



Città di Castellammare di Stabia

CARTA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI COMUNALI DELL'AMBITO N27

Edizione: 2021

Settore Servizi Socio Assistenziali - Ufficio di Piano

Viale Europa, 43 (ex Palazzo di Giustizia) 80053 Castellammare di Stabia

Indice

L'agenda dei servizi sociali.....	4
L'agenda dei servizi sociali e sanitari.....	5
Premessa	6
La Castellammare di Stabia che desideriamo	6
Cos'è la Carta dei Servizi.....	7
L'Ambito Territoriale Napoli 27	9
La mappa territoriale dei bisogni sociali.....	10
L'analisi del bisogno sociale.....	10
LA CARTA DEI SERVIZI	15
Principi fondamentali	15
Strumenti per la qualità.....	16
Standard di qualità	18
Modalità di accesso	20
Il sistema integrato di accesso ai servizi socio – sanitari.....	21
Compartecipazione.....	24
Informazione ai cittadini.....	24
Rapporti con i cittadini	24
Valutazione della qualità dei servizi	25
Procedure di reclamo	26
I servizi suddivisi per aree di interventi	28
AREA RESPONSABILITA' FAMILIARI	28
Centro per la famiglia	28
ITIA – Centro Territoriale Inclusione Stabia Attiva	28
Progetti Terapeutici Riabilitativi Individualizzati (PTRI)	29
AREA DONNE IN DIFFICOLTA'	30
Centro di contrasto alla violenza	30
AREA DIRITTI DEI MINORI	31
Educativa territoriale.....	31
Casa del Mandorlo.....	31
“Spazio Bambini e Bambine”	32
“Accordi Territoriale di genere” POR Campania FSE.....	32
AREA PERSONE ANZIANE.....	33
Assistenza domiciliare sociosanitaria/integrata per anziani (ADI)	33

Assistenza domiciliare sociale per anziani (ADA)	33
Collocamento anziani presso case - albergo	34
AREA CONTRASTO ALLE POVERTA'	35
Reddito di cittadinanza	35
Agevolazione tariffe energetiche (SGATE)	35
Fondo destinato agli inquilini morosi incolpevoli.....	36
Contributi integrativi ai canoni di locazione.....	36
AREA PERSONE CON DISABILITA'	38
Assistenza domiciliare sociosanitaria/integrata per diversamente abili	38
Assistenza domiciliare socioassistenziale per diversamente abili (ADH)	38
Dopo di noi	39
Vita indipendente	39
Home Care Premium 2019	40
Trasporto persone con disabilità	40
Assistenza specialistica scolastica	41
Contributo rivolto alle donne con alopecia da trattamento chemioterapico	41
CONTRASTO ALLE DIPENDENZE.....	43
Giocolieri del tempo	43
AREA SOSTEGNO ALLA MATERNITA'	44
Agevolazioni per le famiglie con tre o più figli minori	44
Assegno di maternità.....	44
AREA AZIONI DI SISTEMA	45
Segretariato sociale	45
Porta Unica di accesso (PUA).....	45
Servizio Sociale Professionale	46
Ufficio di piano	46
La validità della carta dei servizi.	47

L'agenda dei servizi sociali

Settore Servizi Socio Assistenziali - Ambito Territoriale N27

Ufficio di Piano Viale Europa, 43 ex Palazzo di Giustizia – Settore Servizi Socio-Assistenziali (II piano)
80053 Castellammare di Stabia (Napoli)
Tel. 0813900340 - 0813900365
Pec: protocollo.stabia@asmepec.it
E mail: servizi.sociali@comunestabia.it

Comune di CASTELLAMMARE DI STABIA

Sede principale: Palazzo Farnese, Piazza Giovanni XXIII
80053 Castellammare di Stabia (Napoli)
Sindaco: Ing. Gaetano Cimmino - Presidente Ambito Territoriale N27
Tel: 0813900205
Email: gaetano.cimmino@comunestabia.it
Assessore alle Politiche Sociali: Avv. Sabrina Di Gennaro
Tel: 0813900830
Email: sabrina.digennaro@comunestabia.it
Dirigente Servizi Sociali: dott. Antonio Verdoliva
Servizio Sociale: 0813900352 - 0813900365
Email: servizi.sociali@comunestabia.it
Responsabile Front office: telefono 0813900352
Ricevimento al pubblico:
Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00
Martedì e Giovedì dalle 15:00 alle 17:00
Per gli Assistenti Sociali Ricevimento al pubblico:
Lunedì dalle 9:00 alle 12:00
Giovedì dalle 15:00 alle 17:00
Martedì dalle 15:00 alle 17:00 e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 previo appuntamento telefonico

L'agenda dei servizi sociali e sanitari

ASL NAPOLI 3 Sud

Sede Legale: Torre del Greco

Via Marconi 66 – Pec: protocollo@pec.aslnapoli3sud.it

Fax: 0818490622

Partita Iva n. 0632271121

Commissario Straordinario dott.ssa Antonietta Costantini

Telefono 0818490645-46-47 fax 0818826025

Direzione Sanitaria dott. Ing. Gennaro Sosto

Telefono 0818490645-46-47

Fax: 0818826025

Pec: protocollo@pec.aslnapoli3sud.it

Direzione Amministrativa Dott. Giuseppe Esposito

Tel 0818490658

Email: diramm@aslnapoli3sud.it

Pec: diramm@pec.aslnapoli3sud.it

Distretto Sanitario n. 53 (Castellammare di Stabia)

Via Salvator Allende, 13 – Castellammare di Stabia

Direttore: dott.ssa Carolina Peluso

Tel/Fax: 0818729958

Email: ds53@aslnapoli3sud.it

Pec: ds53@pec.aslnapoli3sud.it

Responsabile Relazioni con il Pubblico Direttore: Dott.ssa Angela Improta

via Marconi, 66 - Torre del Greco - Na 80059 Tel: 0818490682- Fax:

0818490681

Email: relazionipubbliche@aslnapoli3sud.it

Pec: relazionipubbliche@pec.aslnapoli3sud.it

Premessa

La Castellammare di Stabia che desideriamo

Le città sono in continua evoluzione e l'emergenza sanitaria ha contribuito a far emergere nuovi fenomeni sociali e a consolidarne altri già in superficie. Anche il tessuto sociale di Castellammare è una realtà che cambia forma sotto la spinta della crisi economica e delle evoluzioni sociali e culturali. E' necessario volgere lo sguardo in prospettiva e cercare di rispondere alle esigenze delle persone con una riorganizzazione della geografia dei servizi che faccia fronte a nuove e vecchie necessità.

La Stabia che desideriamo è una città che assicuri una dignità sociale a tutti i suoi cittadini, che metta a sistema azioni politiche di sostegno in favore dei più deboli e rafforzi il legame tra istituzioni e singola persona. Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo stringere un patto di fiducia con i nostri cittadini per costruire insieme un futuro migliore.

L'Assessore alle Politiche Sociali

Avv. Sabrina Di Gennaro

Il Sindaco

Ing. Gaetano Cimmino

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel 1994 con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio, e ha assunto una funzione di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione.

La Carta dei servizi costituisce, anche per L'Ambito Territoriale Napoli 27, un importante strumento di trasparenza e informazione per orientare gli utenti nella scelta dei servizi offerti e rappresenta per i governi locali un traguardo e un punto di partenza nella gestione dei servizi sociosanitari alla persona. Un traguardo, poiché, con questa si sostanziano precisi impegni e doveri che la Pubblica Amministrazione decide di assumersi e di rendere noti ai cittadini.

La Carta, infatti, descrive puntualmente ed esplicita le caratteristiche delle prestazioni sociosanitarie erogate dall'Ambito Territoriale N27, ma la sua funzione non si limita ad una mera divulgazione di quanto fatto: stabilisce con la propria utenza, la propria clientela, un impegno relativo alla corrispondenza della prestazione rispetto a quanto dichiarato; ciò pone anche le basi e le regole per un nuovo rapporto tra i cittadini e le istituzioni basato sulla fiducia e la disponibilità al dialogo.

La Carta dei Servizi è un patto che "obbliga" l'ente erogatore del servizio a stabilire espliciti obiettivi di qualità e un controllo attivo delle prestazioni elargite; fornisce, poi, ai reali o potenziali fruitori tutte le informazioni per l'accesso, le procedure da seguire per beneficiare dei servizi coerentemente con i propri bisogni potenziando altresì i loro strumenti culturali con cui affrontare le specifiche problematiche. D'altronde il sistema integrato d'interventi e servizi cui punta l'Ambito Territoriale N27 ha, come vuole l'orientamento della Regione Campania, carattere di "universalità" ed "esigibilità" e tra le sue prerogative c'è la garanzia dell'eguaglianza di opportunità tra le persone senza alcuna distinzione di razza, religione, fede politica. La Carta contempla la possibilità per i soggetti in stato di bisogno di scegliere il percorso assistenziale più adatto alle proprie necessità.

