



Città di Castelvetro
III Direzione Organizzativa



Carta dei Servizi



Servizi Sociali
Distretto socio-sanitario D54

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un patto tra l'Amministrazione e i cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Il Comune, nell'ambito della propria attività, dovrebbe essere impegnato con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994; i principi della Costituzione della Repubblica italiana, della normativa vigente.

Obiettivo della Carta dei servizi è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio".

La carta dei servizi ha una duplice finalità:

- da un lato offre, all'utente dei servizi erogati, uno strumento di protezione diverso da quello a disposizione dei cittadini destinatari di atti autoritativi;
- d'altro lato offre all'utente dei servizi pubblici una tutela diversa e specifica rispetto a quella a disposizione del consumatore *tout court*.

La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

Funzione della Carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta.

Perché la Carta dei Servizi Sociali

Nella **Carta dei Servizi Sociali** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurarne la tutela (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Il D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali", al punto 6 della parte terza, delinea le caratteristiche della **carta dei servizi sociali**, intesa come "carta per la cittadinanza sociale".

In sintesi, la **Carta dei Servizi** deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità. Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **Carta dei Servizi Sociali** costituisce uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che “non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi” ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Per questo motivo la “Carta dei servizi” non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Castelvetro accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. In particolare, la Carta dei Servizi fa riferimento a:

Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;

Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore previdenziale ed assistenziale”

Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Nel rispetto di questi principi e valori il Comune ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore dei cittadini più deboli, a coloro cioè che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ: il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

INTEGRITÀ E ONESTÀ quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: le Amministrazioni Comunali, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale. Il Comune di Castelvetro considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il corretto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, secondo le modalità stabilite dal “Regolamento Comunale sul diritto di informazione e di accesso agli atti e documenti amministrativi”;
- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;
- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- Ha la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con il Comune nella erogazione dei Servizi.

TEMPESTIVITÀ: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal “Regolamento Comunale del procedimento amministrativo” emanato in attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm..

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari,

ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

Come usare la Carta dei Servizi della III Direzione organizzativa

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Comune, nello specifico la III Direzione Organizzativa – Servizi al Cittadino, è in grado di offrire ai cittadini.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive in maniera sintetica:

- Che cos'è;
- A chi si rivolge;
- Come e quando vi si accede;
- I documenti necessari;
- Costo per il cittadino;
- Responsabile del Servizio;
- Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere.

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente agli Uffici Comunali, siti presso il Palazzo Informagiovani – P.le Gen. Cascino n. 8, durante il normale orario di ricevimento del pubblico.

Responsabile della III Direzione Organizzativa Dott.ssa Anna Loredana Bruno

Tel. Aziendale 3470014845

dir.servizicittadino@comune.castelvetrano.tp.it

dir.servizicittadino@pec.comune.castelvetrano.tp.it

Staff della Direzione

Sig.ra Antonina Lipari e-mail: alipari@comune.castelvetrano.tp.it

Rag. Giuseppa Lo Cascio e-mail: glocascio@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Anna Rapallo e-mail: arapallo@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Concetta Bellomo e-mail: cbellomo@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Maria Francesca Triolo e-mail: ftriolo@comune.castelvetrano.tp.it

Ufficio Distrettuale (del comune capofila) a supporto di tutte le procedure amministrative necessarie all'implementazione delle attività distrettuali.

