

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno - Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò



**Carta per la Cittadinanza Sociale e dei
Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale
Sociale di Campobasso.**

Seconda Edizione 2020

1 gennaio – 31 dicembre 2020



Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

**Carta per la Cittadinanza Sociale e dei
Servizi Sociali**

**dell'Ambito Territoriale Sociale di
Campobasso**

Seconda Edizione 2020

1 gennaio – 31 dicembre 2020

SEZIONE	TITOLO
SEZIONE PRIMA	La Carta per la Cittadinanza Sociale e l'organizzazione dell'ATS di Campobasso
SEZIONE SECONDA	Il Sistema dei Servizi Sociali erogati
SEZIONE TERZA	La Qualità dei servizi e gli impegni dell'ATS di Campobasso
SEZIONE QUARTA	Procedure di tutela, verifica e valutazione

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

REDAZIONE EDIZIONE N.1 A CURA DEL GRUPPO:

Direttore Ufficio di Piano dell'ATS di Campobasso	dott. Vincenzo De Marco
Coordinatore Ufficio di Piano dell'ATS di Campobasso	dott.ssa Raffaella Rosa
Referente Area Anziani	dott.ssa Alessia Cerio
Referente Area Disagio Adulto e contrasto alla povertà/Immigrazione	dott.ssa Raffaella Ferro
Referente Area Disabili	dott.ssa Eleonora Spagnolini
Referente Area Famiglia e Minori	dott.ssa Mariangela Polisena
Responsabile Segreteria ATS	dott.ssa Clorinda Variano
Referente Comunicazione	dott. Vittorio Scarano
Progettista Sociale	dott. Pierpaolo Tanno



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

di CAMPOBASSO

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

APPROVAZIONE A CURA DEL COMITATO DEI SINDACI:

COMUNE DI CAMPOBASSO

Sindaco _____

COMUNE DI BARANELLO

Sindaco _____

COMUNE DI BUSSO

Sindaco _____

COMUNE DI CASALCIPRANO

Sindaco _____

COMUNE DI CASTELBOTTACCIO

Sindaco _____

COMUNE DI CASTELLINO DEL BIFERNO

Sindaco _____

COMUNE DI CASTROPIGNANO

Sindaco _____

COMUNE DI DURONIA

Sindaco _____

COMUNE DI FERRAZZANO

Sindaco _____

COMUNE DI FOSSALTO

Sindaco _____

COMUNE DI LIMOSANO

Sindaco _____

COMUNE DI LUCITO

Sindaco _____



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

di CAMPOBASSO

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturu

COMUNE DI MIRABELLO SANNITICO

Sindaco _____

COMUNE DI MOLISE

Sindaco _____

COMUNE DI MONTAGANO

Sindaco _____

COMUNE DI ORATINO

Sindaco _____

COMUNE DI PETRELLA TIFERNINA

Sindaco _____

COMUNE DI PIETRACUPA

Sindaco _____

COMUNE DI RIPALIMOSANI

Sindaco _____

COMUNE DI ROCCAIVIVARA

Sindaco _____

COMUNE DI SALCITO

Sindaco _____

COMUNE DI SAN BIASE

Sindaco _____

COMUNE DI SANT'ANGELO LIMOSANO

Sindaco _____

COMUNE DI TORELLA DEL SANNIO

Sindaco _____

COMUNE DI VINCHIATURU

Sindaco _____

INDICE

SEZIONE PRIMA:

1. La Carta per la Cittadinanza Sociale e l'organizzazione dell'ATS di Campobasso

1.1. L'Ambito Territoriale Sociale e la Gestione Associata dei Servizi	pag. 7
1.2. La popolazione dell'ATS di Campobasso	pag. 8
1.3. La costruzione della base conoscitiva e del Profilo di comunità	pag. 8
1.4. Il Comitato dei Sindaci	pag. 9
1.5. L'Ufficio di Piano	pag. 9
1.6. Compiti del Direttore e del Coordinatore dell'ATS	pag. 10
1.7. L'Équipe Multidisciplinare	pag. 11
1.8. L'Organigramma dell'ATS di Campobasso	pag. 12
1.9. Il Piano Sociale di Zona e la <i>Mission</i>	pag. 15
1.10. La Cittadinanza Sociale e la Carta di Cittadinanza	pag. 17

SEZIONE SECONDA:

2. Il Sistema dei Servizi Sociali erogati

2.1. Gli interventi, servizi erogati e i progetti dell'ATS di Campobasso	pag. 21
2.2. Area Servizi di Sistema e Welfare d'Accesso	pag. 23
2.3. Area Anziani	pag. 25
2.4. Area Disabili	pag. 28
2.5. Area Famiglia e Minori	pag. 35
2.6. Area Disagio Adulto e Contrasto alla Povertà	pag. 41
2.7. Area Migranti, Richiedenti Asilo e Apolidi	pag. 47

SEZIONE TERZA:

3. La Qualità dei servizi e gli impegni dell'ATS di Campobasso

3.1 La normativa di riferimento e la definizione di "Standard di qualità"	pag. 50
3.2 Le dimensioni della qualità del servizio dell'ATS di Campobasso	pag. 51
3.3 Gli indicatori della qualità del Servizio dell'ATS di Campobasso	pag. 55

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

3.4 Gli Impegni e i programmi di miglioramento **pag. 57**

SEZIONE QUARTA:

4. Procedure di tutela, verifica e valutazione

4.1. Le Segnalazioni all'ATS di Campobasso **pag. 59**

4.2. Criteri di valutazione della soddisfazione del cittadino **pag. 61**

4.3. Le Schede di “suggerimento”, “reclamo” e “valutazione” **pag. 62**

SEZIONE PRIMA

1. La Carta per la Cittadinanza Sociale e l'organizzazione dell'ATS di Campobasso

1.1 L'Ambito Territoriale Sociale e la Gestione Associata dei Servizi

Con la Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328 del 2000, le Amministrazioni comunali sono chiamate a gestire, in forma associata, i servizi sociali. I Comuni, attraverso un'organizzazione ben precisa che appresso andremo a descrivere, decidono di operare insieme, condividendo idee, mezzi e risorse, con l'obiettivo di creare una rete istituzionale necessaria a garantire quei servizi che, considerato anche le attuali ristrettezze finanziarie, probabilmente non riuscirebbero più ad erogare da soli. I Comuni, dunque, operano insieme, sostenendo la gestione associata dei servizi e predispongono ulteriori collaborazioni con tutte le altre istituzioni, come la Sanità, la Scuola, le Organizzazioni del Terzo settore, le Associazioni, al fine di realizzare una rete sociale di interventi.

Il Piano Sociale Regionale, adottato dalla Regione Molise ai sensi dell'art. 26 della Legge regionale n. 13 del 2014, è il documento di riferimento per la realizzazione dei servizi ed ha individuato sette Ambiti Sociali in tutta la Regione Molise, tra cui l'Ambito Territoriale Sociale di Campobasso che comprende ventisei Amministrazioni comunali.

Per la realizzazione del sistema gestionale, l'Ambito Territoriale Sociale si avvale dello strumento giuridico della convenzione intercomunale, come previsto dal T.U. n. 267/2000. I Comuni sono rappresentati nel Comitato dei Sindaci, l'organo deputato alla programmazione, all'indirizzo e al controllo, e affidano al Comune Capofila, nel caso specifico Campobasso, le funzioni amministrative e contabili, che serviranno alla realizzazione del Piano Sociale di Zona, il documento che programma tutti gli interventi sociali nel territorio dell'Ambito, con validità di tre anni. Al fine di realizzare gli interventi, con le relative attività amministrative e contabili, il Comitato dei Sindaci si avvale dell'Ufficio di Piano, costituito da: un Direttore/Responsabile Amministrativo

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

Gestionale, un Coordinatore, un Delegato del Distretto Sanitario, le Assistenti Sociali Referenti di Area, un Esperto in Progettazione Sociale e un Esperto Contabile. A supporto dell'ufficio di piano operano numerose figure professionali amministrative, in gran parte dipendenti del Comune di Campobasso. Infine, tutta l'organizzazione si completa con l'équipe multidisciplinare d'ambito (assistenti sociali, psicologi, educatori professionali, operatori sociali); sul territorio, presso ogni comune, sono presenti i cosiddetti Uffici di Cittadinanza Sociale, in cui lavorano assistenti sociali ed operatori sociali.

