



carta dei servizi



D&P
Editori

A cura dell'Ufficio di Piano

dott.ssa Maria Nicoletti

Coordinamento redazionale

dott.ssa Maria Nicoletti

Salvatore Rescigno

Stesura Testi

Gerardo Aliberti

Daniela Gallo

Anna Pia Gambardella

Angelina Petraglia

Maria Grazia Sessa

Raccolta dati

Raffaella D'Amico

Carolina D'Auria

Giovanna D'Auria

Lucia De Nardo

Antonio Califano

Rossella Ciardi

Lina Petacca

Salvatore Rescigno

Carla Saggese

Angela Trotta

Progetto grafico e impaginazione

Arti Grafiche Cecom srl

Stampa

Arti Grafiche Cecom srl - Bracigliano (Sa) - Italy

© Copyright 2014 – Piano di Zona Ambito S6 – Baronissi (Sa) – Italy

ISBN 9788895647173

Edizione: *D&P Editori* – Bracigliano (Sa) - Italy

INDICE

Carta della Cittadinanza Sociale

Il Territorio > Gli Enti	5
Prefazione > Il bene comune nel welfare locale	6
Premessa > Chi siamo.....	7
Assetto organizzativo.....	8
Presentazione > Verso la carta dei servizi sociali come opportunità.....	10
Principi della carta dei servizi.....	12
Indicatori e standard di qualità dei servizi	14
Offerta dei servizi	15
Accesso ai servizi	16

Azioni di Sistema

Ufficio di Piano.....	17
-----------------------	----

Area welfare d'Accesso

Segretariato Sociale di Ambito	18
Servizio Sociale Professionale.....	20
Recapiti e indirizzi Enti	22

Servizi per le Persone Anziane

Assistenza domiciliare integrata	23
Servizi per le persone anziane	25
Assistenza domiciliare sociale.....	26
Telesoccorso/Teleassistenza.....	25
Servizi per l'integrazione sociale.....	27
Accoglienza in strutture residenziali.....	28

Servizi per le Persone Disabili

Assistenza domiciliare integrata	29
Assistenza domiciliare sociale	30
Centro sociale polifunzionale.....	33
Attività socio-ricreative e culturali	34
Assistenza scolastica specialistica.....	35
Trasporto sociale	36
Tirocini formativi.....	37

Servizi per i Minori e le Famiglie

Adozione nazionale/internazionale & Affidamento familiare - CAAVI.....	38
Centri per la famiglia.....	40
Assistenza domiciliare.....	41
Tutoraggio educativo.....	42
Interventi contro l'abuso ex L.388/00	
Servizi di sensibilizzazione, aggiornamento, informazione e documentazione.....	43
Centro antiviolenza.....	44
Centro diurno polifunzionale.....	45
Nido d'infanzia.....	46
Servizi integrativi al nido.....	47
Accoglienza in strutture residenziali.....	48
Funzioni ex ONMI - minori riconosciuti dalla sola madre.....	49

Servizi per gli Immigrati e Contrasto alla Povertà

Contributi economici in forma indiretta.....	50
Contributi economici ad integrazione del reddito.....	51

Appendice

Strutture Sociali Ambito S2.....	52
Glossario.....	56
Percorsi di Autotutela.....	76
Modulistica.....	77
Scheda di accesso.....	78
Normativa.....	86

Il territorio

Gli Enti



- 1.** Bracigliano
- 2.** Siano
- 3.** Mercato San Severino
- 4.** Baronissi
- 5.** Fisciano
- 6.** Calvanico

Altri Enti Partners

ASL Salerno
Provincia Salerno

PREFAZIONE

Il bene comune nel welfare locale

Con orgoglio consegnamo a tutti i cittadini la **Carta dei Servizi** del Piano di Zona S6.

Si tratta di uno strumento fondamentale che racchiude l'obiettivo strategico del Coordinamento Istituzionale dei Sindaci: arricchire ed elevare la gamma dei **Servizi alla Persona** migliorando la qualità della vita di ciascuno nel suo essere parte integrante di una comunità.

Nella Carta dei Servizi c'è un "pezzo" della storia del nostro territorio, le cui componenti istituzionali e sociali hanno cambiato il rapporto tra istituzioni e cittadini dando vita alle nuove politiche sociali intese e sperimentate come baricentro dello sviluppo locale.

Del resto, non esiste crescita economica e civile senza una solida coesione sociale tra le persone e le istituzioni: è su questo presupposto che si crea un vero welfare locale.

In queste pagine, i nostri concittadini ritroveranno i servizi che qualificano la vita delle comunità: dall'assistenza domiciliare alle persone anziane, dall'assistenza agli alunni con disabilità alle attività per i minori ed adolescenti, dal sostegno alla famiglia al recupero delle donne vittime di violenza.

Alla base di tutto ciò, ci sono qualificate professionalità, maturate nel tempo, al servizio dei cittadini per dare risposte concrete ai loro bisogni.

Con questo patrimonio umano e professionale, ci apprestiamo fiduciosamente a vivere la sfida strategica che caratterizzerà, nei prossimi anni, la fisionomia stessa dei nostri territori: essere all'altezza di interpretare ed intercettare le nuove opportunità dell'Unione Europea nella programmazione 2015/2020.

In questi anni, è cresciuta, altresì, la "rete" delle associazioni, delle cooperative e delle organizzazioni di volontariato: è una ricchezza di energie e di valori che costituisce un ulteriore motivo di speranza per il raggiungimento del bene comune di una comunità sana e forte come la nostra.

Il presidente del Coordinamento Istituzionale dei Sindaci
GIOVANNI MOSCATELLO

PREMESSA

Chi siamo

Il Piano Sociale di Zona rappresenta un modello di *welfare* inclusivo e di piena esigibilità dei diritti universali, in coerenza con la Carta Sociale Europea che sancisce l'effettivo esercizio del diritto ad una qualità della vita sostenibile per tutti i cittadini. Si fonda su una ridefinizione dei processi organizzativi interni e su un indirizzo politico-programmatico coerente con la legge regionale che promuove la dignità e la cittadinanza sociale. L'idea programmatica di fondo che accompagna questo approccio, condivisa con tutti gli attori della rete integrata dei servizi territoriali e con i rappresentanti degli Enti Locali, si basa sul principio che il *welfare* è la "prima" condizione dello sviluppo del territorio. Un sistema di protezione sociale inclusivo, fondato sui diritti sociali di cittadinanza e promuove anche uno sviluppo sostenibile fondato sulla legalità. Il sistema integrato di servizi sociali è condizione indispensabile per rilanciare l'economia e costruire solidarietà. Per costruire una comunità solidale è necessaria anche una stretta integrazione fra interventi sociali e servizi sanitari, politiche abitative e quelle attive per il lavoro, coinvolgendo nella fase di programmazione tanto i soggetti istituzionali quanto i rappresentanti del Terzo Settore, gli organismi sindacali ed altre forme organizzate di cittadinanza attiva.

In questo disegno i Comuni sono e saranno sempre di più i titolari della programmazione, della realizzazione e valutazione, a livello locale, degli interventi sociali e socio-sanitari.

Questa strategia di programmazione territoriale rimanda, quindi, ad un'idea di "fare sociale" che può/deve essere costruita attraverso il potenziamento della programmazione partecipata, l'individuazione di scelte adeguate/pertinenti di *welfare* di comunità sia come strategia di contrasto all'esclusione sia di promozione del "ben-essere" e della qualità della vita; una piattaforma di rilancio delle comunità locali attraverso un investimento concertato di risorse strutturali non transitorie e umane stabili.

Con questo spirito abbiamo inteso progettare e realizzare il presente lavoro. La Carta rappresenta l'impegno che, con la collaborazione dei cittadini e di tutti i soggetti, istituzionali e non, coinvolti nel processo di erogazione delle prestazioni, continuiamo ad assumerci al fine di rendere il sistema dei servizi sociali e socio-sanitari dell'ambito sempre più rispondente all'esigenze della collettività e di principi in essa enunciati vengano concretamente attuati.

La Coordinatrice Ufficio di Piano Ambito S6
DOTT.SSA MARIA NICOLETTI

ASSETTO ORGANIZZATIVO

Ufficio di Piano - Direzione

1. Organizzazione e Direzione Sistema dei Servizi
2. Impegna il PdZ all'esterno con procedure e atti di gestione
3. Responsabile del procedimento amministrativo
4. Assicura la conduzione dell'UdP, quale centro di programmazione e committenza unitaria
5. Sovrintende alle Aree alle Aree d'Intervento fissate dalla normativa nazionale e regionale
6. Coordina e raccorda il Servizio Sociale Professionale di Ambito con gli uffici dei Servizi Sociali Comunali
7. Definisce le procedure amministrative connesse alla programmazione, gestione, controllo e rendicontazione delle risorse finanziarie
8. Organizza l'affidamento dei servizi ai soggetti del Terzo Settore
9. Definisce i Regolamenti d'Accesso ai servizi e compartecipazione degli Utenti
10. Gestisce le Risorse Umane
11. Coordina il Sistema Informativo di Ambito, nel quadro regionale, al fine della costante rilevazione dei bisogni, garantendo, altresì, l'appropriatezza di allocazione delle risorse finanziarie

Area Contabile Amministrativa

È lo snodo che assicura l'adeguatezza e l'appropriatezza degli atti, la corretta gestione contabile e finanziaria, associata, garantendo l'efficacia delle decisioni.

1. Segreteria e gestione dei flussi documentali
2. Istruttoria degli atti relativi alle procedure di gara per l'affidamento a terzi della gestione dei servizi

3. Attuazione delle complessive procedure amministrative
4. Istruttoria degli atti relativi all'autorizzazione, all'accreditamento e alla vigilanza dei servizi sociali e socio-sanitari e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a gestione pubblica dei soggetti di cui all'art. 1 comma 5 L 328/00
5. Istruttoria degli atti relativi all'autorizzazione, ad accordi tra soggetti istituzionali, privati ed organizzazioni del terzo settore che partecipano all'attuazione del piano sociale di zona e alla realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitario
6. Gestione, controllo e rendicontazione risorse finanziarie
7. Accompagnamento tecnico agli altri Enti Partners e ai soggetti del Terzo Settore

Area Progettazione, Monitoraggio, Valutazione, Comunicazione e Qualità Sociale

Punto d'incrocio tra l'analisi dei bisogni, la sfera della progettazione, co-progettazione e i processi di qualità sociale, garantendo, in particolar modo, l'intercettazione di nuove risorse finanziarie, anche in campo europeo e la fruibilità del sistema informativo.

1. Analisi dei bisogni per l'adeguatezza della programmazione dei servizi e degli interventi
2. Progettazione dei servizi e degli interventi sociali e socio-sanitari e della carta dei servizi
3. Progettazione a valere sui Fondi: comunitari, nazionali, regionali, (POR, FESR, PAC)
4. Accompagnamento all'attività di progettazione e fund raising degli Enti locali e del privato sociale/organismi del terzo settore ed all'accesso ai Fondi
5. Attività di monitoraggio e di valutazione del Piano Sociale di Zona, dei progetti esecutivi e dei complessivi servizi/interventi sociali e socio sanitari
6. Sistema Informativo Unitario
7. Integrazione Aree, Servizi, Interventi sociali e socio-sanitari

PRESENTAZIONE

Verso la carta dei servizi sociali come opportunità

La Carta dei servizi, prevista dalla legge 328/2000 (legge quadro sull'assistenza)¹, rappresenta uno strumento di opportunità per promuovere percorsi di valutazione della qualità all'interno dei servizi sociali. Come Piano Sociale di Zona, avendo compiuto un lungo e proficuo percorso di concertazione con le amministrazioni locali alle prese con l'idea di costruire la Carta dei servizi sociali, abbiamo avvertito il problema di come fare una Carta dei servizi *utile*, e cioè come costruire uno strumento per agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dall'Ente e per una effettiva valutazione dei servizi/interventi sociali e socio sanitari che consenta di migliorarne progressivamente la qualità.

La Carta dei servizi, pertanto, dovrà rappresentare uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità mediante il quale si attribuisce al cittadino/utente un potere di controllo diretto sulle attività della pubblica amministrazione.

In essa saranno definiti in modo chiaro e trasparente le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità da parte dei cittadini di presentare reclami per eventuali inadempienze.

La Carta conterrà i principi a cui devono uniformarsi i servizi e rappresenta uno strumento attraverso il quale gli Enti dichiarano concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

Essa riporterà tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi offerti ed indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza.

¹ L'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328 così recita: CARTA DEI SERVIZI SOCIALI Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro 180 giorni dalla entrata in vigore della presente legge con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è **adottato lo schema di riferimento della Carta dei servizi sociali**. Entro 6 mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri **ciascun ente erogatore di servizi adotta una Carta dei servizi sociali** ed è tenuto a darne una adeguata pubblicità agli utenti. Nella Carta dei servizi sociali **sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le loro modalità di funzionamento e 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. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la **possibilità di attivare ricorsi** nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce **requisito necessario ai fini dell'accreditamento**.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter “esigere” le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata, pertanto, ha come obiettivi primari:

- la tutela dei cittadini utenti, rispetto al loro diritto di cittadinanza;
- la valutazione della qualità dei servizi avendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini, delle associazioni e del privato sociale.

La ricerca degli standard di qualità farà riferimento al punto di vista dell'utente e non degli operatori. La Carta, dunque, è uno strumento di comunicazione che contiene informazioni essenziali di facile consultazione ed il più possibile esaurienti e versatili sui servizi relativi ad una determinata tipologia o settore di intervento. In questa ottica proponiamo il nostro percorso operativo per passare, utilizzando uno slogan, *dalle parole ai fatti*², ovvero per tradurre in effettiva opportunità di valutazione/apprendimento un mandato legislativo non completamente definito.

Con questo lavoro intendiamo presentare un *nostro modello* di costruzione degli standard di qualità per la Carta dei servizi sociali con l'auspicio che questo possa meglio promuovere la realizzazione di un sistema di valutazione della qualità dei servizi.

Tuttavia, per sua stessa natura, la Carta dei servizi non può mai ritenersi un documento concluso e definitivo in quanto è proprio nel graduale innalzamento dei livelli qualitativi garantiti ai cittadini che essa deve trovare la sua ragione d'essere. In aggiunta a tali considerazioni occorre anche tener presente che, nell'ambito della programmazione dell'Ambito S6, in ottemperanza alle direttive regionali e nazionali per la stesura dei Piani Sociali di Zona, l'offerta dei servizi afferenti le diverse Aree di intervento può comunque subire modifiche. A tal proposito, si è inteso prevedere un'impostazione grafica il più possibile semplice al fine di evidenziare gli specifici servizi/interventi.

² Il metodo che presentiamo prende spunto da alcune esperienze di ricerca svolte dall'IRS. In particolare cfr. la ricerca intervento condotta da IRS per il Comune di Oristano e: Manca G., *L'autovalutazione come esperienza di miglioramento della qualità dei servizi preventivi*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 18-19, 1998, pp. 33-35; la metodologia di accreditamento di eccellenza in Oliva D., Setti Bassanini, M. C., *Strumenti e procedure di accreditamento a livello internazionale*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 3, 1996, pp. 5-6; Oliva D., Setti Bassanini, M. C., *Un metodo per l'accREDITamento di una funzione specialistica*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 9, 1996, pp. 4-6; Setti Bassanini, M. C., *AccREDITamento e certificazione*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 15, 1998, pp. 8-12.

Cfr. i rapporti di ricerca IRS per la Regione Autonoma della Sardegna sull'assistenza domiciliare (febbraio 1999) e in strutture residenziali (aprile 1999) nel contesto del “Progetto finalizzato alla costruzione di Carte dei servizi sociali”.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ente è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi. Con direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. n.43 del 22 febbraio 1994), sono stati emanati i "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" diretti ad assicurare:

Eguaglianza

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

Imparzialità

I Comuni dell'Ambito hanno il dovere di neutralità rispetto ai cittadini utenti dei servizi ed alla scelta dei contraenti per la fornitura dei beni e dei servizi (art. 97 della Costituzione). Le modalità e le relative norme di erogazione, pertanto, sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

I Comuni dell'Ambito si impegnano a non interrompere l'erogazione dei servizi se non nei casi previsti dalla normativa di settore e/o dalla mancata disponibilità delle risorse economiche. In tal caso, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

I Comuni dell'Ambito devono garantire la partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio, al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori. L'utente può formulare, proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio. L'Ambito ed i Comuni acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

Volontariato

Si riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali ed in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

Efficienza ed efficacia

I Comuni dell'Ambito devono garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, adottando misure idonee al raggiungimento della soddisfazione del cittadino. L'utente può presentare ricorsi e segnalazioni anche con comunicazioni verbali, circa ritardi, carenze, comportamenti non corretti nell'azione amministrativa.

Integrazione

I Comuni dell'Ambito si impegnano a raggiungere il più elevato grado di integrazione nell'erogazione dei servizi.

Verifica della qualità dei servizi

I Comuni dell'Ambito si impegnano ad assicurare un buon livello di qualità dei servizi, prevedendo procedure di verifica. Sarà verificata periodicamente, attraverso attività di monitoraggio e di rilevazione, la funzionalità dei servizi erogati, al fine di renderli sempre più innovativi e compatibili alle aspettative degli utenti.

Sistema di qualità

Gli Enti dell'Ambito, al fine di assicurare l'adozione di idonei livelli per la realizzazione dei servizi, anche in mancanza dell'emanazione di normative statali o regionali di attuazione, hanno individuato alcuni criteri dai quali dipende la qualità del servizio, stabilendo e condividendo standard qualitativi e quantitativi.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
al cittadino deve essere garantita un'adeguata informazione dei servizi esistenti sul territorio	sistematica raccolta di dati sulla diffusione delle informazioni relative ai servizi; redazione e aggiornamento della carta dei servizi	predisposizione e compilazione di schede di soddisfazione sulla pubblicizzazione dei servizi; pubblicizzazione della carta dei servizi
all'utente deve essere erogato un servizio affidabile	giorni e orari di apertura degli uffici politiche sociali del comune di residenza	almeno 2 giorni di apertura al pubblico almeno 3 ore e max 12 ore a settimana
all'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	la prima risposta al cittadino deve essere fornita da un minimo di 1 giorno ad un massimo di 30 giorni
all'utente deve essere garantito il rispetto della sua persona	esistenza di una saletta a disposizione del servizio che consenta, in caso di colloquio riservato, la salvaguardia della privacy dell'utente	effettivo utilizzo di un ambiente riservato per colloqui
all'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento	utilizzo di personale con professionalità adeguata alla funzione	effettivo utilizzo di personale professionalmente adeguato (assistente sociale, psicologo, operatore sociale)
all'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	presenza di caratteristiche architettoniche dello stabile dove si trova il servizio che consentano l'accesso alle persone disabili	assenza e/o rimozione di barriere; installazione di ausili che facilitino l'accesso
all'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	consegna all'utente del materiale informativo appositamente predisposto; grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	disponibilità della modulistica per l'accesso ai servizi erogati, per l'inoltro di eventuali reclami, per la pubblicizzazione dei servizi; indagini conoscitive sulle modalità di accesso al servizio
all'utente deve essere garantita la possibilità di comprendere le indicazioni richieste	adozione di un linguaggio semplice e comprensibile nella comunicazione verbale e scritta	utilizzo di un linguaggio comprensibile nelle comunicazioni verbali e scritte deducibili da normali pratiche organizzative o attraverso indagini ad hoc
all'utente deve essere data l'opportunità di partecipare al miglioramento della qualità del servizio presentando reclami e suggerimenti	capacità di modificare l'organizzazione del servizio per il miglioramento della qualità dello stesso	adeguamento e soluzione dei problemi inerenti al servizio in funzione dei reclami e dei suggerimenti

OFFERTA DEI SERVIZI

Il Piano di Zona, mira a creare una rete di servizi sociali e socio sanitari; a garantire tali servizi a tutti i cittadini presenti sul territorio; ad inserire i servizi sociali nelle politiche di sviluppo delle comunità locali, di occupazione, di benessere e di miglioramento della qualità della vita dei cittadini, come richiesto dall'Unione Europea; a considerare, più in generale, le politiche sociali quale fattore fondamentale dello sviluppo economico complessivo di un territorio.

Il Piano Sociale di Zona è lo strumento che raccoglie tutti i progetti condivisi in un unico programma di interventi, ideati ed approvati da istituzioni e organismi sociali (i 6 Comuni nell'Ambito Territoriale S6, i servizi sociali territoriali, l'ASL, la Provincia, i servizi sociali della giustizia, i centri per l'impiego, le organizzazioni sindacali, le aziende locali, gli organismi del Terzo Settore, le scuole del territorio). Partecipano, altresì, alla realizzazione del Piano i diversi soggetti della società locale (famiglie, parrocchie, enti della cooperazione sociale ed organismi del volontariato e della solidarietà).

Un "piano regolatore" che individua, per ogni fascia di bisogno, gli interventi da attuare e le risorse da impegnare.

Le tematiche su cui si concentrano gli interventi riguardano: le responsabilità familiari, il diritto dei minori, le pari opportunità, il contrasto alla povertà ed alle dipendenze, il supporto alle persone anziane ed alle persone disabili, il supporto agli immigrati.