SEGRETERIATO SOCIALE DI I LIVELLO

Il servizio essenziale di Segretariato Sociale di 1° livello ha la funzione di rispondere all'esigenza primaria di:

- avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Il particolare l'attività di Segretariato Sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

Cos'è

Il Segretariato Sociale è un luogo di prima accoglienza e consulenza che il Servizio Sociale del Comune offre al cittadino, con la finalità di

- assicurare: tempestività e immediatezza nell'accoglienza e nell'orientamento della persona;
- promuovere: processi di inclusione sociale e di rimozione della cause di disagio;
- ricomporre: la frammentarietà delle informazioni sulle risorse territoriali esistenti. Il

Segretariato Sociale di 1° livello svolge funzioni di:

- informazione generale sui servizi offerti da organismi pubblici e privati del territorio comunale e del Distretto Socio-Sanitario 54;
- consulenza e orientamento in ambito sociale, sanitario, educativo, ecc.;
- accesso ai servizi: assume un ruolo di ascolto e di prima analisi della domanda;
- raccordo con i settori specifici del Servizio Sociale comunale;
- monitoraggio della domanda

Attraverso un colloquio individuale il Segretariato Sociale di 1° livello:

- recepisce il problema e individua l'ambito di Servizio Sociale che assumerà il compito di attivare il processo di aiuto e di formulare con l'utente il progetto globale di intervento;
- cura l'invio all'ufficio competente fissando l'appuntamento con l'assistente sociale di riferimento e fornendo tutte le notizie relative al servizio ed al suo funzionamento, con un ruolo specifico di accompagnamento, orientamento e avvio del processo di aiuto;
- facilita l'accesso ai servizi territoriali, fornendo i riferimenti utili, se necessario anche attraverso sostegno e contatti diretti con operatori di altri servizi.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Nei giorni feriali inviando e-mail o recandosi presso gli Uffici Comunali, siti in P.le Gen. Cascino n. 8 o presso la sede URP sita in P.zza Umberto I, secondo il normale orario di ricevimento del pubblico.

I documenti necessari

Trattandosi di un servizio informativo, solo quelli che il cittadino ritiene necessari per l'esame del suo problema.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Ufficio amministrativo del Servizio

Sig.ra Antonina Lipari

e-mail:

- alipari@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Giuseppa Lo Cascio

e-mail:

- glolocascio@comune.castelvetrano.t.it

Responsabile

Dott.ssa Anna Alaimo

e-mail:

-aalaimo@comune.castelvetrano.tp.it

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- riservatezza delle informazioni.

Il Segretariato Sociale di 2° livello, dove è prevista la presenza dell'Assistente Sociale, è svolto direttamente dal Servizio Sociale Professionale in quanto l'Ente è sottodimensionato rispetto alla figura professionale su indicata (n. 1 Assistente sociale ogni 5.000 ab. – legge regionale 22/86). Il Segretario Sociale, sarà potenziato a seguito di approvazione del Piano di attuazione locale in itinere.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Cos'è

L'Assistente sociale, figura idonea per accogliere ed interpretare e valutare la domanda del cittadino.

Il Servizio Sociale Professionale è finalizzato ad assicurare le prestazioni necessarie a ridurre o a rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini; compatibilmente con la programmazione territoriale e della relativa disponibilità finanziaria, agisce per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale.

Il Servizio Sociale Professionale, in attuazione della diversificata programmazione distrettuale, e in adempimento delle eventuali competenze attribuite nella gestione dell'Ente svolge azioni di:

- valorizzazione della centralità delle persone e della loro capacità di scelta ed autodeterminazione, attraverso il superamento di logiche assistenzialistiche e promuovendo le responsabilità del singolo soggetto e/o del nucleo familiare;
- attività di aiuto ai singoli, ai gruppi, alle famiglie per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi;
- partecipazione, alle attività di programmazione, organizzazione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali;
- accompagnamento, monitoraggio e valutazione, dei servizi del sistema integrato del Distretto D54;
- presa in carico dei casi e predisposizione di progetti di intervento personalizzati, in ragione delle competenze, d'intesa con gli altri attori coinvolti, e tenuto conto delle eventuali disposizioni di organi giudiziari, quali il Tribunale per i minorenni, la Procura Minorile, il Tribunale ordinario, la Procura c/o il T.O., di organi regionali su particolari ambiti di intervento (disabilità, piani di zona, ecc...), ministeriali, europei;
- realizzazione di forme di cooperazione tecnica ed integrazione con altri attori sociali, pubblici e privati;
- strutturazione di percorsi di consulenza e sostegno psicologico per genitori e figli e definizione di piani individualizzati di intervento.
- attivazioni di percorsi di orientamento, valutazione, formazione e informazione nell'ambito dell'Adozione Nazionale ed Internazionale, dell'Affidamento Familiare, dell'Abuso e del Maltrattamento, della Mediazione Familiare, dell'Educativa Territoriale;
- rilevazione, monitoraggio, analisi e valutazione di nuovi bisogni;
- procedure amministrative con particolare riguardo alla normativa relativa alle materie oggetto dell'incarico;
- conoscenza ed approfondimento attraverso analisi, studi e ricerche dei bisogni e problemi sociali, della domanda effettiva di prestazioni di interventi, delle risorse disponibili, reali e potenziali, e monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi;
- partecipazione alle Unità di Valutazione Integrata dei bisogni, ai fini dell'integrazione socio-sanitaria, all'Equipe di Valutazione Integrata in collaborazione con gli Uffici del Ministero della Giustizia e ad eventuali nuove Unità di Valutazione Multidimensionale/Multidisciplinare;
- partecipazione ed organizzazione, anche in collaborazione con enti pubblici e privati, di attività di aggiornamento e formazione per gli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari;
- collaborazione con le risorse territoriali del Terzo Settore per l'attivazione di interventi coordinati.
- realizzazione, infine, ogni altra attività professionale funzionale alla realizzazione degli interventi e servizi sociali previsti dal Piano di Zona.

Tipologia Di Attività Realizzata

Al Servizio Sociale Professionale spetta la presa in carico dell'utente e la responsabilità del progetto individualizzato del singolo caso. L'Assistente Sociale, quale *case manager*, è la figura professionale in grado di assumersi la responsabilità istituzionale del progetto individualizzato da realizzare insieme all'utente, alla sua famiglia ed altri servizi o enti coinvolti.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini

Quando si accede

Telefonando o recandosi presso il Comune, nella sede della III Direzione Organizzativa, P.le Gen. Cascino n. 8, durante il normale orario di ricevimento del pubblico e su appuntamento.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti per accedere al servizio è determinato di volta in volta dall'Assistente Sociale all'uopo interpellato.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Assistenti sociali:

Dott.ssa Anna Alaimo - Coordinatore Servizio Sociale Professionale

pec: alaimoa@pec.comune.castelvetrano.tp.it

email: alaimoa@comune.castelvetrano.tp.it

Dott.ssa Anna Loredana Bruno – Responsabile III Direzione Organizzativa pec: lbruno@pec.comune.castelvetrano.tp.it

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- riservatezza delle informazioni: il personale è tenuto a garantire il segreto professionale.

ASSISTENZA ECONOMICA (*)

E' un contributo economico offerto dal Comune al singolo o alle famiglie che dispongono di entrate insufficienti al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

Cos'è

Gli interventi di assistenza economica, previsti dalla legge 328/2000 e dalla legge regionale 22/86, sono erogati per garantire i livelli minimi di sussistenza e principalmente per le necessità relative a situazioni di grave disagio.

Gli interventi economici consistono in:

- contributi economici finalizzati al recupero delle persone in stato di bisogno;
- contributi economici temporanei, erogabili per un massimo di tre mesi, a causa di una mancanza temporanea di reddito;
- contributi economici continuativi, erogabili per un massimo di sei mesi prorogabili fino ad un anno al permanere delle condizioni di disagio e su valutazione del Servizio Sociale Professionale, cioè rivolti a chi per età o inabilità non può far fronte alle normali necessità della vita quotidiana.

Il Comune disciplinerà la concessione dei contributi con apposito Regolamento comunale, sulla base dell'ISEE e del D.A. 867/S7 dell'Assessorato della Famiglia, delle Politiche sociali e del Lavoro della Regione siciliana della Regione siciliana.