1.2 La popolazione dell'ATS di Campobasso

L'ATS di Campobasso, in base ai dati ISTAT rilevati al 31/12/2016, ha una popolazione di 80.139 abitanti, pari al 26,4% del totale della popolazione regionale, distribuita in ventisei comuni (riportati al successivo paragrafo). Nonostante la vastità territoriale dell'Ambito, circa il 60% dell'intera popolazione risiede nel Comune di Campobasso, capoluogo di Regione; il restante 40% si distribuisce in maniera piuttosto uniforme tra i rimanenti 25 comuni, oscillando tra il 5,9% del Comune di Trivento e lo 0,2% del Comune di Molise.

Focalizzando l'attenzione sulle grandi classi di età, si evince che, a livello di Ambito, la popolazione minorile (0-17 anni) rappresenta il 16% del totale, la popolazione adulta (18-64 anni) comprende il 63%, mentre la popolazione anziana (65 anni e più) costituisce il 21%.

1.3 La costruzione della base conoscitiva e del Profilo di comunità

La Segreteria Tecnica predispose tutti gli elementi conoscitivi utili per effettuare la "diagnosi di comunità", ossia la descrizione della comunità locale, tanto al fine di evidenziare le peculiarità del nostro territorio dal punto di vista della sua struttura demografica, degli stili di vita, della condizione socio-economica.

In particolare, mediante il censimento dell'utenza in carico al Servizio Sociale Professionale, suddiviso per fasce di età, sesso e aree di intervento (minori, disabili, anziani, disagio adulto/condizioni di povertà, immigrazione), le metodologie di ricerca legate al profilo di comunità sono finalizzate alla rilevazione e al monitoraggio dei bisogni

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

individuali e della comunità, del sistema dell'offerta dei servizi erogati da parte delle Istituzioni territoriali, delle organizzazioni del terzo settore e del volontariato sociale presenti sul territorio.

L'intento, dunque, è quello di offrire un quadro di conoscenze e proposte volte a migliorare la programmazione delle politiche sociali territoriali.

1.4 Il Comitato dei Sindaci

Il Comitato dei Sindaci è l'organo politico dell'Ambito Sociale e decide le azioni da intraprendere sull'intero territorio. È composto dai Sindaci di ventisei comuni (o loro delegati); i comuni sono:

Campobasso (Comune capofila), Baranello, Busso, Casalciprano, Castelbottaccio, Castellino del Biferno, Castropignano, Duronia, Ferrazzano, Fossalto, Limosano, Lucito, Mirabello Sannitico, Montagano, Oratino, Petrella Tifernina, Pietracupa, Ripalimosani, Roccapivara, Salcito, San Biase, Sant'Angelo Limosano, Torella del Sannio, Trivento e Vinchiaturò.

Il Comitato dei Sindaci si riunisce periodicamente, per approvare gli atti fondamentali e di programmazione delle attività.

Tra i compiti principali del Comitato dei Sindaci vi sono:

- determinare gli obiettivi e la programmazione delle attività;
- approvare il Piano di Zona con il relativo Accordo di programma e gli atti di gestione connessi;
- nominare l'Ufficio di Piano.

1.5 L'Ufficio di Piano

Se il Comitato dei Sindaci è stato definito quale organo politico dell'Ambito Territoriale Sociale, che programma gli interventi, l'Ufficio di Piano è l'organo amministrativo e gestionale che ha il compito di organizzare, realizzare e monitorare i servizi sul territorio. L'Ufficio di Piano è posto all'interno del Comune capofila, nello specifico la sua sede è a Campobasso, nel palazzo delle Politiche Sociali, in via Cavour 5.

Le principali funzioni dell'Ufficio di Piano sono le seguenti:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- analisi del sistema d'offerta dei servizi (localizzazione, funzioni, prestazioni, professioni, costi) presenti nell'Ambito Territoriale Sociale, per valutarne l'appropriatezza e l'eventuale ridefinizione;
- elaborazione della programmazione complessiva delle politiche sociali territoriali,
- raccordo degli Uffici di Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale nei singoli Comuni del territorio d'Ambito.
- predisposizione dell'organizzazione necessaria a realizzare le funzioni unitarie di accesso ai servizi socio-sanitari attraverso la PUA e l'UVM del Distretto sanitario competente per territorio;
- definizione delle procedure amministrative connesse alla programmazione, gestione, controllo e rendicontazione delle risorse finanziarie;
- definizione delle modalità di individuazione, allocazione delle risorse economiche, strutturali, umane; organizzazione e affidamento dei servizi ai soggetti del terzo settore previsti dal Piano di Zona;
- predisposizione di sistemi di monitoraggio e valutazione dei servizi.

1.6 Compiti del Direttore e del Coordinatore dell'ATS

Il Direttore e il Coordinatore dell'Ambito Territoriale Sociale sono gli organi tecnici del Comitato dei Sindaci e sono da quest'ultimo nominati. Il loro ruolo, tra gli altri, è quello di supporto nella programmazione dei "Livelli essenziali delle prestazioni" sociali, dei servizi di rilievo intercomunale, delle nuove progettualità e sperimentazioni. Inoltre, compito non meno importante, quello di facilitare i momenti d'incontro tra i soggetti pubblici e privati che operano sul territorio. Tra le principali funzioni elenchiamo:

- compiti di coordinamento del processo di realizzazione del Piano di Zona attivando rapporti, relazioni e attività di concertazione;
- funzioni di verifica sullo stato di attuazione del Piano di Zona;
- definizione dei percorsi formativi all'interno dell'Ambito Territoriale Sociale;
- partecipazione al processo dell'integrazione socio-sanitaria;

1.7 L' Équipe Multidisciplinare

L'Operatore sociale ha le principali funzioni di **segretariato sociale**:

- garantire adeguate, aggiornate e tempestive risposte/informazioni alle richieste del cittadino (funzione informativa);
- segnalare ed inviare la domanda al servizio sociale competente, anche mediante attività di accompagnamento e supporto (funzione di raccordo e di supporto);
- monitorare la domanda sociale specifica del territorio in continua evoluzione e l'adeguatezza del sistema di offerta zonale messo a punto in risposta ai bisogni sociali (funzione di osservatorio).

L'assistente sociale provvede alla:

- valutazione del bisogno e predisposizione del piano di intervento personalizzato;
- erogazione di prestazioni professionali di competenza (sostegno ed accompagnamento nella rimozione/riduzione del disagio, mediante incontri e visite programmate);
- controllo dell'appropriatezza degli interventi esterni rispetto agli obiettivi assistenziali;
- verifica e valutazione dell'andamento del piano di intervento personalizzato;
- gestione della cartella sociale dell'utente e chiusura del caso. L'assistente sociale garantisce le prestazioni professionali di competenza sopraelencate ed è individuato quale responsabile unico del caso, assolvendo alla funzione di *case manager*, fermo restando l'approccio interdisciplinare di équipe nella gestione del caso, nell'ottica del lavoro di rete, con tutti gli operatori e i servizi territoriali a vario titolo coinvolti.