I servizi/interventi offerti riguardano: servizi di ascolto e orientamento, servizi di assistenza domiciliare, servizi di aggregazione e socializzazione, servizi residenziali e semiresidenziali, servizi di supporto alla genitorialità, servizi di contrasto alla povertà. Sono stati, quindi, previsti servizi alla persona ed il potenziamento e/o realizzazione di strutture sociali. Un sistema di protezione a rete, (che non vuol essere mero "assistenzialismo"), ma basato sul principio di "pari dignità" e di "pari opportunità" per una crescita sociale più equa, omogenea della comunità, in cui inclusione sociale e benessere generale possano diventare priorità concertate e riconosciute.

ACCESSO AI SERVIZI/INTERVENTI DEL PIANO SOCIALE DI ZONA

Occorre presentare una specifica richiesta su apposita modulistica presso i Servizio Sociali del Comune di residenza.

Publicizzazione e distribuzione

La Carta dei Servizi dell'Ambito S6 è disponibile gratuitamente e può essere ritirata presso:

- Ufficio di Piano - Baronissi, via Dei Greci n. 7;
- Comune di Baronissi
- Comune di Bracigliano
- Comune di Calvanico
- Comune di Fisciano
- Comune di Mercato San Severino
- Comune di Siano

Per informazioni consultare

internet www.pianodizonas6.it

mail info@pianodizonas6.it - pianodizonas6@pec.alfabit.it

AZIONI DI SISTEMA

UFFICIO DI PIANO

Cos'è

Svolge funzioni di programmazione, gestione, amministrazione, monitoraggio, valutazione, coordinamento e regia dei servizi sociali e socio sanitari del Piano Sociale di Zona, nonché dei soggetti della comunità locale, in linea con gli orientamenti del Coordinamento Istituzionale.

Prestazioni

analisi del territorio e programmazione dei servizi; attivazione della concertazione territoriale; analisi del sistema di offerta e di domanda; progettazione partecipata dei servizi ed interventi sociali e socio-sanitari; predisposizione di un piano di comunicazione; raccordo con i servizi sociali ed i segretariati sociali; raccordo con le organizzazioni sociali significative del territorio; raccolta e confronto tecnico con gli orientamenti del coordinamento istituzionale; definizione delle procedure amministrative connesse alla programmazione, predisposizione dell'organizzazione necessaria a realizzare le funzioni unitarie di accesso ai servizi PUA e UVI, gestione, controllo e rendicontazione delle risorse finanziarie; organizzazione e affidamento dei servizi previsti dal Piano Sociale di Zona.

Dove si trova

Sede: via Dei Greci, 7 – 84081 Baronissi (SA)
tel. e fax 089 8426171

www.pianodizonas6.it - pianodizonas6@pec.alfabit.it - info@pianodizonaS6.it

Apertura al pubblico

Lunedì e Giovedì 9,30-12,30 / 15,30-17,40, Martedì 9,30-12,30.

AREA WELFARE D'ACCESSO

Segretariato Sociale DI AMBITO

Cos'è

Il Segretariato Sociale di Ambito rappresenta la Porta Unitaria d'Accesso (PUA) a sistema dei servizi territoriali integrato è, pertanto, un servizio vicino ai cittadini che seleziona/filtra e orienta la domanda e funge da osservatorio per il monitoraggio dei bisogni e delle risorse del territorio. Offre ascolto, accoglienza, informazione, un primo orientamento sulle risorse e le opportunità socio-assistenziali e socio-sanitarie del territorio ed invio ai Servizi Sociali dell'Ambito attraverso:

- **Attività di front office** (accoglienza della richiesta del soggetto, registrazione della domanda, analisi dell'informazione e confronto con le risorse presenti sul territorio, proposta di orientamento, sostegno e accompagnamento);
- **Attività di back office** (rilevazione dei bisogni, mappature delle risorse, monitoraggio, attivazione e promozione dei gruppi formali ed informali, verifica dei servizi e progetti attivati, informatizzazione di strumenti e schede);
- **Attività territoriale** (rapporto di comunicazione tra gli operatori e la comunità locale, attivazione scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini, pubblicizzazione dei servizi e interventi sociali, socio-sanitari).

Prestazioni

Il Segretariato Sociale di Ambito si articola attraverso le seguenti servizi:

- **Informazione complessiva dei servizi** orientamento, sensibilizzazione, raccordo con i soggetti della comunità;
- **Porta Unitaria d'Accesso** collegamento con il sistema dei servizi territoriali integrato - *sociale, promozione lavoro, previdenza sociale, scuola* - e messa in rete di tutti i punti di accesso e dei distretti sanitari;

- **Servizio équipe multidisciplinare** colloqui individuali, visite domiciliari, consulenza psicologica-pedagogica, orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio e/o invio presso strutture/servizi competenti.

Dove si trova

Segretariato Sociale dei Comuni di: Baronissi, Bracigliano, Calvanico, Fisciano, Mercato San Severino, Siano.

A chi si rivolge

Cittadini, italiani e/o stranieri.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Cos'è

Il Servizio Sociale Professionale, coordinato dall'Ufficio di Piano, assicura l'accompagnamento e l'aiuto nell'ottenimento di prestazioni necessarie riducendo e/o rimuovendo situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini e agisce per la prevenzione e la presa in carico, con interventi immediati nelle situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale e collegamento con il sistema dei servizi territoriali integrato.

Prestazioni

- **Azioni di presa in carico³** della persona e/o della famiglia e/o del gruppo sociale, con responsabilità istituzionale del progetto individualizzato sul singolo caso, provvedendo ad attivare la rete e/o l'integrazione dei servizi territoriali, rapporti con il Tribunale e/o Ministero di Giustizia; partecipazione all'Unità di Valutazione Integrata – UVI;
- **orientamenti** e/o scelte in materia di integrazione socio-sanitaria;
- **riconoscimento dell'idoneità alle famiglie** nei casi di affido o adozione;
- **procedimenti di allontanamento di un minore dal nucleo familiare;** la destinazione a strutture residenziali.
- **informazione complessiva dei servizi** orientamento, sensibilizzazione, raccordo con i soggetti della comunità;
- **Porta Unitaria d'Accesso (PUA)**, collegamento con il sistema dei servizi territoriali *integrato - sociale, promozione lavoro, previdenza sociale, scuola*. Messa in rete di tutti i punti di accesso dei servizi sociali e dei distretti sanitari.

³ Alla funzione di presa in carico sono collegati: la Porta Unitaria di Accesso – PUA, l'accesso al sistema integrato dei servizi sociali, l'accesso ai servizi socio-sanitari. Le attività connesse alla presa in carico sono: colloquio di primo livello, ridefinizione domanda, accompagnamento nei servizi previsti dal Piano; istruttoria del caso per l'UVI, accompagnamento a servizi socio-sanitari e sanitari, case management, concertazione con ASL, elaborazione di strumenti integrati tra Servizi Sociali e ASL.

Dove si trova

Presso i Comuni di: Baronissi, Bracigliano, Calvanico, Fisciano, Mercato San Severino, Siano.

A chi si rivolge

Cittadini, italiani che necessitano di informazioni e orientamento sui servizi socio assistenziali del territorio.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Azioni di presa in carico: Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

Informazione servizi: PUA - Porta Unitaria d'Accesso.

RECAPITI ED INDIRIZZI ENTI

Comune di Baronissi - Piazza della Repubblica,1 – 84081 Baronissi (SA)

tel. 089 828239 - fax 089 828217

Apertura al pubblico: lunedì, martedì e mercoledì dalle 9,00 alle 14,00, lunedì e giovedì e dalle 16,00 alle 19,00, venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Comune di Bracigliano - Piazza L. Angrisani – 84982 Bracigliano (SA)

tel. 081 5184226 - fax 081 5184224

Apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle 9,00 alle 14,00

Comune di Calvanico - Piazza R. Conforti - 84084 Calvanico (SA)

tel. 089 957256 - fax 089 957268

Apertura al pubblico: martedì dalle 8,30 alle 13,30, giovedì dalle 8,30 alle 16,30

Comune di Fisciano - Piazza Umberto I - 84084 Fisciano (SA)

tel. 089 9501561 - fax 089 891734

Apertura al pubblico: lunedì e giovedì dalle 9,00 alle 14,00 e dalle 16,00 alle 19,00, martedì dalle 9,30 alle 13,00

Comune di Mercato San Severino - Piazza Ettore Imperio - 84085 Mercato San Severino (SA)

Tel. 089 826828 - fax 089 821634

Apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9,00 alle 14,00, martedì e giovedì dalle 8,00 alle 17,30

Comune di Siano - P. Municipio - 84088 Siano (SA)

tel. 081 5183890 fax 081 5181382 / 081 5181133

Apertura al pubblico: lunedì dalle 8,30 alle 14,00 e dalle 16,00 alle 18,00, mercoledì dalle 8,30 alle 14,00, giovedì dalle 16,00 alle 17,30, venerdì dalle 8,30 alle 14,00

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Cos'è

Il servizio è rivolto a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, consente di evitare ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, rende possibile le dimissioni ospedaliere protette, favorisce il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia della persona e di relazione.

Prestazioni

È un complesso di prestazioni (sanitarie e sociali) erogate a domicilio in modo continuo ed integrato, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni dell'assistito. La tipologia e la durata delle prestazioni è definita dalla Unità di Valutazione Integrata attraverso una valutazione multidimensionale del caso ed un progetto personalizzato. Obiettivo del servizio è fornire un'adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, evitando ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, rendere possibili dimissioni ospedaliere protette, favorire il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia e di relazione. In base al livello d'intensità assistenziale sanitaria, le Cure Domiciliari sono suddivise in tre livelli.

Cure Domiciliari I e II livello: comprendono le prestazioni già definite ADI. Si rivolgono ad anziani che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, necessitano di continuità assistenziale ed interventi programmati a domicilio e prevedono la responsabilità clinica del M.M.G. per i processi di cura sanitaria. Le prestazioni sanitarie sono operative per I livello: 5 giorni su 7 e per il II liv.: 6 giorni su 7 (dalle 8.00 alle 20.00). Le prestazioni sociali di assistenza tutelare ed aiuto infermieristico sono operative nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 per minimo 8 ore settimanali ma possono essere concentrate su uno o più giorni rispetto ai 5 o 6 delle prestazioni sanitarie, secondo le esigenze del caso da concordare con l'utente e la sua famiglia. Cure Domiciliari III livello: assorbono le precedenti definizioni di assistenza territoriale domiciliare per pazienti terminali, Ospedalizzazione Domiciliare e Cure Palliative. Comprendono interventi professionali erogati da equipe specialistiche per malati che con bisogni di elevato livello di complessità e criticità specifiche. (malati terminali, con malattie neurologiche-degenerative, con necessità di nutrizione artificiale, con necessità di sup-

porto ventilatorio invasivo, in stato vegetativo o di minima coscienza in fase avanzata e complicata di malattie croniche). Prestazioni mediche, infermieristiche, dietologiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, psicologiche e medico-specialistiche, articolate in 7 giorni su 7 e, per cure palliative : pronta disponibilità medica h 24 . Per le prestazioni sociali lo standard minimo é di 15 ore settimanali.

Dove si svolge

Domicilio degli utenti

A chi si rivolge

Persone residenti e/o domiciliate nell'Ambito S6.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona e/o del nucleo familiare.

Responsabile

Responsabile dei servizi sociali dei singoli comuni

SERVIZI PER LE PERSONE ANZIANE

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Cos'è

Il servizio consente la permanenza dell'anziano nel normale ambiente di vita, favorisce il recupero e le capacità della persona, al fine di rimuovere situazioni di emarginazione.

Prestazioni

Aiuto per il soddisfacimento di esigenze individuali e per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere, igiene personale parziale o completa, aiuto per la pulizia dell'ambiente, per la preparazione dei pasti e cura del guardaroba, riordino, lavaggio, accudimento infermieristico ed igienico sanitario di semplice attuazione.

Dove si svolge

Domicilio degli utenti.

A chi si rivolge

Persone residenti nell'Ambito S6 che hanno compiuto i sessantacinque anni di età e che presentano una disabilità gravissima, ovvero un grado di invalidità accertata del 100%; in caso di disponibilità di risorse possono accedere al servizio anche anziani con una invalidità parziale.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.
Assistenza Domiciliare SOCIALE

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE

Cos'è

Il servizio è rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o che vivono con famiglie non sufficientemente in grado di assicurare l'assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa.

Prestazioni

Attività di aiuto per l'igiene e la cura della persona; attività di aiuto per la pulizia della casa; attività di lavaggio e cambio della biancheria; attività di preparazione dei pasti; di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici; attività di sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia; attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali; attività di sostegno psicologico.

Dove si svolge

Domicilio degli utenti.

A chi si rivolge

Persone residenti nell'Ambito S6 che hanno compiuto i sessantacinque anni di età.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona disabile.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

TELESOCCORSO/TELEASSISTENZA

Cos'è

Si propone di garantire risposte immediate agli anziani che vivono in contesti isolati, che sono soli, in condizioni di difficoltà e che, per precarie condizioni di salute, potrebbero trovarsi in uno stato di emergenza e bisogno. Funziona tramite l'installazione di un apparecchio (terminale periferico) presso il domicilio dell'anziano e collegato ad una centrale operativa in grado di rilevare un segnale d'allarme. L'utente invia un segnale di allarme alla centrale che, ricevuta la segnalazione, attiva tempestivamente l'intervento di soccorso.

Prestazioni

Attività di sorveglianza e pronto intervento 24 ore su 24; attività di sostegno e ascolto.

Dove si svolge

Domicilio degli utenti.

A chi si rivolge

Persone che abbiano superato il sessantacinquesimo anno di età, persone diversamente abili, persone sole, anziani che si trovano in situazioni sia socio-economiche che sanitarie particolarmente disagiate che potrebbero necessitare di un tempestivo intervento di soccorso.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE

Cos'è

Servizi socio-culturali, ricreativi ed aggregativi, che prevedono una pluralità di attività/opportunità finalizzate a favorire il mantenimento delle relazioni sociali degli anziani con la comunità nella quale vivono e/o finalizzate al re-inserimento nel sistema socio culturale e nella rete dei servizi territoriali.

Prestazioni

Attività ad opera di anziani autosufficienti: attività di sorveglianza presso le scuole, di sorveglianza e di piccola manutenzione dei giardini e degli spazi pubblici, anche annessi a scuole e ad edifici pubblici, di gestione del verde pubblico o di spazi per la realizzazione di manifestazioni, eventi, spettacoli, di utilizzazione e gestione di aree agricole; attività rivolte ad anziani: visite guidate e percorsi di studio, informazione e accrescimento culturale, cure termali, escursioni, attività sportive (sport dolci), Università della Terza Età.

Dove si svolge

Presso centri diurni, ricreativi, polifunzionali del territorio dell'Ambito S6

A chi si rivolge

Persone residenti nel territorio dell'Ambito S6 che abbiano superato il sessantacinquesimo anno di età.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Cos'è

Il servizio consiste nell'erogazione da parte dei Comuni, singoli o associati in ambiti territoriali, di contributi economici a favore di strutture residenziali (Casa Albergo e/o RSA al fine di consentire adeguate condizioni di vita e di limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia).

Prestazioni

Accoglienza, ospitalità ed alloggio; aiuto alla persona; assistenza medica, sorveglianza diurna e notturna, pulizie; assistenza infermieristica; attività sportive, ricreative, culturali; altre attività da programmare e attivare in base all'esigenza dell'utente.

Dove si svolge

Strutture individuate dai Comuni.

A chi si rivolge

Anziani autosufficienti e non autosufficienti, anziani in condizione di grave disagio socio-economico, temporaneamente lontani e/o allontanati dal proprio domicilio e contesto familiare, che vivono situazioni di isolamento psico-sociale e che necessitano di essere re-inseriti in una rete di relazioni e servizi sociali, sanitari ed assistenziali a ciclo residenziale.

Costo

Il contributo può essere erogato attraverso un programma preventivamente concordato con i servizi sociali territoriali e/o in forma forfetaria, a titolo di contributo *una tantum*.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

SERVIZI PER LE PERSONE DISABILI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Cos'è

Il servizio è rivolto a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, consente di evitare ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, rende possibile le dimissioni ospedaliere protette, favorisce il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia della persona e di relazione.

Prestazioni

È un complesso di prestazioni (sanitarie e sociali) erogate a domicilio in modo continuo ed integrato, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni dell'assistito. La tipologia e la durata delle prestazioni è definita dalla Unità di Valutazione Integrata attraverso una valutazione multidimensionale del caso ed un progetto personalizzato. Obiettivo del servizio è fornire un'adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale, evitando ricoveri "impropri" o l'ingresso in strutture residenziali, rendere possibili dimissioni ospedaliere protette, favorire il recupero o la conservazione delle capacità di autonomia e di relazione. In base al livello d'intensità assistenziale sanitaria, le Cure Domiciliari sono suddivise in tre livelli.

Cure Domiciliari I e II livello: comprendono le prestazioni già definite ADI. Si rivolgono ad anziani che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, necessitano di continuità assistenziale ed interventi programmati a domicilio e prevedono la responsabilità clinica del M.M.G. per i processi di cura sanitaria. Le prestazioni sanitarie sono operative per I livello: 5 giorni su 7 e per il II liv.: 6 giorni su 7 (dalle 8.00 alle 20.00). Le prestazioni sociali di assistenza tutelare ed aiuto infermieristico sono operative nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 per minimo 8 ore settimanali ma possono essere concentrate su uno o più giorni rispetto ai 5 o 6 delle prestazioni sanitarie, secondo le esigenze del caso da concordare con l'utente e la sua famiglia. Cure Domiciliari III livello: assorbono le precedenti definizioni di assistenza territoriale domiciliare per pazienti terminali, Ospedalizzazione Domiciliare e Cure Palliative. Comprendono interventi professionali erogati da equipe specialistiche per malati che con bisogni di elevato livello di complessità e criticità specifiche. (malati terminali,

con malattie neurologiche-degenerative, con necessità di nutrizione artificiale, con necessità di supporto ventilatorio invasivo, in stato vegetativo o di minima coscienza in fase avanzata e complicata di malattie croniche). Prestazioni mediche, infermieristiche, dietologiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, psicologiche e medico-specialistiche, articolate in 7 giorni su 7 e, per cure palliative : pronta disponibilità medica h 24 . Per le prestazioni sociali lo standard minimo é di 15 ore settimanali.

Dove si svolge

Domicilio degli utenti

A chi si rivolge

Persone residenti e/o domiciliate nell'Ambito S6.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona e/o del nucleo familiare.

Responsabile

Responsabile dei servizi sociali dei singoli comuni

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE

Cos'è

Il servizio è finalizzato a favorire la permanenza a domicilio della persona in condizioni di limitata autonomia (L.328 art.15 e 22 comma 2) e ad offrire un sostegno che permetta di ampliare le opportunità di scelta e di accrescere la capacità di autodeterminazione.

Prestazioni

aiuto domestico; disbrigo delle commissioni; programmazione e fornitura di pasti; igiene della casa e della persona; accompagnamento esterno per la partecipazione alla vita sociale e della comunità; sostegno psicologico.

Dove si svolge

domicilio degli utenti.

A chi si rivolge

persone diversamente abili, soggetti che vivono in famiglie multiproblematiche ed ai loro nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Ambito S6.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona disabile e/o nucleo familiare.

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE

Cos'è

Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura a carattere semi-residenziale, articolata in spazi multivalenti e caratterizzata da una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione e a favorire il sostegno ed lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile.

Prestazioni

Iniziative di auto-mutuo- aiuto; socializzazione; animazione; assistenza nella realizzazione delle attività e nelle funzioni quotidiane; somministrazione dei pasti; attività di indirizzo e consulenza; attività culturali; attività di formazione; attività ludico-ricreative; attività sportive; sostegno alle famiglie; attività laboratoriali di avviamento al lavoro.

Dove si svolge

Centro "Betty Faiella" in Bracigliano.

A chi si rivolge

Persone disabili non autonomi nella gestione del proprio tempo e che gravano completamente sulla famiglia o su un singolo parente, disabili con grave handicap con necessità di socializzazione, disabili medio-lievi e/o semi-autonomi per un orientamento alla formazione professionale e avvio a lavori semplici.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

ATTIVITÀ SOCIO-RICREATIVE E CULTURALI

Cos'è

Attività di socializzazione dirette al recupero dell'autonomia ed all'integrazione sociale che hanno lo scopo di creare le condizioni favorevoli al miglioramento della qualità della vita quotidiana delle persone disabili o con disagio psichico.

Prestazioni

Soggiorni in località montane, marine o climatiche; attività culturali, ricreative, sportive (accompagnamento al cinema, teatro, passeggiate all'aperto, lettura ad alta voce, etc.).

Dove si svolge

Territorio Ambito S6.

A chi si rivolge

Persone disabili residenti: disabili psichici, fisici e/o sensoriali e le loro famiglie.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Cos'è

Il servizio, si propone di assicurare il diritto allo studio e all'informazione attraverso forme di sostegno per facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica, sviluppare le potenzialità individuali nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione nonché garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

Prestazioni

Attività didattiche di sostegno con personale specializzato; sostegno socio educativo.

Dove si svolge

Territorio Ambito S6.