Inoltre, l'Ufficio di competenza si occuperà di tutte quelle forme contributive che, a vario titolo, afferiscono ai Servizi Sociali (canoni di locazione, Carta REI, Social card, ecc...)

ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente)

L'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), rappresenta un indice di misura della condizione economico-patrimoniale dei nuclei familiari ed è necessario per accedere alle richieste di prestazioni sociali agevolate erogate dal Comune così come puntualizzato anche nel **D.A. della Regione siciliana 867/S7 con cui si stabiliscono i criteri unificati di valutazione economica (ISEE) per l'accesso agevolato ai servizi sociali.**

L'ISEE è stato istituito con decreto legislativo 31 marzo 1998 n. 109, successivamente modificato dal decreto legislativo 3 maggio 2000 n. 130 e dai decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 maggio 1999 n. 221 e 4 aprile 2001 n. 242.

Si tratta di un calcolo che viene effettuato sulla base di un'autocertificazione, che rileva la situazione reddituale e patrimoniale di tutti i componenti il nucleo familiare anagrafico della persona che richiede la prestazione economica agevolata.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini che non dispongono di entrate sufficienti a garantire dignitose condizioni di vita.

Come si accede

Richiesta formale di concessione contributo da presentare all'Ufficio Protocollo del Comune, su appositi modelli predisposti .dal'Ufficio competente da scaricare anche dal sito web del Comune.

I documenti necessari

Certificazione ISEE in corso di validità; dichiarazione sostitutiva resa nei termini di legge circa lo stato di indigenza, nonché ogni altra documentazione idonea alla valutazione del caso.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

(*) Ad oggi a causa del sopravvenuto Dissesto Finanziario, il Comune non può erogare contributi economici comunali ma soltanto quelli previsti da apposite Circolari o decreti Regionali o Nazionali.

ASSEGNO MATERNITA'

È un contributo economico erogato dall'INPS e gestito dai Comuni, a sostegno della maternità e dell'adozione.

Cos'è

E' un contributo previsto dall'articolo 74 del D. Lgs. 151/2001 e ss.mm. per la nascita o l'adozione di un figlio in famiglie con una determinata situazione economica.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le donne residenti nel Comune, con cittadinanza Italiana o di uno stato dell'Unione Europea ovvero in possesso della carta di soggiorno se cittadini extracomunitari, che hanno concepito un bambino e le mamme adottive e in affido preadottivo.

Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito, e se prive del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità. In alcuni casi particolari, il beneficio spetta al padre o all'affidatario.

Come si accede

La domanda va presentata dalla madre entro sei mesi dalla data del parto o del decreto di adozione, pena la perdita del diritto. La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali, siti in P.le Gen. Cascino n. 8, durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

Certificazione ISEE in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Ufficio amministrativo del Servizio

Sig.ra Pizzolato Vita - Responsabile Amministrativo email: vpizzolato@comune.castelvetrano.tp.it

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone;
- riservatezza delle informazioni.

ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE

È un contributo economico erogato dall'INPS e gestito dai Comuni, a sostegno delle famiglie italiane o comunitarie residenti, con almeno tre figli minori.

Cos'è

E' un contributo previsto dall'articolo 65 della legge 448/1998 per i nuclei familiari composti da cittadini italiani o comunitari residenti (non sono, pertanto, interessati i cittadini extracomunitari) con tre o più figli con età inferiore ai 18 anni. L'assegno non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali. Il diritto decorre dal primo gennaio di ogni anno o comunque dal primo mese in cui si siano raggiunti i requisiti.

A chi si rivolge

Possono beneficiare del contributo le famiglie italiane o straniere dell'Unione Europea con tre o più figli minorenni. Il beneficio è concesso solo se il reddito familiare è inferiore ad un limite prestabilito.

La domanda deve essere presentata ogni anno.

Come si accede

La domanda va presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo, pena la perdita del diritto.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Comunali, siti in P.le Gen. Cascino n. 8, durante il normale orario di servizio.