Lo Psicologo svolge le seguenti principali attività:

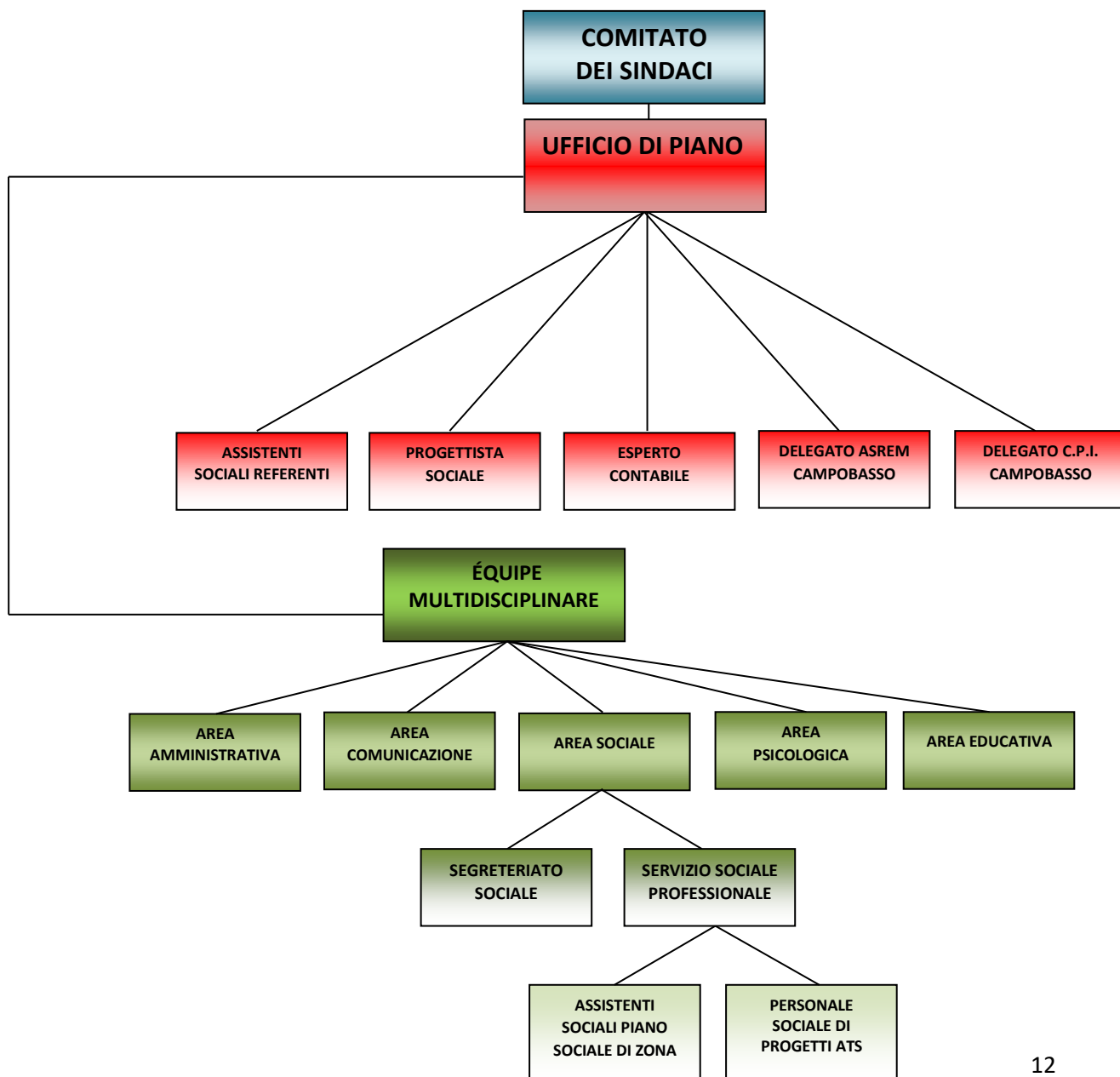
- Supporto psicologico a minori e coppie genitoriali e adulti individualmente;
- Colloqui psicologici per adozioni;
- Osservazione psicologica laddove viene richiesta su minori;
- Consulenze e supporto all'interno dell'équipe multidisciplinare.

L'Educatore professionale assicura la realizzazione dei seguenti servizi:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

- Interventi educativi domiciliari;
- Interventi mirati al supporto e potenziamento delle capacità genitoriali;
- Supporto e orientamento formativo/lavorativo ai minori;
- Sostegno all'integrazione sociale e scolastica dei minori (disabili o con disturbi dell'apprendimento (DSA) o titolari di BES).

1.8 L'Organigramma dell'ATS di Campobasso



Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

PRINCIPALI RIFERIMENTI

Direttore/Responsabile Amministrativo e Gestionale: dott. Vincenzo Rosario De Marco

Contatti: vincenzo.demarco@comune.campobasso.it – 0874 405578

Coordinatore: dott.ssa Raffaella Rosa

Contatti: raffaella.rosa@comune.campobasso.it – 0874 405576

Segreteria ATS: dott.ssa Clorinda Variano

Contatti: atsufficiodipiano@comune.campobasso.it – 0874 405718

Referente Comunicazione: dott. Vittorio Scarano

Contatti: vittorio.scarano@comune.campobasso.it – 0874 405862

Progettazione Sociale: dott. Pierpaolo Tanno

Contatti: pierpaolo.tanno@comune.campobasso.it – 0874 405409

Esperto Contabile: dott.ssa Filomena Zappone

Contatti: filomena.zappone@comune.campobasso.it – 0874 405209

Area Sociale

a) Servizio Sociale Professionale

Assistenti Sociali Referenti:

dott.ssa Raffaella Ferro (Referente Disagio Economico e Migranti)

Contatti: raffaella.ferro@comune.campobasso.it – 0874 405561

dott.ssa Eleonora Spagnolini (Referente Area Disabilità)

Contatti: eleonora.spagnolini@comune.campobasso.it – 0874 405553

dott.ssa Mariangela Polisena (Referente Area Famiglia e Minori)

Contatti: mariangela.polisena@comune.campobasso.it – 0874 405554

dott.ssa Alessia Cerio (Referente Area Anziani)

Contatti: alessia.cerio@comune.campobasso.it – 0874 405394

Assistenti Sociali:

dott.ssa Mariavittoria Pirozzi (Comune di Campobasso)

Contatti: mariavittoria.pirozzi@comune.campobasso.it – 0874 405593

dott.ssa Manuela La Pietra (Comune di Campobasso)

Contatti: manuela.lapietra@comune.campobasso.it – 0874 405395

dott.ssa Lucia Panicelli (Comune di Campobasso)

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturu

Contatti: lucia.panicelli@comune.campobasso.it – 0874 405273

dott.ssa Rosaria Di Spensa (Comuni di: Ferrazzano; Oratino; Ripalimosani)

dott.ssa Elvira Fadda (Comuni di: Castelbottaccio; Duronia; Lucito; Roccapivara; San Biase; Trivento;)

dott.ssa Pamela D'Alisera (Comuni di: Baranello; Pietracupa; Salcito, Vinchiaturu,)

dott.ssa Fabiola Colucci (Comuni di: Castellino del Biferno; Limosano; Montagano; Petrella Tifernina; Sant'Angelo Limosano;)

dott.ssa Katia Carnevale (Comuni di: Busso; Casalciprano; Castropignano; Fossalto; Mirabello Sannitico; Molise; Torella del Sannio)

b) Segretariato Sociale

dott. Luciano Gambalunga (Comuni di: Busso; Montagano; Limosano; Lucito; Petrella Tifernina; Sant'Angelo Limosano;)

sig. Pasquale Andolfi (Comuni di: Ferrazzano; Oratino; Vinchiaturu; Ripalimosani)

dott. Vittorio Scarano (Comune di Trivento)

sig. Marco Iavicoli (Comuni di: Duronia; Fossalto; Molise; Pietracupa; Roccapivara; San Biase; Salcito; Torella del Sannio)

dott.ssa Serena Ruggiero (Comuni di: Baranello; Casalciprano; Castelbottaccio; Castellino del Biferno; Castropignano; Mirabello Sannitico)