A chi si rivolge

Alunni disabili o con fragilità psichica.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

TRASPORTO SOCIALE

Cos'è

Il servizio assicura la mobilità urbana con idonei mezzi di trasporto dotati di accompagnatori; consente a soggetti con ridotta capacità motoria di raggiungere luoghi di cura e di socializzazione, strutture scolastiche, presidi sanitari, centri diurni, ecc.

Prestazioni

Trasporto disabili per la partecipazione ad attività ricreative, sportive e del tempo libero, nonché a supporto dei servizi implementati per l'Area Disabili nell'ambito del P.d.Z.

Dove si svolge

Territorio Ambito S6.

A chi si rivolge

Disabili psichici, fisici e/o sensoriali.

Costo

Il Servizio può essere gratuito o prevedere una compartecipazione in base al reddito ISEE della persona disabile e/o nucleo familiare.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza.

TIROCINI FORMATIVI

Cos'è

Esperienza di lavoro/formazione per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro, non determina l'instaurarsi di un rapporto di lavoro subordinato, né comporta la cancellazione dalle liste di collocamento.

Prestazioni

orientamento socio-lavorativo; formazione; erogazione contributo economico.

Dove si svolge

Presso enti, aziende e/o imprese che si rendono disponibili.

A chi si rivolge

Persone disabili in età lavorativa, aventi diritto di accedere al sistema per l'inserimento lavorativo dei disabili (come dall'art. 4 della legge 5 febbraio 1992, n.104).

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

SERVIZI PER I MINORI E LA FAMIGLIA

ADOZIONE NAZIONALE/INTERNAZIONALE IRNO S.A.f.Ad.I. (1)

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE (2)

Cos'è

1. Sensibilizzazione, informazione, formazione e orientamento delle famiglie sul percorso adottivo. Accompagnamento e sostegno delle famiglie lungo il percorso d'adozione.
2. Affidamento Familiare: Prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine.

Prestazioni

1. Sostegno, formazione e accompagnamento alle coppie che decidono di adottare un minore lungo tutto l'iter burocratico da seguire; sensibilizzazione all'adozione e promozione della cultura dell'adozione; selezione delle coppie disponibili all'adozione; accompagnamento e sostegno al nuovo nucleo familiare; costituzione e mantenimento della rete di rapporti interistituzionali e con il privato sociale; corsi di preparazione ed aggiornamento professionale degli operatori sociali; incontri di preparazione e formazione delle famiglie che devono adottare uno o più minori. Incontro con le famiglie che hanno già adottato un minore.
2. Sensibilizzazione all'affido e promozione della cultura dell'affidamento familiare; selezione delle persone o le coppie disponibili all'affido; creazione dell'anagrafe di genitori affidatari; elaborazione e verifica periodica del progetto educativo individuale e personalizzato; costituzione e mantenimento della rete di rapporti interistituzionali e con il privato sociale; aggiornamento degli operatori e degli affidatari; sostegno al nucleo affidatario e al nucleo familiare d'origine. Contributo economico ed assicurazione per i genitori affidatari. Il S.A.f.Ad.I. è un centro di servizio pubblico dell'ambito, finalizzato alla promozione dell'adozione e dell'affidamento, alla gestione dell'attività di supporto per i servizi sociali di base, per agevolare il ricorso all'adozione ed all'affidamento familiare e favorirne una utilizzazione efficace. L'équipe è costituita da: coordinatore sociologo, psicologo, psicologo asl, assistente sociale.

Dove si svolge

S.A.f.Ad.I, ufficio di piano, Baronissi, via Dei Greci n. 7.
Tel. 089 8426171

A chi si rivolge

1. Famiglie e minori dell'Ambito S6.
2. Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore del servizio.

CENTRI PER LA FAMIGLIA

Cos'è

Servizio a sostegno dello scambio d'esperienze tra famiglie con figli e finalizzato ad orientare le potenzialità della comunità, verso la realizzazione di azioni concrete di auto aiuto e di mutuo aiuto tra famiglie, non assistenziale, ma di promozione di cittadinanza attiva.

Prestazioni

Organizzazione e gestione di servizi di mutuo aiuto tra famiglie (sostegno alle attività domestiche per genitori in difficoltà e in situazione di disagio, accompagnamento bambini, assistenza bambini ospedalizzati, ammalati e/o allettati, assistenza bambini disabili, doposcuola e sostegno alla frequenza scolastica); organizzazione d'incontri tematici di approfondimento con esperti, organizzazione e gestione di gruppi d'ascolto, con il supporto di esperti; promozione di campagne di sensibilizzazione, prevenzione e informazione; promozione ed organizzazione di comitati ed assemblee a tutela del benessere e della qualità della vita delle famiglie della comunità locale; organizzazione di percorsi di formazione per famiglie (gestione ed economia domestica – igiene e sanità – guida ai servizi territoriali e ai diritti delle famiglie).

Dove si svolge

Comune di residenza.

A chi si rivolge

Famiglie e figli.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

ASSISTENZA DOMICILIARE

Cos'è

Servizio di sostegno a nuclei familiari con minori di varie fasce d'età, che presentano problematiche definite e circoscritte (malattia, impossibilità a garantire la cura del minore, temporaneo allontanamento), finalizzato alla prevenzione delle cause di disagio psicosociale.

Prestazioni

L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore specializzato che sostiene i genitori, con azioni volte ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare.

Dove si svolge

A domicilio del minore

A chi si rivolge

Alle famiglie impossibilitate a garantire la cura del minore

Costo

Gratuito

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano

TUTORAGGIO EDUCATIVO

Cos'è

L'intervento di tutoraggio è rivolto al minore in età compresa fra i 3 e i 18 anni con problemi relazionali, di socializzazione, e comportamentali a rischio di devianza. Il servizio ha lo scopo di rafforzare i legami del minore nel sistema delle relazioni significative per la sua vita e al contempo di fornire al minore e alla sua famiglia un'opportunità di crescita sociale.

Prestazioni

Al minore viene affiancato un operatore-tutor che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati

Dove si svolge

Nei luoghi di vita del minore (Famiglia , scuola , gruppo dei pari)

A chi si rivolge

Minore e la sua famiglia

Costo

gratuito

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano

INTERVENTI CONTRO L'ABUSO EX L.388/00 SERVIZI DI SENSIBILIZZAZIONE, AGGIORNAMENTO, INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

Cos'è

Tutela del minore attraverso attività di sensibilizzazione ed informazione sui temi dell'abuso e di formazione degli operatori (sociali, sanitari, scolastici, di giustizia). Servizio volto a sensibilizzare l'opinione pubblica, gli operatori, gli insegnanti, i genitori alla cura del benessere del bambino e alla creazione di un ambiente relazionale adulto/bambino adeguato; a favorire una visione multidisciplinare integrata; ad approfondire le conoscenze sulla rete territoriale dei servizi.

Prestazioni

Attività di sensibilizzazione del territorio finalizzata a promuovere capacità di ascolto, riconoscimento precoce dei segnali di disagio dei minori; attività di documentazione e di osservatorio per l'analisi e il monitoraggio del fenomeno; raccordo con i Nucleo Operativo Territoriale; consulenza e supervisione tecnica sulle situazioni di maltrattamento e/o abuso sui minori a livello psicologico, legale e sociale; consulenza alle persone che segnalano l'abuso.

Dove si svolge

Territorio dell'ambito S6

A chi si rivolge

Minori a rischio e/o vittime di abuso e maltrattamento e loro famiglie.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore del servizio.

CENTRO ANTIVIOLENZA

Cos'è

Il centro è un luogo deputato ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica e sessuale

Prestazioni

Accoglienza, ascolto telefonico, colloqui personali, gruppi di sostegno, consulenze specialistiche e altre attività rivolte a ricevere le donne e a offrire loro aiuto e protezione:

- Gruppi di sostegno per donne, madri o adolescenti.
- Interventi per le donne migranti.
- Consulenza psicologica.
- Consulenza legale.
- Sostegno alla relazione madri e figli/e.
- Sostegno psicologico ai minori vittime di violenza e maltrattamenti.
- Attività di formazione al personale interno e a soggetti esterni.
- Attività di rete: coordinamento di servizi presenti sul territorio.
- Attività di promozione, sensibilizzazione e prevenzione: interventi nelle scuole, ecc.
- Raccolta ed elaborazione dati.

Dove si svolge

Struttura autorizzata ai sensi della normativa regionale

A chi si rivolge

Donne che hanno subito violenza e/o se sono esposte a violenza o minacce

Costo

gratuito

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano

CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE

Cos'è

Il Centro Polifunzionale offre possibilità di aggregazione finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso percorsi individualizzati e/o proposte di socializzazione tra minori. Funge da sollecitatore e promotore delle risorse esistenti, al fine di costruire l'adesione dei diversi soggetti ad un patto educativo per la presa in carico della questione minorile a livello territoriale.

Prestazioni

laboratori di manualità ed espressività; attività ludiche, sportive, culturali e animazione; sostegno scolastico; sostegno e supporto alle famiglie pre e post accoglienza.

Dove si svolge

Comune di residenza.

A chi si rivolge

Minori dai 6 ai 18 anni.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore Ufficio di Piano

NIDO DI INFANZIA

Cos'è

Il nido di infanzia è un servizio educativo e sociale per i bambini di età compresa da (tre mesi) zero a tre anni, che accoglie i piccoli per diverse ore della giornata, garantendo servizio di mensa ed il riposo pomeridiano.

Prestazioni

Il servizio risponde alle esigenze primarie di ogni bambino: educazione, cura, sviluppo armonico della propria persona, gioco e acquisizione dell'autonomia. Nella programmazione delle attività e dei tempi di funzionamento del nido è prevista la partecipazione dei genitori che collaborano nella concreta attuazione del piano educativo. Tale tipologia di servizio può essere erogata anche presso i luoghi di lavoro o nelle loro immediate vicinanze nel qual caso si parla di asili nido aziendali, ovvero strutture che destinano ai figli delle lavoratrici e dei lavoratori delle aziende coinvolte, una quota di posti superiore al 50%. La ricettività del nido di infanzia va dai 30 ai 60 posti bambino. Nei casi in cui il numero degli utenti potenziali è inferiore a 30 è possibile istituire micro-nidi

Dove si svolge

Strutture autorizzate ai sensi della normativa regionale

A chi si rivolge

Minore e la sua famiglia

Costo

Regolamento dei singoli comuni

Responsabile

Responsabile dei servizi sociali dei singoli comuni

SERVIZI INTEGRATIVI AL NIDO

Cos'è

Sono servizi educativi complementari ai nidi, dai quali si differenziano perché garantiscono una risposta flessibile e differenziata alle esigenze delle famiglie e dei bambini, con orari più ridotti rispetto ai servizi tradizionali (art. 3 e 5 della legge 285/1997).

Rientrano in queste tipologie, gli spazi per bambini e bambine ed i centri per i bambini e le famiglie.

Prestazioni

È un servizio con caratteristiche educative e ludiche che offre assistenza ai bambini da 12 a 36 mesi per un tempo giornaliero non superiore alle 5 ore, privo di servizio mensa e di riposo pomeridiano: deve essere organizzato ed attrezzato come ambiente educativo, che consenta l'esplorazione libera ed il gioco strutturato, in modo da rispondere alle esigenze delle diverse età.

Dove si svolge

Strutture autorizzate ai sensi della normativa regionale

A chi si rivolge

Minore e la sua famiglia

Costo

Regolamento dei singoli comuni

Responsabile

Responsabile dei servizi sociali dei singoli comuni

ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Cos'è

Erogazione da parte dei comuni, singoli o associati, di contributi economici a favore di strutture residenziali che offrono accoglienza, ospitalità ed alloggio a minori temporaneamente allontanati dal contesto familiare e/o in difficoltà.

Prestazioni

Accoglienza, vitto ed alloggio, sostegno psicosociale, orientamento al lavoro, sostegno scolastico, controlli sanitari periodici, counseling educativo familiare, spese sanitarie di base, cura ed igiene personale, scuola e tempo libero, colloqui psicologici, gruppi di sostegno, gestione piano educativo individualizzato in collaborazione con i servizi territoriali, relazione con famiglia di origine in collaborazione con i servizi competenti, affido familiare e accompagnamento all'autonomia personale e di vita, assistenza legale, sostegno incontri protetti.

Dove si svolge

Presso strutture autorizzate dislocate sul territorio.

A chi si rivolge

Minori e famiglie.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Responsabile politiche sociali del comune di residenza.

FUNZIONI EX ONMI

Cos'è

Assistenza tutelare, attraverso interventi socio-assistenziali, per i minori non riconosciuti e/o riconosciuti dalla sola madre.

Prestazioni

Erogazione di un contributo economico. In riferimento all'assegnazione del contributo sarà adottata la tabella parametrica assistenza ex-Enaoli del 2002 che prevede 5 fasce di reddito.

Dove si svolge

Territorio dell'Ambito S6.

A chi si rivolge

Minori non riconosciuti e/o riconosciuti dalla sola madre.

Costo

Servizio gratuito.

Responsabile

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

SERVIZI PER GLI IMMIGRATI E CONTRASTO ALLA POVERTÀ

CONTRIBUTI ECONOMICI IN FORMA INDIRETTA

Cos'è

Il servizio prevede l'erogazione di un contributo economico in forma indiretta che si sostanzia nell'assegnazione di buoni o assegni (carnet/voucher), validi per l'acquisto diretto ed autonomo di servizi, prestazioni e/o prodotti, presso strutture accreditate e preventivamente comunicate al destinatario del contributo

Prestazioni

Banco alimentare-distribuzione diretta di generi alimentari; erogazione di beni di prima necessità; erogazione di contributi in forma di buoni-servizi per l'acquisto di beni di primaria necessità

Dove si svolge

Territorio Ambito S6

A chi si rivolge

Cittadini e nuclei familiari in condizione di svantaggio

Costo

Servizio gratuito

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza

CONTRIBUTI ECONOMICI AD INTEGRAZIONE DEL REDDITO

Cos'è

Erogazione da parte dei comuni, singoli ed associati, di contributi economici, a singoli soggetti, che versano in condizione di disagio socio-economico. Esso è generalmente erogato per un periodo breve o medio breve (massimo 24 mesi) e può essere anche ad integrazione di un reddito limitato. Il contributo può essere sia ordinario, sia straordinario per fronteggiare improvvise ed impellenti esigenze economiche che investono il soggetto

Prestazioni

Erogazione di contributi economici per alloggi e sostegno ai canoni locativi; erogazione di contributi connessi al bisogno (non legati a categorie di soggetti).

Dove si svolge

Territorio Ambito S6

A chi si rivolge

cittadini a forte rischio di esclusione sociale (generalmente d'età compresa tra i 18 ed i 65, disoccupati di lunga durata, ex tossicodipendenti, ex detenuti, famiglie numerose monoreddito)

Costo

Servizio gratuito

Responsabile

Responsabile Politiche Sociali del Comune di residenza

STRUTTURE SOCIALI AMBITO S6

COMUNE DI BARONISSI					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono - Fax	E-mail
ARCOBALENO	Asilo Nido d'Infanzia	Minori	via Berlinguer snc	Tel 089/876135 fax 089/856441	info@coopgea.org
IL NIDO DEI CUCCIOLI	Servizi integrativi al nido	Minori			
ALESSIA	Comunità di accoglienza per donne maltrattate	Minori	Via Dei Due Principati, 10	Tel. 089/955782 fax 089/254790	arcisalerno@tiscali.it
APE MAIA	Centro Diurno Polifunzionale	Minori	Via F. Napoli, 8	328/9530180	apemaia09@tiscali.it
APE MAIA	Servizi integrativi al nido	Minori	Via F. Napoli, 8	328/9530180	apemaia09@tiscali.it
CAMOMILLA QUEEN'S	Centro Diurno Polifunzionale	Minori	via Berlinguer 20/22	328/9530180	
CAMOMILLA PRINCESS	Servizi integrativi al nido	Minori	via Berlinguer, 30/22	328/9530180	
SAN FRANCESCO DA PAOLA	Casa Albergo	Anziani	via Ludovico, Ariosto n. 2	089/878241 - 089/808704 Fax 089/8021838	coopprogetto@tiscali.it

COMUNE DI BRACIGLIANO					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono e/o fax	E-mail
BETTY FAIELLA	Centro Polifunzionale	Disabili	Via Nocelleto	Tel 089/801190 fax 089/8293502	info@cspconsorzio.it
MIRYAM	Comunità Alloggio	Minori	Via Cap. Ceccone n. 55	081/969931	marconicolao@gmail.com
VILLA CARMELA	Casa Albergo	Anziani	Via V. Capaccio	tel/fax 081/969984 081/9227064	corvinolinda@aliceposta.it
COMUNE DI CALVANICO					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono e/o fax	E-mail
CASA ALBERGO ANZIANI	Casa Albergo	Anziani	Via Vigna dei Preti, 5	Tel/fax 089/957284	calvanico@libero.it

COMUNE DI FISCIANO					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono e/o fax	E-mail
L'ALVEARE	Servizi integrativi al nido	Minori	Via Carlo Alberto Alemagna	340/6247880	apemaia09@tiscali.it
LA COLLINA	Comunità Alloggio	Disabili	Via Subia, 43 fraz. Gaina	tel 089/957999	retesolidale@libero.it
LETIZIA	Comunità Alloggio	Minori	Via Soccorso Casa Sparse, 42	Tel 089/9358910 fax 089/9358805	cooplasantommaso@pec.it; coop.soc. lasantommaso@virgilio.it
PRATO VERDE	Comunità Alloggio	Minori	Contrada S. Lorenzo, 21	fax 089/891258	prato_verde@tiscali.it
ROBERTO MAZZETTI	Asilo Nido d'Infanzia	Minori	Via Roma	Tel 089/952580	d.pulzone@virgilio.it
VILLA SAN MICHELE	Gruppo Appartamento	Anziani	Via R.M. Galdieri, 33 Loc. Carpineto	Tel 349/0774125	villa-sanmichele@pec.it

COMUNE DI MERCATO SAN SEVERINO					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono e/o fax	E-mail
I GIRASOLI	Comunità Alloggio	Minori	Piazza D. Somma, 11	Tel/fax 089/890200	ilponte@centrolatenda.it
PASSPARTU'	Centro Diurno Polifunzionale	Minori	Via Cirillo n. 55 P.zza Del Galdo	089/893286	piazzadelgaldo@ istitutopalazzolo.it
ISTITUTO JUVENTUS	CDI	Disabili	Via Urbano VI loc. Acquarola	Tel. 089 890404	

COMUNE DI SIANO					
Denominazione	Tipologia del servizio	Destinatari	Indirizzo	Telefono e/o fax	E-mail
IL NIDO DEI CUCCIOLI	Servizi integrativi al nido	Minori	Via Aia		
MONSIGNOR CORVINO	Casa Albergo	Anziani	Piazza S. Rocco Snc	Tel. 081/5183276 fax 081/5181534	casalbergomons.corvi@libero.it
SIRIA	RSA	Anziani e Disabili	Via Santa Maria delle Grazie, n. 11/13/15	Tel. e fax 081/19547889	

GLOSSARIO

Il glossario proposto è una raccolta di concetti, termini e definizioni, riferiti ad ambiti distinti e correlati al sociale e utilizzato quale strumento di supporto per una migliore comprensione. Scopo del glossario è quello di omogeneizzare la comprensione relativa alla terminologia adottata e consentirne la condivisione fra i diversi soggetti sociali. Il presente glossario, la cui stesura ha visto la concreta collaborazione di quanti hanno concorso alla redazione della Carta, è stato condiviso dai referenti degli enti partner e contiene termini e definizioni, generalmente utilizzate nel settore sociale, con una particolare attenzione alle pari opportunità.

Accessibilità (accessibility)

Indica la possibilità per l'utente di utilizzare un servizio. Nel campo della valutazione della qualità dell'assistenza, il termine va interpretato in funzione di almeno quattro parametri generali (tempo, luogo, quantità e costo), posta la condizione fondamentale del diritto di accedere ad una determinata prestazione e/o servizio. In tal senso, deve essere intesa come la possibilità del singolo utente (o di un gruppo omogeneo di utenti) di usufruire del servizio di cui ha bisogno nel tempo e nel luogo più opportuno, in quantità adeguata e nel limite delle risorse disponibili.

Accordo di programma

Accordo fra pubbliche amministrazioni per la definizione e l'attuazione di opere, di interventi o di programmi di intervento che richiedano, per la loro completa realizzazione, l'azione integrata e coordinata delle stesse; attraverso questo documento si assicura il coordinamento delle azioni e si determinano i tempi, le modalità di attuazione, il finanziamento e ogni altro connesso adempimento e l'impegno reciproco dei soggetti sottoscrittori ad eseguire gli impegni assunti.

Accreditamento

Processo attraverso il quale l'ente pubblico valuta e riconosce formalmente che un'organizzazione o una persona è in possesso di requisiti predeterminati, capace di svolgere determinati compiti, per consentirgli di entrare a far parte della propria rete di fornitori di un servizio.

Accreditamento sanitario

Procedimento amministrativo attraverso il quale la Regione, sulla base di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, ri-

conosce le strutture pubbliche o private quali enti erogatori di prestazioni al servizio sanitario nazionale. I criteri nell'area sanitaria riguardano l'organizzazione aziendale, gli indici di qualità, la sicurezza, il personale e gli standard delle strutture.

Adempimenti

Attività amministrative connesse alla definizione, all'esecuzione e all'attuazione di provvedimenti e di atti normativi e amministrativi.

