

CARTA DELLA CITTADINANZA SOCIALE

PRESENTAZIONE

La Carta della Cittadinanza Sociale dell'Ambito n.17 Valle Peligna giunge a coronamento di un 'articolata fase di programmazione e organizzazione dei servizi sociali per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento della qualità della vita e del diritto di cittadinanza.

La Carta è stata elaborata secondo le linee guida indicate dalla Regione Abruzzo e rappresenta un'evoluzione della "Carta dei servizi", con la quale un Ente o un società, normalmente, presentano le modalità di erogazione, gli impegni e gli standard di qualità ai quali si vincolano nella gestione di un servizio pubblico o di pubblica utilità.

Nella "Carta della cittadinanza sociale" i cittadini troveranno tutto questo con una differenza: non si tratta di un'autonoma elaborazione dell'Ente, ma di uno strumento costruito con il contributo della cittadinanza e delle sue organizzazioni.

Il processo di elaborazione è nato all'interno del progetto "Equal Utopia" ed è stato realizzato insieme agli Enti d'ambito sociale del Comune di Sulmona e della Comunità Montana dell'Alto Sangro.

Anche questa è una novità: tre Enti d' ambito sociale che compiono lo stesso percorso, per realizzare un prodotto omogeneo nella sua struttura.

La Carta non contiene semplicemente l'elenco delle cose che i cittadini possono chiedere all'amministrazione pubblica, ma è il riferimento per l'esercizio dei diritti e doveri di cittadinanza attiva: regola, cioè, i diritti e i doveri dei cittadini, delle amministrazioni e delle organizzazioni della società civile.

Essa si configura come una strategia di sviluppo dell'organizzazione della comunità locale, da realizzarsi con il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutte le sue

componenti. Si tratta, quindi, di un patto tra l'amministrazione pubblica e i cittadini volto al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

Ci auguriamo di aver prodotto una Carta che non costituisca né un libro dei sogni né uno strumento esclusivo per addetti ai lavori e che i principi in essa contenuti possano ispirare le politiche locali più in generale (sanitarie, ambientali, educative, formative, del lavoro, etc...)

Nuove esigenze, nuovi bisogni e un livello di elaborazione più alto dell'identità sociale della nostra comunità potranno trovare spazio nella revisione della "Carta della cittadinanza sociale" che, concepita come uno strumento dinamico e aperto, potrà essere modificata e integrata nel confronto continuo tra enti, organizzazioni e cittadini.

Antonio Carrara

Presidente Comunità Montana Peligna

INTRODUZIONE

I diritti sociali, sono nel nostro sistema costituzionale un principio giuridico vincolante, mai come oggi essi rappresentano il nucleo forte della “civiltà moderna”.

Nella trasformazione dello stato da Liberale a Sociale, o *Welfare State*, i diritti sociali (l’assistenza sociale e sanitaria, l’istruzione, l’educazione, la formazione professionale, la socializzazione) hanno assunto la stessa dignità dei diritti classici riconosciuti dalla Costituzione italiana (di riunione, di associazione, di libertà e di pensiero). La Carta Costituzionale è la nostra legge fondamentale e le sue scelte in tema di diritti sociali sono oggi recepite e confermate in una molteplicità di testi internazionali: dal Patto sui diritti economici, sociali e culturali alla Convenzione ONU sui diritti dell’infanzia.

La Legge Quadro 328/2000 ha posto i principi per il riordino del sistema dei servizi sociali in Italia, prevedendo esplicitamente la realizzazione di una carta dei servizi da parte di tutte gli enti che erogano servizi sociali (art. 13).

La Carta della cittadinanza sociale è la Carta del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti dall’ambito territoriale sociale ed è il frutto di un accordo, di un “Patto di cittadinanza” fra Istituzioni e Comunità.

La Carta è:

1. **Strumento di partecipazione**, perché costruita attraverso un procedimento di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati all’erogazione e fruizione dei servizi;
2. **Strumento per la promozione dei diritti**, poiché intende promuovere un riconoscimento diffuso dei diritti di cittadinanza sociale e l’esigibilità degli stessi;
3. **Strumento di tutela del cittadino**, poiché contiene indicazioni utili rivolte alla cittadinanza circa i meccanismi che possono essere attivati qualora non sia riconosciuto un diritto o non sia rispettato uno standard, un impegno o un programma.
4. **Strumento di garanzia e qualità**, in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità (standard, impegni e programmi) che i servizi e gli interventi che concorrono al sistema locale di offerta devono possedere e

fornisce all'ambito strumenti per tenerli sotto controllo e intraprendere la strada del miglioramento continuo.

5. **Strumento di comunicazione**, poiché comunica la mappa dell'offerta dei servizi sociali dell'Ambito ed è predisposta all'accoglimento di risposte e indicazioni da parte della cittadinanza attraverso la scheda per le segnalazioni e il questionario sulla soddisfazione del cittadino-utente.
6. **Strumento vivo e dinamico**, poiché è capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi sociali.

STRUTTURAZIONE TERRITORIALE DELL'AMBITO SOCIALE

L'Ambito sociale, formalmente definito dalla Regione Abruzzo in attuazione della legge quadro n. 328/2000, è una zona ben delimitata di territorio coincidente o con un singolo Comune (Ambito comunale) oppure con un territorio che comprende più Comuni (Ambito pluricomunale), nella quale sono gestiti ed erogati i servizi e gli interventi socio-assistenziali previsti in un Piano di Zona a validità triennale.

L'Ambito Sociale n. 17, denominato "Valle Peligna", si configura quale Ambito pluricomunale e comprende i Comuni di **Anversa degli Abruzzi, Bugnara, Campo di Giove, Cansano, Castel di Ieri, Castelvechio Subequo, Cocullo, Corfinio, Gagliano Aterno, Goriano Sicoli, Introdacqua, Molina Aterno, Pacentro, Pettorano sul Gizio, Pratola Peligna, Prezza, Raiano, Roccacasale, Scanno, Secinaro, Villalago e Vittorito.**

Esso ha una popolazione di poco superiore ai 28 mila abitanti ed è ubicato nella città di Sulmona, presso Palazzo Sardi in Largo Angeloni, sede della Comunità Montana Peligna.

La gestione dei servizi sociali dell'Ambito avviene in forma associata fra tutti i Comuni facenti parte di esso, in osservanza delle disposizioni dettate in materia dal D.Lgs. 18.08.2000 n. 267.

IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE

Il Patto per la Cittadinanza Sociale è un accordo fra gli attori sociali della Zona – Amministrazioni, Enti Terzi, Terzo Settore, Cittadini – in merito ai principi ispiratori e agli obiettivi da perseguire per la realizzazione del Welfare Locale.

Con il Patto si cerca di partire dal basso per costruire un diverso e nuovo rapporto fra cittadini e istituzioni, poiché è ormai acclarato che la distanza produce disorientamento e demotivazione al coinvolgimento, alla partecipazione politica e alla vita di comunità. Si è consapevoli che è necessario garantire ai cittadini la certezza del diritto di esprimere i propri bisogni, sostenuta da procedure visibili e percorribili.

In questo quadro assume tutta la sua evidenza la correlazione fra partecipazione e informazione: la partecipazione non è possibile senza l'informazione che deve essere bidirezionale e per la quale bisogna aprire canali e percorsi di comunicazione, che devono a loro volta tener conto dei diversi linguaggi. Per questo all'interno della Carta sono previste modalità e forme per garantire la continua comunicazione tra utenza – e/o loro familiari –, ente erogatore ed ente titolare dei servizi.

Ne consegue che la Carta della Cittadinanza non è la “guida ai servizi” ma uno strumento in itinere, un testo immutabile che, tenendo conto delle esperienze e degli eventuali errori, si modificherà ogni volta si ravvisi la necessità di miglioramenti.

La carta, dunque, non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi. In tal senso la carta della cittadinanza sociale viene a caratterizzarsi come percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza. In questo contesto, dunque, il termine “cittadinanza” si collega strettamente ai diritti che ogni persona ritiene le debbano essere riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno. La logica dei diritti sociali nella carta per la cittadinanza si collega perciò strettamente con la logica dei doveri o, più propriamente, dell'incontro tra diritti e doveri sociali.

LA MISSION DELL'AMBITO SOCIALE

La Regione Abruzzo, al fine di assicurare concretamente la erogazione dei servizi sociali, ha deciso di affidare la realizzazione degli obiettivi del Piano Sociale Regionale a 35 Ambiti Sociali con il compito di:

- monitorare sistematicamente i bisogni della popolazione;
- definire un sistema di offerta dei servizi e degli obiettivi da raggiungere attraverso la predisposizione di un Piano di Zona;
- organizzare e coordinare le risorse umane e infrastrutturali per la erogazione dei servizi;
- verificare i risultati conseguiti.