Area Psicologica

dott.ssa Fiorella Masucci

Contatti: fiorella.masucci@comune.campobasso.it – 0874 405364

dott.ssa Angela Di Renzo

Contatti: angela.direnzo@comune.campobasso.it

dott.ssa Debora Cancellario

Contatti: debora.cancellario@comune.campobasso.it

Area Educativa

dott.ssa Teresa Albanese

Contatti: teresa.albanese@comune.campobasso.it – 0874 405863

dott.ssa Alessandra Tucci

Contatti: alessandra.tucci@comune.campobasso.it

dott.ssa Lucia La Verghetta

Contatti: lucia.laverghetta@comune.campobasso.it

1.9 Il Piano Sociale di Zona e la *Mission*

Il Piano Sociale di Zona è lo strumento di programmazione triennale per gli interventi sociali e sociosanitari dell'Ambito Territoriale. Si può definire come il Piano regolatore delle Politiche sociali, secondo quanto disposto dalla Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328 del 2000, la quale all'art. 19 (comma 1) prevede che "I Comuni associati, negli Ambiti territoriali, a tutela dei diritti della popolazione, provvedono a definire il Piano di zona".

Il Piano Sociale di Zona di Campobasso 2016/2018 mette in pratica ciò che è stato definito, per linee generali, nel Piano Sociale Regionale, adottato dalla Regione Molise ai sensi dell'art. 26 della Legge regionale n. 13 del 2014, che all'art. 4 definisce i cosiddetti "Livelli essenziali delle prestazioni" (LEP), intesi quale livello minimo di servizio, come diritti immediatamente e direttamente esigibili dai cittadini, in condizioni di uniformità e omogeneità di accesso e fruizione sull'intero territorio regionale.

Il Piano Sociale di Zona disciplina l'insieme delle azioni le quali hanno come obiettivo principale (*mission*) la realizzazione di un sistema di equilibrio sociale. Tali azioni mirano a sostenere e tutelare le risorse personali, quelle dei gruppi e della comunità, all'insegna dell'inclusione e della solidarietà, preservando chi è in stato di bisogno, all'interno delle relazioni sociali, promuovendo il rafforzamento e la qualificazione della propria identità. Il fine ultimo, dunque, è il recupero dell'autonomia di ciascuno, nell'alveo dei diritti e dei doveri che la Costituzione ha fatto propri. A tal proposito, il Piano Sociale di Zona si è ispirato ad uno dei principi fondamentali che ha guidato il processo di sviluppo democratico del Paese negli ultimi decenni, il principio di sussidiarietà, che ha avvicinato le "periferie" istituzionali ai "centri" decisionali. I Comuni, ossia l'ente pubblico più vicino al cittadino, hanno ricevuto maggiori responsabilità nella gestione dei servizi sociali, affinché si potessero meglio soddisfare i bisogni primari e secondari del cittadino, favorendo il coinvolgimento attivo e proficuo di tutti gli attori territoriali impegnati nel progetto solidale e di convivenza. Si può ben comprendere, dunque, che da questa visione di massima, prende significato ed autorevolezza la posizione dell'Ente Pubblico e, nello

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

specifico, quello territoriale nella sempre più complicata sfera delle relazioni sociali. Un cambio di passo epocale, che si oppone alla logica distributiva di risorse e che invece favorisce una più equa erogazione di servizi. L'Ente locale, oggi spinto verso la gestione associata di servizi, non è più un semplice erogatore di prestazioni, ma è chiamato ad assolvere il delicato compito di rafforzamento del ruolo d'individuazione dei bisogni, di monitoraggio della loro evoluzione, di programmazione, attivazione, controllo e valutazione di quel complesso sistema delle Politiche sociali, che si prefigge una adeguata qualità di vita del cittadino. L'obiettivo deve essere un contesto sociale con eque opportunità di accesso ai diritti di cittadinanza, che non significa, quindi, dare la sola prestazione "materiale", quale può essere quella economica o l'erogazione di interventi domiciliari, ma portare a socializzare e reintegrare i portatori di bisogno, includerli attivamente nella società. Solo in questo modo le azioni messe in campo possono dirsi qualificate e tese all'effettiva soluzione dell'emergenza sociale, attraverso la pianificazione di progetti personalizzati di intervento, capaci di coinvolgere, non solo le risorse umane e professionali designate, ma anche tutte quelle risorse e potenzialità che l'intero territorio e le comunità possono offrire. Il Piano Sociale di Zona, dunque, si prefigge quest'allargamento del fronte d'azione, coinvolgendo una pluralità di soggetti e risorse e pone al centro della rete il cittadino. Si introduce una nuova metodologia operativa, che sappia meglio organizzare e regolare i rapporti con tutti gli attori sociali e, in special modo, con i Soggetti privati, in considerazione del notevole ampliamento che il Terzo settore ha registrato negli ultimi decenni, come nella cooperazione sociale e nell'associazionismo, con il ricorso sempre più frequente all'esternalizzazione dei servizi pubblici da parte della Pubblica amministrazione. Questo coinvolgimento di più attori sociali, oltre a diventare garanzia di qualità della prestazione dei servizi, diventa ora più che mai indispensabile anche per riuscire a sopperire alle esigue risorse economiche stanziare a fronte di una domanda crescente e che non trova, quindi, l'opportuna copertura in termini di bilanci. Il delicato ma irrinunciabile passaggio dalle politiche assistenziali a quelle attive, in grado cioè di ridare autonomia al cittadino in stato di bisogno, nel suo stesso contesto, presuppone un confronto costante tra l'Ente pubblico, la richiesta di intervento del

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

cittadino e il contesto sociale economico e culturale, che muta quotidianamente. La sfida di domani si misura proprio su questo, sulla capacità di creare le sinergie e le convergenze di tutte le forze e le risorse in campo. Una sfida di largo respiro, che non ha la presunzione di trovare la soluzione a tutto, ma che si propone di dare reali ed eque opportunità di recupero e crescita sociale.

1.10 La Cittadinanza Sociale e la Carta di Cittadinanza

Per Cittadinanza Sociale si intende la partecipazione attiva dei cittadini nel processo di attuazione dei diritti sociali. In termini pratici, i cittadini sono chiamati a concorrere nella definizione dell'offerta sociale dell'Ambito, in considerazione dei loro bisogni.

La promozione della Cittadinanza attiva diventa uno degli elementi fondamentali della "Carta di Cittadinanza", richiamata all'art. 13 della legge 328/2000, quando si parla di Carta dei servizi sociali dove "sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti". In realtà, dalla Carta dei Servizi alla Carta di Cittadinanza, così come richiamata all'art. 31 della Legge Regionale n. 13 del 2014, c'è un passaggio fondamentale, infatti non si parla solo di tutela degli utenti, ma anche "...di partecipazione attiva dei cittadini per il miglioramento dei servizi alla persona". La Carta di Cittadinanza, così intesa, diventa un impegno da parte dell'Ambito Sociale nei confronti dei cittadini, al fine di assicurare l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale. La carta presuppone un momento d'incontro tra diritti e doveri sociali, che si concretizza in un "Patto" tra tutti gli attori coinvolti, ossia: i responsabili e operatori dei servizi, cittadini/utenti, famiglie, rappresentanze politiche, scuole, organizzazioni rappresentative, parti sociali, associazionismo, imprese sociali, volontariato, Caritas, parrocchie, *media*. Il coinvolgimento di tutte le forze in campo porta a due risultati fondamentali: il primo, è quello di arrivare ad un documento condiviso e per questo funzionale e rispondente alle attese, secondo, e non di minore importanza, la crescita di una identità di appartenenza alla comunità, dei cittadini e di tutti gli attori prima citati.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

La Carta di Cittadinanza diventa, dunque, un valido strumento per la tutela dei diritti di cittadinanza, per la promozione del benessere sociale e si prefigge di formare nei cittadini, non solo la consapevolezza dei bisogni ma anche delle azioni da mettere in campo per superare il disagio stesso. Uno strumento di animazione, promozione e partecipazione, che mira alla crescita della comunità, su presupposti di democrazia, equità e senso di appartenenza.