Affidamento del caso (case management)

Individuazione dell'operatore che seguirà il caso nel suo evolversi e nel percorso di costruzione della rete rispetto agli interventi necessari.

Ambito territoriale

Luogo dove si progettano e si gestiscono in maniera integrata le politiche sociali e socio-sanitarie.

Analisi del bisogno

Metodologia che tende allo studio analitico e approfondito del problema/bisogno semplice e/o complesso, al fine di individuare la migliore strategia di intervento.

Anamnesi

Raccolta di notizie riguardanti i precedenti familiari, fisiologici e patologici dell'utente.

Apolide

Condizione giuridica di colui che è privo di cittadinanza. Tale condizione può essere originaria per chi nasce privo di cittadinanza e derivata per chi perde la cittadinanza che aveva senza acquistarne un'altra.

Appalto

Contratto col quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in denaro. I contratti di a. stipulati dalle pubbliche amministrazioni (e da soggetti privati ad esse assimilabili ai sensi di legge) devono di norma essere assegnati attraverso procedure di gara.

Aree di intervento

Macro-tipologie di servizi, destinati ad una specifica categoria di utenti (anziani, disabilità, minori, immigrati, ecc.) che individuano le priorità di intervento del Piano Sociale di Zona.

Assistenza

Interventi mirati a rispondere a situazioni di bisogno.

Associazione

Insieme di persone che si uniscono in modo stabile, per raggiungere un determinato scopo. Essa acquista personalità giuridica mediante il riconoscimento concesso con decreto del Presidente della Repubblica (C.C., art.12).

Associazionismo

Nell'ambito del terzo settore, include le associazioni, con strutture nazionali e/o locali, che perseguono finalità educative, culturali, sportive, ambientali. In attesa di una legge specifica, l'associazionismo è disciplinato dal codice civile e utilizza la normativa fiscale delle Onlus.

Associazione temporanea di scopo (ATS)

Accordo di cooperazione sottoscritto, alla presenza di un pubblico ufficiale, da 2 o più soggetti per la realizzazione di un progetto.

Attività socio-sanitarie

Attività atte a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale.

Autosufficienza

Capacità di badare alla propria persona (igiene, abbigliamento, alimentazione, spostamenti e trasferimenti), alla propria casa, alla propria vita di lavoro e di relazione, senza aiuto d'altri.

Autorizzazione

Atto giuridico con cui l'ente pubblico consente il funzionamento di un servizio dopo aver verificato il possesso di alcuni requisiti.

Azienda

Complesso di beni, organizzati dall'imprenditore per l'esercizio dell'impresa, nel caso che l'imprenditore sia un soggetto pubblico si ha un'azienda pubblica. Può essere statale, regionale, provinciale o comunale in relazione al livello di governo da cui dipende.

Azienda ospedaliera

Ente amministrativo che raggruppa più strutture ospedaliere con finalità di produzione di cure ed interventi sanitari, ha autonomia di gestione economica e finanziaria ed obbligo di pareggio di bilancio.

Azienda Sanitaria Locale (ASL)

Ente dotato di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica che provvede ad assicurare i livelli uniformi di assistenza (decreti legislativi 502/1992 e 229/1999). Struttura territoriale che ha il compito di tutelare la salute dei cittadini e di garantire i livelli di assistenza definiti dalla programmazione nazionale e regionale, avvalendosi dei propri presidi e servizi e dei servizi sanitari e socio-assistenziali accreditati o convenzionati. Sono gestite da un direttore generale, che nomina un direttore sanitario ed un direttore amministrativo; sul piano organizzativo si articolano in dipartimenti e distretti.

Oltre alle attività sanitarie, alle ASL competono interventi che richiedono l'integrazione tra le attività sanitarie e i servizi socio-assistenziali, in particolare per quanto riguarda i servizi rivolti all'infanzia e alle famiglie: accertamento della condizione di handicap (L.104/92) e definizione dei piani individuali per il recupero e la rieducazione dei disabili (interventi di riabilitazione, interventi socio-terapeutici, assistenza in ambiente scolastico, centri diurni, inserimento lavorativo, casa famiglia, ecc.); salute mentale (progetti per la socializzazione e per l'integrazione sociale dei soggetti portatori di disturbo psichico, inserimento

lavorativo, centro diurno, case famiglia, assistenza domiciliare, sostegno economico); prevenzione, cura e riabilitazione per tossicodipendenti e alcolodipendenti tramite il Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.); educazione alla salute in diversi settori (alimentazione, sessualità, ambiente prevenzione tumori); sostegno alle donne e alla coppia per la procreazione responsabile e la tutela della maternità e dell'infanzia (consultori, consulenze neuro-psichiatrica e psicologica, ecc.).

Azione positiva

Insieme di misure indirizzate ad un gruppo particolare con l'obiettivo di eliminare e prevenire la discriminazione o di compensare gli svantaggi derivanti dagli atteggiamenti, dai comportamenti ed alle strutture esistenti.

Back office

Insieme delle attività di gestione ed organizzazione dei servizi diretti all'utenza e da questa non direttamente visibili. Nel b.o. vengono predisposti tutti i prodotti, i materiali e le informazioni che permettono il funzionamento del front office.

Banca dati

Insieme di informazioni in forma testuale messe a disposizione per il pubblico. La Direttiva europea 96/9/CE la definisce: "raccolta di opere, dati o altri elementi indipendenti sistematicamente o metodicamente disposti e individualmente accessibili mediante mezzi elettronici o in altro modo."

Beneficiari finali

Organismi e imprese pubblici/privati responsabili della committenza delle operazioni. Nel caso dei regimi di aiuto ai sensi dell'art.87 del trattato CE e di aiuti concessi da organismi designati dagli stati membri, i beneficiari finali sono gli organismi che concedono gli aiuti.

Bisogno

Necessità di un bene o servizio atto a soddisfare una esigenza della vita; esso può tradursi in domanda o rimanere inespresso.

Buono servizio

Particolare forma di erogazione dei servizi sociali pubblici che concilia il principio di libera scelta dell'utente con la garanzia

della qualità e dell'accessibilità economica al servizio. Titolo che dà diritto all'utente di ricevere il servizio, a sua scelta, da una delle agenzie che si siano a tal fine accreditate presso l'amministrazione titolare della funzione. Il suo utilizzo è ancora in fase sperimentale.

Capacità di agire

Idoneità, che un soggetto ha, di compiere autonomamente atti legali validi. Essa si raggiunge al compimento della maggiore età.

Capacità' giuridica

Facoltà riconosciuta dalla legge ad una persona, già dalla nascita, ad essere titolare di diritti.

Caso

Situazione problematica, di una o più persone, che esprime un bisogno.

Carta dei servizi

Documento di trasparenza rivolto ai cittadini/utenti dell'amministrazione pubblica con il quale essa esplicita i suoi orientamenti, dichiara quali sono le prestazioni che si impegna ad erogare e come intende operare in caso di mancato rispetto delle prestazioni previste. Ha notevoli implicazioni sulle organizzazioni in quanto orienta il fornitore a mettere al centro le esigenze dell'utente.

Centri giustizia minorili

Nuovo nome assunto dai centri di rieducazione per i minorenni, dipendenti dal Ministero di Giustizia. Il c. comprende i servizi indicati nell'art.8 del d.lgs. 272/89 (Uffici di Servizi Sociali, Centri di Prima Accoglienza, Istituti Penali Minorili). Alla direzione del c. spettano anche funzioni tecniche di programmazione per il settore penale minorile, di coordinamento dell'attività dei servizi e di collegamento con gli enti locali.

Certificazione

Atto formale mediante il quale un organismo indipendente dichiara che un determinato prodotto, processo, professionista o servizio è conforme a una specifica norma o ad uno standard predefinito.

La c. è richiesta volontariamente e deve essere effettuata da un organismo accreditato in sede nazionale o internazionale. Oltre ai prodotti, ai processi, ai professionisti e ai servizi è possibile certificare anche il Sistema Qualità di un'organizzazione, cioè l'insieme delle attività pianificate e documentate che garantiscono il rispetto degli standard di prodotto o servizio che l'organizzazione stessa ha fissato. Solo in questo caso il modello di riferimento per la certificazione è rappresentato dalle norme della serie UNI EN ISO 9000.

Cofinanziamento

Sistema per cui i finanziamenti FSE e nazionali confluiscono in un singolo sistema di finanziamento.

Cofinanziamenti

Finanziamenti che si aggiungono a quelli specificatamente previsti per un progetto, un servizio, un intervento. Nello specifico della L.328/2000 si intendono i finanziamenti che integrano la quota del Fondo Nazionale destinata a un Piano Sociale di Zona (in base alle indicazioni regionali) o a un progetto (il cui budget è stabilito dall'ambito territoriale); possono essere c. pubblici, fondi propri della Regione, della Provincia, dei Comuni dell'Ambito o di altri enti pubblici che partecipano all'Accordo di programma (Asl, Comunità Montane, ecc.) o c. privati per sovvenzioni o partecipazione alla spesa da parte degli utenti.

Colloquio

Tecnica di raccolta dati e informazioni attraverso uno scambio comunicativo e reciproco che ha fra gli obiettivi quello di comprendere ad ampio raggio problemi e difficoltà legate al disagio socio-psico-pedagogico di una persona.

Competenza

Insieme delle attribuzioni di un ente pubblico o di privato sociale, istituzionalmente conferite ed esternamente rilevanti. Sono determinate per legge, contratto o convenzione e possono essere classificate in rapporto a: la sfera di intervento (c. per materia, per territorio); la titolarità (c. propria, delegata ad altro ente, c. esercitata su delega di altro ente); l'esercizio (c. esercitata, non esercitata).

Comune Capofila (e/o Ente Capofila)

Ente che riceve, dalle Amministrazioni competenti, le risorse necessarie all'attuazione degli interventi previsti dal Piano Sociale di Zona e li trasferisce agli altri Comuni che costituiscono l'Ambito, secondo gli indirizzi previsti dal Coordinamento Istituzionale. Il Sindaco del Comune Capofila ha la rappresentanza legale del Piano Sociale di Zona nei rapporti con i terzi ed in giudizio. L'ente c., nell'ambito di un accordo fra pubbliche amministrazioni, è deputato a svolgere attività amministrative anche per conto degli altri o, comunque, di coordinarne l'azione al fine di raggiungere obiettivi condivisi. A seconda del contenuto dell'attività da svolgere, sono utilizzati strumenti di collaborazione interistituzionale più adatti (es. accordo di programma, convenzione, ecc.).

Comunicazione sociale

Forma di comunicazione pubblica che ha come destinatario la società, intesa come gruppi sociali; ha una pubblica utilità perché intende far conoscere temi e argomenti utili a tutti o di natura controversa e sensibilizzare l'opinione pubblica attorno ad essi.

Comunità locale

Insieme di persone, gruppi, soggetti istituzionali, presenti in un determinato territorio, che interagiscono sui bisogni, sui problemi, sulle opportunità da garantire, sulle scelte da adottare. Nel governo della comunità e nei processi di interazione è centrale il ruolo attribuito dalla legislazione al Comune.

Concertazione

Modalità di lavoro che tende a porre al centro della discussione la risoluzione del problema, in un rapporto dialettico tra le parti interessate in grado di garantire una base consensuale alle scelte di utilizzo razionale ed economico delle risorse.

Conferenza dei servizi

L'art.34, comma 3, d.lgs. 267/2000 prevede che per verificare la possibilità di concordare l'accordo di programma, il presidente della regione, il presidente della provincia o il sindaco convoca una conferenza tra tutti i rappresentanti delle amministrazioni

interessate. E' una riunione di più persone per trattare argomenti di interesse comune (ad es. problemi specifici nel campo dei servizi sociali). E' lo strumento per la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia di determinati servizi con riguardo all'attuazione dei programmi e per l'individuazione degli ulteriori interventi necessari al miglioramento delle prestazioni ed alla risposta ai nuovi bisogni.

Conciliazione tra vita professionale e vita familiare

Introduzione di sistemi che prendono in considerazione esigenze della famiglia quali congedi parentali, soluzioni per la cura dei bambini e degli anziani, sviluppo di un contesto e di un'organizzazione di lavoro per agevolare la conciliazione tra vita lavorativa e quella familiare per donne e uomini.

Congedo di maternità

Congedo cui una donna ha diritto per un periodo continuativo concesso prima e/o dopo il parto conformemente alla legislazione e alle prassi nazionali (direttiva del Consiglio 92/85/CEE del 19/10/92, GU L 348/1).

Congedo di paternità

Congedo limitato nel tempo di cui può fruire il padre di un bambino al momento della nascita oppure periodo di congedo di cui si può avvalere un padre alla cura dei figli su base annuale o pluriennale.

Congedo parentale

Diritto individuale dei lavoratori e delle lavoratrici di fruire di un congedo dopo la nascita o l'adozione di un bambino al fine di consentirne la cura.

Consulenza

Attività di ascolto e di comprensione delle richieste dell'utenza, in un'ottica di intervento per la riduzione del disagio individuale o del gruppo; basata sulla costituzione di un rapporto interpersonale, nell'ambito del quale il consulente cerca di facilitare processi di autonomia nell'utente, creando le condizioni più idonee per aiutarlo a comprendere le problematiche e per metterlo nelle condizioni di risolvere le sue difficoltà.

Consulta

Organismo collegiale che ha finalità di partecipazione alle decisioni di una pubblica amministrazione. Le caratteristiche specifiche degli scopi e delle modalità di funzionamento sono stabilite in un regolamento che viene adottato dall'amministrazione che la istituisce.

Contesto sociale

Complesso di elementi culturali, ideologici, sociologici, economici che caratterizzano un preciso ambito territoriale, quanti vi abitano, le relazioni che si sviluppano.

Contrasto alla povertà

Insieme delle azioni e degli interventi tesi alla progressiva riduzione delle situazioni di indigenza.

Convenzione

Il termine significa "accordo". A seconda dello specifico contenuto, può rientrare in alcuni modelli tipici privatistici (come il contratto o le convenzioni fra pubbliche amministrazioni e organizzazioni di volontariato) o pubblicistici (come la c. relativa all'accreditamento delle strutture sanitarie). Particolare tipo di c. pubblicistica è quello previsto dall'art.24 della legge n.142/90; può essere stipulata fra enti per svolgere in modo coordinato funzioni e servizi determinati.

Cooperative sociali

Organismi disciplinati dalla L.381/91; gestiscono servizi socio-sanitari e educativi nell'interesse generale della comunità, coniugando i valori della promozione umana e dell'integrazione sociale con l'organizzazione imprenditoriale.

Coordinamento

Funzione importante di raccordo di singolarità diverse e parcellizzate, di conduzione di un percorso di lavoro e di organizzazione di modalità che lo favoriscono.

Coordinamento Istituzionale

Organo di governo dell'Ambito territoriale che esercita le funzioni di direzione e di decisione politica per le attività istituzionali legate alla redazione del Piano Sociale di Zona e all'erogazione

dei servizi sociali e socio-sanitari. È costituito dai soggetti sottoscrittori dell'Accordo di programma ed è presieduto dal Sindaco, o suo delegato, del Comune Capofila.

Corsi di alfabetizzazione per cittadini immigrati

Corsi di insegnamento della lingua italiana rivolti a cittadini stranieri. Sono previsti diversi livelli a partire dalle competenze linguistiche in possesso dei partecipanti. Hanno la duplice finalità di abbattere le barriere linguistiche per favorire l'integrazione sociale e di offrire momenti di socializzazione.

Counseling

Titolo di una professione per l'aiuto all'auto aiuto che si è affermata in Europa e negli U.S.A. e dagli ultimi decenni anche in Italia; fa riferimento esplicito alla corrente di pensiero della psicologia umanistica che trova in Carl Rogers il suo fondatore. Il c. forma i counselor, professionisti riconosciuti dalle Associazioni di Garanzia che permettono, dopo un iter di formazione ed un esame finale l'iscrizione agli albi depositati al Cnel per lo svolgimento di professioni specializzate nella relazione di aiuto agli individui, alle persone, agli esseri umani con problematiche psicologiche.

Counselor

Facilitatore nella relazione di aiuto; è una risorsa umana che permette al giovane, all'anziano, alla gente comune di affrontare e gestire, con strategie efficaci, i propri disagi affettivi, sociali, psicologici. Non è un consulente, il suo significato profondo, intraducibile nella lingua italiana perché concepito e coniato nel mondo anglosassone da più di un secolo, deriva dalla significativa radice latina cum solere, cioè sollevare o sollevarsi insieme con chi è solo, bensì, di scongiurare i gangli della solitudine esistenziale in chi si sente nella condizione di dover affrontare da solo i problemi esistenziali che incontra nel corso della vita.

Criteri di qualità

Le caratteristiche strutturali, organizzative e di funzionamento, gli impegni e le regole di erogazione del servizio che un organismo si dà per garantire la qualità dell'intervento.

Curriculum

Documento che viene presentato all'atto della candidatura ad un concorso o all'autocandidatura per un impiego. Contiene informazioni importanti quali: dati anagrafici, percorso di studi, esperienze lavorative e una sintesi degli interessi e delle attitudini del soggetto che lo presenta. Il c. è di fondamentale importanza e deve essere redatto in modo da catturare l'attenzione del lettore e indurlo a proporre un colloquio di approfondimento.

Customer Satisfaction

(letteralmente "soddisfazione del consumatore")

Nell'ambito dei servizi sociali si riferisce al livello di gradimento dei cittadini in ordine alle prestazioni di cui hanno usufruito. Livello che, al fine di rendere sempre più rispondenti gli interventi alle esigenze dell'utenza, va periodicamente misurato attraverso la somministrazione di questionari o altri strumenti di rilevazione della qualità percepita dall'utenza.

Database

Archivio di dati eterogeneo gestito dal computer che memorizza e organizza i dati per una loro veloce gestione (inserimento, ricerca, cancellazione).

Dati demografici

Dati che attengono alla popolazione, sono ricavati dall'indagine statistica dei fenomeni concernenti la popolazione considerata sia nei caratteri che presenta in un determinato momento, sia nelle variazioni attese in conseguenza delle nascite e dei decessi.

Day-hospital (letteralmente "ospedale diurno")

Unità operativa ospedaliera che opera in regime diurno, garantendo ai pazienti tutte le prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, disponibili nel presidio ospedaliero.

Deistituzionalizzazione

Processo che, attraverso servizi di prevenzione e tutela territoriali e domiciliari, mira a garantire ai cittadini la permanenza presso le loro abitazioni, indipendentemente dalle loro possibilità economiche o condizioni di salute.

Destinatari

I soggetti a cui si finalizza un intervento, un'azione, la realizzazione di un servizio, la costruzione di un prodotto. Possono avere una connotazione passiva (nel senso di fruitori, utenti), economica (come clienti o ancora utenti), clinica (come pazienti). Termine da utilizzare nella prospettiva di mettere la persona al centro di un'azione (favorendone il protagonismo e non l'azione stessa).

Difensore Civico

Organo di natura bivalente: - garante delle situazioni soggettive dei cittadini, soprattutto di quelle che non riescono ad accedere ai tradizionali strumenti di tutela; - rilevando le inefficienze e le disfunzioni dell'amministrazione, svolge anche una funzione di vigilanza e controllo sul corretto esercizio del potere amministrativo.

Dipendenza

Legame stabile, forte, in alcuni casi deleterio, fra due o più individui oppure fra un individuo e una cosa (es. sostanza stupefacente, cibo, tabacco, ecc.).

Direttiva

Può essere emanata dalla Comunità Europea, dallo Stato membro o a livello locale. Definisce gli obiettivi di carattere generali, vincolanti, mentre viene lasciata autonomia all'ente attuatore che dovrà conseguire gli obiettivi fissati.

Diritti

Riconoscimenti, ottenuti grazie alle lotte dei popoli, che diventano normati dalle leggi degli Stati e che determinano la qualità della vita delle persone a cui si riferiscono. Comprendono: diritti individuali, quali la libertà di pensiero, coscienza, associazione; diritti sociali ed economici quali istruzione, cultura, lavoro e diritti che si riferiscono a una società solidale, quali il diritto alla pace, all'ambiente, alle diversità. La Convenzione Onu dei diritti dell'infanzia del 1989 stabilisce i diritti per tutte le persone comprese tra 0 e 18 anni, individuando le linee direttrici dello sviluppo di questi soggetti.

Disabilità

Il concetto di "disabilità" non è universale. Si usano i termini "invalido", "handicappato", "disabile" o "inabile" in maniera imprecisa o confusa. Nel presente lavoro, si è deciso di seguire le indicazioni ISTAT. Il termine "disabilità" nella prospettiva adottata dall'ISTAT, che fa esplicito riferimento alle definizioni di "menomazione", "disabilità" ed "handicap" illustrate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, si riferisce alla capacità della persona di espletare autonomamente (anche se con ausili) le attività fondamentali della vita quotidiana e si riconduce alla legge 104 del 1992.

Disagio

Problema o situazione che impedisce o limita, parzialmente o totalmente, il naturale processo di sviluppo personale, sociale, culturale, di identità e di autonomia di un individuo.

Discussione del caso

Argomentare su modalità e caratteristiche del bisogno/disagio, al fine di comprenderlo in vista della migliore strategia di intervento.