I diritti fondamentali riconosciuti e sanciti dalla Costituzione Italiana, d'altronde, non sono pure dichiarazioni di intenti ma "azioni" concrete volte a soddisfare o intercettare un bisogno espresso, talvolta con modalità comunicative fuori dal consueto e non facilmente decodificabili; si tratta, in altre parole, di captare una richiesta d'aiuto anche quando non palesata chiaramente, attraverso un sistema di informazione aggiornato e fruibile da tutte le fasce di utenza. La Carta, infatti, deve raggiungere in particolare le persone deboli portatori di diritti che, privati di strumenti culturali o per sfiducia, sono ancora lontane dalle istituzioni: gli extracomunitari, gli anziani, le persone con disabilità, le persone e i nuclei familiari in stato di abbandono, i giovani lasciati a sé stessi e alle prese con la difficoltà di crescere e con i mali del nostro tempo.

La Carta dei Servizi è anche un punto di partenza, da cui muovere verso traguardi di cura e assistenza sempre più qualificati in termini di tempistica, personale e risorse impiegate a garanzia dell'effettiva tutela delle posizioni soggettive degli utenti.

La Carta, inoltre, è un documento flessibile soggetto a revisioni, integrazioni e aggiornamenti anche in considerazione del fatto che i bisogni si trasformano sotto l'influenza di fattori socioeconomici e culturali e, spesso, i primi segnali sono veicolati proprio dal cittadino attraverso gli strumenti (ufficio reclami- *customer satisfaction*, etc.) messi a punto per tale scopo dall'ufficio di piano. E' lo strumento con cui l'istituzione si china sui bisogni della gente comune che cerca da tempo una risposta ai propri bisogni fondamentali e inalienabili di cui forse non ha neanche pienamente coscienza.

L'Ambito Territoriale Napoli 27

La “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (L. 328/2000) ha inteso assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, la cui programmazione ed organizzazione compete agli Enti locali, alle Regioni ed allo Stato, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli Enti locali.

In applicazione della legge, la Regione Campania ha individuato una serie di Ambiti territoriali omogenei per la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete.

L'obiettivo è di creare un sistema organizzativo omogeneo, basato sull'integrazione socio-sanitaria e sulla collaborazione tra soggetti pubblici e privati.

L'Ambito Territoriale N27 è composto da un solo comune, Castellammare di Stabia (quale “capofila”). Sulla base delle linee-guida elaborate dalla Giunta Regionale della Campania, l'Ambito Territoriale N27 ha adottato il proprio Piano di Zona, definendo gli obiettivi e le priorità per aree di intervento: sostegno delle responsabilità familiari, promozione dei diritti dei minori, promozione della qualità di vita delle persone anziane, integrazione sociale delle persone con disabilità, contrasto della povertà, integrazione dei migranti, contrasto a tutte le forme di dipendenza, sostegno alla maternità, donne in difficoltà. La Regione Campania si è dotata della “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale” (L.R. 11/2007), con l'obiettivo di promuovere e assicurare la dignità sociale della persona, le pari opportunità e l'effettiva tutela dei diritti sociali di cittadinanza, attraverso l'attuazione, nel rispetto del principio di sussidiarietà, di un sistema di protezione, a livello regionale e locale, fondato sulla corresponsabilità dei soggetti istituzionali e sociali, che concorrono alla costruzione di una comunità solidale”.

Per la promozione e l'attuazione dei servizi sociosanitari sul territorio, l'Ambito Territoriale N27 si avvale del Coordinamento Istituzionale (art. 11 della L.R. 11/2007) e dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale N27 (art. 23 della L.R. 11/2007).

Il Coordinamento Istituzionale d'ambito è il soggetto deputato alla funzione d'indirizzo programmatico, di coordinamento e di controllo della realizzazione della rete integrata d'interventi e servizi sociali e sociosanitari d'ambito. Le funzioni di Presidente del Coordinamento istituzionale sono attualmente svolte dall'Assessore alle Politiche Sociali di Castellammare di Stabia, quale esponente del Comune Capofila. L'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale N27 è, invece, la struttura tecnica di supporto per l'attuazione del piano di zona.

La mappa territoriale dei bisogni sociali

L'Ambito Territoriale Napoli 27 ha istituito un sistema quali-quantitativo per la costituzione della mappa territoriale dei bisogni sociali, con lo scopo di fornire informazioni "monitorabili" sul "sociale" presente nel territorio, al fine di calibrare meglio gli interventi sui bisogni espressi ed inespressi dai cittadini residenti.

Non si tratta di uno strumento di ricerca teorica, ma di uno strumento operativo capace di collegare il momento dell'osservazione con il momento della decisione della programmazione, per rispondere all'esigenza fondamentale di conoscere per ben operare.

Tra gli obiettivi vi è quello di realizzare un sistema di raccolta di dati in grado di fornire un quadro integrato di tutte le informazioni disponibili. A tal fine l'Ufficio di Piano Ambito Territoriale N27, il servizio di Segretariato Sociale, la Porta unica d'Accesso hanno proceduto al reperimento delle informazioni.

Le fasi che caratterizzano l'impianto del sistema nascente sono:

1. Costruzione delle schede per la rilevazione dei dati
2. Test dell'utilizzo delle schede rivolto al Comune di Castellammare di Stabia
3. Compilazione delle schede di rilevazione
4. Completamento della raccolta dati
5. Periodica elaborazione/aggiornamento dei dati

Il documento che segue costituisce una prima introduzione metodologica e sperimentale per la stesura di una mappa territoriale dei bisogni sociali dell'Ambito Territoriale N27.

L'analisi del bisogno sociale

La situazione demografica al 2018 (confronto 2010) dell'Ambito Territoriale N 27

L'Ambito N27 dal 2012 comprende solo il Comune di Castellammare di Stabia

POPOLAZIONE RESIDENTE

Le tabelle che seguono mostrano i dati relativi alla popolazione residente nell'anno 2018 e 2010.

Tav. 1 – Popolazione residente anno 2018			
Comune	Maschi	Femmine	M * F
Castellammare di Stabia	31.330	34.245	65.575

Tav. 2 – Popolazione residente anno 2010			
Comune	Maschi	Femmine	M * F
Castellammare di Stabia	32.651	35.487	68.138

Le tabelle ed i grafici che seguono **aggiornati al 31.1.2018**, riportano alcuni dati relativi alla **popolazione residente suddivisa per sesso e stato civile**

Tav. 3 – Popolazione residente suddivisa per sesso e stato civile (ISTAT)				
Comune	Celibi / Nubili		Coniugati/e	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Castellammare di Stabia	14.523	13.503	15.770	16.250

Le famiglie anagrafiche risultano **23.317**, con un numero di componenti pari a **2.35**

Tav. 4 - Tipologia dei nuclei familiari				
Comune	Nuclei Familiari		Numero medio di componenti per famiglia	
Castellammare di Stabia	23.317	2.8	2.870	16.250

MINORI

La componente minorile della popolazione ammonta a **12.344 unità** di cui **n. 6.303 maschi** e **n. 6.041 femmine**. La tabella ed il grafico che seguono riportano la distribuzione dei minori suddivisi per fasce di età (0- 2, 3 – 5, 6 – 13, 14 – 17 anni) l'ultima colonna riporta la fascia di età 0- 17 anni

Tav. 5 – Distribuzione dei minori residenti per fascia di età					
Comune	0–2 anni	3–5 anni	6–13 anni	14–17anni	0–17 anni
	M + F	M + F	M + F	M + F	M + F
Castellammare di Stabia	1.630	1.822	5.533	3.319	13.344

Le tabelle che seguono riportano in maniera particolareggiata la distribuzione dei **minori residenti suddivisi per genere (maschi/femmine) e per fasce di età**

Tav. 6 – Prima infanzia (0-2 anni)			
Comune	Maschi	Femmine	M + F
Castellammare di Stabia	858	792	1630

Tav. 7 – Prima infanzia (3-5 anni)			
Comune	Maschi	Femmine	M + F
Castellammare di Stabia	945	877	1822

Tav. 8 – Prima infanzia (6-13 anni)			
Comune	Maschi	Femmine	M + F
Castellammare di Stabia	858	792	1630

Tav. 9 – Prima infanzia (14-17 anni)			
Comune	Maschi	Femmine	M + F
Castellammare di Stabia	3.470	3.273	6.743

Tav.10 – Riepilogo popolazione					
Popolazione residente Maschi	Popolazione residente	Popolazione residente totale	Minorenni Maschi	Minorenni femmine	Minorenni totale
	Femmine				
31.330	34.254	65.575	6.303	6.041	12.344

Le tabelle che seguono riportano i dati relativi alla **condizione dei minori (minori riconosciuti da un solo genitore, genitori unici, minori evasori scolastici, minori in area penale, minori in convitto, minori in semiconvitto, minori in affidato)**

Tav. 11 – Minori scolastici			
Comune	N.		
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	M + F
	10	5	15

Tav. 12 – Minori in area penale suddivisi per un numero e per genere			
Comune	N.		
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	M + F
	10	5	15

Tav. 13 – Minori in convitto suddivisi per numero e per genere			
Comune	N.		
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	M + F
	5	4	9

Tav. 14 – Minori in semiconvitto suddivisi per numero e per genere			
Comune	N.		
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	M + F
	2	2	4

Tav. 15 – Minori in affido suddivisi per numero e per genere			
Comune	N.		
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	M + F
	4	3	7

ANZIANI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i dati relativi agli **anziani residenti nell'Ambito Territoriale N 27**
per classi di età per genere

Tav. 16 – La popolazione anziana per classi di età e per genere						
Comune	Maschi			Femmine		
	65.74	75.84	85.99	65.74	75.84	85.99
Castellammare di Stabia	3269	1811	533	3717	2639	1124
Tot. Ambito N 27 (per genere)	5.613			7.480		
Tot. Ambito N 27 (ultra65enni)	13.093					

PERSONE CON DISABILITA'

Per quanto concerne il vasto universo della disabilità vi è nel nostro Paese un dato assolutamente comune: i dati sono delle stime e non delle rilevazioni a carattere primario, da tale limitazione si trae la deduzione che i dati non sono assolutamente esaustivi.