La Carta di Cittadinanza è uno strumento per:

- promuovere i diritti di cittadinanza, grazie alle indicazioni fornite proprio per riconoscere tali diritti;
- tutelare i diritti, poiché informa il cittadino come difendersi nel caso venga disatteso un proprio diritto;
- garantire la qualità dei servizi, attraverso la definizione dei requisiti essenziali delle prestazioni erogate.

Una Carta di Cittadinanza efficace dovrà essere:

- partecipata, con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati;
- dinamica, perché dovrà essere resa il più possibile corrispondente alle esigenze e alle specificità del contesto sociale dove viene applicata;
- comunicativa, attraverso un percorso dialogico. La Carta di Cittadinanza, quale strumento di Comunicazione, dovrà realizzarsi seguendo due direzioni: la condivisione con gli utenti e con i cittadini, attraverso tutti i mezzi che le sono propri, della mappa dell'offerta sociale e, come *feedback* (ritorno), apprendendo tutte le indicazioni, suggerimenti e sollecitazioni che arrivano dagli stessi cittadini.

A fronte di quanto fin ora detto, la Carta di Cittadinanza prevede i seguenti e fondamentali elementi:

- i percorsi e le opportunità sociali disponibili;
- la mappa delle risorse istituzionali e sociali;
- i livelli essenziali di assistenza;
- gli standard di qualità da rispettare;
- le forme di tutela dei diritti, in particolare dei soggetti deboli;

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- gli impegni e i programmi di miglioramento;
- le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard;
- le modalità di partecipazione dei cittadini e di accesso ai servizi. A tal proposito, il Piano Sociale di Zona di Campobasso, ai sensi dell'art. 7 della Legge regionale 13/2014, definisce anche le modalità d'accesso al sistema integrato: i servizi e gli interventi riconosciuti nei "Livelli essenziali delle prestazioni" sono erogati attraverso gli Uffici di Segretariato Sociale dell'Ambito Territoriale Sociale, i quali a loro volta vengono coordinati, in senso funzionale, con i PUA (Punto Unico di Accesso) del Distretto di competenza. I PUA vengono definiti come "...una risorsa a disposizione del cittadino e degli operatori, per individuare i percorsi più efficaci per affrontare i bisogni di ordine sanitario, sociale e sociosanitario in modo unitario ed integrato".

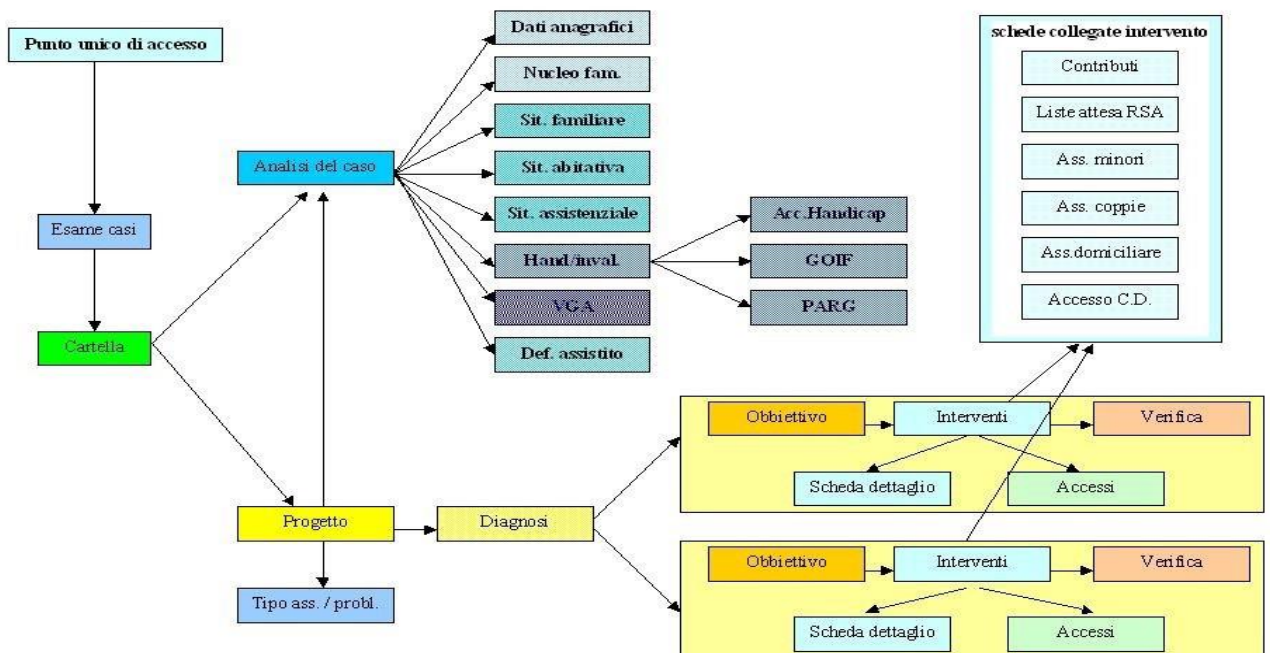
In stretta relazione con le attività dei PUA e, di conseguenza, con le finalità della Carta dei diritti di cittadinanza sociale, si pone il Sistema Informativo Socio Sanitario (SINSS), costituito:

- dall'insieme delle informazioni sui casi sociali utilizzate, prodotte e trasformate dall'Ente;
- dalle modalità in cui dette informazioni sono gestite;
- dalle risorse, sia umane che tecnologiche, coinvolte.

Il Sistema Informativo, reso operativo in tutti i Comuni dell'Ambito Sociale di Campobasso attraverso gli Uffici di Cittadinanza, ha il compito di raccogliere i dati, conservarli attraverso l'archiviazione, elaborarli e trasformarli in informazioni. Tali informazioni vengono poi distribuite anche ai fini della programmazione, monitoraggio e verifiche delle azioni sociali. La struttura concettuale del SINSS prevede la centralità dell'assistito e dei suoi bisogni, e nei fatti, le varie professionalità operanti presso il PUA, inseriscono nel modulo SINSS le richieste e le prestazioni erogate all'assistito, arricchendo man mano il patrimonio informativo del bisogno sociale.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

Nel seguente schema la procedura è esemplificata graficamente, secondo la quale si parte dalla segnalazione PUA, si procede con la creazione della cartella fino ad arrivare alla definizione dell'analisi, con gli obiettivi proposti ed i relativi interventi.



SEZIONE SECONDA

2. Il Sistema dei Servizi Sociali erogati

2.1. Gli interventi, i servizi erogati e i progetti dell'ATS di Campobasso

L'ATS di Campobasso si impegna a garantire i Livelli Essenziali di Assistenza individuati dalla Legge 328/2000 e dalle Direttive nazionali.