L'attività dell'Ambito è descritta nel Piano di Zona dei Servizi Sociali e si ispira agli artt. 2, 3 e 38 della Costituzione.

La missione dell'Ambito Sociale si realizza nel costante impegno per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini che lo abitano attraverso un sistema articolato di offerta dei servizi ed interventi di promozione, di sostegno, di affiancamento e di ausilio.

I PRINCIPI DEL PATTO DI CITTADINANZA

Il Patto per la Cittadinanza Sociale si basa sui seguenti principi condivisi che vengono esplicitati insieme agli obiettivi che ci si propone di raggiungere.

1. Eguaglianza

1. L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

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

2. Imparzialità

1. L'Ambito sociale offre i propri servizi a tutti i cittadini sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno. I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

1. l'Ambito Sociale si impegna a svolgere la propria attività con continuità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi degli utenti nell'eventualità di una forzata interruzione dei servizi.

4. Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente e dalle modalità organizzative dell'Ambito, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

5. Accoglienza e umanizzazione

1. L'Ambito sociale si impegna a riconoscere le persone nella loro unicità e ad accoglierle con umanità specialmente nei momenti di disagio o di difficoltà. Per queste ragioni l'Ambito riserva particolare attenzione alla qualità dei rapporti interpersonali impegnandosi a curare gli aspetti legati alla cortesia, alla fiducia, alla rassicurazione, al rispetto e alla riservatezza.

6. Personalizzazione.

1. L'Ambito sociale garantisce agli utenti la personalizzazione del servizio attraverso una progettazione su misura che miri al benessere globale della persona.

7. Equità

1. Nella erogazione dei servizi l'Ambito sociale si impegna a rispondere in maniera articolata ma universale ai bisogni posti dai cittadini. Nel rispetto di quanto previsto dalla legge 328/2000, verrà data priorità, per l'accesso ai servizi, ai soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze.
2. Gli utenti sono tenuti a partecipare al costo dei servizi con contribuzioni proporzionali alla situazione reddituale dei medesimi.

8. Partecipazione e cittadinanza sociale

1. L'Ambito sociale si impegna a coinvolgere i soggetti presenti all'interno del territorio comunitario (associazioni, mondo del volontariato, soggetti nonprofit, cittadini) nelle diverse fasi progettative e realizzative dei servizi in un'ottica di trasparenza e partecipazione sociale. Nei rapporti tra amministrazione e cittadini sono garantiti il diritto di accesso alle informazioni e la attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi e di tutela degli utenti.

9. Efficienza ed efficacia

1. L'attuazione delle politiche sociali da parte dell'Ambito è improntata a criteri di economicità, efficienza ed efficacia. La stessa deve garantire che i risultati siano ottenuti con l'utilizzo razionale delle risorse economiche a disposizione e deve rispondere, in termini di risultati verificabili e di mutamento concreto delle condizioni di bisogno, alle domande dei cittadini.

OBIETTIVI DEL PATTO

Gli obiettivi che si intendono conseguire sono i seguenti:

- a) Garantire la continuità dei servizi;
- b) Sostenere e valorizzare il Terzo settore, specialmente le realtà più piccole che stentano a decollare ma la cui attività si rivela strategica nel contesto degli orientamenti programmatici delle Amministrazioni;
- c) Supportare le famiglie che si fanno carico dell'assistenza e della cura;
- d) Migliorare la qualità dei servizi, soprattutto potenziando le risorse interne, in primo luogo quelle umane e poi quelle tecnologiche e finanziarie;
- e) Potenziare l'integrazione socio-sanitaria;
- f) Stimolare e sostenere le espressioni di solidarietà;
- g) Fornire occasioni per migliorare la "rete" tra le strutture pubbliche e quelle del Privato Sociale, e tra le strutture stesse del Privato Sociale;
- h) Migliorare la comunicazione – negli strumenti, nei tempi e nelle opportunità di dialogo – con la cittadinanza per garantire un'effettiva espressione dei diritti;

- i) Sensibilizzare i giovani alle problematiche e alle modalità di espressione della solidarietà, intra e intergenerazionale, attraverso strumenti di comunicazione e occasioni di formazione.

Appendice alla Sezione 2 della Carta per la Cittadinanza Sociale

**LA MAPPA
DEI SERVIZI
Dell'Ambito Sociale
17
" VALLE PELIGNA "**

Nella seguente tabella sono proposti tutti i servizi programmati nel Piano di Zona dell'Ambito 17 della Comunità Montana Peligna e che sono presentati più dettagliatamente nelle pagine che seguono.

Scopo di questa sezione è quello di presentare l'offerta sociale dell'Ambito nella sua completezza, in modo da fornire un panorama delle risorse messe a disposizione della cittadinanza a copertura del bisogno di sostegno e assistenza sociale espresso dal territorio.

Azione famiglia
Segretariato Sociale
Servizio sociale professionale
Contributi economici per famiglie e soggetti in difficoltà privi di reddito
Assistenza domiciliare socio-educativa per minori
Promozione dell'affido familiare
Pronto intervento sociale
Comunità di accoglienza di tipo familiare per minori.
Azione Infanzia, Adolescenti e Giovani
Ricerca formazione degli adulti per potenziare le competenze di lettura del disagio
Centri diurni per minori
Azioni volte a promuovere la partecipazione degli adolescenti alla vita della comunità locale, anche amministrativa.
Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati Iniziativa Comunitaria EQUAL - Progetto U.T.O.P.I.A. " Un Territorio Ospitale Progetta l'Inclusione Assistita.
Azione Disabili
Assistenza domiciliare disabili
Servizio di assistenza domiciliare sociale per i malati psichiatrici
Borse lavoro a favore di utenza psichiatrica
Il servizio di trasporto
Assistenza materiale e specialistica per l'integrazione scolastica
Ricerca intervento per la realizzazione di un modello di integrazione scolastica per i soggetti disabili
Il centro diurno socio-educativo per i disabili
Azione Anziani
Servizio di assistenza domiciliare sociale per anziani
Il ricovero in struttura

Servizio di teleassistenza
Azione Immigrati
Centro di servizi e consulenza per la tutela degli immigrati

I SERVIZI

UFFICI DI SEGRETARIATO SOCIALE

COMUNE	UBICAZIONE	GIORNO E ORA	TELEFONO
Anversa degli Abruzzi	Municipio	Giovedì 9.00-12.00	0864/49115
Bugnara	Municipio	Martedì 9.00-13.00	0864/46114
Campo di Giove	Municipio	Venerdì 9.00-13.00	0864/40116
Cansano	Municipio	Mercoledì 9.00-13.00	0864/40131
Castel di Ieri	Municipio	Giovedì 9.00-13.00	0864/79168
Castelvecchio Subequo	Municipio	Lunedì 9.00-13.00	0864/79117
Cocullo	Municipio	Lunedì 9.00-13.00	0864/49117
Corfinio	Municipio	Martedì 9.00-13.00	0864/728100
Gagliano Aterno	Municipio	Martedì 9.00-13.00	0864/797401
Goriano Sicoli	Municipio	Lunedì 9.00-13.00	0864/720003
Introdacqua	Municipio	Giovedì 9.00-13.00	0864/47116
Molina Aterno	Municipio	Martedì 15.00-18.00	0864/79141
Pacentro	Municipio	Mercoledì 9.00-13.00	0864/41114
Pettorano sul Gizio	Municipio	Lunedì 9.00-13.00	0864/48115
Pratola Peligna	Municipio	Mercoledì 8.30-12.30	0864/274141
Prezza	Municipio	Mercoledì 8.30-13.30	0864/45138
Raiano	Municipio vecchio	Mercoledì 9.00-13.00	0864/72614
Roccacasale	Municipio	Venerdì 9.00-13.00	0864/271878
Scanno	Municipio	Martedì 9.00-13.00	0864/74545
Secinaro	Municipio	Venerdì 9.00 -12.00	0864/79302
Villalago	Municipio	Mercoledì 9.00-13.00	0864/740134
Vittorito	Ambulatorio comunale	Giovedì 9.00-13.00	0864/727100

ALTRE STRUTTURE

Il terzo settore, comunemente definito settore no-profit”, costituisce un momento nuovo del processo di erogazione dei servizi, che investe soprattutto e in special modo sulle risorse umane, sui beni immateriali e sui beni sociali, senza alcuno scopo di lucro. E’ il settore delle cooperative sociali, dei centri di assistenza, delle fondazioni e di tutti quegli “organismi” che hanno natura giuridica riconosciuta. Non possono distribuire utili di esercizio e sono, inoltre, caratterizzati dalla presenza di lavoro volontariato. Sono l’espressione della “comunità locale”. Il Terzo Settore non risponde solo ad imperativi di ordine economico e politico, ma è al tempo stesso una innovazione d’ordine ed è anche una innovazione culturale, perché rappresenta il tentativo della società civile di riappropriarsi della funzione di produrre beni e servizi di interesse sociale, da sempre di competenza dello Stato. Oggi il Terzo Settore rappresenta la capacità di risposta ai bisogni diffusi che i servizi pubblici non riescono a soddisfare. Il campo di intervento del Terzo Settore è, dunque, quello della prevenzione, della promozione, della cura e riabilitazione e del reinserimento sociale, ed è per questo che si parla anche di “Economia sociale” o “Economia Associativa “, definizioni che sono strettamente legate al contesto in cui si sono sviluppate.

