenimento dei requisiti previsti dal nuovo sistema di qualificazione delle Stazioni Appaltanti, incluso all'interno del Codice dei contratti pubblici (artt. 62-63 e allegato II.4 D.Lgs. 36/2023) ha provveduto a dotarsi di quanto segue:

- . di "Struttura Organizzativa Stabile" (SOS), ovvero un Ufficio inserito in maniera stabile all'interno dell'articolazione organizzativa dell'Ente con funzioni attinenti agli ambiti (progettazione tecnico-amministrativa e affidamento procedure/esecuzione dei contratti) e settori (servizi e forniture) di qualificazione.
- . di una piattaforma digitale certificata di cui agli articoli 25 e 26 del d.lgs. n. 36/2023 inclusa nel registro di ANAC delle piattaforme certificate. piattaforma di approvvigionamento digitale denominata "TuttoGare" in grado di assicurare, utilizzando il cloud SaaS (software as a service) e secondo la normativa vigente, tutte le fasi di espletamento di una gara telematica nonché del mantenimento del livello SF1 di qualificazione della stazione appaltante.

Indicatori di qualità dei servizi

Per garantire una buona erogazione dei servizi e degli interventi del sistema integrato locale dei servizi sociali dell'Ambito territoriale A01, sono stati individuati alcuni indicatori che misurano la qualità dei servizi trasversalmente a tutte le aree di intervento.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Numero di canali di accesso alle informazioni	Numero 4 canali di accesso: sportello, telefono, e-mail e sito web.
	Prossimità al cittadino	29 sportelli attivi sui Comuni dell'Ambito; 4 sportelli PUA
	Ambienti riservati ai colloqui	Presente in ogni sede
Tempestività	Tempo di risposta alle richieste di informazione	Immediata se richiesta allo sportello o telefonicamente; entro 5 giorni via e-mail
	Tempo di risposta al colloquio rispetto ad una situazione problematica	Immediata in caso di problematica semplice; entro 15 giorni in caso di problematica complessa che necessita l'attivazione dell'èquipe
	Tempo di definizione di una progettualità individualizzata	Entro un tempo massimo di 30 giorni dalla presa in carico
Trasparenza	Aggiornamento e revisione sito web	Per ogni cambiamento e almeno semestralmente
	Pubblicazione di avvisi e bandi	Sempre in amministrazione trasparente
Efficacia	Formazione del personale	Almeno un corso di aggiornamento/formazione annuale

Strumenti di tutela del cittadino

I cittadini e le cittadine, le associazioni rappresentative di specifiche categorie di utenti, hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

L'Ufficio di tutela degli utenti e delle relazioni con la cittadinanza URP, istituito dall'Ambito ai sensi dell'art. 48 della LR 11/2007, si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 30 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, l'ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati, utilizzando l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei servizi, all'Ufficio tutela degli utenti-URP, via PEC all'indirizzo: consorzioa1@legalmail.it, via e-mail all'indirizzo: info@pianosociale-a1.it oppure consegnati a mano al protocollo dell'Ente in via Fontananuova, Ariano Irpino dal lunedì al venerdì 09.00 -12.00.

Informazioni

Qualsiasi altra informazione relativa al sistema integrato locale dei servizi sociali dell'Ambito territoriale A01 è reperibile sul profilo istituzionale www.pianosociale-a1.it in Amministrazione trasparente del web site istituzionale ed inoltre presso la sede di ASC A01 - Ufficio di Piano in Via Fontananuova - 83031 Ariano Irpino AV - Tel. 0825.872441, e-mail info@pianosociale-a1.it

ALLEGATI

- ☐ Modulo reclamo – segnalazione
- ☐ Questionario analisi della qualità dei servizi
- ☐ Misurazione degli standard di soddisfazione dei destinatari finali dei servizi interni ed esterni

MODULO RECLAMO - SEGNALAZIONE

*Il presente modulo può essere utilizzato per un reclamo o per una segnalazione
Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali*

All'Ufficio tutela degli utenti – URP
Azienda Speciale Consortile A01

Cognome e nome _____

Residente a _____ in Via/Piazza _____ n. _____

Telefono _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO - SEGNALAZIONE

PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO

Il presente modulo può essere consegnato via PEC a consorzioa1@legalmail.it, via e-mail a info@pianosociale-a1.it o consegnati a mano al protocollo dell'Ente in via Fontananuova, Ariano Irpino dal lunedì al venerdì 09.00 -12.00.