Gli interventi erogati intendono rispondere a specifiche esigenze della persona e della sua famiglia. Per richiedere un servizio è necessario rivolgersi presso **gli Uffici di Cittadinanza dell'ATS** che comprendono il **Servizio Sociale Professionale** e il **Segretariato Sociale**.

Il Segretariato Sociale è un servizio trasversale ed essenziale di assistenza sociale rivolto a tutti i cittadini, che promuove l'uso appropriato dei servizi e riduce le disuguaglianze nell'accesso. Il segretariato sociale è finalizzato a garantire l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento e l'invio del cittadino alla rete dei servizi sociali. Presente in ogni Comune afferente all'ATS, il Segretariato Sociale è garantito dagli Operatori Sociali e opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali, anch'essi presenti presso i ventisei Comuni dell'ATS. Il Servizio Sociale Professionale, garantito dalle Assistenti Sociali, è un livello essenziale di assistenza aperto ai bisogni di tutta la comunità e finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale e a favorire l'attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini. Inoltre, i cittadini possono usufruire di un servizio che offre interventi di consulenza e sostegno psico-sociale alla persona, alle famiglie e alla comunità, attraverso il coordinamento e la promozione delle risorse presenti sul territorio. Finalità peculiari di questo servizio sono: l'ascolto, l'informazione e, laddove necessario, la presa in carico. Le prestazioni e gli interventi possono essere di tipo continuativo, temporaneo o straordinario.

Tutti gli interventi sono raggruppati nelle seguenti aree:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- **AREA SERVIZI DI SISTEMA E WELFARE D'ACCESSO;**
- **AREA ANZIANI;**
- **AREA DISABILI;**
- **AREA FAMIGLIA E MINORI;**
- **AREA DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTÀ;**
- **AREA MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E APOLIDI.**

La tabella seguente raggruppa tutte le aree, i servizi e i progetti erogati dall'ATS di Campobasso.

TABELLA

Interventi, servizi erogati e progetti dell'ATS di Campobasso
1 Area Servizi di Sistema e Welfare d'Accesso
1.1 Segretariato Sociale – Uffici di Cittadinanza Sociale
1.2 Servizi Sociali (Servizio Sociale Professionale – Psicologico – Educativo – Mediazione culturale)
2 Area Anziani
2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani (SAD)
3 Area Persone con Disabilità
3.1 Centri Socio Educativi diurni
3.2 Fondo Non Autosufficienza (FNA)
3.3 Home Care Premium (HCP)
3.4 Servizio di Assistenza Domiciliare per persone con disabilità (SAD)
3.5 Progetto “Vita Indipendente e inclusione nella società delle persone con disabilità”
3.6 Trasporto Scolastico degli studenti con disabilità
3.7 Progetto Arancio Campobasso – Servizio Civile
3.8 Assistenza Specialistica alla Comunicazione
3.9 Progetto Dopo di noi
4 Area Famiglia e Minori
4.1 Progetto Affidamento Familiare - “L’Affido: Un’opportunità per il minore in crescita”
4.2 Campus Estivo Minori
4.3 Casa Rifugio
4.4 Centro Antiviolenza
4.5 Progetto Conciliamo - Voucher di Conciliazione vita/lavoro
5 Area Disagio Adulto e Contrasto alla Povertà
5.1 Tirocini di inclusione sociale
5.2 Progetto “Divertimento Responsabile” Dipendenze
5.3 Reddito di Cittadinanza (RdC)
5.4 Interventi socio-assistenziali e di attivazione socio- lavorativa e formativa in favore dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza – Progetto PON Inclusione
5.5 Programma per la tutela dei detenuti – Sportello per detenuti
5.6 Contributi economici straordinari

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

5.7 Pronto Intervento Sociale Regionale
5.8. Progetto in favore di Persone “Senza Dimora”
6 Area Migranti, Richiedenti Asilo e Apolidi
6.1 Progetto “Job Learning” Fondo “FAMI” - Orientamento professionale in favore di Minori Stranieri non Accompagnati
6.2 Progetto “Karibu” SPRAR – servizi di accoglienza in favore di persone migranti

I Servizi sociali erogati dall’ATS di Campobasso, presenti nel Piano Sociale di Zona, sono sintetizzati nelle schede successive attraverso la seguente impostazione schematica:

- **TITOLO AZIONE**
- **FINALITA’**
- **A CHI E’ RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO**
- **MODALITA’ DI ACCESSO**
- **NORMATIVA E ATTI DI RIFERIMENTO**

2.2. Area Servizi di Sistema e Welfare d’Accesso

Per questa area di intervento, secondo il Piano Sociale Regionale, gli obiettivi programmatici consistono nel consolidare e potenziare il sistema di accesso ai servizi e alle prestazioni a tutela dei diritti di assistenza e di informazione; implementare o consolidare e qualificare l’attività di presa in carico degli utenti; implementare e rafforzare l’azione amministrativa e la capacità gestionale dell’ATS.

Le azioni e gli interventi sono finalizzati a strutturare un sistema di accesso universalistico ed efficace mediante l’attivazione dei seguenti servizi afferenti l’area di intervento in esame, distinti per funzioni, ma strettamente correlati per il funzionamento dell’intero sistema:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

SERVIZI

AZIONE 1.1	AREA SERVIZI DI SISTEMA E WELFARE D'ACCESSO
TITOLO AZIONE	Segretariato Sociale – Uffici di Cittadinanza Sociale
FINALITA'	Rappresenta il principale strumento di orientamento dei servizi sociali in favore dei cittadini al fine di garantire l'assistenza sociale in riferimento ai loro bisogni. Offre informazioni e supporto: -sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso -informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze -accoglienza, ascolto, orientamento, consulenza -assistenza nella compilazione di pratiche amministrative -prevenzione del disagio -segnalare e trasmettere le richieste ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico -strutturare banche dati per l'analisi della domanda e la valutazione dei bisogni di assistenza sociale -garantire il raccordo con il sistema dei servizi territoriali integrato
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Tutti i cittadini appartenenti al territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Campobasso che esprimono un bisogno di natura sociale ovvero socio-sanitaria
MODALITA' DI ACCESSO	Il cittadino può rivolgersi presso gli Uffici di Cittadinanza del proprio Comune di residenza appartenente all'ATS di Campobasso. Gli sportelli sono attivi almeno n. 1 giorno a settimana nei Comuni dell'ATS di Campobasso
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Legge n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" Legge Regionale del Molise 6 maggio 2014, n.13 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Regolamento di attuazione della legge regionale del Molise n.13 del 6.05.2014 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Piano Sociale di Zona 2016/2018 dell'ATS di Campobasso Regolamento 1/2015, art. 61, (Codice regionale A1 codice CISIS A1)

AZIONE 1.2	AREA SERVIZI DI SISTEMA E WELFARE D'ACCESSO
TITOLO AZIONE	Servizi Sociali (Servizio Sociale Professionale – Psicologico – Educativo professionale)
FINALITA'	Al Servizio Sociale Professionale spetta la presa in carico, anche integrata (multidisciplinare e multidimensionale), della persona e la responsabilità del progetto individualizzato del singolo caso. L'Assistente Sociale, quale <i>case manager</i> , è la figura professionale in grado di assumersi la responsabilità istituzionale del progetto individualizzato da realizzare insieme all'utente, alla sua famiglia ed altri servizi o enti coinvolti e che si articola nelle seguenti fasi operative:
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Tutti i cittadini appartenenti al territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Campobasso che esprimono un bisogno di natura sociale ovvero socio-sanitario

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

MODALITA' DI ACCESSO	La modalità di accesso è libera ed immediata per i bisogni non complessi poiché fanno riferimento al Segretariato Sociale. La modalità di accesso al servizio per i bisogni complessi, invece, è per segnalazione poiché la presa in carico affierisce a professionisti specifici del Segretariato Sociale e delle Equipe multidisciplinari
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" Legge Regionale del Molise 6 maggio 2014, n.13 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Regolamento di attuazione della legge regionale del Molise n.13 del 6.05.2014 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Piano Sociale di Zona 2016/2018 dell'ATS di Campobasso Regolamento 1/2015, art. 62, (Codice regionale A1 codice CISIS A1)

2.3 Area Anziani

Per questa area di intervento l'obiettivo programmatico del Piano Sociale di Zona consiste nel consolidare e potenziare la presa in carico territoriale nel proprio contesto di vita, quale misura alternativa alla istituzionalizzazione e alla riduzione dei ricoveri delle persone anziane, soprattutto se non autosufficienti.