Disoccupazione

Numero di persone senza un lavoro, alla ricerca di un lavoro e disponibili ad accettarne uno, rispetto alla manodopera totale.

Diversità

Differenze in materia di valori, atteggiamenti, prospettive culturali, credenze, radici etniche, orientamento sessuale, abilità, conoscenze ed esperienze di vita di ciascun individuo riscontrabili in un gruppo di persone.

Effetti

Risultati raggiunti da un'azione rispetto ai destinatari della stessa, al contesto di riferimento, alla fine di un processo di lavoro. Gli effetti non sempre possono essere facilmente misurabili, soprattutto se implicano processi di cambiamento a lungo termine o incidono nella cultura di un territorio.

Efficacia

Conseguimento degli effetti attesi e raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Efficienza

Rapporto tra attività realizzate, risultati conseguiti e risorse impiegate. Capacità di ottenere gli esiti voluti con un risparmio di risorse; in questo senso un trattamento socio-sanitario efficiente ha un buon rapporto costo/efficacia (qualità conseguita). Nel linguaggio comune, è la capacità di effettuare più prestazioni con le stesse risorse o le stesse prestazioni con un minor uso di risorse (tra le risorse va ovviamente considerato anche il tempo).

E-government (contrazione di "Electronic government", ovvero "governo elettronico")

Consiste nell'adozione di tecnologie multimediali con l'obiettivo di creare un canale diretto tra cittadino ed istituzioni, ottimizzando al contempo i tempi e i costi di erogazione dei servizi.

Empowerment

Attribuzione di potere e responsabilità alle donne non solo intesi nel senso di promozione delle donne nei centri decisionali della società, della politica e dell'economia. Potere e responsabilità come sollecito alle donne ad accrescere la propria autostima, ad autovalutarsi, autopromuoversi e ad accrescere le proprie abilità e competenze.

E-mail (Electronic Mail, letteralmente "posta elettronica")

Usato sia per indicare il singolo messaggio inviato per posta elettronica, sia l'insieme dei protocolli informatici che consentono lo scambio di messaggi tra i computer.

Ente non profit

Termine generico con il quale si fa riferimento ad organizzazioni ed associazioni senza fini di lucro, ovvero che producono beni e erogano servizi che non costituiscono fonte di reddito. Ciò significa che gli utili ricavati dall'e.n.p. deve essere reinvestito esclusivamente nella attività primaria dell'ente stesso.

Ente partner

Ente che insieme ad un altro (o ad altri) è impegnato in attivi-

tà amministrative di interesse comune, in genere finalizzate al raggiungimento di obiettivi specifici. Il rapporto di partnership può configurarsi nei modi più disparati, sia con l'utilizzo di modelli tipici (es. convenzione ex art.24 L.142/90), che atipici (es. accordo ai sensi dell'art.15 della legge n.241/90). Il rapporto fra le amministrazioni può essere di tipo paritario, ovvero può prevedere la presenza di un ente capofila.

Enti locali

Soggetti pubblici dotati di personalità giuridica e destinati a operare con riferimento ad una porzione limitata del territorio nazionale. Possono essere di tipo territoriale (Regioni, Province, Comuni, Comunità Montane e, dopo la legge n.265/99, anche unioni di Comuni) o non territoriale. Con la riforma Bassanini hanno acquistato un'importanza mai raggiunta prima, in virtù del principio di sussidiarietà.

Equipe

Gruppo di lavoro costituito da specialisti, selezionato per la realizzazione delle attività e degli obiettivi prefissati.

Esternalizzazione

Affidamento della gestione di uno o più servizi a soggetti diversi dall'Ente comunale (ditte private, cooperative sociali, consorzi, ecc.) che si impegnano ad erogarli secondo i principi e le modalità concordate con il Comune.

Famiglia

Famiglia: l'insieme delle persone coabitanti legate da vincoli di matrimonio o parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi.

Famiglia unipersonale

La famiglia costituita da una sola persona.

Famiglia/convivenza

Insieme di persone che, senza essere legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità e simili, conducono vita in comune per motivi religiosi, di cura, di assistenza, militari, di pena, ecc. I principali tipi di c. possono essere distinti in: istituti d'istruzione (collegi, convitti, seminari); istituti assistenziali (per minorati fisici e psichici, orfanotrofi, colonie permanenti, ospizi, case di riposo

per adulti, inabili ed anziani, comunità terapeutiche e di recupero, dormitori, centri di accoglienza per immigrati, ecc.); istituti di cura pubblici e privati; istituti di prevenzione e di pena (istituti di custodia cautelare, istituti per l'esecuzione delle pene, istituti per l'esecuzione delle misure di sicurezza, istituti di custodia cautelare per minorenni, prigioni scuola, riformatori giudiziari, istituti di rieducazione per minori); conventi, case ed istituti ecclesiastici e religiosi; caserme ed analoghe sedi, ad uso degli appartenenti alle forze armate ed altri corpi armati e assimilati, dello stato e degli enti locali; alberghi, pensioni, locande ecc.; navi mercantili.

Famiglia/nucleo familiare

Insieme di persone coabitanti che sono legate dal vincolo di coppia (coniugate o non coniugate) e/o dal vincolo genitore-figlio. Più in particolare un figlio continua ad essere considerato facente parte del nucleo familiare dei genitori (o del genitore) solo fino a che non costituisce una nuova coppia o fino a che non diventa genitore egli stesso, ossia fino a quando non forma un altro nucleo familiare.

Appare evidente che quello di nucleo familiare è un concetto normalmente più restrittivo rispetto a quello di famiglia; infatti, nell'ambito di una famiglia possono esistere uno o più nuclei familiari. Può non esservene nessuno come nel caso ad es. delle famiglie unipersonali.

Finalità

Scopo ultimo di un progetto o di un intervento; è la sintesi degli obiettivi specifici ed esprime il senso complessivo di quanto si vuole realizzare misurato in relazione a un ampio orizzonte di contesto. Non va confusa con gli obiettivi.

Flessibilità dell'orario di lavoro

Formule d'orario che offrono diverse possibilità in relazione al numero di ore lavorate e soluzioni quali rotazioni, turni o organizzazioni del lavoro in base alla giornata, alla settimana, al mese o all'anno.

Fragile/ fragilità

Condizione in cui non si è temporaneamente o parzialmente in condizioni di autosufficienza.

Fondazioni

Persone giuridiche di diritto privato, la cui disciplina è dettata dall'art.12 e seguenti del C.C. La loro caratteristica è quella di non avere finalità di lucro e di essere caratterizzate dalla presenza di una base di tipo patrimoniale. Ciò le differenzia dalle associazioni, la cui base è, invece, di tipo personale.

Fondo Sociale Europeo

Organismo fondante e strumento prioritario della politica sociale dell'Unione Europea. Principale strumento di cofinanziamento dell'Unione Europea per lo sviluppo delle risorse umane; offre un'assistenza finanziaria a programmi di formazione professionale e alla creazione di posti di lavoro; tra i suoi scopi vi è quello di favorire l'occupazione e l'inserimento nel lavoro dei cittadini degli stati membri.

Front office

Sportello rivolto al pubblico, cura il contatto diretto con il pubblico e offre informazioni relative a servizi e prodotti e alle modalità per accedervi.

Garanzia della Qualità

Attività organizzate, attuate ed erogate di cui viene data dimostrazione e messa in atto, per dare un'adeguata evidenza della soddisfazione dei requisiti di qualità del servizio.

Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana

Pubblicazione ufficiale dello Stato, strumento di diffusione, informazione e ufficializzazione di testi legislativi, atti pubblici e privati, bandi di concorso che debbono giungere a conoscenza dell'intera comunità.

Genere

Il maschile ed il femminile, intesi come risultante di un complesso di modelli culturali e sociali che caratterizzano ciascuno dei due sessi e ne condizionano il ruolo ed il comportamento. Si riferisce ai ruoli, costituiti socialmente, ascrivibili ai maschi

e alle femmine. Ruoli che, pur basati su differenze biologiche, sono appresi e si modificano continuamente con il tempo e in relazione alle singole culture. Le questioni di genere, quindi, sono strettamente connesse alle differenze fra ciò che uomini e donne fanno e con il modo in cui i ruoli socialmente definiti, li avvantaggiano o al contrario li danneggiano. Riguardano anche l'accesso alle risorse, all'autonomia e al controllo che risultano da specifici diritti, ruoli, potere o relazioni, responsabilità o aspettative assegnati agli uomini e alle donne.

Gestione

Termine per indicare le complesse azioni che si svolgono per il raggiungimento dei propri fini; l'avere cura di mettere in opera nel migliore modo possibile ciò che si vuole realizzare. La g. è l'insieme di più esercizi quali: responsabilità, amministrazione, management, gestione del personale, bilancio e contabilità, spesa, direzione e coordinamento, valutazione, rendicontazione, predisposizione della modulistica, ecc.

Glass ceiling ("soffitto di cristallo" e/o "tetto di vetro")

Barriera invisibile derivante da una complessa interazione di strutture nell'ambito di organizzazioni a dominanza maschile che impediscono alle donne di accedere a posizioni di responsabilità.

Governance (letteralmente "governo")

Si riferisce a: - l'insieme di regole, processi e comportamenti che influiscono sul modo in cui le competenze sono esercitate; - la capacità delle società di dotarsi di sistemi di rappresentazione, d'istituzioni, di processi per gestirsi autonomamente; - la creazione e il funzionamento d'istituzioni (intese non solo come organizzazioni, ma anche come definizione delle regole del gioco) che definiscono attori e loro responsabilità nella cooperazione con la società civile.

Grado di autonomia

Capacità di gestire e di provvedere al processo di crescita individuale, utilizzando le proprie potenzialità e le risorse disponibili.

Grado di invalidità

Livello di autonomia (fisica e/o psichica) dell'individuo, certificata da apposita commissione sanitaria.

Grado di parentela

Effettivo e comprovato legame di sangue fra individui.

Handicap

Svantaggio sociale che deriva da menomazione o disabilità, tale da limitare o impedire la possibilità di ricoprire nella società un ruolo considerato normale in base all'età e al sesso della persona, oltre che ai fattori culturali e sociali. E' persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione. Qualora la minorazione abbia ridotto l'autonomia della persona, correlata all'età, in modo da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, la situazione assume connotazione di gravità (tale condizione è necessaria per le agevolazioni previste per i lavoratori). Le disposizioni della legge 5.2.92, n. 104 si applicano anche agli stranieri e agli apolidi, residenti, domiciliati o con stabile dimora in Italia.

Handicap, disabilità, menomazione

Disabilità: secondo la classificazione formulata dall'organizzazione mondiale della sanità (OMS) nel 1980 (international classification of disease, disability and handicap, icdh) si compone di tre livelli: menomazione, disabilità ed handicap, che vengono così definiti: - per menomazione si intende "qualsiasi perturbazione mentale o fisica del funzionamento del corpo, è caratterizzata da perdite o anomalia anatomica, psicologica o fisiologica (a livello di un tessuto, di un organo, di un sistema funzionale o di una singola funzione del corpo)"; - per disabilità si intende "la riduzione o la perdita di capacità funzionali o dell'attività conseguente alla menomazione"; - l'handicap è lo "svantaggio vissuto a causa della presenza di menomazione o disabilità, esso esprime le conseguenze sociali e ambientali della disabilità o della menomazione".

Indennità di accompagnamento

Prevista dalla legge 11.2.1980, n.18, è la provvidenza economica riconosciuta dallo Stato, in attuazione dei principi sanciti dall'art.38 della Costituzione, a favore dei cittadini la cui situazione di invalidità, per minorazioni o menomazioni, fisiche o psichiche, sia tale per cui necessitano di un'assistenza continua. In particolare, perché non sono in grado di deambulare senza l'assistenza continua di una persona oppure perché non sono in grado di compiere autonomamente gli atti quotidiani della vita. Tale provvidenza ha la natura giuridica di contributo forfetario per il rimborso delle spese conseguenti al fatto oggettivo della situazione di invalidità e non è pertanto assimilabile ad alcuna forma di reddito; conseguentemente, è esente da imposte. Essa è a totale carico dello Stato ed è dovuta per il solo titolo della minorazione, indipendentemente dal reddito del beneficiario o del suo nucleo familiare.

Indennità di disoccupazione

Misura a sostegno del reddito dei lavoratori licenziati o ai quali è terminato il contratto di lavoro. La richiesta dell'indennità deve essere recapitata all'INPS e se accordata dà diritto, per 180 giorni, ad una somma pari al 40% della retribuzione media percepita durante gli ultimi 3 mesi di lavoro.

Indicatore

Misura di un obiettivo da raggiungere, di una risorsa mobilitata, di una realizzazione compiuta, di un effetto ottenuto o di una variabile di contesto (economico, sociale o ambientale). Caratteristica qualitativa (paragonabile) o quantitativa (misurabile) di un oggetto o fenomeno che su questi consente di inferire (costruire ipotesi, dare giudizi). L'informazione fornita dall'ì. è un dato quantitativo che misura fatti o opinioni. Il risultato della osservazione della caratteristica in questione, sia essa uno stato o un evento, definisce il "valore" o la misura dell'indicatore.

Indicatore della situazione economica

Strumento per la definizione della condizione economica del singolo o del nucleo familiare per l'accesso ai benefici ed alle

esenzioni previsti nell'erogazione dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari.

Indicatore di qualità

Registra la presenza o meno di un elemento relativo alla struttura, all'organizzazione, alla professionalità, al funzionamento, all'impatto, nel sistema di erogazione del servizio o di una pratica organizzativa.

Informagiovani

Centri rivolti ai giovani in grado di fornire informazioni e consigli sulle opportunità di studio, di lavoro o dedicate alle esperienze all'estero.

Integrazione religiosa

Insieme delle azioni, degli interventi, delle attività volte a facilitare e favorire la tolleranza, la convivenza e il rispetto fra le diverse religioni, presenti in un territorio.

Integrazione scolastica

Insieme delle azioni, degli interventi, delle attività volte a facilitare e favorire processi integrativi e socio-educativi per minori, in interazione continua e reciproca con il gruppo classe di riferimento.

Integrazione socio-sanitaria

Strategia istituzionale, tecnico-gestionale e professionale - da sempre adottata dall'Ambito S2, per assicurare interventi efficaci ed efficienti - che garantisce da un lato la compatibilità tra le scelte del Piano delle Attività Territoriali (PAT) e quelle del Piano Sociale di Zona (PdZ) e, dall'altro, la gestione condivisa dei mezzi e degli strumenti per la promozione e la tutela delle persone e delle famiglie.

Interculturalità

La capacità di pensare la propria identità come potenziale diversità. E' un processo dinamico che consente inserimenti attivi ed equilibrati tra diversità. Individua la risposta e il progetto per rimuovere le difficoltà di comunicazione tra culture diverse. Educare all'interculturalità significa far sì che ognuno riconosca il valore dell'altro e definisca la propria individualità grazie alle differenze che incontra.

Interistituzionale

Si qualifica così un rapporto che intercorre fra due o più istituzioni pubbliche.

Intervento

Azione o operazione di qualsiasi natura (politica, programma, misura o progetto), di competenza delle autorità pubbliche. Sinonimo di azione, indica una porzione di un progetto che realizza una parte omogenea delle finalità, prevedendo per ciò un'opportuna coordinazione di mezzi, risorse, tempi e attività.

Invecchiamento

Insieme delle modificazioni psicofisiche che si verificano con l'avanzare dell'età in un individuo.

Istituzionalizzazione

Trasferimento di una persona in un istituto di tipo assistenziale per un periodo di tempo prolungato o indefinito.

Istituzione

Nel linguaggio comune si intende un soggetto pubblico o privato che persegue, senza finalità di lucro, finalità di pubblico interesse. Ad es., istituzioni private sono le fondazioni, le organizzazioni di volontariato, le cooperative sociali; istituzioni pubbliche sono tutti gli enti pubblici. La L.142/90 ha introdotto un modello tipico di Istituzione (le Istituzioni comunali o provinciali) quale modalità di gestione dei servizi pubblici locali di tipo sociale. I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) Indice di misura della condizione economico-patrimoniale dei nuclei familiari, in base al quale sono concesse le prestazioni sociali agevolate; è calcolato sulla base del patrimonio posseduto e dei redditi percepiti da un nucleo familiare in un dato anno solare. Il certificato ISEE è essenziale per accedere a quasi tutti i servizi sociali e socio-sanitari e per quantificare l'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente.

Lavoro di Rete

Attività svolte in un regime di cooperazione fra le parti di una stessa équipe, oppure fra diversi attori sociali, che hanno in comune il raggiungimento di determinati obiettivi in misura ottimale.

L.E.A. (Livelli Essenziali di Assistenza)

Insieme di parametri di riferimento per determinare le prestazioni sanitarie minime che ogni Regione, attraverso le Aziende Sanitarie Locali distribuite sul territorio, è tenuta a garantire ai cittadini italiani e per misurare l'efficacia degli interventi o servizi sociosanitari. Legge 104/92 ("Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate") Stabilisce i principi generali e gli interventi che le Istituzioni devono attuare per tutelare la dignità dei soggetti diversamente abili ed assicurare loro la massima integrazione ed autonomia in tutti i contesti della vita quotidiana (scuola, lavoro, trasporti, ecc.).

Legge 328/00 ("Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali")

Fissa i principi generali, l'assetto organizzativo e le modalità di finanziamento dei servizi sociali, puntando a realizzare un sistema di interventi integrato e programmato in maniera concertata dai vari soggetti coinvolti (Stato, Regioni, Province, Comuni, Aziende Sanitarie Locali e Terzo Settore) e dei quali la legge precisa ruoli e competenze.

Link Collegare due elementi in una struttura di dati mediante indici o puntatori.

LIV.E.A.S. (Livelli essenziali di assistenza sociale)

Corrispondono a quanto la Legge Quadro 328/2000 afferma in materia di risposta al bisogno sociale gestito sulla base di alcuni principi: mantenere un approccio universalistico ai bisogni sociali, pur nel rispetto degli obiettivi di priorità sociali individuati dalla Legge e definiti nel Piano Sociale Nazionale; stabilire che la risposta ai bisogni sociali sia una risposta partecipata (ruolo del cittadino/utente, ruolo della famiglia, ruolo dei soggetti sociali e del Terzo Settore), basata su una progettazione che parte dalla Comunità Locale e da essa soggetta a verifica costante; impostare la progettazione degli interventi e dei servizi sociali in modo da garantire flessibilità e versatilità delle risposte nel rispetto dei principi cardine della personalizzazione e dell'approccio globale (integrazione socio-sanitaria).

Mainstreaming

La Commissione Europea DG Occupazione, Relazioni Industriali e Affari Sociali Unità V/D.5 definisce il m.: "l'integrazione sistematica delle rispettive situazioni, priorità e necessità delle donne e degli uomini in tutte le politiche, nell'intento di promuovere la parità tra donne e uomini e mobilitare tutte le politiche e misure generali per raggiungere e attuarla, tenendo conto fin dalla fase di pianificazione, apertamente ed attivamente, dei loro effetti sulle situazioni rispettive delle donne e degli uomini nelle fasi di attuazione, monitoraggio e valutazione".

Management

Gestione, organizzazione e uso delle risorse disponibili, nel miglior modo possibile, per raggiungere degli obiettivi.

Marginalità

Condizione statica o uno status sociale, cioè una condizione di fatto, che a volte implica o presuppone l'emarginazione e a volte vi conduce. Marginali sono quegli status sociali che comportano, per persone o gruppi il vivere in condizioni diverse e solitamente peggiori da quelle della società nel suo complesso; la marginalità comporta riduzione delle aspettative di affermazione sociale, minore responsabilità sociale, minore partecipazione alla vita e alle decisioni collettive.

Mediazione familiare

Servizio rivolto alla coppia in fase di separazione, separata o divorziata finalizzato ad aiutare la coppia a contenere la conflittualità e a rielaborare la fine della loro unione eliminando risentimento e rivalsa nei confronti dell'altro nell'interesse dei figli. I genitori, aiutati da operatori qualificati, elaborano un programma di separazione soddisfacente per i figli. Il mediatore familiare assume un ruolo di rappresentanza dei bambini che non sono presenti ai colloqui.

Messa alla prova

Istituto giuridico la cui applicazione è limitata all'ambito della criminalità minorile. Introdotto dall'art.28 del DPR 22. 9.88, tale Istituto accorda al Giudice dell'Udienza Preliminare o a quello del Dibattimento la possibilità di sospendere il processo in atte-

sa di valutare la personalità del minorenne. Durante la sospensione, che può andare da un minimo di un anno ad un massimo di tre, il minore verrà seguito al fine di conformare la sua condotta alle prescrizioni elaborate dai servizi minorili secondo un piano di intervento e sostegno. Decorso il periodo di sospensione il giudice valuterà il comportamento del minore e l'evoluzione della sua personalità ed in caso di esito positivo dichiarerà l'estinzione del reato.

Metodologia

Insieme dei principi e dei passi che consentono la realizzazione efficace e coerente di un determinato percorso di ricerca, di progettazione, di valutazione.

Monitoraggio

Complesso di procedure, tecniche e attività volte alla rilevazione dei dati relativi allo stato di attuazione di un programma: strumento informativo e funzione del processo di programmazione, gestione e valutazione delle politiche e dei programmi. E' svolto attraverso la raccolta sistematica di dati e informazioni al fine di presidiare processi, identificare criticità, misurare l'evoluzione ed il miglioramento di un processo o di una sua fase.