La risposta verrà fornita entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento

Come vuole essere contattato:

- ☐ .per posta elettronica all'indirizzo e-mail _____
- ☐ via telefono al numero _____
- ☐ per posta ordinaria all'indirizzo:
via/piazza _____ n. ____ C.A.P. _____ località _____

N.B. Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.

PRIVACY – Il dichiarante in merito al trattamento dei dati personali esprime il consenso al trattamento degli stessi nel rispetto delle finalità e modalità di cui al Regolamento europeo 679/2016 e al D. Lgs. n. 101/2018 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Data _____

Il Dichiarante

QUESTIONARIO ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile Cittadino e Cittadina,

Al fine di migliorare i servizi dell'Ente, desideriamo conoscere il livello di **soddisfazione** delle persone relativamente alla qualità dei servizi e degli interventi offerti.

Le saremmo grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo breve questionario ANONIMO.

Si suggerisce, di rispondere alle domande con la massima franchezza utilizzando poi l'apposita **cassetta** per lasciare in anonimato il questionario.

Grazie per la Sua cortese collaborazione.

MOLTO (livello alto = giudizio di piena soddisfazione)

ABBASTANZA (livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione)

POCO (livello scarso= giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti)

PER NULLA (livello basso = giudizio assolutamente negativo)

Apporre una X

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA
Gli spazi dell'ufficio sono adeguati e confortevoli?	☐	☐	☐	☐
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	☐	☐	☐	☐
La privacy viene rispettata?	☐	☐	☐	☐
I servizi in modalità online sono ben organizzati?	☐	☐	☐	☐
Il personale è cortese?	☐	☐	☐	☐
Le informazioni sono fornite con chiarezza?	☐	☐	☐	☐
Le richieste sono trattate con tempestività?	☐	☐	☐	☐
Le richieste hanno trovato risposta o soluzione?	☐	☐	☐	☐
Il personale è competente e preparato?	☐	☐	☐	☐
Il personale mostra attenzione ai problemi esposti?	☐	☐	☐	☐

Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Età

- ☐ Da 18 a 30 anni
- ☐ Da 31 a 65 anni
- ☐ Da 65 a 80 anni
- ☐ Oltre 80 anni

Cittadinanza

- ☐ Italiana
- ☐ Comunitaria
- ☐ Non Comunitaria

Residenza

- ☐ Comune di _____
- ☐ Residenza fittizia/senza fissa dimora

Titolo di studio

- ☐ Nessuno
- ☐ Elementare
- ☐ Media inferiore
- ☐ Media superiore
- ☐ Laurea

Condizione lavorativa

- ☐ Stabile
- ☐ Flessibile/saltuaria
- ☐ Pubblico impiego
- ☐ Lavoro autonomo
- ☐ Pensionato
- ☐ Inoccupato/disoccupato

Con quale frequenza utilizzata questo Servizio?

- ☐ È la prima volta
- ☐ Di rado
- ☐ Frequentemente
- ☐ Assiduamente

Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente

- ☐ Migliorato
- ☐ Invariato
- ☐ Peggiorato

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?

(si può barrare più di una casella)

- ☐ Per avere informazioni
- ☐ Per valutazioni
- ☐ Per chiedere delle attestazioni
- ☐ Per presentare una pratica

Attraverso quali canali ha accesso ai servizi

(si può barrare più di una casella)

- ☐ Di persona
- ☐ Telefonicamente
- ☐ Strumenti digitali

Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi dell'Ente?