Circa l'esatta dicitura da utilizzare si ricorda che l'ISTAT adotta la definizione di disabilità proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella Classificazione Internazionale delle Menomazioni, Disabilità e Handicap (1980).

Le tabelle ed i grafici che seguono riportano i dati relativi alle persone disabili suddivise per numero e genere:

Tav. 17 – Persone con disabilità suddivise per genere			
Comune			
Castellammare di Stabia	Maschi	Femmine	Totale
	55	47	102

Tav. 18 – Persone con disabilità suddivise per classi di età			
Comune			
Castellammare di Stabia			
Fascia di età	Maschi	Femmine	Totale
Totale	55	47	102
Tot. 0-64	102		

N.B. i dati riportati sono indicativi e potrebbero differire dagli attuali in quanto rilevati tra la metà del 2018 e del 2019. Nelle successive e periodiche revisioni/aggiornamenti i dati e le informazioni saranno eventualmente rettificati.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Ambito Territoriale N27 contiene:

1. I principi fondamentali
2. Gli strumenti e gli standard di qualità
3. I criteri di accesso ai servizi
4. Le principali informazioni sulle diverse prestazioni offerte
5. Le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi
6. Le procedure di reclamo da parte degli utenti

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi contiene le principali informazioni circa i servizi sociosanitari attivati ad appannaggio dei cittadini residenti sul territorio dell'Ambito N27 ovvero sul comune di Castellammare di Stabia. Essa si fonda sui principi fondamentali cui, tra l'altro, si ispira l'azione dell'Ambito Territoriale N27 e contiene informazioni relative agli standard di qualità e alle modalità di tutela degli utenti.

L'Ambito Territoriale N27 redige la Carta dei Servizi, documento con cui la Pubblica Amministrazione "si tende verso il cittadino" nell'intento principale di attuare i diritti riconosciuti dalla Carta Costituzionale tra cui la tutela della salute e del benessere psicofisico che passano anche attraverso una corretta ed esaustiva informazione circa i servizi in atto, le modalità di accesso, la partecipazione e il diritto di scelta. La Carta dei Servizi è, dunque, lo strumento attraverso il quale l'Ambito Territoriale N27 dichiara concretamente e rende pubblici gli impegni assunti nei confronti dei cittadini ed è tra l'altro uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

La Carta dei Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale N27, infatti, in ossequio alla Direttiva del 1994 si ispira ai seguenti principi:

- 1) **Uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- 2) **Imparzialità:** gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti;

- 3) **Continuità assistenziale:** i servizi e le prestazioni sociali sono erogati in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli, e in collaborazione con vari soggetti, per assicurare alle persone e alle famiglie la presa in carico del loro bisogno sociale;
- 4) **Diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- 5) **Partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita così come il suo diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente, inoltre, contribuisce al miglioramento dei servizi con le proprie osservazioni e suggerimenti;
- 6) **Efficacia ed Efficienza:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e di ottimizzare le risorse a disposizione.

A tali principi si possono coniugare i seguenti impegni:

Informazione: diffondere l'informazione sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Ascolto: sviluppare la capacità di ascolto dei bisogni del cittadino, che deve avere l'opportunità di esprimersi nelle forme che gli sono più congeniali.

Rispetto: ogni cittadino/utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità e ciò in specie presso i servizi residenziali e semiresidenziali.

Protagonismo: ogni cittadino è soggetto attivo nell'ambito della sua rete di relazione in un'ottica dei principi di solidarietà, partecipazione, autodeterminazione ed auto-organizzazione.

Strumenti per la qualità

I cinque principi fondamentali a cui si ispira l'azione dell'Ambito Territoriale N27 non sono una "pura professione di fede", ma rappresentano il substrato su cui si fonda l'erogazione di tutti i servizi sociosanitari dell'Ambito Territoriale N27, poiché essi richiamano i diritti costituzionalmente riconosciuti e tutelati.

I servizi sociali sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

Proprio per questo, il cittadino, come primo diritto, ha quello di trovarsi di fronte a punti unitari di riferimento dove l'informazione e l'erogazione stessa dei servizi deve risultare, il più possibile, integrata e completa; pertanto, ogni cittadino ha diritto:

- a conoscere in qualunque momento lo stato delle proprie pratiche;
- al rispetto della propria dignità personale;
- alla riservatezza e alla privacy ai sensi della normativa vigente;
- ad ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- a presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito in tempi brevi.

L'Ambito Territoriale N27 si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini. I cittadini beneficiari di servizi, le cui dichiarazioni risultino non veritiere, oltre a incorrere nelle sanzioni penali previste dalle leggi vigenti, sono tenuti alla restituzione delle somme indebitamente percepite.

Alcuni degli strumenti metodologici individuati a garanzia dell'esercizio di tali diritti sono:

1. **Modulo per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami** da consegnare all'Ufficio di Tutela dei Cittadini, istituito presso il Segretariato Sociale e la Porta Unica d'accesso. Tale strumento rappresenta una modalità per coinvolgere la persona e porre le basi per un rapporto tra organizzazione e cittadino. La gestione di tale servizio assolve a due principali obiettivi:



sulla base delle lamentele o delle dichiarazioni di insoddisfazione, dare risposte o spiegazioni;



utilizzare le indicazioni dei cittadini per migliorare il servizio.

2. **Scheda di verifica dei servizi**, da somministrare con il metodo del campionamento casuale ai fruitori dei singoli servizi dell'Ambito Territoriale N27.
3. **L'indagine di customer satisfaction** per rilevare il grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi, da somministrare in condizione di completo anonimato e per verificare l'eventuale gap tra qualità prestata e qualità percepita.
4. **Scheda di monitoraggio delle attività** previste in sede di offerta, con rilevazione di dati sia di tipo qualitativo, per esempio professionalità del personale, presenza di un sistema interno di valutazione ect., sia di tipo quantitativo nei termini di utenza raggiunta, incontri o interventi effettuati.
5. **Report finale di sintesi**: il report consente di effettuare una ricognizione immediata dei risultati ottenuti da ogni singola indagine e valutare i punti di forza e/o debolezza dei servizi e delle strutture prese in considerazione ai fini del monitoraggio e della verifica.

Standard di qualità

Al momento è in via di definizione la Relazione illustrativa degli standard di qualità, così previsto dal paragrafo II del DPCM 27 gennaio 1994, con la quale tra l'altro si renderanno pubbliche le modalità previste per il loro conseguimento, i metodi di valutazione per aggiornare gli standard, gli indicatori per la misurazione dei risultati conseguiti. Annualmente l'Ambito Territoriale N27 si impegna a redigere il Piano di miglioramento progressivo degli standard dei servizi.





I principali standard di qualità fissati per i servizi dell'Ambito Territoriale N27 sono:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Garantire in maniera agevole ai cittadini l'accesso all'Ufficio/Sportello Sociale.	Giorni e orari di apertura degli Uffici/Sportelli	Almeno 1 giorno di mattina e 1 giorno di pomeriggio a settimana Almeno 2 ore a settimana
Favorire l'accesso all'Ufficio/Sportello Sociale in situazioni di emergenza	Disponibilità agli appuntamenti extraorario di apertura al pubblico	Almeno 1 volta al mese
Assicurare la tutela in caso di reclamo per servizi non erogati e/o non rispondenti alle attese	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo e la risposta	Al massimo 30 giorni per la risposta definitiva e 15 giorni per aggiornare l'utente circa lo stato di avanzamento della sua istanza.
Garantire "contatti" verificati con il Servizio Sociale Professionale	Numero dei contatti	Minimo 1 contatto a settimana
Facilitare l'approccio ai servizi sociosanitari	Cortesia e disponibilità degli operatori	Almeno il 60% di soddisfazione dell'utenza
Tutelare la privacy nel trattamento dei casi	Spazi idonei per l'ascolto e la custodia dei dati sensibili	Almeno 1 locale dedicato all'accoglienza e all'ascolto dei cittadini
Assicurare la professionalità del personale	Utilizzo di personale adeguato	Presenza di figure professionali previste dalla normativa vigente
Praticare la trasparenza delle decisioni	Disponibilità di materiale informativo e tempi certi sull'esame di istanze prodotte a seguito di avvisi	Esame della pratica entro 30 giorni ai fini della predisposizione di eventuali graduatorie
Garantire la facilità di accesso alle strutture	Disponibilità di locali idonei a tutte le fasce di utenti	Effettiva allocazione dei servizi in locali accessibili a norma di legge

La qualità è raccomandata a livello legislativo ed organizzativo in tutta Europa; anche la legislazione nazionale ha sottolineato la centralità della qualità nell'ambito dei servizi alla persona ed ha introdotto strumenti di controllo dell'applicazione della qualità, attraverso l'adozione di strumenti quali la carta dei servizi, considerata il primo passo di attivazione di processi di promozione della qualità.