Mortalità infantile

Comprende i morti nel primo anno di vita, ossia i nati vivi deceduti anteriormente al compimento del 1° compleanno, compresi quelli morti prima della registrazione della nascita.

Morte

Cessazione di ogni segno di vita in un qualsiasi momento successivo alla nascita vitale.

Motivo della richiesta

Causa che spinge l'utente ad esprimere una domanda relativa al bisogno presente.

Non-autosufficienza

Condizione di incapacità di provvedere a se stessi autonomamente.

Nucleo familiare

Famiglia costituita da entrambi i coniugi con o senza figli.

Nucleo monoparentale

Famiglia costituita da un solo genitore.

Obiettivo

Realizzazione del fine ultimo di un processo, di un intervento, di una procedura, ecc.

Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale)

Organizzazioni non lucrative di utilità sociale, definite tali dal d.lgs. 4 dicembre 1997 n.460, in esecuzione della legge delega (L. 662/96). Le o. non sono un particolare ente, ma tutti quegli enti privati (es. fondazioni, cooperative sociali, associazioni, ecc.) che siano in possesso delle caratteristiche previste dal decreto, che svolgono la propria attività in particolari settori, che perseguono esclusivamente finalità di utilità sociale. Lo scopo della definizione di questa particolare categoria di soggetti è quello di garantire loro un regime fiscale privilegiato.

Operatore

Soggetto ufficialmente incaricato per l'espletamento delle attività di accoglienza, ascolto ed eventuale presa in carico del caso al fine di soddisfare la/le richieste dell'utente.

Organismo gestore

Organismo attuatore dell'intervento o di una sua parte, sulla base di quanto previsto dal progetto autorizzato e/o finanziato dall'Autorità Pubblica competente. Esso può e/o non coincidere con l'organismo proponente.

Organismo proponente

Organismo che propone il progetto e, in fase di attuazione, è responsabile del conseguimento degli obiettivi programmati. Nello specifico, è l'organismo che in base ad un bando pubblico o ad un'attività concertata propone, per il finanziamento, un progetto da realizzare sul territorio. Esso può e/o non coincidere con l'organismo gestore.

Organizzazione

Nel sistema dei servizi socio-sanitari si possono fare le seguenti distinzioni: - organizzazione: schema di ripartizione delle diverse responsabilità, loro suddivisioni e forme di coordinamento; - struttura: insieme delle unità operative che costituiscono il

sistema sanitario e socio-sanitario; - funzionamento: modalità operative delle diverse unità che compongono il sistema socio-sanitario. Il termine è impiegato anche per designare l'azione dell'organizzare; - l'insieme delle risorse disponibili comprendenti il personale, la disponibilità economica, gli strumenti informatici, la tecnologia e la metodologia.

Organizzazioni di volontariato

Organismi che svolgono attività senza fini di lucro e per scopi solidali, che si avvalgono di personale volontario e delle prestazioni offerte dai propri membri.

PAC

Piano di Azione e Coesione.

Pari opportunità

Principio generale i cui aspetti essenziali sono il divieto di discriminazione in base alla nazionalità e la parità delle retribuzioni tra i lavoratori e le lavoratrici. Trova applicazione in tutti i campi: economico, sociale, culturale e familiare. Insieme di iniziative e norme tendenti al superamento di condizioni sfavorevoli alla realizzazione di una effettiva parità uomo/donna nell'ambito lavorativo. Il Trattato di Amsterdam ha inserito un nuovo articolo, al fine di rafforzare il principio di non discriminazione in stretto rapporto con le pari opportunità. Tale articolo stabilisce che il Consiglio può prendere i provvedimenti necessari per combattere qualsiasi forma di discriminazione che sia fondata sul sesso, sulla razza o sull'origine etnica, sulla religione o sulle credenze, su handicap, sull'età o sull'orientamento sessuale. Il principio di p. o. può richiedere l'attuazione di un trattamento ineguale per compensare la discriminazione. Per realizzare la valutazione di impatto sulle p. o. è necessaria una integrazione della prospettiva di genere in tutte le fasi della sua realizzazione.

Pari opportunità per donne e uomini

L'assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale in base al sesso.

PAT (Piano delle Attività Territoriali)

Documento programmatico con il quale la Direzione Sanitaria, attraverso le Unità Operative Distrettuali, individua e definisce

le risorse strutturali, professionali e finanziarie per la realizzazione dei servizi sanitari e per l'attuazione dell'integrazione sociosanitaria.

Patto educativo

Insieme di impegni che bambini e adulti, operatori e genitori, nell'ambito di una cornice condivisa di valori, obiettivi e strategie, assumono reciprocamente per la realizzazione di un percorso di crescita.

Pianificazione

Processo decisionale tramite il quale i soggetti istituzionali, rispetto a determinate politiche: - definiscono gli obiettivi qualitativi e quantitativi da realizzare in un dato periodo di tempo; - allocano le risorse e stabiliscono i vincoli ai quali è legato l'utilizzo delle risorse; - indicano le modalità di verifica dei risultati conseguiti. Da questo processo deriva, come documento formalizzato, il piano.

Piano

Strumento necessario per la definizione di politiche generali, integrate o specifiche e settoriali, attraverso il quale si definiscono le finalità, gli obiettivi, i criteri per le azioni, l'uso delle risorse, i soggetti coinvolti, i tempi necessari. Un esempio di questo strumento: il Piano Sociale di Zona.

Piano Sociale di Zona

Documento programmatico con il quale i Comuni associati e gli enti partner, di intesa con l'ASL, partendo dall'analisi dei bisogni e dei dati socio-demografici della popolazione dell'Ambito Territoriale di riferimento, identificano gli obiettivi strategici nelle diverse aree di intervento (minori, anziani, marginalità, disabilità, ecc.) e definiscono le priorità di intervento ed i servizi sociali e socio-sanitari da realizzare.

Piano assistenziale individualizzato

Programmazione delle prestazioni da erogare a favore di una singola persona in un'ottica di assistenza personalizzata. Sancisce il passaggio da un servizio per prestazioni a quello per progetti e, quindi, da una assistenza uguale per tutti ad un'assistenza personalizzata.

Politica/politiche

Insieme di diverse attività (programmi, procedure, leggi, regolamenti) che sono orientate verso il medesimo scopo, per il raggiungimento dello stesso obiettivo generale.

Popolazione attiva

Tutte le persone di entrambi i sessi che forniscono manodopera per la produzione di beni e servizi, secondo la definizione del sistema dei conti nazionali delle Nazioni Unite, durante un determinato periodo di tempo (Nazioni Unite). E' rappresentata dalla popolazione in età lavorativa.

Povertà/soglia della povertà

Per una famiglia di due componenti corrisponde al consumo medio pro capite risultante dall'indagine ISTAT sui consumi delle famiglie. Essa viene stabilita annualmente.

Presa in carico

Corrisponde all'accoglimento da parte dell'operatore della domanda di aiuto sociale e dall'accompagnamento della persona in difficoltà alla rete di servizi/interventi più adeguati, attraverso un'attenta analisi delle effettive esigenze dell'utente.

Prestazioni sociali

Trasferimenti correnti, economici o prestazioni a favore dei cittadini, effettuati tramite sistemi organizzati collettivamente o, al di fuori di tali sistemi, dalle amministrazioni pubbliche e dalle istituzioni senza scopo di lucro al fine di coprire gli oneri derivanti dal verificarsi di determinati eventi (malattia, vecchiaia, invalidità, disoccupazione, ecc.).

Previdenza sociale

Settore della legislazione sociale che ha come fine la tutela dei lavoratori e dei loro familiari dai rischi connessi alla menomazione o perdita delle capacità lavorative in caso di: malattia, infortuni e malattie, invalidità, vecchiaia; ricomprende le funzioni connesse alle assicurazioni sociali obbligatorie (Cost. art.38) ed erogazione delle prestazioni commisurate a precisi requisiti sulla base del versamento di contributi previdenziali.

Privato sociale

Usato come sinonimo di terzo settore; sottolinea la dimensione

di organismi che sono privati e non pubblici, ma si muovono in un'ottica di solidarietà e non di mercato e di profitto.

Problematiche di disagio

Tutte le diverse modalità attraverso cui si presenta un disagio.

Problem solving

Atteggiamiento volto alla ricerca di una via di uscita in presenza di una difficoltà; una modalità per riuscire ad aggirare l'ostacolo, ottenere una soluzione che non può essere ottenuta immediatamente.

Procedura

Descrizione puntuale delle azioni compiute e delle risorse impiegate per la realizzazione di un'attività, dal momento in cui ha inizio fino al suo termine.

Processo

Insieme delle risorse e delle attività interconnesse fra loro che trasformano modalità operative e azioni interattive nella produzione del servizio.

Prodotto

Sinonimo di risultato; si differenzia quando lo si intende come più concreto, più visibile, più misurabile, più spendibile (ad es. la documentazione è un prodotto).

Progettazione

In un'accezione ampia è il processo generativo che, partendo da un bisogno o un desiderio, prefigura e persegue strategie di cambiamento che rendano concreta la risoluzione o il miglioramento della situazione di bisogno, oppure rendano possibile e attuabile il desiderio. In un'accezione più operativa è il processo di costruzione di un progetto, svolto attraverso le diverse fasi che lo compongono: definizione del problema, finalità, obiettivi, target, attività, risultati attesi, disegno di valutazione, piano finanziario, ecc.

Progettazione partecipata

Una metodologia che prevede l'inserimento all'interno del team progettuale il più ampio possibile di soggetti direttamente coinvolti dalla realizzazione di una politica o di un intervento. Per i servizi alla persona può risultare particolarmente efficace in

quanto: favorisce l'innovazione consentendo la mobilitazione di molte risorse; favorisce il negoziato generativo fra posizioni diverse; tratta in modo integrato dimensioni complesse di problemi; sviluppa senso di appartenenza da parte dei partecipanti nei confronti del progetto.

Progetto (dal latino "pro", avanti e "iacere", gettare cioè 'gettare avanti un pensiero, un'intenzione)

Previsione di una o più attività integrate con chiari obiettivi operativi. Un p. è caratterizzato da finalità, obiettivi, target, attività, risultati attesi, disegno di valutazione, scadenze, budget e può essere parte di un piano.

Progetto esecutivo

Il progetto articolato nelle varie fasi di attuazione che rende operativi e fattibili le finalità e gli obiettivi prescelti. Rende efficace, dà concretezza a quanto si intende realizzare; di esecuzione immediata e definitivo, pronto per la sua realizzazione.

Progetto integrato

Si può avere integrazione di azioni, quando un progetto prevede al suo interno differenti tipologie di azioni che definiscano una filiera logica e sequenziale (es. informazione, orientamento, formazione, ecc.) o integrazione di soggetti, quando, attraverso un accordo di cooperazione, si costituisce un partenariato al fine di proporre e realizzare in comune il progetto.

Programmazione

Processo decisionale di carattere prevalentemente tecnico attraverso il quale i soggetti competenti, valutate le risorse a disposizione e gli obiettivi scelti, tenuto conto dei bisogni della popolazione e della situazione dei servizi, definiscono le azioni da svolgere; traducono le azioni in interventi concreti; riprogrammano le azioni e gli interventi in relazione alle verifiche compiute.

Protocollo di intesa

Documento che stabilisce la collaborazione operativa tra Enti ed Istituzioni diverse avviando azioni congiunte, in vista del conseguimento di obiettivi comuni, dell'individuazione di strategie/metodologie condivise, delle modalità di intervento efficaci da

adottare. E' un accordo fra enti pubblici (al quale possono, in varia forma, partecipare anche soggetti privati) caratterizzato da una certa genericità. Può trattarsi di un accordo fine a se stesso, oppure di un accordo preliminare ad uno più dettagliato e più rigidamente vincolante; un esempio di questo tipo di accordo è dato da quello che può scaturire da una conferenza di servizi, convocata ai sensi dell'art.27 della legge n.142/90, al fine di verificare la fattibilità di un accordo di programma.

Qualità

Insieme di caratteristiche relative a un servizio, prodotto, sistema, organizzazione o processo tali da soddisfare esigenze espresse, latenti, dirette o indirette dei clienti e delle altre parti interessate. Il termine q. può essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente.

Realizzazione

Ciò che è finanziato e compiuto (o concretizzato) con i finanziamenti assegnati all'intervento.

Reddito di cittadinanza

Contributo monetario mensile, non superiore ai 350,00 euro per nucleo familiare, che la Regione Campania assegna alle famiglie con reddito annuo inferiore ai 5.000,00. Questo intervento, che si colloca nel più generale ambito delle politiche di coesione ed inclusione sociale promosse dall'Unione Europea, è finalizzato a promuovere e garantire la qualità della vita ed il rispetto dei diritti di cittadinanza, su tutto il territorio regionale.

La Regione

Campania è stato il primo ente territoriale in Italia ad adottare, in via sperimentale, il Reddito di Cittadinanza.

Relazione

Ogni forma di legame esistente fra due o più individui.

Rendicontazione

Relazione ove sono precisati anche i dati contabili relativi all'utilizzazione dei finanziamenti assegnati.

Responsabile del procedimento

Ai sensi dell'art.6 della legge 241/90 è un ruolo cardine per l'attività amministrativa pubblica. In particolare, è colui che valuta

l'ammissibilità e la legittimità di un provvedimento amministrativo; segue l'adeguato svolgimento di un'istruttoria; propone o indice le conferenze di servizio; cura le comunicazioni e le pubblicazioni degli atti; adotta il provvedimento finale o trasmette gli atti agli organismi competenti per l'adozione.

Responsabile di progetto

Colui che cura l'andamento complessivo del progetto e ne rende conto in termini operativi, programmatori, contabili, di verifica e di monitoraggio. E' responsabile dell'aspetto gestionale e fa riferimento in linea gerarchica al committente del progetto, pubblico o privato. E' tenuto alla predisposizione della documentazione ed alle consegne delle attività svolte in caso di sostituzione.

Rete

Unione degli intenti, degli sforzi, delle risorse e dei mezzi di più soggetti diversi (formali, informali, pubblici o privati) per realizzare obiettivi comuni, azioni, interventi.

Rete istituzionale

Lavoro realizzato da più soggetti formali (Ente Pubblico, ASL, ecc.).

Reti primarie

La complessa rete sociale i cui nodi sono: dal sistema dei servizi sanitari al contesto lavorativo, dall'ambiente familiare all'ambiente amicale, dalla comunità di vita e di appartenenza alla sfera affettiva e relazionale in senso ampio.

Risorse

Tutto ciò che si configura come mezzo, capacità, opportunità, utili per affrontare problemi, per realizzare obiettivi in un progetto, programma, piano; siano essi beni, strutture, servizi, professionalità, finanziamenti. Le r. possono essere pubbliche, private, comunitarie, personali.

Risorse strumentali

Insieme di mezzi, strutture, tecnologie, di cui ci si serve nella realizzazione di un'azione, servizio, progetto. Nei programmi e nei progetti è necessario specificare quali e quante risorse strumentali, oltre che professionali, sono necessarie per realizzare

quanto previsto. Gli obiettivi devono risultare congrui alle risorse disponibili e attivabili.

Risorse umane

Insieme di persone che, per ruoli, funzioni, competenze, abilità, attraverso prestazioni di natura professionale o volontaria favoriscono la realizzazione di progetti e interventi.

Risultati

Esiti di un'azione o di un progetto. Ciò che effettivamente si realizza e sui quali si valuta l'efficacia di un intervento. Obiettivi e risultati sono da connettere e correlare.

Ruolo

Insieme delle norme e delle aspettative che convergono su un individuo in quanto occupa una determinata posizione in una più o meno strutturata rete di relazioni sociali ovvero in un sistema sociale.

Schede

Strumenti che aiutano a predisporre e a leggere in modo più immediato la dimensione o l'articolazione di un piano, di un progetto, di un intervento. Sono utilizzati come traccia per la progettazione, come fotografia dello stato di attuazione, come mezzo di analisi, di indagine e di interrogazione per il monitoraggio e la valutazione, come strumento di rendicontazione finanziaria per piani e per progetti.

Segnalazione

Procedura di trasmissione dati e/o informazioni su una situazione, problema, bisogno rilevato, ecc.

Servizi sociali

In senso stretto, sono così definiti i servizi che più propriamente dovrebbero dirsi assistenziali o socio-assistenziali. In senso ampio, sono sociali tutti i servizi che si rendono disponibili alle persone ed alle famiglie allo scopo di assicurare benessere e salute. In tale accezione comprendono: - sanità; - assistenza; - scuola; - ambiente; - cultura; - attività relative alla predisposizione ed alla erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona incontra nel corso della vita.

Si distinguono da quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario (fonti giuridiche: DPR 616/1977 art. 17; 22; decreto legislativo 112/1998 art.128).

Servizio

Risultato dell'insieme delle attività o dei processi. E' un'unità di offerta stabile nel tempo mediante la quale si interviene a dare risposte ai bisogni sociali rilevati. Ordinariamente è normato dalla programmazione regionale e prevede standard relativi alla struttura della sede e standard gestionali inerenti l'organizzazione, le prestazioni, il personale, il progetto educativo, i destinatari, le relazioni con altri servizi e con il contesto sociale di riferimento, il finanziamento, ecc.

Setting

Dall'inglese "to set", che significa collocare, mettere, sistemare; nel linguaggio settoriale del mondo dei servizi, il termine è usato come ambiente fisico o psicologico con cui avviene l'azione assistenziale.

Sinergia

Fusione della forza e dell'impegno di più soggetti e diverse risorse per la realizzazione di un'attività e/o per il raggiungimento di un obiettivo comune; quanto più sono gli interventi pubblici (o più componenti di un intervento) tanto più essi insieme producono un impatto superiore alla somma degli impatti che ciascuno realizzerebbe singolarmente.

Sistema socio-sanitario

Il modo in cui sono istituzionalmente collocati, organizzati e collegati i vari soggetti pubblici, privati e del privato sociale che costituiscono la rete dei servizi socio-sanitari.

Software

Indica solitamente i programmi per il calcolatore; insieme di istruzioni che fanno sì che l'hardware svolga determinati compiti. Le due categorie software principali sono quella dei software di sistema (sistemi operativi) che controllano il funzionamento del calcolatore e quella del software applicativo (ad es., programmi di elaborazione di testi, fogli di calcolo e database).

Soggetti sociali

Insieme di formazioni intermedie tra cittadino e Stato che la Costituzione riconosce e garantisce e la legislazione regola. Essi agiscono in funzione dello sviluppo delle persone e della società. Le leggi ne promuovono la partecipazione nelle diverse fasi della pianificazione sociale.

Sostenibilità

Corretta previsione delle risorse finanziarie necessarie alla realizzazione del progetto stesso e la certezza delle fonti di finanziamento; capacità degli effetti degli interventi finanziati di perdurare nel medio e lungo termine.

Stakeholder

Individui, gruppi, organizzazioni che possono essere coinvolti nell'intervento e nella valutazione stessa; in particolare, le autorità che decidono e finanziano l'intervento, i gestori, gli operatori, i rappresentanti dei gruppi bersaglio dell'intervento.

Status individuale

Posizione sociale occupata da un attore/soggetto, relativamente al lavoro, alla famiglia, alle reti amicali, sociali, culturali, del tempo libero e di vicinato, ecc.

Strumenti

Sono gli attrezzi, i ferri del mestiere utili per un preciso compito in vista di realizzare un obiettivo. Gli s. sono diversi: schede, relazioni, video, tabelle, gli stessi atti amministrativi come protocolli e accordi, ma anche ulteriori ed eventuali mezzi opportuni quali incontri, assemblee, conferenze, azioni informative, ecc.

Target

Obiettivo operativo (bersaglio) di un intervento o di un piano o programma di interventi. L'analisi del target metterà a confronto il target definito in fase di programmazione degli interventi con il target effettivamente raggiunto dalle iniziative realizzate.

Terzo Settore

Insieme di organismi (cooperative sociali, volontariato organizzato, associazioni, fondazioni, enti morali) che offrono servizi (educativi, sociali, culturali, sanitari, ecc.) alle persone, in una

prospettiva di solidarietà in integrazione con le istituzioni pubbliche.

Ticket (letteralmente biglietto)

Rappresenta la quota di compartecipazione del cittadino alla spesa sanitaria (è attualmente previsto per la spesa farmaceutica e diagnostica).

Tipo di intervento

Modalità, azioni adottate quale risposta al bisogno. Tipo di richiesta Modalità della natura del bisogno (economico, sociale, psicologico, ecc.).

Ufficio di Piano

Organismo strumentale del Coordinamento Istituzionale, dotato di autonomia tecnica, con lo scopo di promuovere la rete integrata dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari; è costituito, su decisione del Coordinamento Istituzionale, da funzionari degli Enti partecipanti e/o da consulenti esterni.

Utente

Cittadino, titolare dei diritti e fruitore del servizio/prestazione erogato/a.

U.V.I. (Unità di Valutazione Integrata)

Team multiprofessionale (ASL, Comune) che valuta i casi complessi ai fini della presa in carico e dell'elaborazione di un adeguato piano socio-sanitario personalizzato. Composto di norma, dall'assistente sociale del Comune di residenza della persona da valutare e da un medico specialista, deve obbligatoriamente essere attivata nei casi in cui si deve decidere l'accesso ai servizi semiresidenziali, residenziali e domiciliari.