I documenti necessari

Certificazione ISEE in corso di validità e coordinate conto corrente bancario per l'accredito del contributo.

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Ufficio amministrativo del Servizio

Sig.ra Pizzolato Vita - Responsabile Amministrativo email: vpizzolato@comune.castelvetrano.tp.it

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone;
- riservatezza delle informazioni.

AFFIDAMENTO FAMILIARE

Il Comune interviene a sostegno dei minori in gravi difficoltà sociali e familiari, sotto forma di affido familiare. LE ATTIVITA' RELATIVE ALL'AFFIDAMENTO FAMILIARE SONO COMUNALI E CONTEMPORANEAMENTE DISTRETTUALI n quanto convergono sul CENTRO AFFIDI DISTRETTUALE.

Cos'è

Per affido familiare si intende l'inserimento temporaneo di un minore, privo di un ambiente familiare idoneo per un adeguato sviluppo psicofisico, presso una famiglia diversa da quella di origine, per garantirgli con continuità il mantenimento, l'educazione e l'istruzione, nonché validi rapporti affettivi. Esso è uno degli interventi possibili in situazioni di disagio del nucleo familiare e soprattutto nel caso di difficoltà temporanee.

Il Servizio è assicurato dal Servizio Sociale Professionale, competenti nel definire gli interventi, la loro programmazione, nel reperire e formare le famiglie affidatarie.

A chi si rivolge

Ai minori ed alle famiglie seguite dal Servizio Sociale Professionale.

Quando si accede

Su richiesta di intervento dell'Assistente Sociale, in presenza di:

- situazione transitoria di incapacità di gestione familiare (es. malattie, ricoveri, ecc.);
- situazione in cui si stanno definendo nuovi sistemi familiari (es. separazioni, decessi, ecc.);
- situazione di inadeguatezza educativa della famiglia;
- situazione di tensione e difficoltà patologiche della famiglia.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti è determinato dall'Assistente Sociale competente

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito.

Ufficio amministrativo del servizio: si occupa dell'erogazione del contributo in favore delle famiglie affidatarie

Sig.ra Sig.ra Rosa Alcamo – Responsabile Amministrativo email: ralcamo@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Maria Paladino

email: mpaladino@comune.castelvetrano.tp.it

Responsabile - Coordinatore del Servizio Sociale Professionale

Dott.ssa Anna Alaimo – Assistente Sociale

pec: alaimo@pec.comune.castelvetrano.tp.it – email: alaimo@comune.castelvetrano.tp.it

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, Ambito Distrettuale, Tribunale per i Minorenni, ASP TP con i vari servizi specialistici, Scuola ed altre realtà educative presenti sul territorio);
- riservatezza delle informazioni.

RETTE DI RICOVERO, COMPARTICIPAZIONE, STANDAR ORGANIZZATIVI

Cos'è

A seguito di Decreto dell'Autorità Giudiziaria o di richiesta di intervento dell'autorità sanitaria sono predisposti i ricoveri di soggetti anziani, disabili e minori. Per i soggetti minori le rette sono a totale carico dell'Ente secondo quanto disposto dall'Assessorato della Famiglia relativamente alle tipologie di struttura – art. 26 della legge regionale 22/86 e ss.mm.ii. (compenso fisso mensile e retta giornaliera). Per quanto riguarda i soggetti anziani e disabili è prevista l'integrazione alla retta di ricovero secondo la normativa vigente.

Ricoveri effettuati con parere dell'ASP (Comunità alloggio per disabili psichici).

Ricoveri effettuati su indicazioni dell'ASP (Residenza Sanitaria Assistita)*

Verifica degli standard organizzativi.

A chi si rivolge

A soggetti in carico ai Servizi Sociali.

Quando si accede

Su disposizione A.G. o attraverso interventi specifici di servizio sociale professionale.