La Legge sulla Dignità e Cittadinanza Sociale, all'art. 46, recita: "i comuni (...) assicurano, nell'ambito dei Piani di Zona, forme costanti e continuative di monitoraggio, verifica e controllo delle prestazioni e dei servizi, anche con l'interazione e la collaborazione delle forze sociali e con la partecipazione dei cittadini, al fine di adeguare ed elevare i livelli delle prestazioni, degli interventi e dei servizi sociali".

Le indicazioni fornite dalla Regione Campania prevedono, tra l'altro, che "l'Ufficio di Piano riveste un ruolo estremamente delicato nella valutazione del Piano Sociale di Zona Territoriale (...) e le sue funzioni comprendono la seguente articolazione di attività per il monitoraggio e la valutazione:

-  predisposizione di sistemi di monitoraggio e valutazione dei servizi;
-  costruzione di strumenti di monitoraggio e valutazione; monitoraggio
-  della qualità offerta ai destinatari dei servizi;
-  predisposizione di sistemi di valutazione del Piano di Zona in grado di sostenere il suo processo di adeguamento o la sua ri-definizione.

Alla luce di quanto premesso e della legislazione vigente in materia, l'Ufficio di Piano dell'Ambito N27 si è dato tra gli obiettivi prioritari, la costruzione di un sistema quali-quantitativo in grado di valutare e monitorare i servizi erogati alla cittadinanza, al fine di stimare:

- **l'efficacia** del servizio, cioè la capacità di quel servizio di raggiungere gli obiettivi previsti dal capitolato d'appalto e dichiarati in sede di offerta del servizio;
- **l'impatto** del servizio, cioè la capacità di produrre cambiamento nella qualità della vita del soggetto fruitore del servizio stesso;
- **la rilevanza** del servizio, cioè la capacità di quel servizio di incidere su problemi di rilevanza sociale e in quanto tali, sentiti e vissuti come imprescindibilmente necessari da parte della cittadinanza;
- **il grado di soddisfazione** dei fruitori del servizio. La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rappresenta un feedback significativo al fine di valutare la validità e la qualità del servizio per eventualmente ridefinire le successive strategie di intervento e predisporre servizi che siano il più possibile in linea rispetto alle esigenze espresse;
- **la qualità in termini di professionalità** del servizio erogato;
- **la riproducibilità** nell'utilizzo del sistema quali - quantitativo. L'intento che tale sistema si propone è quello di poter essere riutilizzato in maniera regolare nel tempo, anche in assenza dei soggetti che lo hanno inizialmente creato ed impiantato.

La centralità del cittadino, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi dell'Ambito N27.

A tal proposito si sottolinea la tendenza a qualificare sempre più il rapporto con i cittadini coinvolgendoli nei processi di misurazione della qualità e nella progettazione dei servizi da erogare.

Tanto si deve ancora fare, ma negli ultimi tempi sono aumentate le occasioni di confronto pubblico tra le amministrazioni locali e i cittadini, al fine di rinvigorire la fiducia di chi spesso si trova in situazioni di vulnerabilità e di disorientamento.

Modalità di accesso

Il diritto ad usufruire dei servizi e delle prestazioni sociali è riconosciuto a tutti i cittadini residenti nel Comune di Castellammare di Stabia – Ambito N27.

Riguardo le modalità di accesso e i requisiti generali di ammissione alle prestazioni sociali si precisa che è in fase di revisione il Regolamento d'accesso ai Servizi Sociali e Sociosanitari.

La diversificazione dei diritti e delle modalità di accesso ad un determinato intervento è basata esclusivamente sulla diversità dei bisogni.

Per accedere ai servizi i cittadini devono presentare una domanda all'Ufficio Servizi sociali su apposita modulistica, fatte salve le situazioni di emergenza, di pronto intervento, in caso di segnalazione di Enti o liberi cittadini o su iniziativa del servizio sociale comunale.

Partendo dallo stato di bisogno del cittadino, le attività tecnico - amministrative e le valutazioni professionali che conducono alle prestazioni erogabili dai servizi sociali territoriali sono state ricondotte a un unico processo, le cui fasi, in linea di massima, sono:

- *Accesso al servizio* – Le modalità di accesso sono così differenziate: a domanda o spontaneo, coattivo e proattivo. L'accesso implica in ogni caso la funzione di informazione e di orientamento, diritto sostanziale del cittadino. Coloro che si rivolgono ai Servizi Sociali hanno diritto oltretutto, ad avere una valutazione professionale della loro situazione di bisogno con conseguente risposta nel contesto del sistema integrato che può essere di prevenzione, promozione, orientamento o, laddove la valutazione lo richieda, d'intervento, attraverso l'erogazione dei servizi necessari. In tal caso l'accesso al servizio comporta l'avvio di un procedimento amministrativo.

- *Istruttoria* - L'iter valutativo ha differenti gradi di complessità professionale legati agli elementi da considerare al fine di valutare lo stato del bisogno e la conseguente risposta, ed ha quindi tempi e procedimenti differenziati.
- *Esito della valutazione del bisogno (chiusura dell'istruttoria/Piano individualizzato)* - L'esito della valutazione tecnico – professionale e la conseguente conclusione del procedimento, può essere:
 - a) approvazione del Piano Individualizzato, se previsto; b) ammissione contestuale o differita al servizio; c) diniego motivato all'accesso al servizio.

Il Servizio Sociale Professionale provvede ad acquisire la documentazione necessaria a stabilire le reali condizioni socio-economiche, psicofisiche e ambientali del richiedente o del nucleo familiare o degli obbligati ai sensi di legge, nonché la Dichiarazione sostitutiva unica del richiedente contenente la determinazione della situazione economica equivalente e l'ISEE in corso di validità.

Il sistema integrato di accesso ai servizi socio – sanitari

Il miglioramento dell'integrazione sociosanitaria è un traguardo costante e continuo, cui le istituzioni preposte destinano impegno e risorse affinché la persona trovi la risposta ai propri bisogni con limitato dispendio di energie e tempo.

Un cittadino, infatti, può esprimere un **bisogno semplice** o un **bisogno complesso** e attraverso la **Porta Unica di Accesso (P.U.A)** potrà conoscere in breve tempo il percorso da fare per giungere alla soluzione più adeguata.

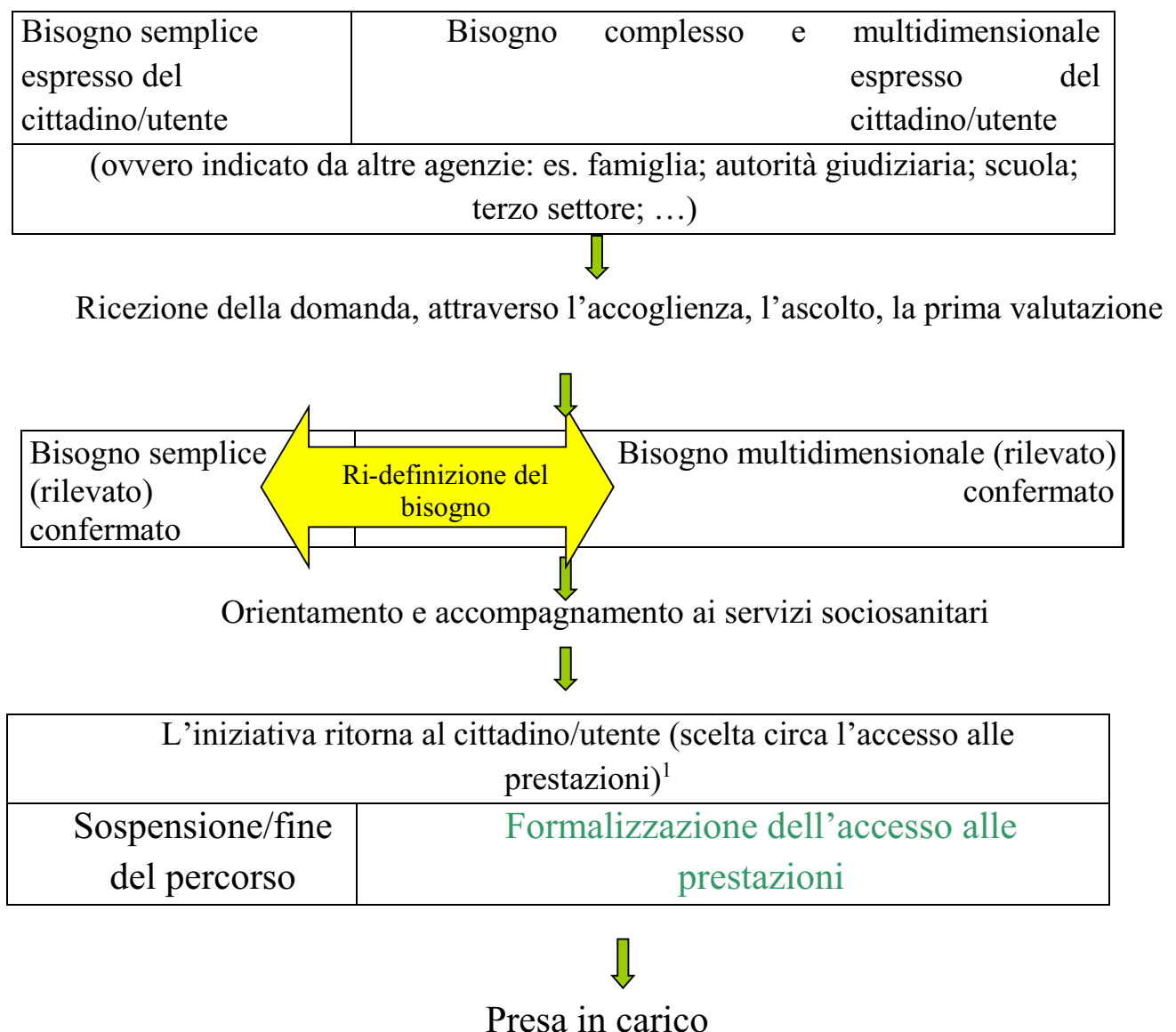
Nell'Ambito Territoriale N27 la Porta Unica d'Accesso è individuata, per tutti i servizi e interventi, negli Uffici dei Servizi Sociali.