Valutazione

Processo di costruzione di senso, di valore, svolto attraverso attività di ricerca realizzate nell'ambito di un processo decisionale. Si integra alla progettazione e implementazione poiché il suo fine è di fornire inputs per il miglioramento e la riprogettazione di politiche e interventi.

Valutazione ex ante

E' realizzata prima dell'approvazione e della successiva implementazione di un piano o progetto; in questo caso la va-

lutazione aiuta i decisori a selezionare e scegliere fra progetti alternativi.

Valutazione ex post

Valutazione di un intervento dopo che è stato completato. L'obiettivo è quello di studiare se e come il progetto abbia raggiunto gli obiettivi prefissati, nonché di immaginare soluzioni adeguate per interventi simili in futuro.

Valutazione in itinere

Detta anche valutazione a medio termine, si realizza mentre il processo valutato è ancora in corso, al fine di consentire l'adattamento e la correzione di eventuali deviazioni dal progetto originario a causa di errori di progettazione o di modificazioni del contesto.

Vicinato

Individui localizzati in un contesto sociale caratterizzato da una distanza territoriale ridotta.

Volontariato

Attività gratuita di servizio alla persona o al territorio ispirata a principi di solidarietà e di corresponsabilità. Può essere svolta individualmente o collettivamente in organismi i cui aderenti prestano attività in modo personale, spontaneo e gratuito. La L.266/91 disciplina i rapporti tra le organizzazioni di volontariato e le istituzioni pubbliche.

Voucher (Buono-servizio)

Titolo e/o valore economico, rilasciato dall'Ufficio Servizi Sociali, che consente di usufruire gratuitamente di prestazioni e/o servizi socio-sanitari previste dal Piano Sociale di Zona, erogate dagli enti accreditati.

Welfare di Accesso

Insieme di strumenti e dispositivi (segretariato sociale, antenne sociali, ecc.) che mirano a garantire ai cittadini un facile accesso ai servizi sociali e socio-sanitari attivi in un determinato territorio, fornendo informazioni ed orientamento.

Welfare State

Letteralmente significa "stato del benessere", in italiano viene usata l'espressione Welfare State per indicare lo stato assistenziale o lo stato sociale. Questa espressione fu usata per la prima volta in Gran Bretagna nel dopoguerra per indicare le situazioni in cui lo stato interviene per garantire assistenza e benessere ai cittadini, attraverso una regolamentazione della distribuzione dei redditi, in modo tale da assicurare a tutte le categorie sociali (per mezzo di servizi pubblici, agevolazioni fiscali, prestiti, ecc.) un benessere minimo, la sicurezza di sopravvivenza in caso di emergenza e per categorie particolarmente disagiate, l'accesso ai servizi fondamentali. Il w. s. si fonda sui principi dell'uguaglianza e delle pari opportunità: - l'insieme degli interventi pubblici connessi al processo di modernizzazione, i quali forniscono protezione sociale sotto forma di assistenza, assicurazione, sicurezza sociale, introducendo specifici diritti sociali nel caso di eventi prestabiliti nonché specifici doveri di contribuzione finanziaria (Ferrera M., modelli di solidarietà politica e riforme sociali nelle democrazie, il Mulino, Bologna 1993, p. 49). Richard Titmuss ha proposto una tipologia dei modelli di w. s.: - residuale: l'intervento delle pubbliche istituzioni è previsto solo ex post, ove falliscono i canali sociali naturalmente preposti alla soddisfazione dei bisogni essenziali (famiglia, associazioni volontarie, mercato); - aziendale (particolaristico-meritocraticooccupazionale): collega le prestazioni ai livelli di reddito e alla posizione sociale conseguita attraverso il lavoro; - istituzionaleredistributivo: l'allocatione delle risorse è definito ex ante, sulla base dei bisogni e della produzione di interventi di tipo universalistico, garantiti a tutti i cittadini in una logica di cittadinanza. La politica sociale deve provvedere ad una redistribuzione delle risorse e delle opportunità di vita combinando il sistema fiscale, la previdenza ed i servizi sociali alla persona.

Work-shop

Breve intervento di formazione, di una o due giornate, con didattica centrata sul gruppo e sulla partecipazione attiva.

PERCORSI DI AUTOTUTELA

La carta dei servizi, strumento d'informazione e di tutela dei diritti dei cittadini, rappresenta il tentativo concreto di istituire un sistema di garanzia della qualità dei servizi da realizzare con la partecipazione e sotto il controllo dei cittadini, i quali possono fruirne nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia e imparzialità che regolano l'azione della pubblica amministrazione. Erogare servizi di qualità, che nei servizi sociali e socio-sanitari si identifica con la qualità della vita, è possibile a patto che si curino i seguenti aspetti:

INFORMAZIONE – intesa come obbligo di presentare in maniera trasparente le opportunità offerte, il modello organizzativo, le condizioni di accessibilità e i diritti della persona/utente;

COMUNICAZIONE – intesa come obbligo di regolamentare le relazioni con il personale, gli enti gestori dei servizi, gli utenti, le loro famiglie, il Terzo Settore, i sindacati, la scuola;

SISTEMA DI QUALITÀ – inteso come obbligo di attivare un sistema di valutazione delle proprie attività non autoreferente, che faccia riferimento alla qualità attesa e percepita dagli utenti e dalle loro famiglie.

I cittadini possono presentare reclami relativi alla disfunzione dei servizi di cui sono fruitori presso il proprio Comune di residenza e per conoscenza all'Ufficio di Piano del Piano Sociale di Zona Ambito S6, via Dei Greci, 7 - 84081 Baronissi (SA), utilizzando l'apposita modulistica allegata. I moduli per il reclamo sono disponibili presso i Comuni dell'Ambito Territoriale S6.

Il modulo è disponibile anche sul sito **www.pianodizonas6.it**

MODULISTICA



Modulo per la presentazione reclamo

Al Responsabile Politiche Sociali del Comune di.....
Sede.....

e p.c. al Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Piano Sociale di Zona Ambito S6
Via Dei Greci, 8
Baronissi (SA)

Reclamo presentato da :

Cognome..... Nome.....
Nato a..... il.....
Residente in.....
Tel..... e-mail.....

Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità
(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta di cittadinanza)

.....

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità

.....

Motivo del reclamo
(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

.....
.....

Data..... Firma.....

SCHEDA DI ACCESSO

Introduzione

La scheda di accesso rappresenta lo strumento che consente all'operatore di raccogliere dati e informazioni necessari alla decodifica della domanda di servizio. Essa è articolata in quattro fasi principali: Raccolta informazioni del soggetto che effettua la richiesta e dell'utente che manifesta il disagio socio-assistenziale e/o socio-sanitario.

Raccolta informazioni sul motivo della richiesta e sulla rete di servizi già attivati in favore dell'utente.

Prima valutazione della tipologia del bisogno ed orientamento alle aree di intervento in cui il bisogno percepito troverà adeguata soddisfazione.

Trasmissione digitale delle informazioni della scheda sociale di accesso al servizio sociale professionale.

Nella prima fase vengono registrate le informazioni utili di tutti i soggetti che intervengono e/o che sono interessati alla formulazione della richiesta.

La seconda fase è relativa alle motivazioni per cui l'utente richiede un servizio, evidenziando le cause che hanno determinato la sua condizione di disagio e/o svantaggio.

La terza fase consiste principalmente nella prima "decodifica" del bisogno attribuito all'utente al fine di offrire orientamenti e indicazioni per facilitare la valutazione e l'organizzazione della presa in carico. Il processo di accesso termina con la informatizzazione dei dati e con la definitiva trasmissione al servizio sociale professionale che provvederà alla valutazione e presa in carico dell'utente.

2.4 Generalità dell'utente per il quale viene effettuata la richiesta

Cognome:*	<input type="text" value="scannapleco"/>		
Nome:*	<input type="text" value="maddalena"/>		
Codice Fiscale:	<input type="text"/>		
Genere:*	<input type="radio"/> Maschio	<input checked="" type="radio"/> Femmina	Data nascita:*
			<input type="text" value="09/09/1938"/> (gg/mm/aaaa)
Comune nascita:	<input type="text"/>	Provincia nascita:	<input type="text"/>
Nazione nascita:	<input type="text" value="ITALY"/>		

Sezione Residenza vanno riportati i dati sulla residenza dell'utente

2.4.1 Residenza

Comune di residenza campano:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>	CAP:	<input type="text"/>
Altro comune di residenza:	<input type="text"/>				
Indirizzo:	<input type="text"/>	N.:	<input type="text"/>		
Residenza storica:	<input type="text"/>	Provincia storica:	<input type="text"/>		
Cittadinanza:	<input type="text" value="ITALY"/>	(Indicare solo se diversa da Italia)			
Eventuale 2° Cittadinanza:	<input type="text"/>				
Telefono:	<input type="text"/>				
Cellulare:	<input type="text"/>				
E-mail:	<input type="text"/>				
E-mail PEC:	<input type="text"/>				

2.4.2 Domicilio

Domicilio diverso dalla residenza Domicilio uguale alla residenza

Presso:*
Comune:* Provincia: CAP:
Indirizzo:* N.:

Sezione Informazione sul richiedente:

2.3 Informazioni sul richiedente

Cognome:*
Nome:*
Codice Fiscale:
Genere:* Maschio Femmina Data nascita: (gg/mm/aaaa)
Indirizzo: N.: CAP:
Comune residenza:* Provincia:
Nazione:
Telefono:
Cellulare:
E-mail:
E-mail PEC:
Note:

2.4.3 Medico/pediatra

MEDICO:* Pediatra di Libera Scelta Medico di Medicina Generale Vuoto

ASL:

Distretto:

Cognome:*

Nome:*

Codice Fiscale:

Genere:* Maschio Femmina **Data nascita:** (gg/mm/aaaa)

Indirizzo: **N.:** **CAP:**

Comune residenza:* **Provincia:**

Nazione:

Telefono:

Cellulare:

E-mail:

E-mail PEC:

2.4.3.1 Persona di riferimento contattabile

PERSONA DI RIFERIMENTO CONTATTABILE (specificare solo se diversa dal richiedente o dall'utente)

Cognome:

Nome:

Codice Fiscale:

Genere: Maschio Femmina Data nascita: (gg/mm/aaaa)

Indirizzo: N.: CAP:

Comune: Provincia:

Nazione:

Telefono:

Cellulare:

E-mail:

E-mail PEC:

IN QUALITA' DI (specificare la tipologia di relazione con l'utente):

- Figlio/Figlia Cugino/a Coniuge Cognato/a
- Suocero/a Vicino Altro Nipote
- Amico/a Zio/a Madre Famiglia affidataria
- Nonno/a Padre Fratello/Sorella Convivente
- Amministratore di sostegno Tutore Genero/Nuora

Altro:

Sezione Rete di servizi attivati

2.5 Rete di servizi attivati

Utente già in carico:* No Sì

Se si alla domanda sopra, specificare i servizi attivati:

Servizi sociali
 Servizi sanitari

Specificare altri servizi:

2.6 Motivo richiesta

- EVASIONE / DISPERSIONE SCOLASTICA PRIMA DELL'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO
- AFFIDO (GIUDIZIALE O CONSENSUALE)
- PROVVEDIMENTO GIUDIZIARIO
- DISAGIO ABITATIVO
- DIFFICOLTÀ NELL'ESPLETAMENTO DELLA FUNZIONE GENITORIALE
- MALTRATTAMENTI CONTINUATI / ABUSO / VIOLENZA
- ADOZIONE (NAZIONALE O INTERNAZIONALE)
- INSUFFICIENZA/INADEGUATEZZA MOBILITÀ TERRITORIALE
- CONDIZIONI DI SALUTE
- DISAGIO ECONOMICO
- MANCANZA / SCARSA AUTONOMIA NELLA CURA DELLA CASA E DELLA PERSONA
- COMPORTAMENTI DEVIANTI E/O POTENZIALMENTE PERICOLOSI
- STATO DI ISOLAMENTO/ESCLUSIONE SOCIALE
- DISAGIO MINORILE
- DIPENDENZA (ALCOL, DROGA, GIOCO D'AZZARDO, ETC.)

Altro:

Sezione Bisogno rilevato dall'operatore

2.7 Bisogno rilevato

- Priorità:
- Alta "Caso urgente SI"
 - Media "Caso urgente NO"
 - Bassa "Caso urgente NO"
- Tipo:
- BISOGNO COMPLESSO
 - BISOGNO SEMPLICE SOCIALE
 - BISOGNO SEMPLICE SANITARIO

2.8 Orientamento ai servizi

- SERVIZIO INTEGRATO/ATTIVAZIONE U.V.I.
- SERVIZI SOCIALI

- Area di intervento:
- CONTRASTO ALLA POVERTA'
 - PERSONE DETENUTE, INTERNATE E PRIVE DELLA LIBERTA' PERSONALE
 - PERSONE ANZIANE
 - DISABILE
 - SALUTE MENTALE
 - IMMIGRAZIONE
 - DISAGIO PSICHICO
 - INTERVENTI PER IL SOSTEGNO ALLE DONNE IN DIFFICOLTA'
 - DIPENDENZE
 - INFANZIA E ADOLESCENZA
 - RESPONSABILITA' FAMILIARE

2.9 Allegati e Nota dell'operatore

Si allega la seguente documentazione:

File da allegare	Descrizione	Data Ultima Modifica Operatore
<input type="button" value="Sfogliare..."/>	Nessun file selezionato	<input type="text"/>

Nota a cura dell'operatore:

Normativa

- R.D. n. 718 del 15 aprile 1926 "Approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 10 dicembre 1925, n. 2277 sulla protezione e l'assistenza della maternità e dell'infanzia".
- Dichiarazione dei diritti del bambino del 1959 "Statuto dei diritti del bambino: si propone di mantenere i medesimi intenti previsti nella
- Dichiarazione di Ginevra, ma chiedendo agli Stati sia di riconoscere i principi contemplati nella dichiarazione sia di impegnarsi nella loro applicazione e diffusione".
- Legge n. 977 del 17 ottobre 1967 "Tutela del lavoro dei fanciulli e degli adolescenti".
- Legge n. 898 del 1 dicembre 1970 "Disciplina dei casi di scioglimento del matrimonio".
- Legge n. 118 del 30 marzo 1971 "Conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n. 5 e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili".
- Legge n. 865 del 1971 "Programmi e coordinamento dell'edilizia residenziale pubblica; norme sull'espropriazione per pubblica utilità; autorizzazione di spesa per interventi straordinari nel settore dell'edilizia residenziale, agevolata e convenzionata (edilizia popolare economica)".
- Legge n. 1004 del 6 dicembre 1971 "Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato".
- Convenzione n. 138 del 1973 "Convenzione sull'età minima per l'assunzione all'impiego"
- Convenzione OIL n. 143 del 1975 "Convenzione sulle migrazioni in condizioni abusive e sulla promozione della parità di opportunità e di trattamento dei lavoratori migranti".
- Legge n. 354 del 25 luglio 1975 "Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà".
- Legge n. 685 del 22 dicembre 1975 "Disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope".
- Legge n. 903 del 9 dicembre 1977 "Parità di trattamento tra uomini e donne in materia di lavoro".
- Legge n. 194 del 22 maggio 1978 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".
- Legge regionale n. 29 del 1981 "Interventi a favore degli anziani".
- Legge regionale n. 25 del 1982 "Interventi a favore degli anziani - Modifiche alla legge regionale 30 aprile 1981, n. 29".
- Legge n. 184 del 1983 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori".
- Legge regionale n. 5 del 1984 "Interventi a favore degli anziani - Modifica alla legge regionale n. 25 del 22 aprile 1982".
- Legge regionale n. 11 del 1984 "Norme per la prevenzione, cura e riabilitazione degli handicaps e per l'inserimento nella vita sociale".
- Legge regionale n. 30 del 1985 "Normativa del diritto allo studio".
- Legge regionale n. 46 del 1985 "Interventi a favore degli anziani".

- Legge regionale n. 55 del 1985 "Modifica ed integrazione della legge
Normativa regionale 6 maggio 1985, n. 46, concernente: "Interventi a favore degli anziani".
- Legge regionale n. 32 del 1986 "Variazione alla Legge Regionale 6 maggio 1985, n. 46 e successive modificazioni: Interventi a favore degli anziani".
- Legge n. 281 del 18 giugno 1986 "Capacità di scelte scolastiche e di iscrizione nelle scuole secondarie superiori".
- Legge n. 74 del 6 marzo 1987 "Nuove norme sulla disciplina dei casi di scioglimento di matrimonio".
- Legge regionale n. 26 del 4 maggio 1987 "Istituzione della Commissione regionale per la realizzazione della parità dei diritti e delle opportunità tra uomo e donna".
- Legge regionale n. 1 del 7 gennaio 1988 "Interventi in materia di tossicodipendenze e di alcoolismo".
- Convenzione Internazionale diritti del fanciullo del 1989 "Trattato internazionale sui diritti del fanciullo adottato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite".
- Legge n. 13 del 9 gennaio 1989 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati".
- Legge regionale n. 21 del 18 ottobre 1989 "Interventi a favore degli anziani".
- D.P.C.M. del 22 dicembre 1989 "Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nei servizi semiresidenziali".
- Legge regionale n. 21 del 1989 "Norme sul patrocinio legale a favore di dipendenti ed amministratori regionali per fatti connessi all'espletamento dei compiti d'ufficio".
- Decreto Ministeriale del 23 ottobre 1989 "Criteri per la fruizione di prestazioni assistenziali in forma indiretta presso centri di altissima specializzazione all'estero".
- Legge n. 164 del 22 giugno 1990 "Norme sulla composizione ed i compiti della Commissione nazionale per la parità e le pari opportunità tra uomo e donna".
- Decreto Ministeriale n. 186 del 12 luglio 1990 "Regolamento concernente la determinazione delle procedure diagnostiche e medico-legali per accertare l'uso abituale di sostanze stupefacenti o psicotrope, delle metodiche per quantificare l'assunzione abituale nelle 24 ore e dei limiti quantitativi massimi di principio attivo per le dosi medie giornaliere".
- L. n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- D.P.R. n. 309 del 9 ottobre 1990 "Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenze".
- Regolamento CEE n. 3677 del 90 "Misure intese a scoraggiare la diversione di talune sostanze verso la fabbricazione illecita di stupefacenti o di sostanze psicotrope".
- Legge 266/91 "Legge quadro sul Volontariato".
- Legge n. 82 del 15 marzo 1991 "Misure in materia di sequestri di persona a scopo di estorsione e per la protezione di coloro che collaborano con la giustizia".

- Legge n. 125 del 10 aprile 1991 "Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro".
- Legge n. 216 del 19 luglio 1991 "Primi interventi in favore dei minori soggetti a rischio di coinvolgimento in attività criminose".
- Legge regionale n. 17 del 1991 "Modifiche dell' articolo 13 della Legge regionale 18 ottobre 1989, n. 21, recante interventi a favore degli anziani".
- Legge 381/91 "Disciplina sulla cooperazione sociale".
- Legge n. 176 del 1991 "Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo fatta a New York il 20 novembre 1989".
- Convenzione di Strasburgo del 1992 "Ratifica ed esecuzione sulla partecipazione degli stranieri alla vita pubblica a livello locale".
- Legge n. 91 febbraio 1992 "Nuove norme sulla cittadinanza".
- Legge n. 215 del 25 febbraio 1992 "Azioni positive per l'imprenditoria femminile".
- Direttiva 92/50/CEE Consiglio delle Comunità Europee del 18 giugno 1992 – (G.U. delle Comunità Europee, 24.7.92 L. n. 209/9).
- Legge 104/92 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- Decreto Ministeriale. del 18 marzo 1993 "Definizione dei tipi di manette da utilizzare nelle traduzioni e nei trasferimenti di persone in stato di fermo, di arresto o comunque detenute".
- D. Lgs. n. 119 del 29 marzo 1993 "Disciplina del cambiamento delle generalità per la protezione di coloro che collaborano con la giustizia".
- Convenzione AJA del 29 maggio 1993 "Convenzione sulla protezione dei minori e sulla cooperazione in materia di adozione internazionale"
- Decreto Legge n. 187 del 14 giugno 1993 "Nuove misure in materia di trattamento penitenziario, nonché sull'espulsione dei cittadini stranieri".
- Decreto Ministeriale del 02 agosto 1993 "Disposizioni relative alle autorizzazioni ed alle modalità delle visite per i colloqui a fini investigativi con detenuti ed internati".
- Legge n. 296 de 12 agosto 1993 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 giugno 1993, n. 187, recante nuove misure in materia di trattamento penitenziario, nonché sull'espulsione dei cittadini stranieri".
- D.P.R. n. 572 del 1993 "Regolamento di esecuzione della legge 5 febbraio 1992, n. 91 recante nuove norme sulla cittadinanza".
- Legge regionale n. 33 del 1994 "Interventi a sostegno dei diritti degli immigrati stranieri in Campania provenienti da paesi extra comunitari".
- Decreto Ministeriale n. 687 del 1994 "Regolamento recante norme dirette ad individuare i criteri di formulazione del programma di protezione di coloro che collaborano con la giustizia e le relative modalità di attuazione".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici".
- Legge 626/94 "Misure per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori sul territorio".
- Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 "Misure per la sem-

- plificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale".
- D.P.R. n. 503 del 1996 "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici".
- Legge n. 66 del 15 febbraio 1996 "Norme contro la violenza sessuale".
- Legge Regione Campania n. 2 del 19 febbraio 1996 "Interventi regionali in favore dei cittadini campani residenti all'estero".
- D. Lgs. n. 645 del 25 novembre 1996 "Recepimento della direttiva 92/85/
- CEE concernente il miglioramento della sicurezza e della salute sul lavoro delle lavoratrici gestanti, puerpere o in periodo di allattamento".
- Carta di noto 1996 "Documento che raccoglie le linee guida per l'indagine e l'esame psicologico del minore".
- Convenzione di Strasburgo del 1996 "Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei minori".
- Conferenza di Oslo sul lavoro infantile del 1997 "In occasione della conferenza di Oslo è stato adottato un documento nel quale si afferma che (...) lo sfruttamento del lavoro minorile è al tempo stesso conseguenza e causa della povertà. Le strategie volte alla riduzione e alla eliminazione della povertà devono, dunque, necessariamente occuparsi di questo problema".
- Legge n. 196 del 1997 "Norme in materia di promozione dell'occupazione".
- D.P.R. del 14 gennaio 1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Dir. P.C.M. del 27 marzo 1997 "Azioni volte a promuovere l'attribuzione di poteri e responsabilità alle donne, a riconoscere e garantire libertà di scelte e qualità sociale a donne e uomini".
- Decreto Legislativo n. 280 del 1997 "Attuazione della delega conferita dall'articolo 26 della legge 24 giugno 1997, n. 196, in materia di interventi a favore di giovani inoccupati nel Mezzogiorno".
- Legge regionale n. 5 del 1997 "Istituzione del Servizio di Telesoccorso – Telecontrollo".
- Decisione n. 102 parlamento europeo del 97 "Programma di azione comunitaria in materia di prevenzione della tossicodipendenza nel quadro dell'azione comunitaria nel campo della sanità pubblica (1996-2000)".
- Legge n. 285 del 28 agosto 1997 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza".
- Decreto Ministeriale n. 338 del 29 agosto 1997 "Regolamento recante individuazione delle particolari esigenze delle strutture giudiziarie e penitenziarie ai fini delle norme contenute nel decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni ed integrazioni".