Gli obiettivi del servizio sono:

1. Assicurare il mantenimento di ogni abilità residua (ADL) delle persone anziane allo scopo di garantire la salvaguardia dei livelli di autonomia, indipendenza e qualità della vita delle persone anziane e disabili mediante il consolidamento e l'attuazione del complesso degli interventi finora erogati al domicilio e in strutture semi-residenziali a ciclo diurno, ovvero dei seguenti servizi:

- SAD (servizio di assistenza domiciliare), implementandone le prestazioni socio-assistenziali;
- Centri diurni per anziani, consolidandone e valorizzandone il ruolo a livello territoriale, ove presenti;
- avviare, a seguito dell'emanazione di specifico indirizzo regionale in materia di integrazione socio-sanitaria ai sensi dell'articolo 43 della Legge Regionale, la presa in carico integrata di tutte le persone non autosufficienti, ed in particolare degli anziani, dei disabili, dei pazienti con patologie cronico-degenerative e di quelli psichiatrici.

2. Il Comune Capofila e il Distretto Sanitario, stipulano apposito protocollo operativo che, nel recepire l'atto di indirizzo regionale e il D.P.C.M. 14 febbraio 2001, fissa gli obblighi e gli impegni reciproci nell'attuazione dell'integrazione socio-sanitaria afferente le aree di intervento di comune competenza della non autosufficienza, dei disabili e dei pazienti psichiatrici stabilizzati, ovvero stabilendo il modello gestionale, nonché le procedure e gli strumenti operativi concernente i seguenti aspetti:

- modalità di funzionamento della PUA e suo raccordo con il sistema di accesso dell'ambito;
- istituzione e modalità di funzionamento dell'UVM;
- definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI)
- modalità operative per l'effettuazione della presa in carico integrata da parte dell'UVM di tutti i pazienti in ADI o di quelli che ricevono altre prestazioni sanitarie al domicilio che richiedono anche le prestazioni socio-assistenziali del SAD;
- apporto delle rispettive risorse umane e finanziarie;
- modalità di coordinamento professionale di tutte le risorse umane impiegate;
- modalità e strumenti di verifica e valutazione degli interventi integrati attuati.

All'interno di questa area di intervento l'ATS garantisce i seguenti "Livelli essenziali delle prestazioni" nei confronti delle persone anziane:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

1. Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Assistenza Domiciliare Socio-assistenziale (SAD), attraverso l'erogazione dell'Assistenza Tutelare di Base e della Non Autosufficienza [ASReM, FSC, FNA e Comuni e/o PdZ];
2. Centri Diurni per anziani (retta per la frequenza di struttura semi-residenziale);
3. Casa di Riposo o Comunità alloggio o RSA (integrazione alla retta) [a carico dei Comuni].

SERVIZI

AZIONE 2.1	SERVIZI PER ANZIANI
TITOLO AZIONE	Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SAD)
FINALITA'	Il SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani), ha lo scopo di consentire alla persona, non più autonoma negli atti della vita quotidiana, di restare a vivere presso la propria abitazione, sostenuta da servizi di assistenza diurna svolta direttamente presso il proprio domicilio.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il Servizio è rivolto a persone anziane residenti che hanno compiuto 65 anni, che vivono nella propria abitazione, non più totalmente autonome negli atti della vita quotidiana.
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Gli Anziani possono richiedere il Servizio rivolgendosi allo Sportello "Sicurezza Sociale" sito al piano terra dello stabile in Via Cavour n. 5 a Campobasso, mentre, gli anziani residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale Sociale possono presentare richiesta direttamente presso gli Uffici di Cittadinanza presenti nel proprio comune di residenza</p> <p>Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Alessia Cerio 0874 405394</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	Determina n. 2 dell'11.04.2013 del Comitato dei Sindaci ATS Campobasso: Approvazione Regolamento SAD Anziani.

2.4 Area Disabili

Per questa area di intervento l'obiettivo programmatico del Piano Sociale di Zona consiste nel consolidare e potenziare la presa in carico territoriale nel proprio contesto di vita, quale misura alternativa alla istituzionalizzazione e alla riduzione dei ricoveri delle persone con disabilità (la persona non è disabile ma, tra le tante caratteristiche di ogni persona, ha anche la disabilità, questo accorgimento ci è suggerito dalla convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità ;-) , soprattutto se non autosufficienti.

Gli obiettivi del servizio sono:

1. Assicurare il mantenimento di ogni abilità residua (ADL) delle persone con disabilità allo scopo di garantire la salvaguardia dei livelli più alti di autonomia, indipendenza e qualità della vita delle persone con disabilità , mediante il consolidamento e l'attuazione del complesso degli interventi finora erogati al domicilio e in strutture semiresidenziali a ciclo diurno, ovvero dei seguenti servizi:
 - SAD (servizio di assistenza domiciliare), implementandone le prestazioni socio-assistenziali afferenti;

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- Centri diurni socio-educativi per persone con disabilità (non evidenzio oltre questo aspetto, modificherei tutte le diciture: “persone disabili” o “disabili” con: Persone con Disabilità...), consolidandone e valorizzandone il ruolo a livello territoriale, ove presenti.

2. Confermare, a seguito dell’emanazione di specifico indirizzo regionale in materia di integrazione socio-sanitaria ai sensi dell’articolo 43 della Legge regionale 13/2014, la presa in carico integrata di tutte le persone non autosufficienti, ed in particolare degli anziani, dei disabili, dei pazienti con patologie cronico-degenerative e di quelli psichiatrici, contenente:

- modalità di funzionamento della PUA e suo raccordo con il sistema di accesso dell’ATS;
- istituzione e modalità di funzionamento dell’UVM;
- definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI)
- modalità operative per la presa in carico integrata da parte dell’UVM di tutti i pazienti in ADI o di quelli che ricevono altre prestazioni sanitarie al domicilio che richiedono anche le prestazioni socio-assistenziali del SAD;
- apporto delle rispettive risorse umane e finanziarie;
- modalità di coordinamento professionale di tutte le risorse umane impiegate;
- modalità e strumenti di verifica e valutazione degli interventi integrati attuati.

All’interno di questa area di intervento l’ATS garantisce i seguenti “Livelli essenziali delle prestazioni”:

1. Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale nei confronti di minori o adulti disabili (SAD Disabili) [a carico del FSR e del FNA];
2. Centri Socio-educativi per disabili non anziani (C.S.E.) (finanziamento in conto gestione per il funzionamento dei centri) [a carico della FNA e/o del FSR e/o del PdZ e/o dei Comuni];
3. ricoveri in “Dopo di Noi” (integrazione retta) [Comuni, PdZ];
4. ricoveri in strutture per disabili a bassa intensità assistenziale come Residenza protetta sociosanitaria e Residenza Sanitaria Assistita per Disabili (integrazione retta) ricoveri in strutture per disabili mentali a bassa intensità assistenziale [ASReM e Comune].