Il cittadino può rivolgersi indifferentemente ai Servizi sociali; una volta preso in carico, i Servizi sociali e le Unità operative dell'Asl (anche tramite i servizi esternalizzati) avviano l'integrazione delle proprie modalità operative. L'integrazione socio-sanitaria è realizzata secondo le modalità operative che, di volta in volta, le figure professionali socio-sanitarie coinvolte riterranno maggiormente adeguate alle situazioni concrete.

Di conseguenza, rispetto alla richiesta del cittadino, e solo in presenza di un bisogno complesso, i Servizi sociali e le Unità operative dell'Asl attivano la **Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.)** per la valutazione e la predisposizione di progetti d'intervento individualizzati.

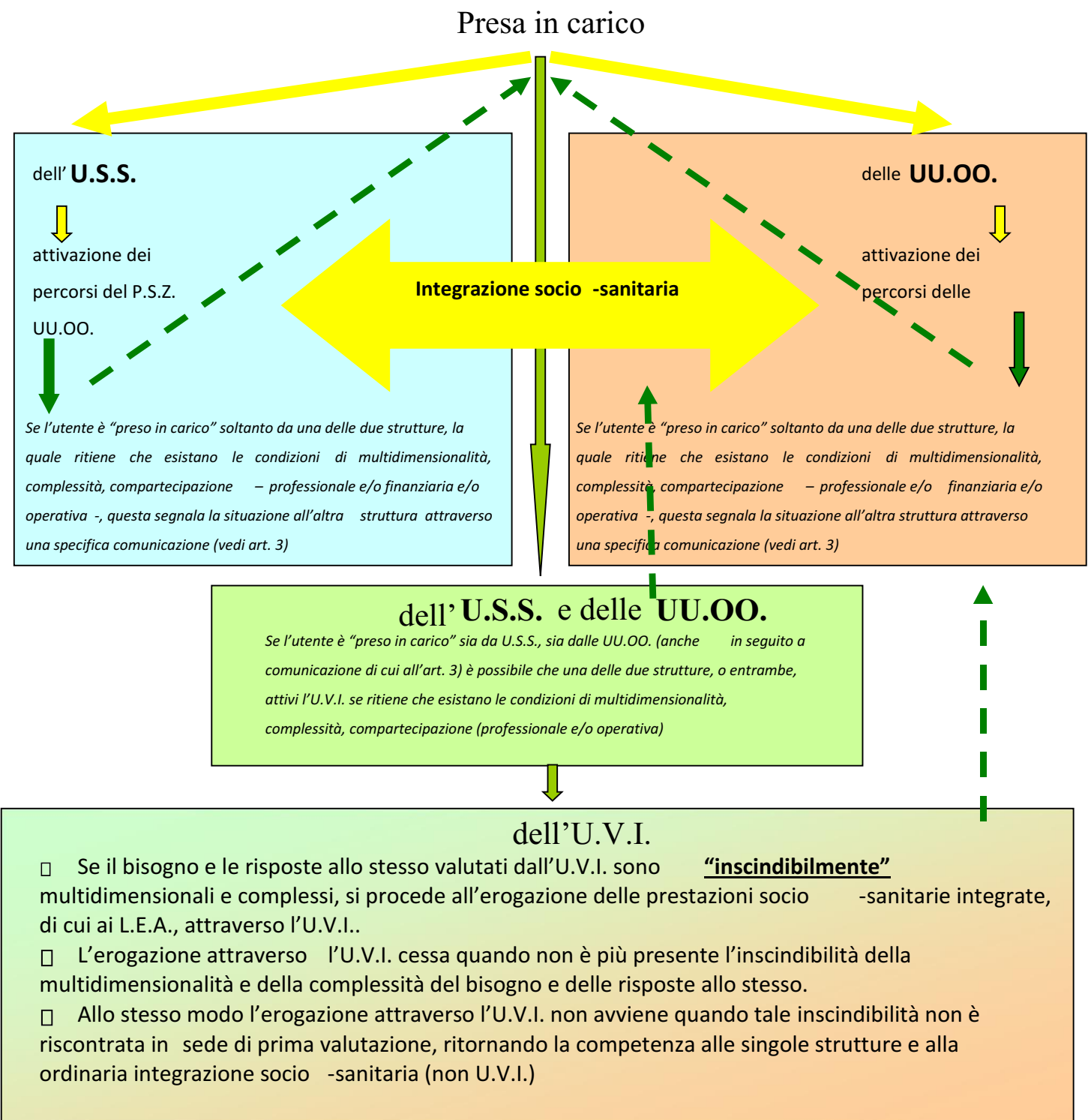
Le U.V.I. condividono la documentazione socio-sanitaria disponibile presso l'Ufficio di Piano e il Distretto Sanitario e analizzano il bisogno per individuare e valutare gli elementi di complessità e multidimensionalità; poi elaborano il progetto d'intervento individualizzato per la persona e attivano il monitoraggio, la verifica, la valutazione e la eventuale ri-modulazione e conclusione concordata del Progetto d'Intervento Individualizzato, coinvolgendo il cittadino/utente.

Di seguito, pubblichiamo lo schema del Sistema Integrato di accesso (S.I.A.) alle prestazioni sociosanitarie:



¹ Salvo le situazioni per cui la legge prevede trattamenti obbligatori in capo ai servizi.

Di seguito, inoltre, lo schema della presa in carico del cittadino che si rivolge alla **Porta Unica di Accesso**:



Compartecipazione

L'Ambito Territoriale N27, inoltre, è dotato di un proprio "Regolamento per la determinazione della compartecipazione al costo delle prestazioni e l'individuazione della situazione economica equivalente" revisionato all'art.12 ed adeguato ai dettami delle normative vigenti; ad esso si rinvia per il calcolo e la definizione delle eventuali quote di compartecipazione al costo del servizio da parte dell'utente.

Il Regolamento è disponibile per la consultazione presso l'Ufficio di Piano e sul sito internet del Comune di Castellammare di Stabia.

Informazione ai cittadini

L' Ambito Territoriale N27 assicura la piena informazione ai cittadini anche attraverso il servizio di Segretariato Sociale e Porta Unica di Accesso (PUA) che fornisce informazioni riguardo le opportunità, i servizi, le iniziative messe in campo sul territorio. Il servizio si rivolge a tutti i cittadini che si trovano in una situazione di vulnerabilità e/o in difficoltà e garantisce l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi socioassistenziali, sociosanitari e socioeducativi erogati dai servizi.

Tutte le modalità di accesso ai servizi vengo veicolate quotidianamente anche attraverso i canali social ufficiali dell'amministrazione comunale e dell'Assessorato alle Politiche Sociali, la divulgazione delle attività alla stampa e la pubblicazione dei servizi e degli avvisi sul sito istituzionale dell'ente comunale. Questi strumenti di comunicazione consentono di ampliare il target di riferimento, avvicinando ai servizi anche persone giovani e raggiungendo familiari di cittadini anziani con una bassa alfabetizzazione digitale. La promozione dei servizi erogati attraverso i nuovi media, viene integrata con la stampa e la divulgazione di materiale cartaceo come opuscoli, brochure, inviti e pubblicazioni.

Rapporti con i cittadini

Il rapporto con i cittadini è fondato sui principi di rispetto reciproco e cortesia. I dipendenti e gli operatori dei servizi forniscono le proprie generalità sia nel rapporto personale, che in quello telefonico. Per ricevere informazioni ci si può rivolgere all'Ufficio delle Politiche Sociali, nei giorni di ricevimento pubblico, oppure al Servizio di Segretariato Sociale o PUA, che hanno sede al secondo piano dell'Ex Palazzo di Giustizia, in Viale Europa n. 43. Al fine di garantire accesso e la fruibilità delle prestazioni in tempi compatibili con i bisogni dei cittadini, gli uffici sono aperti al pubblico almeno un giorno a settimana anche di pomeriggio, il martedì o il giovedì, e ricevono anche su appuntamento. L'Ufficio di Piano afferente al settore Politiche Sociali,

annualmente, presenta e concerta pubblicamente con le associazioni e gli operatori del terzo settore la proposta di Piano Sociale di Zona, in cui sono contenute e programmate le azioni e gli interventi/servizi da attivare e realizzare a favore delle fasce deboli e dei cittadini in genere.

Valutazione della qualità dei servizi

Nella definizione della qualità e per comprendere l'importanza strategica che questo concetto va assumendo per i servizi sociali, è necessario considerare che l'attenzione dei cittadini e più in generale della popolazione si sta spostando dalla richiesta di "garanzia della prestazione" alla domanda di "qualità della prestazione".