Data _____

Data _____

Sede _____

Gentile cittadina/o, al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del livello di soddisfazione e della qualità dei servizi espresso dai destinatari finali delle prestazioni sociali. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. Si suggerisce, di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione. Si invita a compilare il questionario consegnando lo stesso al personale addetto, tenuto a garantirne l'anonymato e la riservatezza dello stesso.

Apporre una X

PROFILAZIONE INTERVISTATO	
Sesso	☐ M ☐ F
Età	☐ 18_30 ☐ 31_65 ☐ 65_80 ☐ oltre 80.
Cittadinanza	☐ italiana ☐ comunitaria ☐ non comunitaria;
Residenza o provenienza.	☐ stesso comune ☐ comune limitrofo _____ ☐ comune di altra Provincia o Regione ☐ residenza fittizia/senza fissa dimora.
Titolo di studio:	☐ Media inferiore ☐ Diploma ☐ Laurea.
Condizione lavorativa	☐ stabile ☐ flessibile o saltuaria ☐ pubblico impegno ☐ lavoro autonomo ☐ pensionato ☐ inoccupato/ disoccupato ☐ beneficiario di sussidio (indicare _____).
Si rivolge ai servizi dell'amministrazione	Per motivi connessi alla propria condizione: ☐ di persona anziana ☐ di persona con disabilità ☐ di persona indigente ☐ di donna vittima di violenza ☐ di genitore con figli minori ☐ di altro (specificare) _____ ☐ per conto di familiari o altri soggetti delle tipologie sopra indicate.

Con quale frequenza	☐ per la prima volta ☐ di rado ☐ frequentemente ☐ sistematicamente.
Motivo dell'accesso	☐ informazioni ☐ valutazioni ☐ attestazioni ☐ per ricevere prestazioni o servizi.
A quali dei servizi si è rivolto anche precedentemente	Indicare quali ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____
Attraverso quali canali ha accesso ai servizi	☐ di persona ☐ telefonicamente ☐ mezzi digitali
Sezione del questionario relativa al personale dell'amministrazione	
Come giudica gli spazi destinati a ricevere gli interessati?	☐ sufficientemente adeguati ☐ idonei al rispetto della privacy e senza barriere architettoniche. ☐ insufficienti (indicare motivo) _____ ☐ sono presenti barriere architettoniche ed inadeguati al rispetto della privacy.
Come giudica l'accessibilità digitale ai servizi dell'amministrazione?	☐ sufficientemente funzionale ☐ funzionale, comprensibile ed utile. ☐ insufficiente funzionale ☐ non funzionale, non chiara e non utile.
Ha potuto stabilire contatti col personale?	☐ SI, sufficientemente ☐ SI, per ogni esigenza. ☐ NO, risulta difficile stabilire contatti. ☐ NO, risulta impossibile trovarlo.
Come giudica le modalità di accoglienza usate dal personale?	☐ sufficientemente cortesi ☐ cortesi, solerti e diligenti ☐ formalmente cortesi ma indolenti ☐ scortesi, sciatte ed ostili
Come reputa le indicazioni/informazioni fornite?	☐ sufficienti ☐ chiare, utili ed efficaci ☐ insufficienti e/o non chiare ☐ inadeguate, non efficaci ed inutili.
Come giudica le modalità di trattamento delle sue richieste?	☐ accettabili ☐ soddisfacenti ed efficaci ☐ insoddisfacenti ☐ inadeguate, insoddisfacenti ed inefficaci.