I documenti necessari

L'elenco dei documenti occorrenti sono richiesti dall'ufficio competente.

Costo per il cittadino

E' prevista la compartecipazione al costo del servizio secondo la normativa vigente e secondo la tipologia di utente.

Ufficio amministrativo del servizio

Sig.ra Rosa Alcamo - Responsabile email: ralcamo@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Maria Paladino email: mpaladino@comune.castelvetrano.tp.it

Rag. Marina Conciauro email: mconciauro@comune.castelvetrano.tp.it

*Sig.ra Antonina Lipari -Responsabile email: alipari@comune.castelvetrano.tp.it

*Rag. Giuseppa Lo Cascio email: glocascio@comune.castelvetrano.tp.it

*Sig.ra Concetta Bellomo email: cbellomo@comune.castelvetrano.tp.it

Responsabile - Coordinatore del Servizio Sociale Professionale

Dott.ssa Anna Alaimo – Assistente Sociale

pec: alaimo@pec.comune.castelvetrano.tp.it – email: alaimo@comune.castelvetrano.tp.it

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi;
- riservatezza delle informazioni.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE (SAD)

Cos'è

Il servizio di assistenza domiciliare ha come obiettivo il mantenimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza di cittadini che si trovano in condizioni di parziale o di completa non autosufficienza e senza adeguato supporto familiare. Ciò per contribuire al superamento di una situazione di temporanea difficoltà personale e familiare, attraverso la stimolazione e il recupero di sufficienti livelli di autonomia personale. Il servizio di assistenza domiciliare attraverso prestazioni socio-assistenziali a domicilio si pone come obiettivo quello di evitare il ricorso a forme di ricovero o di istituzionalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o del nucleo familiare. L'assistenza domiciliare, per le sue finalità e peculiarità, fa parte del Sistema Integrato dei Servizi, così come previsto dalla L. 328/2000.

A chi si rivolge

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a soggetti residenti nel territorio comunale di Castelvetrano, in condizioni di bisogno, individuati dal Servizio Sociale del Comune o su auto-invio o su segnalazione.

In particolare possono usufruire del S.A.D. le persone che :

- si trovano in stato di malattia o di invalidità tale da comportare la necessità di aiuto da parte di altre persone, per un periodo più o meno lungo;
- non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- vivono in famiglia, ma con forte situazione di disagio;
- si trovano in particolari condizioni di disagio temporaneo, da richiedere altrimenti inserimenti presso comunità/alloggio, case di riposo, case albergo o strutture varie di tipo residenziale;
- soggetti a rischio di grave marginalità ed isolamento sociale che a causa delle loro condizioni fisiche, psichiche o sensoriali, soli o senza adeguato supporto familiare, non sono in grado, per situazioni permanenti o contingenti, di gestirsi autonomamente e necessitano quindi di prestazioni sostitutive da quelle familiari.
- mancano del sostegno del nucleo familiare o lo stesso risulta insufficiente, in rapporto alle esigenze minime vitali e allorquando non vi sono altre persone tenute a provvedere (Art. 433 del Codice Civile).

Quando si accede

Su richiesta del beneficiario, di un familiare diretto, Tutore o Amministratore di sostegno.

Costo per il cittadino

Il Servizio prevede una compartecipazione al costo del servizio calcolata sulla base dell'ISEE e del D.A: 867/S7 della Regione Siciliana e dettagliato nelle Linee guida del Servizio.