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

NOME DELL'ENTE	INDIRIZZO	COMUNE	CAP	TEL	FAX	E-MAIL	ORARI	SCOPI
APPRODO ASSOCIAZIONE PACENTRANA PER RIUNIRE OGNI DONNA OPEROSA	Piazza del popolo, 12	Pacentro	67030	086441125				Esistere per aiutare, sostenere, promuovere, difendere, riscoprire, e vivere gioiosamente ed operosamente

NOME DELL'ENTE	INDIRIZZO	COMUNE	CAP	TEL	FAX	E-MAIL	ORARI	SCOPI
PUBBLICA ASSISTENZA CROCE VERDE "PRATOLA SOCCORSO"	Via F. Colella, 27	Pratola Peligna	67035	0864274437	0864274437	sede@pratolasoccorso.it	Tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	Organizzazione soccorso mediante ambulanza, formazione ed informazione sanitaria e prevenzione, protezione civile e tutela dell'ambiente, formazione al volontariato
A.V.I.S. PRATOLA PELIGNA SEZIONE COMUNALE	Via Vico Sportello, 10	Pratola Peligna	67035	0864271910	0864271910			Sensibilizzazione alla donazione del sangue
G.C.V.P.C. GRUPPO COM. VOLONTARI DI PROTEZIONE CIVILE	Piazza Attilio Susi, 3	Introdacqua	67030	086447116	086447116			
ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO INSIEME	Piazza Garibaldi, 19	Pratola Peligna	67035	0864274214	0864274214	diniacobucci@virgilio.it	Da Lunedì a Sabato dalle 17.00 alle 19.00	Prevenzione, accoglienza condivisione e cura, reinserimento sociale di persone e famiglie rispondendo ai bisogni sulla sfera psico-sociale assistenziale, umanitaria, morale, culturale e scolastico anche mediante strutture esterne qualificate
Associazione Italiana Assistenza Spastici	Via Torrone, 44/c	Sulmona	67039	086455382	086455382		Lunedì-venerdì Dalle 8,30 Alle 18,00 Sabato dalle 8,30 alle 13,00	Prevenzione, diagnosi, abilitazione e riabilitazione disabili psico-fisici. Supporto e assistenza alle famiglie.
Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli e Adulti Subnormali	Via Circonvallazione Occidentale 115	Sulmona	67039	086452822				Promuovere l'integrazione sociale delle persone disabili
Associazione Percorsi		Sulmona	67039					Difesa della salute mentale e supporto alle famiglie.
Centro Informazione Prima Accoglienza	Corso Ovidio 191	Sulmona	67039	086455569				
EL NINO	Via del Sacco, 9	Pratola Peligna	67035	3471765303				
ACAT PELIGNA	C.so Ovidio, 191	Sulmona	67039	086455569			Tutti i mercoledì dalle 18.00 alle 20.00	Promozione gruppi di sostegno e aiuto a persone con problemi di alcol e alle rispettive famiglie di provenienza

Cooperative operanti nell'Ambito Sociale della Comunità Montana Peligna

COOPERATIVE	n° SOCI	AREA DI RIFERIMENTO	ATTIVITA'	LEGALE RAPPRESENTANTE	SEDE LEGALE	SEDE OPERATIVA	TELEFONO
Coop. Soc. Horizon Service tipo A ¹	120	Valle Peligna, ASL Avezzano, Sulmona	Servizi socio-educativi e sanitari	Casini Annamaria	Via Montegrappa, 7 Sulmona	Via E. Montale	086433490
Coop. Soc. Nuovi Orizzonti sociali tipo A ¹	70	Sulmona, Alba Adriatica, Bugnara, Avezzano	Servizi socio educativi	D'Abate Candida	Corso Ovidio, 191 Sulmona	Via Circ. Orien 31/a	086451166
Coop. Soc. Alto Sagittario Tipo A	11	Scanno	Serv. Soc. (A. D. Anziani)	Montenero Concetta	Via Istofumo, 104 Scanno	Via Istofumo, 104 Scanno	
Coop. Soc Il Girasole tipo A		Raiano	Minori	Di Giannantonio Antonella	Piazza S. Maria	Piazza S. Maria	0864726975\
Il Grande Albero tipo		Pratola Peligna	Minori	Frenza Lina	Via degli Orti	Via degli Orti	0864272302
Sanagen Tipo A		Introdacqua	Anziani		Via Mandolella Loc. Cantone		

¹ certificate ENISO9001:2000

N.B. le prime quattro cooperative in elenco hanno costituito, in data 11/03/02 il Consorzio Impresa e solidarietà Coop. Soc. a r.l. con i seguenti scopi:

1. favorire lo sviluppo del settore nell'ottica della qualità e dell'economicità;
2. Sperimentare forme di Welfare Mix che prevedono il coinvolgimento del non profit e l'attivazione di forme di collaborazione con il pubblico in un'ottica di razionalizzazione delle risorse destinate all'assistenza sanitaria

A.S.L. AVEZZANO-SULMONA	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Avezzano	Via XX Settembre,27	08634991	0863499543
Sulmona	Via Porta Romana	08644991	
Castel di Sangro	Via Porta Napoli	0864899624	0864899613

DISTRETTI SANITARI DI BASE	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castel di Sangro	Via Porta Napoli/ Castel di Sangro (AQ)	0864899624	0864899613
Pescocostanzo	Piazzale delle Corriere/ Pescocostanzo	0864640008	0864640008
Pescasseroli	Via Rovereto/ Pescasseroli	0863911031	0863911031

Sulmona (Resp. Dott. Salvatore La Civita)	Viale Mazzini/Sulmona	086451251	0864207930
Scanno	Viale degli Alpini 1/ Scanno	0864747775	0864747819
Castel Vecchio Subequo	Via Nazionale,1/Castel Vecchio Subequo	0864790722	0864790335
Pratola Peligna	Via Valle Madonna,15/Pratola Peligna	0864274535	086427800

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

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Sulmona	Via N. Rainaldi,2	086435671	086434348
Castel di Sangro c/o poliambulatorio	Via Porta Napoli	0864899268-291	

CSM (Resp. Dott.ssa Ines Filiagi)

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castel di Sangro			
Direzione Dipartimento	Via Porta Napoli,46	0864899277	
Centro di Salute Mentale	Via Porta Napoli,47	0864899270	
Sulmona			
Centro di Salute Mentale	Viale Mazzini,34	086431097	086452677
Centro Diurno "G. Fapore"	Viale Mazzini,35	0864207171	

Ambulatori di psichiatria nei Distretti Sanitari di base di Scanno, Castel Vecchio Subequo

Consultori familiari (Resp. Dott. Paolo Santarelli)

	Indirizzo	TELEFONO	FAX
Castel di Sangro	Via De Petra,1	0864 - 899269	0864 - 899269
Pratola Peligna (Copertura territoriale: Pratola Peligna, Prezza, Roccacasale, Vittorito e Corfinio)	Via Valle Madonna, 15	0864- 272910	

Sulmona (Copertura territoriale: Sulmona, Introdacqua, Bugnara, Anversa, Cocullo, Villalago, Scanno, Pacentro, Cansano, Rocca Pia, Pettorano, Campo di Giove)	Via Gorizia, 4	0864 - 499608	0864 - 499612
Castelvecchio Subequo (copertura territoriale: Castel di Ieri, Castelvecchio Subequo, Gagliano Aterno, Goriano Sicoli, Molina Aterno, Raiano e Secinaro)	Via Nazionale 288	0864 - 790722	0864 - 790335

SERVIZI SOCIALI GESTITI DIRETTAMENTE DAI COMUNI

Non tutti i servizi sociali vengono gestiti dalla Comunità Montana Peligna come Ente d'Ambito. Ci sono alcuni servizi e interventi che i comuni gestiscono direttamente. La Regione Abruzzo trasferisce ai comuni una parte delle risorse per consentire agli stessi di fornire servizi non previsti nel piano di zona e/o per integrare le risorse necessarie all'erogazione dei servizi previsti nel piano. Tra i servizi che i comuni assicurano ci sono: asilo nido (Pratola Peligna), colonie estive, centri sociali per anziani, pagamento delle rette per minori in Istituto, iniziative ricreative per anziani.

COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO
Anversa degli Abruzzi		0864/49115
Bugnara		0864/46114
Campo di Giove		0864/40116
Cansano		0864/40131
Castel di Ieri		0864/79168
Castelvecchio Subequo		0864/79117
Cocullo		0864/49117
Corfinio		0864/728100
Gagliano Aterno		0864/797401
Goriano Sicoli		0864/720003
Introdacqua		0864/47116
Molina Aterno		0864/79141
Pacentro		0864/41114
Pettorano sul Gizio		0864/48115
Pratola Peligna		0864/274141
Prezza		0864/45138
Raiano		0864/72614
Roccacasale		0864/271878
Scanno		0864/74545
Secinaro		0864/79302
Villalago		0864/740134
Vittorito		0864/727100

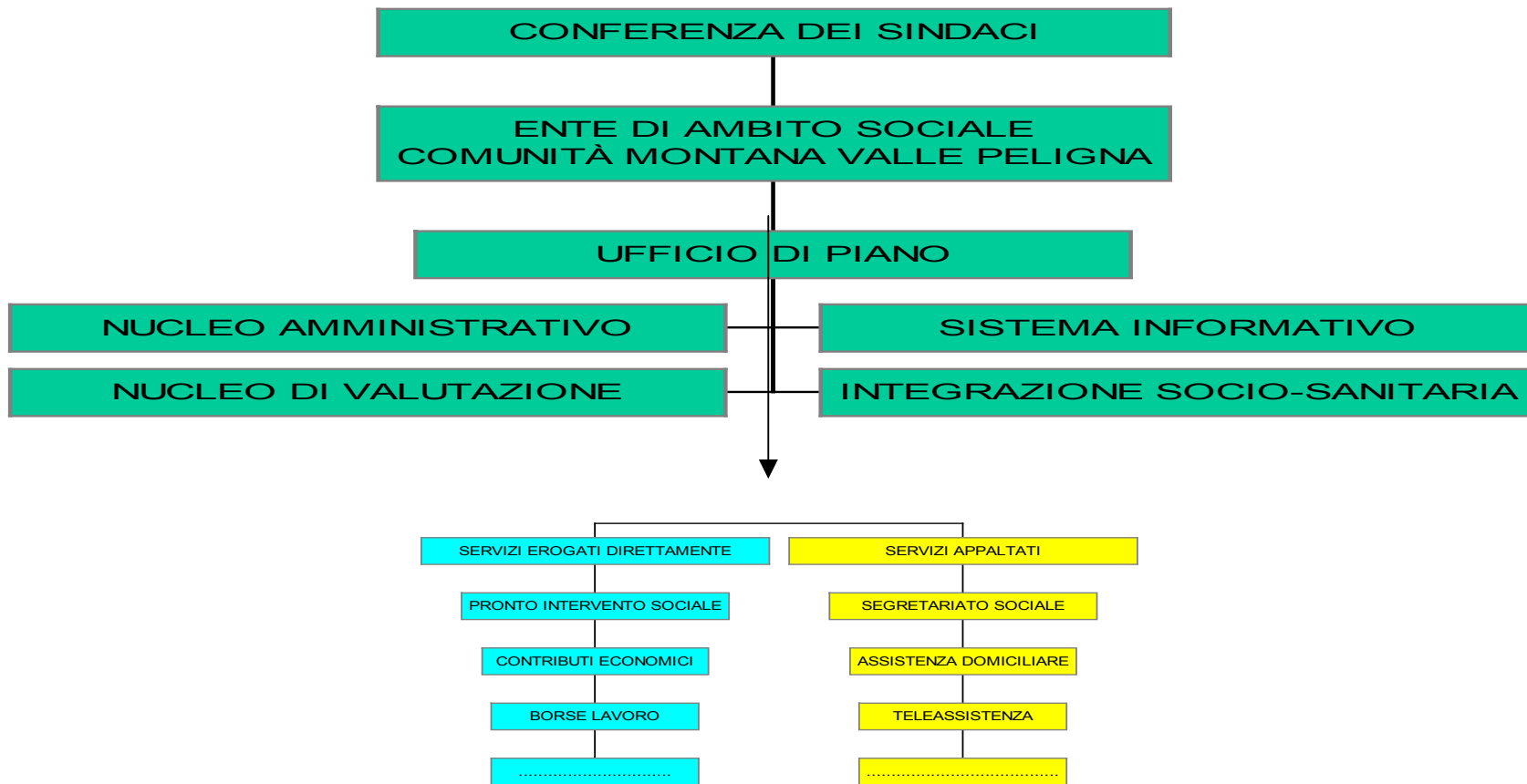
3. ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE

3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Così come indicato dalla Legge 328/00, in un ambito sociale è possibile individuare almeno 3 diversi livelli di competenze e responsabilità. Per quanto riguarda l'Ambito 17 della Comunità Montana Peligna, la struttura organizzativa che presiede alla realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei servizi Sociali si esplicita su questi 3 livelli:

- **Politico:** con responsabilità di indirizzo (definizione dei principi e degli obiettivi di politica sociale nel territorio) e di verifica degli obiettivi prefissati.
- **Gestionale:** con il compito di tradurre gli indirizzi in obiettivi concreti attraverso la pianificazione e la progettazione, e di verificarne il conseguimento nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità.
- **Operativo:** con la responsabilità di erogare i servizi e di conseguire gli obiettivi fissati a livello gestionale. Questo viene fatto nel rispetto del principio di sussidiarietà e in un'ottica di collaborazione tra il pubblico e il privato sociale.

L'Organigramma dell'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna



3.2 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

A) RESPONSABILITÀ POLITICHE

La Conferenza dei Sindaci:

- Promuove e cura il processo di programmazione e di formazione del Piano di Zona stabilendo gli obiettivi e le priorità,
- Individua al suo interno un soggetto referente che coordini i lavori,
- Definisce preliminarmente tempi, modalità e procedure per il coordinamento istituzionale sulle linee di indirizzo del Piano di Zona,
- Definisce preliminarmente le modalità per la concertazione da concludere con apposito accordo formale sottoscritto dalle parti interessate,
- Propone l'individuazione dell'Ente di Ambito Sociale (la deliberazione spetterà ai Consigli Comunali),
- Definisce preliminarmente le modalità per la consultazione ed il coinvolgimento dei soggetti e delle organizzazioni del terzo settore,
- Definisce preliminarmente la composizione, la nomina e gli indirizzi di carattere generale per l'attività del Gruppo di Piano,
- Fornisce pareri su eventuali modifiche del piano di Zona e l'adozione dei regolamenti necessari per la realizzazione degli interventi previsti dal Piano.

Ente di ambito sociale

è la Comunità Montana Peligna rappresentata dal relativo responsabile (Presidente della Comunità Montana):

- Esercita la funzione amministrativa in materia sociale assicurando la regia dei processi istituzionali di competenza dell'Ambito stesso,
- Definisce la struttura organizzativa per la gestione unitaria dei servizi di Ambito,
- Nomina il dirigente responsabile dell'Ufficio del Piano di zona,
- Acquisisce le risorse (umane, logistiche, finanziarie,) necessarie per la gestione unitaria dei servizi,

- Supporta l'attuazione del piano di zona, attraverso le proprie strutture di servizio,
- Attua la programmazione di ambito territoriale attraverso la gestione dei piani di zona armonizzandola con gli altri programmi di settore, con particolare riguardo all'integrazione socio-sanitaria e a interventi in materia di istruzione, formazione professionale e lavoro;
- Garantisce la gestione finanziaria unitaria delle risorse conferite dai diversi soggetti sottoscrittori del piano;
- Garantisce la gestione del sistema informativo locale e dei processi di documentazione e valutazione degli interventi;
- Garantisce la promozione di adeguate forme di diffusione e informazione sulle attività del piano, mediante apposito materiale informativo e attraverso i mezzi di comunicazione.
- Predisporre gli atti per l'organizzazione e l'attuazione dei servizi e per l'affidamento degli interventi a uno dei soggetti previsti dal comma 5 art. 1 Legge 328/2000;
- Predisporre la rendicontazione finanziaria annuale.