La qualità di un servizio si esplica in diverse fasi dalla pianificazione, all'erogazione e alla valutazione.

Un servizio di qualità implica una pianificazione basata sulle evidenze, l'utilizzo di strumenti efficaci di mappatura dei bisogni delle popolazioni più vulnerabili, una pianificazione delle spese e una redistribuzione efficace delle risorse economiche. Per quanto riguarda invece l'erogazione dei servizi, determinano un servizio di qualità altre variabili, come per esempio l'accessibilità ai servizi, il coinvolgimento di un numero adeguato di professionisti, un'efficace integrazione dei servizi e la personalizzazione della risposta ai bisogni dei fruitori. Oltretutto, la presenza di attività di monitoraggio e valutazione del servizio, possono ugualmente contribuire a garantire la qualità dei servizi erogati quando sono basate su indicatori adeguati ai vari servizi. Integrare nella qualità dei servizi anche la qualità della vita dei fruitori, significa però fare un passo ulteriore, cioè operare il passaggio da una logica di assistenzialismo ad una di empowerment ed è la direzione presso la quale sta puntando il settore servizi socio-assistenziali del Comune di Castellammare di Stabia – Ambito N27.

Qualsiasi servizio sociale è sottoposto a precisi criteri etici di giustizia, equità, appropriatezza delle cure, che devono guidare anche la ricerca della soddisfazione degli utenti, al di là delle legittime aspettative delle persone e dei loro familiari.

La valutazione del gradimento dei servizi erogati dal Ambito Territoriale N27 da parte dei cittadini si avvale di strumenti quali questionari di gradimento (a domicilio, telefonici, via posta, nella sede di erogazione del servizio) e indagini sul campo.

I questionari vengono redatti in forma breve, con domande semplici per permettere una maggiore adesione all'iniziativa, senza impegnare troppo l'interlocutore e con la richiesta di graduare il giudizio su una scala dall'insufficiente all'ottimo. Per ciascun quesito l'utente può esprimere la valutazione di "insufficiente", "scarso", "sufficiente", "buono", "ottimo".

Nel questionario viene richiesto di esprimere un giudizio sulle prestazioni ricevute valutando la professionalità dimostrata dagli operatori, la loro capacità relazionale, la disponibilità all'ascolto delle

esigenze personali, la cortesia e la disponibilità; dal punto di vista organizzativo i quesiti hanno considerato aspetti come: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, chiarezza della modulistica da compilare, tempestività nelle risposte, garanzia della privacy, facilità nel presentare i reclami, facilità di individuare il personale, adattabilità del servizio alle esigenze dell'utenza.

Il questionario intende valutare, inoltre, il grado di soddisfazione rispetto alla struttura presso la quale si realizzano le attività, con particolare riferimento a: orari di apertura; giorni di apertura; facilità di accesso alla struttura e l'assenza di barriere architettoniche; pulizia ed ordine dei locali; comodità della sala di attesa. Nel questionario è riservato anche uno spazio al cittadino per fornire suggerimenti oppure per segnalare eventuali disfunzioni rilevate.

Procedure di reclamo

L' Ambito Territoriale N27 ha presso il Segretariato Sociale e la Porta Unica di Accesso, **l'Ufficio Tutela dei Cittadini**, relativo ai servizi erogati direttamente dall'Ambito Territoriale ai cittadini di Castellammare di Stabia. Il Servizio Tutela dei Cittadini ha il compito di raccogliere i reclami presentati dagli stessi per valutarne il contenuto, fornire spiegazioni e risposte al disagio segnalato e, in fine, si propone attraverso il monitoraggio di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Si tratta di un ulteriore passo verso la trasparenza e la qualità dei servizi offerti dall'Ambito Territoriale N27, che non soltanto risponde all'indirizzo normativo contenuto nella Legge Regionale sulla Dignità sociale, ma indica che i servizi sociali dell'Ambito Territoriale N27 vengono sempre più orientati alle reali esigenze dei cittadini, attraverso la partecipazione ed il coinvolgimento degli stessi.

Tale servizio, inoltre, ha il compito di riscontrare gli eventuali reclami presentati dagli utenti al fine di:

- valutare il contenuto degli stessi;
- fornire spiegazioni e risposte adeguate al disagio dichiarato;
- migliorare la qualità dei servizi erogati.

E' stato predisposto un modulo unico, da utilizzare per segnalare la disfunzione o il reclamo che è in distribuzione presso la porta unica d'accesso presente presso i servizi sociali.

Chi volesse compilare e trasmettere il modulo via posta elettronica, può inviare una mail all'indirizzo protocollo.stabia@asmepec.it, indicando nell'oggetto "Richiesta reclamo" e riceverà il modulo da compilare direttamente sulla sua mail e potrà rinviarlo allo stesso indirizzo.

Il modulo può essere, inoltre, consegnato a mano presso la porta unica d'accesso presente presso i Servizi sociali comunali o spedito via posta all'indirizzo: Ambito Territoriale N27, viale Europa, 43 – 80053 Castellammare di Stabia.

Il cittadino riceverà risposta al reclamo motivato entro il termine massimo di 30 giorni, secondo la modalità che avrà scelto, e cioè per iscritto, telefonicamente, via e-mail o di persona, previo appuntamento presso il Segretariato Sociale.

Lo sportello di tutela dei cittadini è aperto al pubblico un giorno a settimana dalle ore 10,00 alle 12,00, previo appuntamento, presso la sede dei Servizi Sociali, viale Europa, 43 – 80053 Castellammare di Stabia.

I servizi suddivisi per aree di interventi

AREA RESPONSABILITA' FAMILIARI

Centro per la famiglia

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il centro per le famiglie, in una logica di rete, interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita e supportando ed incentivando l'affido familiare

A chi si rivolge: famiglie e singoli cittadini

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, psicologi, educatori, legali, mediatori familiari

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 lunedì e mercoledì dalle 9.30 alle 12.00 - martedì e giovedì dalle 14.30 alle 18.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Domenica Pontoriero – 081/3900313

ITIA – Centro Territoriale Inclusione Stabia Attiva

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: le famiglie, per affrontare la complessità delle loro problematiche, potranno rivolgersi presso il Centro per trovare sostegno nelle attività di supporto alla genitorialità, tirocini formativi e corsi di formazione per promuovere l'inclusione sociale

A chi si rivolge: famiglie, singoli cittadini, giovani, minori

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta direttamente presso il Centro o su segnalazione del servizio sociale professionale

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, psicologi, educatori, legali, mediatori familiari

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 18.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita- 081/3900393

Progetti Terapeutici Riabilitativi Individualizzati (PTRI)

Chi lo realizza: settore socio-sanitario

Breve descrizione e finalità del servizio: il Piano terapeutico riabilitativo individuale è un progetto di vita costruito a misura della persona beneficiaria in base al suo bisogno di habitat, lavoro, rapporti affettivi e sociali; i PTRI si inseriscono in un'ampia rete di interventi sociali e sociosanitari finalizzati alla promozione di relazioni comunitarie e di quella Politica sociale quale "Welfare Comunitario"

A chi si rivolge: Cittadini in condizioni di fragilità e/o non autosufficienza concomitante o conseguente a patologie psichiche o fisiche a decorso protratto e potenzialmente ingravescente (malattie croniche e/o cronico degenerative e disabilità sociale) o a stati di grave rischio e vulnerabilità per la prognosi che richiedono progetti individuali caratterizzati dalla inscindibilità degli interventi sanitari e sociali, a partenza da bisogni con prevalenza sanitaria ad espressività sociale

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta presso la PUA dei servizi sociali o del distretto sanitario di appartenenza

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: vari

Orario di svolgimento e sede operativa: verranno stabiliti in base ai progetti individualizzati che dovranno essere realizzati

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita- 081/3900368

AREA DONNE IN DIFFICOLTA'

Centro di contrasto alla violenza

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: attività di contrasto, prevenzione e sostegno contro la violenza di genere

A chi si rivolge: donne vittime di violenza di genere ancorché accompagnate da figli minori

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato.

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, psicologi, educatori, legali mediatori culturali

Orario di svolgimento e sede operativa: per motivi di sicurezza la localizzazione della sede resta riservata. Lunedì e giovedì dalle 09,00-13,00 e dalle 15,00 alle 18,00; martedì e venerdì dalle 09,00 alle 13,00.

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Dora Trapani – 081/3900329. E' possibile anche contattare il Centro al seguente recapito: 08118964516.

AREA DIRITTI DEI MINORI

Educativa territoriale

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: l'educativa territoriale è un servizio per rispondere alle esigenze di ragazze e di ragazzi che necessitano di un forte sostegno educativo. Il servizio predispone un programma dell'offerta attiva attraverso l'elaborazione di un piano educativo di gruppo che definisce le attività dei gruppi e di ogni ragazzo che vi è inserito nell'ambito della complessiva offerta socio-educativa.

A chi si rivolge: alunni di età compresa tra i 6 e i 16 anni frequentanti la scuola

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato o della scuola

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: educatori e animatori

Orario di svolgimento e sede operativa: presso gli istituti scolastici "Panzini", "Di Capua" e "K. Woytila" in orario pomeridiano

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Dora Trapani – 081/3900329

Casa del Mandorlo

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune – Finanziato con Fondi Pac destinati ai servizi educativi e della prima infanzia

Breve descrizione e finalità del servizio: asilo nido che accoglie i minori residente sul territorio stabiese in cui si svolgono attività programmate, ludiche, ricreative e di socializzazione. E' previsto servizio mensa oltre alla cura e maternage dei minori.