- D. Lgs n. 468 del 1997 "Revisione della disciplina sui lavori socialmente utili".
- Legge n. 449 del 27 dicembre 1997 "Misure per la stabilizzazione della finanza pubblica".
- Convenzione Schengen del 1997 "L'accordo e la successiva convenzione di Schengen puntano ad instaurare la libera circolazione delle persone tra la maggior parte degli stati membri dell'U.E.".
- D. Lgs n. 468 del 1997 "Revisione della disciplina sui lavori socialmente utili".
- Legge n. 162 del 21 maggio 1998 "Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave".
- Legge n. 40 del 6 marzo 1998 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
- D. Lgs. n. 109 del 31 marzo 1998 "Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate".
- Artt. 65 e 66 Legge n. 448 del 1998 "Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo".
- Legge n. 165 del 27 maggio 1998 "Modifiche all'articolo 656 del codice di procedura penale (esecuzione delle pene detentive) e alla Legge 26 luglio 1975, n. 354, e successive modificazioni".
- D. Lgs n. 237 del 18 giugno 1998 "Disciplina dell'introduzione, in via sperimentale, in talune aree, dell'istituto del reddito minimo di inserimento a norma dell'articolo 59, commi 47 e 48, della legge 27 dicembre 1997, n. 449".
- D. Lgs. n. 286 del 25 luglio 1998 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
- Articolo 11 Legge n. 431 del 1998 "Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione - criteri per l'individuazione dei destinatari e modalità di determinazione dei contributi".
- Decreto Ministeriale n. 142 del 1998 "Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui sui tirocini formativi e di orientamento".
- Legge n. 269 del 3 agosto 1998 "Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù".
- Legge n. 419 del 30 novembre 1998 "Delega al Governo per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale e per l'adozione di un testo unico in materia di organizzazione e funzionamento del Servizio sanitario nazionale".
- Legge n. 45 del 18 febbraio 1999 "Disposizioni per il Fondo nazionale di intervento per la lotta alla droga e in materia di personale dei Servizi per le tossicodipendenze".
- Legge n. 68 del 12 marzo 1999 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".
- D. Lgs n. 230 del 22 giugno 1999 "Riordino della medicina penitenziaria".
- Legge n. 231 del 12 luglio 1999 "Disposizioni in materia di esecuzione della pena, misure di sicurezza nei confronti dei soggetti affetti da AIDS conclamata o da grave deficienza immunitaria o da altra malattia particolarmente grave".
- Decreto Ministeriale n. 306 del 15 luglio 1999 "Rego-

- lamento concernente disposizioni per gli assegni per il nucleo familiare e di maternità”.
- Decreto Ministeriale 21 ottobre 1999 “Definizione dei casi di AIDS conclamata o di grave deficienza immunitaria”.
- Legge n. 17 del 1999 “Integrazione e modifica della legge-quadro 5 febbraio 1992, n. 104, per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”.
- D.P.C.M. n. 221 del 1999 “Regolamento concernente le modalità attuative e gli ambiti di applicazione dei criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni agevolate”.
- Art. 49 legge 488 del 23 dicembre 1999 “Riduzione oneri sociali e tutela della maternità”.
- Legge 383/00 “Disciplina delle associazioni di promozione sociale”.
- Legge 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.
- Decreto Ministeriale n. 91 del 2000 “Regolamento recante norme per il funzionamento del Fondo nazionale per il diritto al lavoro dei disabili”.
- Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), 2000.
- Legge n. 53 del 8 marzo 2000 “Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”.
- Decreto Legge n. 130 del 3 maggio 2000 “Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate”.
- Decisione Consiglio Unione Europea del 29 maggio 2000 “Decisione relativa alla lotta contro la pornografia infantile su Internet”.
- D.P.R. n. 230 del 30 giugno 2000 “Regolamento recante norme sull’ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà”.
- Legge n. 388 del 23 dicembre 2000 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001)”.
- Legge n. 45 del 2001 “Modifica della disciplina della protezione e del trattamento sanzionatorio di coloro che collaborano con la giustizia nonché disposizioni a favore delle persone che prestano testimonianza”.
- Legge n. 149 del 2001 “Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante
- “Disciplina dell’adozione e dell’affidamento dei minori”, nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile”
- Legge n. 125 del 2001 “Legge quadro in materia di alcol e di problemi alcolcorrelati”.
- Dichiarazione abuso sessuale infanzia 2001 “Dichiarazione di consenso in tema di abuso sessuale all’infanzia (revisione del 28/09/2001)”.
- Legge n. 12 dell’8 febbraio 2001 “Norme per agevolare l’impiego dei farmaci analgesici oppiacei nella terapia del dolore”.
- Legge n. 21 dell’8 febbraio 2001 “Misure per ridurre il disagio abitativo ed interventi per aumentare l’offerta di alloggi in locazione”.

- D.P.C.M. del 14 febbraio 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie".
- Decreto legge n. 151 del 26 marzo 2001 "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità".
- D.P.C.M. del 30 marzo 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall'art. 5 della Legge 8 novembre 2000, n. 328".
- Legge n. 154 del 4 aprile 2001 "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari".
- Presidenza Consiglio dei Ministri 6 aprile 2001 "Documento di indirizzo per la formazione in materia d'abuso e maltrattamento dell'infanzia".
- D. Lgs n. 207 del 4 maggio 2001 "Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328".
- Decreto Ministeriale n. 470 del 2001 "Regolamento concernente criteri e modalità per la concessione e l'erogazione dei finanziamenti di cui all'articolo 81 della legge 23 dicembre 2000, n. 388, in materia di interventi in favore dei soggetti con handicap grave privi dell'assistenza dei familiari".
- D.P.R. del 20.08.2001, n. 384 – Regolamento di semplificazione dei procedimenti di spese in economia.
- Decreto Ministeriale n. 308 del 2001 "Regolamento concernente Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale".
- D.P.C.M. del 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza".
- Decreto Ministeriale n. 70 del 2002 "Erogazione contributi in materia di telefonia (telefonia sociale)".
- D.P.R. n. 54 del 18 gennaio 2002 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di circolazione e soggiorno dei cittadini degli Stati membri dell'Unione europea".
- B.U.R.C. n. 19 del 08/04/02 – Deliberazione n. 1079 "Indirizzi ai Comuni per la selezione di soggetti del terzo settore ai fini della gestione della rete integrata di interventi e servizi sociali ai sensi della L. 328/00".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 1666 del 24 aprile 2002 "Recepimento ed approvazione Linee Guida Regionali relative all'adozione Nazionale ed Internazionale".
- Carta di noto del 7 luglio 2002 (1) "Linee guida per l'esame del minore in caso di abuso sessuale".
- Legge Bossi-Fini dell'11 luglio 2002 "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
- Legge n. 189 del 30 luglio 2002 "Disposizioni in materia di immigrazione e di asilo".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 3928 del 27 agosto 2002 "Interventi a favore di persone in situazione di handicap grave prive dell'assistenza dei familiari - Bando per la presentazione di domande ai sensi dell'art. 81 Legge 328/2000".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 6227 del 20 dicembre 2002 "Criterio di riparto per l'assegnazione di contributi da destinare ai nuclei familiari con particolari situazioni di disagio economico e sociale".

- (Minori orfani ex Legge 641/78 - Invalidi del Lavoro incollocati ex DPR 1075/79 - Indigenti ex D.P.R. 616/77 artt. 22 e 23)".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 6467 del 30 dicembre 2002 "Indirizzi regionali di programmazione a Comuni ed AA.SS.LL. per un sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari per l'anno 2003".
- Carta dei diritti unione europea del 2002 "La carta dei diritti fondamentali dell'U.E. definisce un gruppo di diritti e di libertà di eccezionale rilevanza garantiti a tutti i cittadini dell'Unione".
- Codice Gasparri 2002 "Autoregolamentazione TV e minori".
- Delibera regionale n. 307 del 2002 "Criteri per l'attribuzione di contributi alle imprese ammesse ai benefici previsti dalla legge".
- D.P.R. n. 115 del 2002 "Patrocinio a spese dello Stato: le norme disciplinano le voci e le procedure di spesa dei processi".
- D. Lgs. 196/03 - Codice in materia di protezione dei dati personali.
- Legge n. 30 del 14 febbraio 2003 "Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro. E' una legge di riforma del mercato del lavoro (detta anche legge Biagi)".
- Decreto Lgs n. 276 del 2003 "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30".
- Decreto Legge n. 73 del 14 aprile 2003(1) "Disposizioni urgenti in materia di provvidenze per i nuclei familiari con almeno tre figli minori e per la maternità".
- Legge regionale n. 8 del 22.04.2003 "Realizzazione, organizzazione, funzionamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali Pubbliche e Private".
- D. Lgs. n. 115 del 23 aprile 2003 "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, recante testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità".
- D.P.C.M. del 06 giugno 2003 "Programmazione transitoria dei flussi d'ingresso dei lavoratori extracomunitari nel territorio dello Stato per l'anno 2003".
- Art. 21 Decreto Legge n. 269 del 30 settembre 2003 "Disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici".
- Legge n. 289 del 15 ottobre 2003 "Modifiche all'articolo 70 del testo unico di cui al decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, in materia di indennità di maternità per le libere professioniste".
- Legge n. 326 del 24 novembre 2003 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, recante disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici".
- Regolamento CE n. 343 del 2003 "Stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri dell'U.E. da un cittadino di un paese terzo".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 2843 del 7 ottobre 2003 "Approvazione delle figure professionali sociali della Regione Campania". Legge n. 4 del 9

- gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".
- Carta dei diritti in rete del 3 febbraio 2004 "Attenzione sui diritti dei fanciulli all'uso e nell'uso di internet".
- Legge regionale n. 2 del 19 febbraio 2004 "Istituzione in via sperimentale del reddito di cittadinanza (in allegato il Regolamento Attuativo n. 1 del 4 giugno del 2004 che disciplina l'applicazione della Legge)".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 644 del 30 aprile 2004 "Linee d'indirizzo per l'affidamento familiare".
- B.U.R.C. n. 31 del 28.06.04 – Deliberazione n. 711 "Linee di indirizzo concernenti le strutture residenziali e semi residenziali la loro catalogazione tipologica, i requisiti organizzativi, funzionali e strutturali, le procedure per l'autorizzazione al funzionamento".
- Decreto Legge n. 241 del 14 settembre 2004 "Disposizioni vigenti in materia di immigrazione".
- D. Lgs n. 251 del 6 ottobre 2004 "Disposizioni correttive del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, in materia di occupazione e mercato del lavoro".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 2006 del 5 novembre 2004 "Approvazione delle Linee d'Indirizzo sull'Assistenza Residenziale e Semiresidenziale per Anziani, Disabili e Cittadini Affetti da Demenza".
- B.U.R.C. 02.12.2004 – Deliberazione n. 2006 - Approvazione delle "Linee d'indirizzo sull'Assistenza Residenziale e Semiresidenziale per Anziani, Disabili e Cittadini Affetti da Demenza.", ai sensi della L.R. n. 8 del 22 aprile 2003.
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 204 del 2005
- "Approvazione
Linee Guida Regionali Anno 2005 (IV annualità). Orientamenti strategici triennio 2005–2007".
- Legge regionale n. 11 del 23 febbraio 2005 "Istituzione di centri e case di accoglienza ed assistenza per le donne maltrattate".
- Regolamento n. 3 del 25 marzo 2005 "Adeguamento dell'ordinamento regionale agli effetti della sentenza della corte costituzionale del 21 ottobre 2003 n. 313 - convalida dei regolamenti regionali".
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 1429 del 26 ottobre 2005 "Approvazione indirizzi programmatici, criteri e modalità di accesso agli interventi finanziabili con le risorse del Fondo Nazionale delle Politiche Sociali, per la quota parte riservata alle iniziative a titolarità regionale per l'area lotta alla droga".
- Decreto Dirigenziale n. 417 dell'8 novembre 2005 "Presentazione dei progetti innovativi e sperimentali di contrasto alle dipendenze".
- Legge regionale n. 17 del 2006 – Istituzione garante per l'infanzia e l'adolescenza.
- D. Lgs. 163/06 "Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi, forniture".
- B.U.R.C. n. 1 del 02.01.2007 - "Regolamento concernente i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, persone diversamente abili e minori".
- B.U.R.C. n. 4 del 15.01.2007 "Programma Regionale Europeo Triennale per il sostegno alle famiglie delle bambine e dei bambini dei territori a ritardo di sviluppo" (ex D.G.R.C. 2063/06).
- B.U.R.C. Speciale del 24.10.2007 – "Linee guida re-

- gionali per la valutazione dei Piani Sociali di Zona – Triennio 2007/2009 – Indirizzi strategici triennali contenenti indicazioni per la programmazione finanziaria e per la organizzazione unitaria nell’ambito territoriale, nonché le procedure per la presentazione del Piano Sociale di Zona. Triennio 2007/2009” -
- D.G.R.C. n. 1403 del 27/07/07.
- B.U.R.C. n. 48 del 3 settembre 2007 – Deliberazione n. 1351 – Determinazione delle tariffe di cui all’articolo 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006, riferite ai servizi residenziali rivolti a minori e donne.
- B.U.R.C. n. 57 del 31.10.07 - Deliberazione n. 11 - “Legge sulla dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 328/00” del 23.10.07.
- B.U.R.C. n. 58 del 5 novembre 2007 - Deliberazione N. 1811 – Adozione di un nuovo strumento multidimensionale per l’ammissione alle prestazioni assistenziali domiciliari residenziali e semiresidenziali e semiresidenziali – Adempimento ai sensi della DGRC 460 del 20 marzo 2007.
- D.P.C.M. n. 136 del 2008 “Regole tecniche disciplinanti l’accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili”.
- B.U.R.C. n. Speciale del 29 settembre 2008 - Programma di sviluppo rurale per la Campania (Regolamento CE n. 1698/2005 del Consiglio del 20 settembre 2005).
- B.U.R.C. n. 40 del 06.10.08 – “Linee guida triennio 2007-2009 - VI annualità Verso il Piano Sociale Regionale Il sistema di welfare della Regione Campania”.
- B.U.R.C. n. 8 del 09.02.09 - “Piano Straordinario per lo sviluppo dei servizi socioeducativi per la prima infanzia” (art. 1, commi 1259 e 1260, Legge 296/06).
- D.G.R.C. n. 694 del 16 Aprile 2009 - Piano Sociale Regionale 2009/2011
- B.U.R.C. n. 26 del 4 maggio 2009 – Deliberazione n. 629 del 3 aprile 2009 – POR Campania FSE 2007/2013 – Asse III – Inclusion sociale – Obiettivo operativo g.11 “Favorire l’inserimento lavorativo dei detenuti minori ed adulti e degli ex detenuti per ridurre il rischio di rientro nel circuito dell’illegalità” – Attività formativa Istituti Penitenziari. Programmazione risorse.
- B.U.R.C. n. 42 Speciale del 2 luglio 2009 - Decreto Dirigenziale n. 40 del 5 giugno 2009 – Attuazione del Programma di Sviluppo Rurale Campania 2007-2013 P.S.R. Campania 2007-2013.
- B.U.R.C. n. 43 del 6 luglio 2009 - Deliberazione n. 908 del 15 maggio 2009 – Piano di interventi volti a potenziare l’offerta regionale di strutture tutelari.
- B.U.R.C. n. 45 del 13 luglio 2009 - Decreto dirigenziale n. 633 del 3 luglio 2009 - Potenziamento dell’offerta regionale di strutture tutelari – Approvazione dell’Avviso Pubblico (con allegati) per la concessione di contributi di cui al Regolamento (CE) N. 1998/2006 (“de minimis”), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea del 28 dicembre 2006.
- B.U.R.C. n. 45 del 13 luglio 2009 - Deliberazione n. 1129 del 19 giugno 2009 – Proposta al Consiglio Regionale per l’approvazione del “Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11” (con allegati).

- B.U.R.C. n. 47 del 27 luglio 2009 - Deliberazione n. 1200 del 3 luglio 2009 – Approvazione Linee di indirizzo per l’attuazione delle attività relative agli obiettivi operativi PO FSE 2007-2013 (f-g-11) e dell’obiettivo operativo PO FSER 2007-2013 (6.a) (con allegati).
- B.U.R.C. n. 47 del 27 luglio 2009 – Deliberazione 1179 del 30 giugno 2009 – Programma Strategico Triennale per l’integrazione dei cittadini migranti – 2009/2011. (con allegati).
- B.U.R.C. n. 50 del 17 agosto 2009 - Deliberazione n. 1319 del 31 luglio 2009 – Disegno di legge regionale recante “Disposizioni urgenti per l’attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Modifiche e integrazioni alle leggi regionali 4 settembre 1974, n. 48, 22 aprile 2003, n. 8, 23 ottobre 2007, n. 11”.
- C 182 convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile “Convenzione relativa alla proibizione delle forme peggiori di lavoro minorile”.
- Decreto Legge del 23 febbraio 2009 “Reato di Stalking”, pubblicato il 24 Aprile 2009.
- D.G.R.C. n. 1470 del 18 settembre 2009 - Piano Sociale Regionale. approvazione disposizioni operative per la gestione della fase di transizione della programmazione sociale.
- B.U.R.C. n. 57 del 21 settembre 2009 - Deliberazione n. 14/24 del 3 settembre 2009 - programmazione risorse finanziarie afferenti al fondo sociale regionale (con allegati).
- D.G.R.C. n. 782 del 01 ottobre 2009 - riparto agli ambiti sociali territoriali delle risorse del Fondo sociale Regionale 2009 (con allegati).
- D.G.R.C. N. 915 del 17 dicembre 2012. Riparto del Fondo Sociale Regionale per gli anni 2012- 2011 per la II e III annualità dei Piani di Zona in applicazione del I Piano Sociale Regionale.
- Decreto Dirigenziale n. 774. Riparto e assegnazione risorse II e III annualità. Anno 2011–2012..
- Decreto Dirigenziale n. 1 del 11/01/2011. Approvazione indicazioni operative per l’aggiornamento dei Piani di Zona. II annualità del triennio 2009 – 2011.
- Decreto Dirigenziale n. 475 del 16/11/2011. Approvazione indicazioni operative per la presentazione dell’aggiornamento del Piano III annualità in applicazione del I Piano Sociale Regionale.
- Decreto dirigenziale n. 9 del 17/01/2012. Presa d’atto e relativi provvedimenti in merito al decreto n. 81 del 20/12/2011 del commissario ad acta per la prosecuzione del Piano di rientro del settore sanitario.
- D.G.R.C. n. 50/2012. Prestazioni socio-sanitarie partecipate.
- D.G.R.C. n. 320 del 03/07/2012. Riordino e nuova configurazione degli Ambiti Territoriali.
- Decreto Dirigenziale n. 68 del 09/10/2012.
- D.G.R.C. n. 134 Piano Sociale regionale 2013 – 2015. Approvazione.
- Decreto Dirigenziale n. 308 del 17/06/2013. Approvazione indicazioni operative per la presentazione dei Piani di Zona Triennali. PSR 2013 – 2015.
- Decreto Dirigenziale n. 347 del 25/06/2013. Riparto agli Ambiti del FSR per l’anno 2013.