b) RESPONSABILITA' GESTIONALI

Ufficio del Piano di zona diretto da un dirigente responsabile:

- Gestisce, in forma unitaria, le risorse conferite dai soggetti che costituiscono l'Ambito,
- Programma, in forma unitaria, i servizi di Ambito, mediante l'elaborazione del Piano di zona,
- Progetta, direttamente o tramite soggetti non istituzionali, i servizi di Ambito,
- Appalta ai soggetti terzi l'erogazione dei servizi che l'Ambito non eroga direttamente,
- Gestisce il sistema informativo locale,
- Monitora, valuta e documenta gli interventi realizzati,

- Promuove il coordinamento socio-sanitario, in collaborazione con le ASL coinvolte,
- Promuove adeguate forme di diffusione e informazione sulle attività del piano, mediante apposito materiale informativo e attraverso i mezzi di comunicazione,
- Eroga direttamente, con risorse proprie, alcuni servizi,
- Controlla e verifica l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi erogati da soggetti terzi,
- Predisporre e trasmettere agli organi di staff dell'Ufficio di Piano tutte le informazioni e le registrazioni necessarie per il monitoraggio e la valutazione dei servizi.

3.3 ELENCO RESPONSABILI

Nella seguente tabella sono elencati i nomi dei componenti degli organi collegiali ed i nomi dei responsabili delle diverse funzioni rappresentate nell'Organigramma del paragrafo 3.1.

Funzione	Cognome e nome
<i>Dirigente responsabile dell'Ufficio di Piano</i>	Marcello Soccorsi
<i>Responsabile Servizi Sociali</i>	Marcello Soccorsi
<i>Responsabile procedimenti sociali</i>	Mario Di Piero
<i>Responsabile procedimenti sociali</i>	Carla Di Cesare

LA QUALITÀ NEI SERVIZI

INDICATORI, STANDARD, IMPEGNI E PROGRAMMI

- 1 **PREMESSA**
- 2 **DEFINIZIONI**
- 3 **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**
- 4 **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Edizione	Data	Descrizione	Approvazione

1. PREMESSA

Garantire servizi di qualità rappresenta la nuova frontiera del campo dei servizi sociali. Un obiettivo ancora più rilevante in quanto essi operano dove più forte è il bisogno di sostegno e di protezione sociale a fronte di una situazione conclamata di debolezza. L'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna si è posto l'obiettivo di impegnarsi a migliorare la Qualità dei Servizi offerti ai propri cittadini-utenti.

Nell'attesa che la Regione concluda l'iter di approvazione della legge quadro sulle politiche sociali, l'Ente di Ambito ha analizzato i principali servizi, identificando, per ciascuno di essi, alcuni dei fattori che ne definiscono la qualità offerta, determinando gli Indicatori, quantitativi e qualitativi che ne consentano la verifica.

Ne è risultata l'individuazione di 4 macro aree, ciascuna delle quali ricomprende al suo interno servizi tra di loro omogenei in quanto a funzionamento, ma diversi in quanto a target di riferimento:

I. servizi a sportello:

- a segretariato sociale;
- b centro di informazione e consulenza per immigrati;
- c informagiovani;
- d pronto intervento sociale;
- e teleassistenza

II. assistenza semiresidenziale:

- a centri ricreativi per minori;
- b centri di aggregazione giovanile;
- c centro diurno socio-educativo disabili;
- d centro diurno per giovani a rischio di emarginazione

III. assistenza domiciliare:

- a assistenza domiciliare anziani
- b assistenza domiciliare disabili;

- c assistenza domiciliare socio-educativa minori;
- d assistenza domiciliare per soggetti affetti da patologia psichiatrica;

IV. assistenza economica

- a borse lavoro;
- b integrazione rette per casa di riposo anziani;
- c contributi economici.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che l'Ambito si impegna a rispettare (**Standard di Qualità**), mentre, per i principali Indicatori qualitativi, sono stati definiti **Impegni e Programmi**.

Sia gli Standard che gli Impegni e i Programmi sono stati concordati con i diversi operatori interessati e coinvolti, ponendo particolare attenzione ai diritti sociali dei soggetti più deboli e delle famiglie con gravi carichi assistenziali, nel rispetto, ovviamente, dei vincoli finanziari esistenti.

2. DEFINIZIONI

2.1 FATTORI DI QUALITÀ:

I Fattori di qualità di un determinato Servizio sono alcuni degli aspetti rilevanti della qualità di quel servizio.

Nell'ambito dei Servizi sociali, alcuni dei Fattori di Qualità sono raggruppabili in 6 classi:

1. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza,
2. gli aspetti legati alle strutture fisiche,
3. gli aspetti legati ai tempi,
4. gli aspetti legati alle prestazioni,
5. gli aspetti legati alle caratteristiche del personale,
6. gli aspetti legati alla valutazione dei servizi.

2.2 INDICATORI DI QUALITÀ

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo", di un fattore di qualità.

2.3 STANDARD DI QUALITÀ:

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

Standard generali, che rappresentano obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici;

Standard specifici, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (e minima) da non superare.

2.4 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'Ambito adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni fattori di Qualità del servizio o il loro miglioramento.

I Programmi rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito, ma che l'Ambito intende garantire nel medio periodo.

3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

L'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sui servizi erogati ai propri utenti:

SERVIZI A SPORTELLO (CMP)

(segretariato sociale, centro di informazione e consulenza per immigrati, pronto intervento sociale, servizio sociale professionale)

DIMENSIONI	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
CONOSCENZA DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO	1) Presenza di una carta della cittadinanza. 2) Presenza Materiale informativo 3) Presenza di un regolamento del servizio 4) Presenza di un sito Web	1.1) Il servizio è presente nella carta della cittadinanza. 1.2) Revisione periodica della carta. 1.3) Distribuzione periodica della carta. 2) Con cadenza annuale si darà comunicazione dei servizi attraverso strumenti di diffusione diversificati (pubblicità della stessa sui media locali, opuscoli, depliant e così via) 3) Esistenza e disponibilità alla visione presso l'Ente del Regolamento del servizio 4) Pubblicazione in tempo reale di informazioni, eventi e servizi
STRUTTURA	LOCALIZZAZIONE	Raggiungibilità	Centralità rispetto alla rete viaria
	ACCOGLIENZA	1) Presenza di uno sportello adeguato. 2) Presenza di uno spazio riservato ai colloqui	1.1) Il servizio è dotato di uno sportello per l'accoglienza dell'utenza dotato di tutta la strumentazione idonea. 2.1) Il colloquio con l'assistente sociale sarà svolto in locali idonei e riservati
	PROFILO PROFESSIONALE	1) Requisiti del personale 2) Qualifiche del personale	1.1) Il personale addetto ai servizi di sportello deve essere in possesso dei seguenti requisiti: - adeguata preparazione

			<p>professionale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacità di collaborazione; - cortesia e disponibilità all'ascolto; - conoscenza dei sistemi dei servizi della realtà locale. <p>2.1) Il personale risulta così distribuito sui diversi servizi.</p> <p>a) SEGRETIARIATO SOCIALE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistente sociale; <p>b) INFORMAZIONE E CONSULENZA IMMIGRATI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistente sociale; ➤ Mediatore culturale. <p>c) PRONTO INTERVENTO SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistente sociale; <p>d) SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistente Sociale ➤ Psicologo
PERSONALE	FORMAZIONE	<p>1) Programma di addestramento</p> <p>2) Programma di formazione</p>	<p>1.1) Affiancamento in fase di avvio al lavoro.</p> <p>2.1) Il personale seguirà almeno un corso di aggiornamento/anno</p>
	RAPPORTO OPERATORI /UTENTI	Numero di operatori a disposizione di ogni utente	Sarà previsto almeno un operatore ogni 25.000 abitanti.
	TITOLARITÀ DEL PROGETTO	<p>1) Presenza di un responsabile di progetto.</p>	<p>1.1) Indicazione del nome del responsabile.</p> <p>1.2) Indicazione dei recapiti del responsabile.</p>