A chi si rivolge: minori di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: educatori professionali, personale ausiliario

Orario di svolgimento e sede operativa: Via Monaciello, 2 – località Scanzano Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Dora Trapani – 081/3900329

“Spazio Bambini e Bambine”

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune – Finanziato con Fondi Pac destinati ai servizi educativi e della prima infanzia

Breve descrizione e finalità del servizio: i servizi integrativi sono servizi educativi complementari ai nidi, che garantiscono una risposta flessibile e differenziata alle esigenze delle famiglie e dei bambini. Il servizio prevede attività educative, ludiche, culturali e di aggregazione sociale, organizzate secondo criteri di massima flessibilità.

A chi si rivolge: minori di età compresa tra i 0 ed i 36 mesi

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: educatori professionali, personale ausiliario

Orario di svolgimento e sede operativa: presso gli enti accreditati. La permanenza non può essere superiore alle 3 ore giornaliere.

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Dora Trapani – 081/3900329

“Accordi Territoriale di genere” POR Campania FSE

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del Comune in qualità di partner di progetto in ATS con capofila ICF.

Breve descrizione e finalità del servizio: erogazione di buoni servizio per l'acquisto di posti in servizi di cura socio-educativi rivolti ai bambini di età compresa tra 3 -12 anni ed a bambini di età compresa tra 0-36 mesi. Destinatari dell'intervento sono donne in età lavorativa, occupate, inoccupate o in cerca di occupazione residenti o domiciliate nel Comune di Castellammare di Stabia-Ambito Territoriale N27, e famiglie monoparentali anche con la sola presenza del padre, con minori a carico di età compresa tra i 0 mesi e i 12 anni.

A chi si rivolge: minori di età compresa tra 3 -12 anni ed a bambini di età compresa tra 0-36 mesi.

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del Comune o presso la Segreteria del soggetto Capofila ICF sita in Castellammare di Stabia.

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione.

Profili professionali coinvolti: educatori professionali, personale ausiliario.

Orario di svolgimento e sede operativa: presso gli enti accreditati.

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Maria Rosaria Astarita – 081/3900352

AREA PERSONE ANZIANE

Assistenza domiciliare sociosanitaria/integrata per anziani (ADI)

Chi lo realizza: settore socio-sanitario

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio di assistenza domiciliare socio-sanitaria prevede l'invio a domicilio di operatori con qualifica OSS e OSA al fine di favorire il mantenimento dell'autonomia individuale e la permanenza presso l'ambiente di vita

A chi si rivolge: persone anziane non autosufficienti che abbiano compiuto i 65 anni

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta presso la PUA dei servizi sociali o del distretto sanitario di appartenenza

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, operatori socio-sanitari (OSS) ed operatori socio-assistenziali (OSA)

Orario di svolgimento e sede operativa: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00 presso il domicilio dell'utente

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita- 081/3900367-8

Assistenza domiciliare sociale per anziani (ADA)

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale prevede l'invio a domicilio di operatori con qualifica OSA al fine di evitare o ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione

A chi si rivolge: persone anziane sole o con necessità di aiuto sociale che abbiano compiuto i 65 anni

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta presso la PUA dei servizi sociali

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, operatori socio-assistenziali (OSA)

Orario di svolgimento e sede operativa: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00 presso il domicilio dell'utente

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita - 081/3900367-8

Collocamento anziani presso case - albergo

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio consente di collocare gli anziani aventi diritto ed in particolari situazioni di fragilità presso la struttura denominata “casa albergo” fino a concorrenza delle risorse

A chi si rivolge: anziani residenti nel comune di Castellammare di Stabia che vivono in stato di abbandono, che non siano in grado di provvedere a se stessi e che non abbiano parenti che possano occuparsi di loro

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell’interessato e l’accesso è subordinato a valutazione professionale

Modalità di erogazione: servizio gratuito se avente diritto e/o con previsione di compartecipazione; a domanda o su iniziativa dei servizi sociali

Profili professionali coinvolti: Operatore socio-assistenziale e socio-sanitario, amministrativi, assistenti sociali

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott. Antonio Verdoliva e Sig. Catello Barbato - 081/3900829

AREA CONTRASTO ALLE POVERTA'

Reddito di cittadinanza

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune limitatamente alle fasi di analisi preliminare e predisposizione del patto sociale

Breve descrizione e finalità del servizio: sostegno economico ad integrazione dei redditi associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale. I beneficiari sottoscrivono un Patto per il lavoro o per l'inclusione sociale. Viene erogato dall'INPS.

A chi si rivolge: nuclei familiari in condizione di fragilità sociale. I nuclei al momento della presentazione della domanda e per tutto il periodo di erogazione del beneficio devono possedere determinati requisiti economici, di cittadinanza e di residenza.

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta telematicamente tramite il sito ufficiale governativo, rivolgendosi presso un CAF, patronato o presso Poste Italiane.

Modalità di erogazione: servizio gratuito previa valutazione dei requisiti richiesti dalla legge per l'assegnazione del reddito di cittadinanza

Profili professionali coinvolti: vari

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia – Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dr. Antonio Verdoliva – 081/3900363

Agevolazione tariffe energetiche (SGATE)

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: agevolazione tariffaria per la fornitura di energia elettrica, acqua e gas destinato esclusivamente alle persone con disagio fisico

A chi si rivolge: nuclei familiari in base all'attestazione ISEE

Come si accede: presentazione istanza, immissione dei dati nella piattaforma SGATE, validazione richiesta da parte della piattaforma del gestore

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: istruttori direttivi, istruttori amministrativi, collaboratori amministrativi

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Giovanni Avallone presso Ufficio Protocollo –Palazzo Farnese
P.zza Giovanni XXIII

Fondo destinato agli inquilini morosi incolpevoli

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio, previo accordo con il proprietario dell’immobile cui vai il contributo, serve a differire lo sfratto o a stipulare un nuovo contratto tra le parti interessate, nonché a versare l’anticipo per il nuovo contratto tra parti diverse

A chi si rivolge: soggetti residenti con contratto regolare di locazione, che per motivi di perdita di occupazione documentata o di salute siano divenuti morosi non colpevolmente o siano soggetti a procedura di sfratto esecutivo con data già fissata.

Come si accede: previa pubblicazione del bando, accesso libero con inoltro di istanza al servizio sociale e subordinato a valutazione amministrativa

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: istruttori amministrativi

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Catello Barbato – 081/3900829

Contributi integrativi ai canoni di locazione

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: contributo economico finalizzato a sostenere i cittadini che si trovano in difficoltà rispetto al pagamento del canone di locazione; tale contributo è concesso fino a concorrenza delle risorse

A chi si rivolge: cittadini residenti nel Comune di Castellammare di Stabia con regolare contratto di locazione

Come si accede: presentazione istanza, previa pubblicazione del bando, con successiva istruzione pratiche, valutazione commissione, graduatoria provvisoria e definitiva

Modalità di erogazione: servizio gratuito ed erogazione fino ad esaurimento fondi

Profili professionali coinvolti: istruttori amministrativi

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Catello Barbato – 081/3900829

AREA PERSONE CON DISABILITA'

Assistenza domiciliare sociosanitaria/integrata per diversamente abili

Chi lo realizza: settore socio-sanitario

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio di assistenza domiciliare socio-sanitaria prevede l'invio a domicilio di operatori con qualifica OSS e OSA al fine di favorire il mantenimento dell'autonomia individuale e la permanenza presso l'ambiente di vita

A chi si rivolge: persone con disabilità riconosciuta ai sensi dell'art. 3 c. 1 o 3 della L. 104/92 con età compresa tra 0 e 64 anni

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta presso la PUA dei servizi sociali o del distretto sanitario di appartenenza

Modalità di erogazione: attraverso la presenza settimanale di un operatore presso il domicilio dell'utente.

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, operatori socio-sanitari (Oss) ed operatori socio-assistenziali (Osa)

Orario di svolgimento e sede operativa: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00 presso il domicilio dell'utente

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita- 081/3900367-8

Assistenza domiciliare socioassistenziale per diversamente abili (ADH)

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale prevede l'invio a domicilio di operatori con qualifica OSA al fine di evitare o ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione

A chi si rivolge: persone con disabilità riconosciuta ai sensi dell'art. 3 c. 1 o 3 della L. 104/92 con età compresa tra 0 e 64 anni

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta presso la PUA dei servizi sociali

Modalità di erogazione: attraverso la presenza settimanale di un operatore OSA presso il domicilio dell'utente

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, operatori socio-assistenziali (OSA)

Orario di svolgimento e sede operativa: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00 presso il domicilio dell'utente

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita - 081/3900367-8

Dopo di noi

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: servizio rivolto alle persone con disabilità senza il necessario supporto familiare con la finalità di favorire l'autonomia personale

A chi si rivolge: a persone con disabilità certificata non derivata dal naturale invecchiamento

Come si accede: presentando istanza di partecipazione all'avviso di selezione pubblica

Modalità di erogazione: avviso pubblico per la redazione di progetti individualizzati in base all'indicatore della situazione economica e familiare e altri parametri.