Ufficio amministrativo del servizio:

Sig.ra Elisa Cappadonna - Responsabile- email:ecappadonna@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Giovanna Valenti email: gvalenti@comune.castelvetrano.tp.it

Assistenti sociali:

Dott.ssa Anna Alaimo Coordinatore Servizio Sociale Professionale pec: aalaimo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, Ambito Distrettuale, Tribunale Ordinario, ASP TP con i medici di base ed i vari servizi specialistici);
- riservatezza delle informazioni e segreto professionale

SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE (TAXI)

Cos'è

Il Comune di Castelvetrano, in un ottica di politica sociale finalizzata al miglioramento della vita dei cittadini che versano in condizioni oggettive di svantaggio e ad agevolare l'accesso ai servizi socio – sanitari, gestisce direttamente il servizio di taxi sociale . Il servizio di taxi sociale è inteso come importante risposta alle esigenze di mobilità delle fasce più deboli della popolazione, con particolare riferimento a residenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Il servizio di taxi sociale è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà ed in particolare il “taxi sociale” persegue il fine di:

- garantire la domiciliarietà a sostegno degli anziani soli e a persone che presentano disabilità;
- promuovere l'autonomia della persona a rischio di emarginazione, nonché sostenerla, supportandola nelle funzioni che non è sempre in grado di espletare;
- favorire l'integrazione ed il collegamento fra i servizi socio-sanitari;
- attivare reti di solidarietà sociale del territorio, al fine di favorire un migliore inserimento delle persone in difficoltà nel proprio contesto sociale;
- favorire l'opportunità di indipendenza e di socializzazione delle persone anziane,
- garantendone uno stile di vita di qualità;
- non sostituirsi alla rete familiare o di vicinato ma intesa come supporto.

Il taxi sociale viaggia in base alle richieste dei singoli utenti residenti nel Comune. Ciò consente di usufruire di un servizio dedicato e quindi flessibile, effettuando viaggi individuali o collettivi per recarsi alle seguenti destinazioni:

1. strutture sanitarie
2. uffici di pubblica utilità (ad es. INPS, INAIL, Sindacati Pensionali ecc)
3. luoghi di interesse personale

Pertanto il servizio viene svolto per consentire di effettuare:

1. visite mediche generiche o specialistiche;
2. esami clinici e di laboratorio;
3. cure fisiche e/o riabilitative;
4. pratiche amministrative;
5. commissioni personali.

A chi si rivolge

Ai cittadini residenti che versano in condizioni oggettive di svantaggio con esigenze di mobilità in quanto, autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Quando si accede

Su richiesta del beneficiario, di un familiare diretto o Amministratore di sostegno.

Costo del servizio

Il Servizio prevede il pagamento di un biglietto A/R a bordo del mezzo, secondo quanto previsto dalle linee guida.

Ufficio amministrativo del servizio:

Sig.ra Elisa Cappadonna - Responsabile- email:ecappadonna@comune.castelvetrano.tp.it

Sig.ra Giovanna Valenti email: gvalenti@comune.castelvetrano.tp.it

Dott.ssa Anna Alaimo Coordinatore Servizio Sociale Professionale pec: aalaimo@pec.comune.castelvetrano.tp.it

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- personale adeguato, qualificato ed aggiornato del Comune e del Distretto Socio-Sanitario54;
- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi (Servizi Sociali, Ambito Distrettuale, Tribunale Ordinario, ASP TP con i medici di base ed i vari servizi specialistici);
- riservatezza delle informazioni e segreto professionale

DISTRETTO SOCIO-SANITARIO N. 54

(Castelvetro capofila, Campobello di Mazara, Partanna, Poggioreale, Salaparuta, Santa Ninfa)

Ufficio di Piano

L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica intercomunale, a supporto della programmazione sociale di distretto, **per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali**, ai sensi della Legge 328/00. La sua finalità è quella di rendere operative le attività di progettazione, gestione e monitoraggio per lo sviluppo di un sistema a rete dei servizi socio-sanitari sul territorio dei comuni di **Castelvetro Comune capofila, Campobello di Mazara, Partanna, Poggioreale, Salaparuta, Santa Ninfa**.