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE DEI DATI	<ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilità di strumenti informatici. 2) Presenza di sistema informativo 3) Presenza di procedure per la tutela della privacy 	<p>1.1) L'Ente di Ambito è dotato di un sistema di hardware e software per la registrazione dei dati dell'utente.</p> <p>2.1) Utilizzo della scheda utente per la gestione dei casi.</p> <p>3.1) Tutti i dati saranno trattati in forma anonima e non saranno divulgate informazioni sensibili, se non su specifica richiesta scritta dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.</p>
	PRESTAZIONI	Definizione delle prestazioni erogate	<p>Sono assicurate le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza; - predisposizione di una scheda utente; - primo intervento oppure invio presso il servizio competente a gestire il caso
	MULTIDISCIPLINARIETA'	Riunioni di equipe	Sono previste riunioni di equipe mensili per la discussione dei casi
	REPERIBILITÀ	Presenza di modalità plurime di contatto con gli operatori.	Sarà garantita la possibilità di entrare in contatto con l'operatore, durante l'orario di sportello, anche mediante telefono.
	TEMPI	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempo di attivazione del servizio 2) Tempo di risposta ai reclami 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1) Immediata 2.1) Entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo e non oltre i 30
VALUTAZIONE	ANALISI QUALITA' PERCEPITA	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Sarà predisposta una rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, tramite l'utilizzo di un questionario strutturato

SERVIZI DOMICILIARI

(ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI, ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI, ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI MENTALI, ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI)

DIMENSIONI	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
CONOSCENZA DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO	1) Presenza di una carta della cittadinanza. 2) Presenza Materiale informativo 3) Presenza di un regolamento del servizio 4) Presenza di un sito Web	1.1) Il servizio è presente nella carta della cittadinanza. 1.2) Revisione periodica della carta. 1.3) Distribuzione periodica della carta. 2.1 Con cadenza annuale si darà comunicazione dei servizi attraverso strumenti di diffusione diversificati (pubblicità della stessa sui media locali, opuscoli, depliant e così via) 3.1) Esistenza e disponibilità alla visione presso l'Ente del Regolamento del servizio 4.1) Pubblicazione in tempo reale di informazioni, eventi e servizi
	VALUTAZIONE DEL BISOGNO	1) Visita domiciliare di diagnosi del bisogno 2) Utilizzo di strumenti di valutazione	1.1) Realizzazione di almeno una visita domiciliare per individuare le caratteristiche del bisogno di assistenza dell'utente. 2.1) Somministrazione in sede di valutazione di test accreditati
	PIANO INDIVIDUALE DI	Redazione di un	L'assistente sociale

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	INTERVENTO	piano di intervento.	redigerà un piano di intervento individuale.
	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Sottoscrizione del patto di assistenza.	Consegna della copia del "patto" all'utente.
	MULTIDISCIPLINARIETA'	Riunioni di équipe	Sono previste riunioni di equipe mensili per la discussione dei casi
	GESTIONE DEI DATI	<ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilità di strumenti informatici. 2) Presenza di sistema informativo 3) Presenza di procedure per la tutela della privacy 	<p>1.1) L'Ente di Ambito è dotato di un sistema di hardware e software per la registrazione dei dati dell'utente.</p> <p>2.1) Utilizzo della scheda utente per la gestione dei casi.</p> <p>3.1) Tutti i dati saranno trattati in forma anonima e non saranno divulgate informazioni sensibili, se non su specifica richiesta scritta dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.</p>
	PRESTAZIONI	Definizione delle prestazioni erogate	<p>Saranno assicurate le seguenti prestazioni:</p> <p>A) A.D. MINORI</p> <p>1) <u>Rispetto al minore</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cura della persona; - Cura dell'ambiente; - Preparazione e somministrazione del pasto; - Sorveglianza; - Accompagnamento; - Mediazione nelle attività socializzanti, - Consulenza sociale <p>2) <u>Rispetto al/ai genitori</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulenza psico-

			<p>sociale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trasmissione di competenze di cura del minore; - Trasmissione di competenze per il sostegno emotivo del minore; - Mediazione nella relazione genitori-figli. <p>A.D. ANZIANI A.D. DISABILI FISICI A.D. DISABILI PSICHICI</p> <p>Il servizio domiciliare deve prevedere le seguenti prestazioni:</p> <p>a) di tipo domestico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - governo della casa; - lavaggio biancheria; - preparazione pasti caldi. <p>b) di tipo igienico</p> <ul style="list-style-type: none"> - aiuto per l'igiene personale; <p>c) di carattere socio-assistenziale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aiuto per disbrigo di pratiche amministrative; - accompagnamento c/o enti o amministrazioni per la risoluzione di problemi di rilevanza sociale;. - aiuto relazionale per stimolare e rafforzare i rapporti sociali.
	TEMPI	<p>1) Tempo di attivazione del servizio</p> <p>2) Tempi di erogazione del servizio</p> <p>3) Tempo di risposta ai reclami</p>	<p>1.1) Entro 30 gg dalla ricezione della richiesta da parte dell'utente.</p> <p>2.1)</p> <p>a) A.D. MINORI</p> <p>Il servizio sarà erogato tra le ore 09.00 e le ore 20.00</p>

			<p>le ore 08.00 e le ore 20.00.</p> <p>b) A.D. ANZIANI – A.D. DISABILI FISICI – A:D: DISABILI PSICHICI</p> <p>6 giorni a settimana con erogazione delle prestazioni dalle 8.00 alle 20.00 secondo il piano di intervento.</p> <p>3.1) Entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo e non oltre i 30</p>
PERSONALE	PROFILO PROFESSIONALE	<p>1) Requisiti del personale.</p> <p>2) Qualifiche del personale</p>	<p>1.1) Il personale addetto ai servizi domiciliari deve essere in possesso del seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguata preparazione professionale; - capacità di collaborazione; - cortesia e disponibilità all'ascolto; <p>2.1) Il personale sarà composto da almeno le seguenti figure professionali, così distribuite sui diversi servizi:</p> <p>A.D. MINORI</p> <p>a) assistente sociale;</p> <p>b) educatore;</p> <p>c) psicologo.</p> <p>A.D. ANZIANI</p> <p>a) assistente sociale;</p> <p>b) operatore</p>

			<p>domiciliare;</p> <p>A.D. DISABILI FISICI</p> <p>a) assistente sociale;</p> <p>b) operatore domiciliare;</p> <p>A.D. DISABILI PSICHICI</p> <p>a) assistente sociale;</p> <p>b) operatore domiciliare.</p>
	FORMAZIONE	<p>1) Programma di addestramento</p> <p>2) Programma di formazione</p>	<p>1.1)Affiancamento in fase di avvio al lavoro.</p> <p>2.1)Il personale seguirà almeno un corso di aggiornamento/anno</p>
	RAPPORTO OPERATORI /UTENTI	<p>Numero di operatori a disposizione di ogni utente</p>	<p>A.D. MINORI</p> <p>Ogni operatore tra le figure professionali previste avrà in carico non più di 3 utenti.</p> <p>A.D. ANZIANI</p> <p>- assistente sociale: 1 ogni 10/15 operatori domiciliari;</p> <p>- operatore domiciliare: 1 ogni 8/12 utenti (in relazione alle prestazioni attivate);</p> <p>A.D. DISABILI FISICI</p> <p>- assistente sociale: 1 ogni 10/15 operatori domiciliari.</p> <p>- operatore domiciliare: 1 ogni 5 utenti.</p> <p>A.D. DISABILI PSICHICI</p> <p>- assistente sociale: 1 ogni</p>

			7 operatori domiciliari - operatore domiciliare: 1 ogni 5 utenti.
VALUTAZIONE	ANALISI QUALITA' PERCEPITA	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Sarà predisposta una rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, tramite l'utilizzo di un questionario strutturato

**SERVIZI SEMIRESIDENZIALI (CMP)
(CENTRO DIURNO PER MINORI)**

DIMENSIONI	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
CONOSCENZA DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO	1) Presenza di una carta della cittadinanza. 2) Presenza Materiale informativo 3) Presenza di un regolamento del servizio 4) Presenza di un sito Web	1.1) Il servizio è presente nella carta della cittadinanza. 1.2) Revisione periodica della carta. 1.3) Distribuzione periodica della carta. 2) Con cadenza annuale si darà comunicazione dei servizi attraverso strumenti di diffusione diversificati (pubblicità della stessa sui media locali, opuscoli, depliant e così via) 3) Esistenza e disponibilità alla visione presso l'Ente del Regolamento del servizio 4) Pubblicazione in tempo reale di informazioni, eventi e servizi
STRUTTURA	LOCALIZZAZIONE	1) Raggiungibilità	1.1) Centralità rispetto alla rete viaria 1.2) Centralità rispetto al nucleo abitativo
	ACCOGLIENZA	Presenza di procedure d'accoglienza.	Il servizio prevede modalità codificate di accesso al servizio.