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali e istruttori direttivi amministrativi

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Maria Donnarumma – 081/3900340

Vita indipendente

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: servizio rivolto alle persone con disabilità senza il necessario supporto familiare con la finalità di favorire l'autonomia personale

A chi si rivolge: a persone con disabilità certificata non derivata dal naturale invecchiamento

Come si accede: presentando istanza di partecipazione all'avviso di selezione pubblica

Modalità di erogazione: avviso pubblico per la redazione di progetti individualizzati in base all'indicatore della situazione economica, familiare e altri parametri stabiliti nell'avviso.

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali e istruttori direttivi amministrativi

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Home Care Premium 2019

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune e Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS)

Breve descrizione e finalità del servizio: il programma si concretizza sia nell'erogazione da parte dell'Istituto INPS di contributi economici mensili, cosiddette "prestazioni prevalenti", in favore di soggetti non autosufficienti, maggiori di età o minori, disabili in condizione di non autosufficienza, finalizzate al rimborso di spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare, sia nell'erogazione da parte dell'Ambito di residenza di servizi di assistenza alla persona tramite operatori socio sanitari, cosiddette "prestazioni integrative"

A chi si rivolge: ai dipendenti iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e pensionati diretti e indiretti- utenti della gestione dipendenti pubblici, nonché laddove i suddetti soggetti siano viventi, i loro coniugi, per i quali non sia intervenuta sentenza di separazione e i parenti affini di primo grado anche non conviventi, i soggetti legati da unione civile e i conviventi ex legge n.76 del 2016, i fratelli o sorelle, se questi ne è tutore o curatore, i minori orfani di dipendenti già iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, di utenti o pensionati della gestione dei dipendenti pubblici

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta tramite il portale web dell'Inps oppure rivolgendosi ai CAF, tramite il PIN dispositivo fornito dall'Inps

Modalità di erogazione: la presentazione dell'ISEE è necessaria per determinare l'ammontare del contributo mensile per l'assunzione dell'assistente domiciliare erogato dall'INPS in favore del beneficiario tramite conto corrente e di conseguenza per definire anche l'ammontare del contributo massimo da poter erogare per la fornitura di prestazioni integrative a supporto del percorso assistenziale del beneficiario

Profili professionali coinvolti: assistenti sociali, operatori socio-sanitari, operatori socio-assistenziali e altre figure previste dal PAI redatto dall'Inps

Orario di svolgimento e sede operativa: l'orario è da concordare con il beneficiario del PAI ed il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente

Referente del servizio e recapiti telefonici: per la richiesta di informazioni presso il Comune di Castellammare di Stabia Dott.ssa M. Rosaria Astarita – 081/3900367-8 -Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 - per Inps - 803164

Trasporto persone con disabilità

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: servizio di trasporto riservato a persone con disabilità verso i centri di riabilitazione e verso gli istituti scolastici e accompagnamento presso la propria abitazione

A chi si rivolge: persone con disabilità

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato

Modalità di erogazione: il servizio viene erogato previa domanda del cittadino

Profili professionali coinvolti: autisti, operatori ed accompagnatori

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Catello Barbato – 081/3900829 - 367-8

Assistenza specialistica scolastica

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: il servizio di assistenza educativa specialistica scolastica consiste in un supporto educativo specialistico svolto da figure professionali specializzate nelle ore scolastiche curriculari ed è destinata ai minori frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie del territorio. Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si prefigge di favorire e sostenere la piena integrazione scolastica degli alunni diversamente abili facilitando la permanenza e la partecipazione alle attività scolastiche e promuovendo al contempo la socializzazione, l'integrazione nel gruppo-classe, l'autonomia e la valorizzazione delle abilità personali

A chi si rivolge: il servizio è rivolto a bambini e i ragazzi a cui il servizio pubblico territoriale preposto ha certificato una disabilità tale da necessitare un intervento educativo scolastico

Come si accede: accedono al servizio gli alunni in possesso di diagnosi funzionale e certificazione riconosciuta ai sensi della legge 104/92 nonché individuazione allegata

Profili professionali coinvolti nel servizio: educatore professionale, figure specializzate (tecnico A.B.A., Assistente alla comunicazione L.I.S., l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista Braille)

Luogo di svolgimento e sede operativa: istituzioni scolastiche afferenti al Comune di Castellammare di Stabia.

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa M. Rosaria Astarita - 081/3900352

Contributo rivolto alle donne con alopecia da trattamento chemioterapico

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: beneficio economico riconosciuto alle donne con alopecia da trattamento chemioterapico di importo stabilito in base alla disponibilità economica

A chi si rivolge: donne con alopecia da trattamento chemioterapico

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato previo avviso pubblico

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: istruttore direttivo amministrativo

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott.ssa Maria Donnarumma – 081/3900340

CONTRASTO ALLE DIPENDENZE

Giocolieri del tempo

Chi lo realizza: settore socioassistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: erogazione di prestazioni professionali differenziate finalizzate alla prevenzione delle forme di dipendenza patologica determinata in prevalenza dal gioco d'azzardo

A chi si rivolge: cittadini in situazioni di fragilità derivata da dipendenza dal gioco d'azzardo

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune, su segnalazione o richiesta dell'interessato

Modalità di erogazione: servizio gratuito a richiesta individuale

Profili professionali coinvolti nel servizio: psicologo

Orario di svolgimento e sede operativa: previo appuntamento presso il servizio sociale del comune di Castellammare di Stabia – Viale Europa 43

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott. Antonio Verdoliva -081/3900352

Agevolazioni per le famiglie con tre o più figli minori

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: beneficio economico riconosciuto alle famiglie con almeno tre o più figli minori

A chi si rivolge: famiglie con tre o più figli minori

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune tramite i suoi modelli prestampati scaricabili anche dal sito ufficiale, su richiesta dell'interessato, indifferentemente o dal padre o dalla madre dei figli minori, residenti in Castellammare di Stabia, cittadini italiani, comunitari o extracomunitari in regola in base alle normative vigenti.

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: operatori dei servizi sociali

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Giovanni Lucarelli 081/3900330 - 365

Assegno di maternità

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: è un contributo economico riconosciuto alle neomamme entro 6 mesi dalla data del parto o dell'ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in affidamento preadottivo o in adozione.

A chi si rivolge: madri naturali, adottive o preadottive o altre situazioni particolari (es: padri maggiorenni in caso di decesso della madre o in ragione della sua minore età).

Come si accede: è possibile inoltrare richiesta al servizio sociale del comune tramite i suoi modelli prestampati scaricabili anche dal sito ufficiale

Modalità di erogazione: servizio gratuito.

Profili professionali coinvolti: operatori dei servizi sociali

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43 Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 – martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Sig. Lucarelli 081/3900330 - 365

AREA AZIONI DI SITEMA

Segretariato sociale

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: facilita l'accesso al sistema locale dei servizi, fornisce orientamento e informazioni ai cittadini sui diritti e le opportunità, sui servizi e gli interventi presenti nell'ambito

A chi si rivolge: tutti i cittadini

Come si accede: è possibile presentarsi presso il servizio o inoltrare richiesta al servizio sociale del comune

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: assistente sociale

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott. Antonio Verdoliva - 081/3900352

Porta Unica di accesso (PUA)

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

Breve descrizione e finalità del servizio: servizio esercitato sia dal segretariato sociale per i comuni sia dai distretti sanitari per le ASL, con compiti di informazione, decodifica dei bisogni, orientamento, trasmissione delle richieste ai servizi competenti (sociali, sanitari e sociosanitari)

A chi si rivolge: a tutti i cittadini

Come si accede: è possibile presentarsi presso il servizio o inoltrare richiesta al servizio sociale del comune

Modalità di erogazione: servizio gratuito

Profili professionali coinvolti: assistente sociale

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott. Antonio Verdoliva - 081/3900352

Servizio Sociale Professionale

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune

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

A chi si rivolge: tutti i cittadini

Come si accede: è possibile presentarsi presso il servizio o inoltrare richiesta al servizio sociale del comune

Modalità di erogazione: il servizio è gratuito

Profili professionali coinvolti: assistente sociale

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43
Lunedì e venerdì (su appuntamento) dalle 9.00 alle 12.00 – martedì (su appuntamento) e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Referente del servizio e recapiti telefonici: Dott. Antonio Verdoliva - 081/3900352

Ufficio di piano

Chi lo realizza: settore socio-assistenziale del comune – Ambito N27

Breve descrizione e finalità del servizio: l'ufficio di piano è la struttura tecnica di supporto per la realizzazione del piano di zona ovvero la programmazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari destinati alle fasce deboli in stato di bisogno.

A chi si rivolge: tutti i cittadini in particolare quelli in stato di fragilità

Come si accede: previo appuntamento

Profili professionali coinvolti: assistente sociale, sociologo, contabile, avvocato, amministrativo

Orario di svolgimento e sede operativa: Comune di Castellammare di Stabia –Viale Europa 43

Referente del servizio: Dott.ssa Maria Donnarumma – 081/3900340

La validità della carta dei servizi.

La presente Carta dei Servizi è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet del comune di Castellammare di Stabia - Ambito Territoriale N27, nonché stampata su supporto cartaceo, consultabile da ogni cittadino presso i principali uffici comunali.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i diversi mezzi di comunicazione e ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota alla totalità della cittadinanza. La Carta deve essere considerata uno strumento flessibile e, pertanto, destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.