- Programmazione, pianificazione e progettazione servizi e interventi a livello distrettuale e sovra distrettuale – Raccolta analisi e dati – Coordinamento Tavoli tematici – Elaborazione di piani e progetti
- Attività istruttoria per la definizione degli strumenti regolamentari, protocolli di intesa, accordi di programma di competenza del Comitato dei Sindaci
- Monitoraggio, valutazione e controllo dei servizi e delle prestazioni erogate a livello distrettuale
- Presa in carico di persone residenti nel Distretto appartenenti a categorie fragili e/o a rischio di emarginazione per l'attivazione di interventi di sostegno, assistenza, inclusione sociale, reinserimento lavorativo anche con l'elaborazione di piani di intervento individualizzati
- Interventi di sostegno economico alle famiglie residenti nei Comuni del distretto socio-sanitario attraverso la programmazione e la progettazione di area.

Progettazioni in Itinere

- PON INCLUSIONE (SIA – REI)
- PON Legalità (CGM)
- Reddito di Inclusione – RDC
- Piani di Azione e Coesione Anziani (PAC) – Il Riparto
- Piani di Azione e Coesione Infanzia (PAC) – Il Riparto
- Piano di Zona 2013/2015
- Implementazione Piano di Zona 2013/2015
- Piano di Zona 2018/2019
- Piano di Zona 2019/2020
- Piano di Attuazione Locale 2018 e 2019
- Disabilità grave art. 3 comma 3 L. 104/92 – Patto di Servizio (UVMD)
- Fondo per la Non Autosufficienza (FNA)
 - SLA
 - Progetti di Vita Indipendente
 - Disabilità gravissima art. 3 comma 3 L. 104/92 – Patto di cura (UVMD)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Servizi Sociali

SEZIONE 1 - DATI ANAGRAFICI

Genere	
Maschio	
Femmina	
Età	
18-24	
25-44	
45-64	
65-oltre	
Cittadinanza	
Italiana	
Comunitaria	
Extracomunitaria	
Titolo di studio	
Elementare	
Media inferiore	
Media superiore	
Laurea	
Professione	
Autonomo	
Dipendente	
Studente	
Casalinga	
Pensionato	
Inoccupato/ Disoccupato	

SEZIONE 2 - VALUTAZIONE GRADO DI CONOSCENZA DEL SERVIZIO

	<i>Mai prima</i>	<i>Da 1 a 5 volte</i>	<i>Oltre le 5</i>
Quante volte ha utilizzato il Servizio?			

	<i>Direttamente</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefono</i>
Attraverso quali canali fruisce prevalentemente del Servizio?			

	<i>Negativa</i>	<i>Indifferente</i>	<i>Positiva</i>
Reputa che il Servizio abbia un'immagine ...			

SEZIONE 3 - MISURAZIONE LIVELLO IMPORTANZA/SODDISFAZIONE

		IMPORTANZA ATTRIBUITA AL FATTORE DI INDAGINE FACOLTATIVO	GRADO DI SODDISFAZIONE
		Esprimere un punteggio da 1 a 5	Esprimere un punteggio da 1 a 5
Accessibilità	Come valuta gli orari di apertura al pubblico ?		
Strumentazione e modulistica	Come valuta la modulistica a disposizione (in termini di chiarezza e facilità da compilare)?		
Efficienza e qualità complessiva nell'erogazione del servizio	Come valuta la flessibilità degli interventi di assistenza ?		
	Come valuta il rispetto della dignità dell'assistito ?		
	Come valuta gli interventi di assistenza ?		
Disponibilità e competenza degli addetti	Come valuta i tempi per l'erogazione del servizio?		
	Come valuta la competenza e la preparazione degli assistenti sociali?		
	Come valuta la chiarezza/comprendibilità delle informazioni fornite?		
	Come valuta la disponibilità degli assistenti sociali?		
	Come valuta la cortesia degli assistenti sociali?		
Valutazione complessiva	Come valuta nel complesso il Servizio ?		

SEZIONE 4 - SUGGERIMENTI

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare il servizio?

Grazie per la Sua preziosa collaborazione. I dati da Lei forniti saranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Si prega di consegnare il presente questionario, una volta compilato, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.