PERSONALE	PROFILO PROFESSIONALE	<p>1) Requisiti del personale.</p> <p>2) Qualifiche del personale</p>	<p>1.1) Il personale addetto deve essere in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguata preparazione professionale; - capacità di collaborazione; - cortesia e disponibilità all'ascolto; <p>2.1) La struttura organizzativa deve prevedere al minimo il seguente personale: CENTRO DIURNO MINORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - educatore; - pedagoga; - Animatori.
	FORMAZIONE	<p>1) Programma di addestramento</p> <p>2) Programma di formazione</p>	<p>1.1) Affiancamento in fase di avvio al lavoro.</p> <p>2.1) Il personale seguirà almeno un corso di aggiornamento/anno</p>
	RAPPORTO OPERATORI/UTENTI	Numero di operatori a disposizione di ogni utente	<p>CENTRO DIURNO MINORI</p> <p>a) educatore 1/10</p> <p>b) pedagoga 1/30</p> <p>c) animatore 1/15</p>

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE DEI DATI	<ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilità di strumenti informatici. 2) Presenza di sistema informativo 3) Presenza di procedure per la tutela della privacy 	<p>1.1) L'Ente di Ambito è dotato di un sistema di hardware e software per la registrazione dei dati dell'utente.</p> <p>2.1) Utilizzo della scheda utente per la gestione dei casi.</p> <p>3.1) Tutti i dati saranno trattati in forma anonima e non saranno divulgate informazioni sensibili, se non su specifica richiesta scritta dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.</p>
	MULTIDISCIPLINARIETA'	Riunioni di équipe	Sono previste riunioni di équipe mensili per la discussione dei casi
	PRESTAZIONI	Definizione delle prestazioni erogate	<p>CENTRO DIURNO MINORI</p> <p>Incontri informativi, almeno trimestrali, con i genitori;</p> <p>Attività ludiche e laboratoriali (teatro – musica-ceramica – manipolazione – giornalismo – computer – pittura – lingua inglese)</p> <p>Affiancamento attività didattica.</p>

	TEMPI	<p>1) Tempo di attivazione del servizio</p> <p>2) Tempi di erogazione del servizio</p> <p>3) Tempo di risposta ai reclami</p>	<p>1.1) Immediata</p> <p>2.1) Il servizio sarà erogato tra le 15.00 e le ore 19.00.</p> <p>3.1) Entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo e non oltre i 30</p>
VALUTAZIONE	ANALISI QUALITA' PERCEPITA	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Sarà predisposta una rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, tramite l'utilizzo di un questionario strutturato

ASSISTENZA ECONOMICA (CMP)
(BORSE LAVORO, INTEGRAZIONE RETTE PER CASA DI RIPOSO ANZIANI, CONTRIBUTI ECONOMICI)

DIMENSIONI	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
CONOSCENZA DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO	1) Presenza di una carta della cittadinanza. 2) Presenza Materiale informativo 3) Presenza di un regolamento del servizio 4) Presenza di un sito Web	1.1) Il servizio è presente nella carta della cittadinanza. 1.2) Revisione periodica della carta. 1.3) Distribuzione periodica della carta. 2) Con cadenza annuale si darà comunicazione dei servizi attraverso strumenti di diffusione diversificati (pubblicità della stessa sui media locali, opuscoli, depliant e così via) 3) Esistenza e disponibilità alla visione presso l'Ente del Regolamento del servizio 4) Pubblicazione in tempo reale di informazioni, eventi e servizi
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	TITOLARITÀ DEL PROGETTO	Presenza di un responsabile di progetto	1.1) Indicazione del nome del responsabile. 1.2) Indicazione dei recapiti del responsabile.
	GESTIONE DEI DATI	1) Disponibilità di strumenti informatici. 2) Presenza di sistema informativo 3) Presenza di procedure per la tutela della privacy	1) L'Ente di Ambito è dotato di un sistema di hardware e software per la registrazione dei dati dell'utente. 2) Utilizzo della scheda utente per la gestione dei casi. 3) Tutti i dati saranno trattati in forma anonima e non saranno divulgate informazioni sensibili, se non su specifica richiesta scritta dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.

	PRESTAZIONI		<p>Sono assicurate le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza; - predisposizione di una scheda utente; - individuazione del possesso dei requisiti necessari per poter accedere al servizio; - pubblicazione del regolamento di accesso al servizio, con precisa indicazione dei parametri di reddito che consentono l'accesso alle prestazioni.
	TEMPI	<p>1) Tempo di conclusione del procedimento - 2) Tempo di risposta ai reclami</p>	<p>1.1) Entro 30gg dalla ricezione della domanda 2.1) Entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo e non oltre i 30</p>
PERSONALE	PROFILO PROFESSIONALE	<p>1) Requisiti del personale</p> <p>2) Qualifiche del personale</p>	<p>1.1) Il personale deve essere in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguata preparazione professionale; - capacità di collaborazione; - cortesia e disponibilità all'ascolto; - conoscenza dei sistemi dei servizi della realtà locale <p>2.1) Il personale coinvolto nel servizio ha le seguenti qualifiche professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabile procedimento amministrativo. ➤ Assistente sociale;

	RAPPORTO OPERATORI /UTENTI	Numero di operatori a disposizione di ogni utente	Sarà previsto almeno un Responsabile del procedimento ogni 30.000 abitanti.
VALUTAZIONE	ANALISI QUALITA' PERCEPITA	1) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	1.1) Sarà predisposta una rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, tramite l'utilizzo di un questionario strutturato.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna assume, nei confronti dei propri cittadini-utenti, i seguenti IMPEGNI, in relazione all'erogazione dei propri servizi:

4.1 IMPEGNI RELATIVI ALL'ORIENTAMENTO E ALL'ACCOGLIENZA

- Aggiornare, pubblicizzare e distribuire, entro marzo 2005 la **guida** per i cittadini contenente la mappa dei servizi disponibili nell'Ambito e un estratto della Carta per la Cittadinanza Sociale.
- Aggiornare, entro giugno 2005, il **sito web** dedicato, accessibile a tutti i cittadini attraverso la rete Internet, contenente tutte le informazioni sui servizi disponibili nell'Ambito ed un estratto della Carta per la Cittadinanza Sociale e che renda possibile la comunicazione con gli operatori anche via e-mail.
- Dotare di adeguata **segnaletica** tutte le sedi utilizzate per l'erogazione dei servizi entro marzo 2005.

4.2 IMPEGNI IN RELAZIONE ALLE STRUTTURE FISICHE

- Eliminare le residue eventuali **barriere architettoniche** negli edifici utilizzati dall'Ambito per la fornitura dei servizi entro dicembre 2005.

4.3 IMPEGNI RELATIVI ALLA SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE

- Attuazione delle disposizioni sull'**Autocertificazione** entro giugno 2005.
- Revisione sistematica, entro maggio 2005, di tutta la **modulistica** utilizzata per l'accesso ai servizi, al fine di renderla comprensibile, semplice ed omogenea in tutte le sedi.
- Realizzazione di un database con le "schede utente" per tenere traccia dell'utenza entro marzo 2005.

- Si definiranno iter standard di invio da altro servizio mediante accordi di programma tra le istituzioni in rete entro giugno 2005.
- Realizzazione entro giugno 2005 di un portale dei servizi sociali con possibilità di prenotare servizi e riempire moduli “on line”.

4.4 IMPEGNI RELATIVI ALLA TRASPARENZA

- Aggiornare e divulgare, entro giugno 2005, il **Regolamento** di accesso e di funzionamento dei servizi gestiti dall'Ambito, approvato dai relativi organi competenti.
- Rendere disponibile in tutte le sedi, da marzo 2005, il modulo per l'inoltro di eventuali **reclami** e pubblicizzarne l'impiego.
- Dotare da subito tutti gli operatori di un **cartellino identificativo**, che ne consenta la riconoscibilità, ai fini di eventuali reclami.
- Consentire da subito all'utente che ne faccia richiesta di **visionare** la documentazione amministrativa che lo riguarda; rilasciarne copia quando necessario.
- Rendere pubblici da subito tramite pubblica esposizione, i criteri per la formazione delle **graduatorie**.
- Dare **risposta scritta** a tutte le richieste di servizi inoltrate in forma scritta, comunicando l'accettazione della richiesta o motivando l'eventuale rifiuto.

SEGNALAZIONI, RECLAMI E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- 1 **PREMESSA**
- 2 **SEGNALAZIONI E RECLAMI**
- 3 **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Edizione	Data	Descrizione	Approvazione

1. PREMESSA

L'esigenza di garantire un Sistema Integrato di Interventi e Servizi sociali viene soddisfatta dalla possibilità di estendere universalmente i diritti sociali di cittadinanza. Tale possibilità passa anche attraverso l'opportunità del cittadino di controllare i parametri di funzionamento dei servizi forniti nel territorio. A tal proposito, l'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna intende garantire l'esigibilità dei servizi sociali da parte dei cittadini tramite il rispetto degli standard di qualità fissati nella Sezione 3, riportata in precedenza.