Nelle situazioni di non accoglimento delle richieste sono state proposte soluzioni alternative di una qualche efficacia?	☐ SI ☐ SI, risolutive ed efficaci. ☐ SI, ma non completamente efficaci. ☐ NO.
Nel caso di accoglimento delle richieste le stesse sono state tempestivamente ed efficacemente soddisfatte?	☐ SI ☐ SI, ma non immediatamente. ☐ NO. ☐ NO, nonostante abbia segnalato un ritardo.
Come giudica la presenza in servizio del personale della amministrazione?	☐ sufficientemente assidua ☐ assidua, puntuale ed ineccepibile ☐ insufficientemente assidua ☐ non assidua, non puntuale, non rispettosa dei doveri
Come giudica la professionalità dimostrata dal personale?	☐ accettabile ☐ solerte, professionale e diligente. ☐ non sufficientemente solerte. ☐ non professionale, non diligente, non efficace.
Come giudica l'efficienza dimostrata dal personale dell'amministrazione?	☐ sufficiente ☐ elevata ☐ insufficiente ☐ gravemente inadeguata
Sezione del questionario relativa ai prestatori dei sevizi	
A quali servizi e prestazioni esternalizzate ha avuto accesso?	Indicare quali e l'ente prestatore ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____
Come giudica il comportamento del personale addetto alle prestazioni esternalizzate?	☐ sufficientemente cortese ☐ cortese, disponibile e fattivo ☐ formalmente cortese ma svogliato ☐ scortese, indisponibile, negligente
Il personale addetto presta servizio?	☐ con puntualità ☐ con puntualità, spirito collaborativo ed efficacia ☐ con puntualità ma senza efficacia ☐ senza puntualità, senza essere collaborativo e con risultati inadeguati
Come giudica il personale addetto alle prestazioni?	☐ sufficientemente professionale ☐ molto professionale competente e capace ☐ poco professionale e capace ☐ non professionale, non capace, non utile.

Come giudica la qualità delle prestazioni e dei servizi dei quali beneficia?	☐ adeguate ☐ molto adeguate ed utili ☐ praticamente inadeguate ☐ gravemente inadeguate e deficitarie
Osservazioni e suggerimenti finali.	

Punteggi corrispondenti ai livelli di gradimento.	1	2	-1	-2
Classi Giudizio di soddisfazione: Giudizio sufficiente_ Punti 1 Giudizio molto positivo_ Punti 2 Giudizio negativo_ Punteggio -1 Giudizio molto negativo _ Punteggio - 2 Apporre una X				
Infrastrutture e personale dell'amministrazione				
Come giudica gli spazi destinati a ricevere gli interessati?	☐	☐	☐	☐
Come giudica l'accessibilità digitale ai servizi dell'amministrazione?	☐	☐	☐	☐
Ha potuto stabilire contatti col personale?	☐	☐	☐	☐
Come giudica le modalità di accoglienza usate dal personale?	☐	☐	☐	☐
Come reputa le indicazioni/informazioni fornite?	☐	☐	☐	☐

Come giudica le modalità di trattamento delle sue richieste?	☐	☐	☐	☐
Nelle situazioni di non accoglimento delle richieste sono state proposte soluzioni alternative di una qualche efficacia?	☐	☐	☐	☐
Nel caso di accoglimento delle richieste le stesse sono state tempestivamente ed efficacemente soddisfatte?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la presenza in servizio del personale della amministrazione?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la professionalità dimostrata dal personale?	☐	☐	☐	☐
Come giudica l'efficienza dimostrata dal personale dell'amministrazione?	☐	☐	☐	☐
Punteggio finale del dipendente: _____				
Misurazione dei livelli di soddisfazione da parte dei destinatari finali dei servizi esternalizzati.				
Come giudica il comportamento del personale addetto alle prestazioni esternalizzate?	☐	☐	☐	☐
Puntualità e spirito collaborativo del personale addetto alle prestazioni?	☐	☐	☐	☐
Come giudica il personale addetto alle prestazioni?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la qualità delle prestazioni e dei servizi dei quali beneficia?	☐	☐	☐	☐
Punteggio finale del prestatore: _____				