Per realizzare questo obiettivo, l'Ente di Ambito Sociale ha attivato degli strumenti di dialogo tra cittadino ed ente che comprendono:

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

Alcuni dei suddetti meccanismi vengono descritti in questa sezione.

2. SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

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

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

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

A. Compilazione e consegna della Segnalazione

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

La scheda comprende:

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

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

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

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

L'utente compila personalmente la scheda, precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio indirizzo. A tutte le schede firmate e con indirizzo l'Ambito garantisce una risposta scritta.

La scheda compilata può essere imbucata nell'apposita cassetta "Reclami", presente presso gli sportelli di Segretariato Sociale, presso tutte le strutture di tipo semi-residenziale e, in generale, nei locali frequentati dagli utenti; in alternativa la scheda può essere consegnata a mano al personale di servizio.

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

B. Analisi e gestione delle Segnalazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Comunicazioni all'utente

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

D. Report ed Elaborazioni statistiche

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

Tale relazione sarà a disposizione degli utenti.

3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

A. Generalità

Il significato di qualità che oggi si va affermando è dato dal grado di soddisfazione del cliente. Ciò comporta per i servizi pubblici la misurazione, almeno in alcuni casi, del risultato finale, ma più spesso la valutazione delle diverse fasi delle quali il cittadino ha diretta percezione. Tali fasi riguardano in particolare:

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

L'Ambito Sociale n. 17 della Comunità Montana Peligna intende "valutare quantitativamente" la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo.

B. Metodologia di valutazione

La valutazione della soddisfazione degli utenti verrà fatta mediante la somministrazione di un apposito Questionario. Un fac-simile del questionario è riportato in **Allegato 2**.

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

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

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

C. Elaborazioni dei dati

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

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

Allegato 1

AMBITO N. 17 VALLE PELIGNA	SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI	N° _____
---------------------------------------	---	----------

Oggetto della segnalazione

Firma _____ Data _____

Nome e cognome _____ Città _____

Via _____ n° _____ Tel _____

Spazio riservato all'Ambito

SEGNALAZIONE		GESTIONE
<input type="checkbox"/> Telefonica	<input type="checkbox"/> Con presente modulo	<input type="checkbox"/> Ambito
<input type="checkbox"/> Verbale	<input type="checkbox"/> Con lettera allegata	<input type="checkbox"/> Altro

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	NOTE
<input type="checkbox"/> Generale	
<input type="checkbox"/> Infanzia, adolescenza e resp.familiari	
<input type="checkbox"/> Disabili	
<input type="checkbox"/> Anziani	
<input type="checkbox"/> Immigrati	
<input type="checkbox"/> Dipendenze	
<input type="checkbox"/> Povertà	
<input type="checkbox"/> Altro	

FIRMA (operatore) _____

Allegato 2

AMBITO N. 17 VALLE PELIGNA	QUESTIONARIO STANDARD di VALUTAZIONE della Qualità dei Servizi
---------------------------------------	---

AMBITO N. 17 “**VALLE PELIGNA**”

DATA: _____

TIPO DI SERVIZIO _____

AREA DI INTERVENTO

- Generale
- Infanzia, adolescenza e responsabilità familiari
- Disabili
- Anziani
- Immigrati
- Dipendenze
- Povertà
- Altro

Gentile utente,

La invitiamo cortesemente di compilare il presente questionario che ha lo scopo di migliorare il servizio laddove siano state rilevate da parte Sua delle carenze. Le assicuriamo che il Suo contributo sarà tenuto in grande considerazione.

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

Il Responsabile Ufficio di Piano e Progettazione dell'Ambito

QUESTIONARIO STANDARD DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. **Sesso :**
 M F
2. **Data di nascita** _____
3. **Stato civile**
 Nubile/celibe
 Coniugato/a
 Vedovo/a
 Divorziato/a
 Convivente
4. **Grado di istruzione**
 Analfabeta
 Alfabeto senza titolo
 Licenza elementare
 Licenza media inferiore
 Licenza media superiore
 Laurea (Spec. _____)
5. **Attività lavorativa svolta:** _____
6. **Specificare il numero dei componenti il nucleo familiare**
N. _____
7. **Qual è il servizio di cui ha usufruito?**
8. **Per quale motivo?**

9. **Per quanto tempo ha usufruito del servizio?**
 Un giorno
 Una settimana
 Da uno a tre mesi
 Da tre a sei mesi
 Da sei mesi ad un anno
 Oltre un anno
10. **Come ha avuto informazioni sul servizio?**
 Tramite parenti/amici che ne avevano già usufruito
 Tramite parenti/amici che hanno avuto informazioni sul servizio
 Tramite informazione diffuse dal servizio stesso
 Tramite il contatto diretto con gli operatori
 Tramite il contatto con un'altra struttura
 Tramite giornali/radio/tv
 Altro

11. Assegna un punteggio da 1 a 10 alle seguenti affermazioni:

- | | |
|--|-------|
| 1. E' stato facile ottenere informazioni chiare ed esaurienti sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso ai servizi | _____ |
| 2. E' stato facile sbrigare tutte le pratiche necessarie ad ottenere il servizio | _____ |
| 3. L'accesso alla struttura è stato facile e guidato da opportuna segnaletica | _____ |
| 4. L'accoglienza nella struttura è stata cordiale ed amichevole | _____ |
| 5. Le strutture e gli ambienti sono adeguati e confortevoli: | _____ |
| - ambienti di sosta e di attesa del pubblico | _____ |
| - spazi di accoglienza per pazienti, familiari e portatori di handicap | _____ |
| - servizi igienici | _____ |
| - parcheggio | _____ |
| - disponibilità di attrezzature e mezzi | _____ |
| - | _____ |
| - | _____ |
| 6. La pulizia e l'igiene dei locali sono adeguate | _____ |
| 7. Gli orari di erogazione del servizio sono comodi | _____ |
| 8. I tempi di attesa, da quando ha fatto domanda a quando Le è stato fornito il servizio, sono stati brevi | _____ |
| 9. Il servizio viene erogato sempre puntualmente | _____ |
| 10. Tutto il personale è identificabile tramite cartellino di riconoscimento | _____ |
| 11. Se qualcosa non ha funzionato, è stato semplice presentare un reclamo | _____ |
| 12. Quando ha presentato un reclamo, ha avuto una risposta scritta e in tempi brevi | _____ |
| 13. I rapporti umani con i vari operatori sono soddisfacenti: | _____ |
| - assistente sociale | _____ |
| - personale assistenziale..... | _____ |
| - personale amministrativo | _____ |
| - | _____ |

12. Cosa si aspettava dal servizio che non ha, invece, ricevuto?

13. **Assegna un voto da 1 a 10 (considerando 6= sufficiente) alle seguenti caratteristiche degli operatori (giudichi solo le figure professionali con le quali è venuto direttamente o indirettamente a contatto):**

Caratteristiche Tipo	<i>Gentile</i>	<i>Facile da rintracciare</i>	<i>Preparato professionalmente</i>	<i>Disponibile</i>	<i>Comunicativo</i>	<i>Rapido</i>
<i>Assistente sociale</i>						
<i>Colf</i>						
<i>Educatore</i>						
<i>Obiettore</i>						
<i>Dirigente</i>						
<i>Amministratore</i>						
<i>Pedagogista</i>						
<i>Puericultrice</i>						
<i>Animatore</i>						
<i>Psicologo</i>						
<i>Terapisti</i>						
<i>Infermieri</i>						
<i>Logopedista</i>						
<i>Insegnanti</i>						
<i>Altro (Spec _____)</i>						

14. **Indichi in ordine decrescente di importanza le caratteristiche che dovrebbe possedere il personale dei Servizi Sociali:**

- Comunicatività _____
- Pazienza _____
- Disponibilità alla comprensione dell'utente _____
- Preparazione Professionale _____
- Puntualità _____
- Velocità nello svolgere le proprie mansioni _____
- Disponibilità ad orari flessibili, nei limiti delle loro ore lavorative _____
- Infondere sicurezza all'utente _____
- Rapidità nel risolvere i problemi _____

15. **Quando ha richiesto un Servizio Sociale ha sempre ottenuto ciò di cui aveva bisogno?**

- Sì
- No
- A volte (spec. _____)