SERVIZI

AZIONE 3.1	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA’
TITOLO AZIONE	Centri Socio Educativi Diurni
FINALITA’	Funzione socio-educativa mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per potenziare e migliorare le capacità relazionali e i legami che l’individuo instaura con la comunità.
A CHI E’ RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Cittadini con residenza nei comuni dell’ATS di Campobasso Persone con Disabilità ai sensi della legge 104/1992
MODALITA’ DI ACCESSO	Servizio a domanda individuale Richiesto riconoscimento disabilità ai sensi della legge 104 Modello ISEE in autocertificazione
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	CENTRO Socio Educativo Unificato di via Gramsci, denominato “Polo Delle Disabilità” Comprendente: 1-CENTRO SOCIO-EDUCATIVO “PETER PAN” Soggetto Gestore Cooperativa SIRIO: tel 0874.484550- info@sirio.coop 2-CENTRO SOCIO-EDUCATIVO “G.PALMIERI” Soggetto Gestore Cooperativa SIRIO: tel 0874.484550 - info@sirio.coop



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

di CAMPOBASSO

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>-CENTRO SOCIO-EDUCATIVO "CASA NOSTRA" – Campobasso: Titolare Associazione Italiana Persone Down: Tel 0874 698277</p> <p>-CENTRO SOCIO-EDUCATIVO "RAGGIO DI LUCE" – Trivento. Titolare Associazione "Cielo e Terra" Tel: 331 835 4750 associazionecieloeterra@gmail.com</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge 104/1992 art. 10 Legge 328/2000 art. 14 – 22 D.D. n. 287/2002 Legge Regionale 13/2014 Regolamento Attuativo Legge Regionale n.13/2014, capo III art. 42</p>

AZIONE 3.2	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Fondo Non Autosufficienza (FNA)
FINALITA'	<p>Il servizio è finanziato dal FONDO NAZIONALE PER LA NON AUTOSUFFICIENZA, ed ha lo scopo di assicurare a persone in condizioni di disabilità gravissima:</p> <ul style="list-style-type: none">- un sistema assistenziale domiciliare (adulti e minori),- percorsi di studio e formativi finalizzati all'acquisizione di maggiori livelli di autonomia (minori)- la frequenza di Centri Socio-Educativi a ciclo diurno, l'inclusione sociale e l'apprendimento di nuove competenze (terminato il percorso scolastico)
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none">- Cittadini residenti nei comuni dell'ATS di Campobasso- Titolari di indennità di accompagnamento- In condizioni di dipendenza vitale che necessitano di assistenza continuativa e monitoraggio socio-sanitario H24 per bisogni assistenziali complessi
MODALITA' DI ACCESSO	Bando annuale pubblicato sul sito www.ambitosocialecb.it
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 12/12/2018 Deliberazioni Giunta Regionale - n. 165 del 20/05/2019</p>

AZIONE 3.3	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Home Care Premium (HCP)
FINALITA'	Garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti iscritte alla Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali e dei loro familiari.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none">- Cittadini residenti nei comuni dell'ATS di Campobasso- Dipendente pubblico- Pensionato pubblico- Coniuge/Conviventi (legati da unione civile e ex legge 76/2016)- Parenti e Affini di primo grado- Invalidi civili/INPS/INAIL/Ex INPDAP/di guerra- Disabili L. 104/92 art. 3 comma 3
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Bando pubblico INPS (Ex INPDAP) La domanda deve essere presentata esclusivamente per via telematica, accedendo al sito INPS www.inps.it seguendo il percorso: servizi on line – servizi per il cittadino – servizi Gestione</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>dipendenti pubblici (ex Inpdap) per lavoratori e pensionati – Gestione dipendenti pubblici: domanda Assistenza Domiciliare (Progetto Home Care Premium)</p> <p>Per presentare la domanda occorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISEE socio sanitario - PIN dispositivo INPS - Iscrizione in Banca Dati INPS - Verbale invalidità civile (almeno 67%)
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Servizio gestito dalla Cooperativa ASSeL: tel. 0874 360045 – sportellosocialehcpcb@gmail.com</p> <p>Referente ATS di Campobasso Dott.ssa Eleonora Spagnolini 0874 405553</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Decreto Ministeriale 463/98 Bando INPS</p>

AZIONE 3.4	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Servizio di Assistenza Domiciliare per Diversamente Abili (SAD Disabili)
FINALITA'	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire l'autosufficienza e l'integrazione - Garantire la permanenza presso il proprio domicilio - Potenziare le abilità residue
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Cittadini residenti nei comuni dell'ATS di Campobasso Disabili ai sensi della Legge n. 104/1992</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Servizio a domanda individuale Richiesto riconoscimento disabilità ai sensi della legge 104 Modello ISEE in autocertificazione</p> <p>Referente ATS di Campobasso Dott.ssa Eleonora Spagnolini 0874 405553</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge 104/1992 art. 8 - 9 Legge 328/2000 art. 14 – 22</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

AZIONE 3.5	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Progetto per la "Vita Indipendente e Inclusione nella società delle persone con disabilità"
FINALITA'	<p>Il progetto proposto dall'ATS di Campobasso intende realizzare un modello sperimentale per garantire il diritto ad una vita indipendente ai soggetti con disabilità permanente e grave limitazione dell'autonomia personale, come previsto dalle linee guida ministeriali, e si sostanzia nel rafforzamento di modelli di assistenza personale autogestita mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erogazione di un contributo a sostegno delle spese per l'assunzione di assistenti personali, scelti dalla persona con disabilità; - interventi accessori (inclusione sociale, mobilità, housing) inseriti in un piano personalizzato di assistenza predisposto in collaborazione con il beneficiario e presentato alla Commissione. <p>Il progetto offre la possibilità alla persona adulta con disabilità di autodeterminarsi e di poter prendere decisioni e scelte riguardanti la propria vita, alla pari con le persone non disabili, attraverso interventi personalizzati e finalizzati alle necessità individuali.</p> <p>Tali interventi si configurano come prestazioni indispensabili a condurre una vita autonoma attraverso misure di sostegno al reddito che permettano di scegliere tra i servizi necessari a completare o favorire la propria autonomia, di assumere autonomamente l'assistente personale e altri operatori sociali (psicologo e educatore) in base al proprio percorso di vita, garantire il trasporto sociale, favorire le attività di inclusione sociale e relazionale del disabile e favorire un percorso di housing.</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini residenti nei comuni dell'ATS di Campobasso - Disabili motori ai sensi della Legge n. 104/1992 e/o in possesso della certificazione di invalidità civile - Età compresa tra 18 e 64 anni
MODALITA' DI ACCESSO	Bando annuale dell'ATS di Campobasso: www.ambitosocialecb.it
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il Piano Individualizzato per la Vita Indipendente può prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la scelta e l'assunzione di un assistente personale - l'intervento di una figura professionale di supporto (es. psicologo, educatore professionale) - spese per il trasporto - spese per housing - assistenza domiciliare (nel caso in cui quella offerta a livello pubblico non sia sufficiente a garantire la piena autonomia) - acquisto di attrezzature per attività di inclusione sociale e relazionale (es. attrezzature didattiche, sportive, materiale informatico, locazione aule o spazi, attività ricreative). <p>L'utente può avvalersi del supporto gratuito del Centro Documentazione Handicap (C.D.H.) di Campobasso per la fase di progettazione dei piani individualizzati e orientamento nella presentazione delle domande. Il servizio a sportello sarà operativo nella città di Campobasso</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge 104/1992 art. 8 - 9 Legge 112/2016 Art. n. 19 della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

AZIONE 3.6	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Trasporto scolastico degli studenti diversamente abili
FINALITA'	<p>Il servizio intende garantire il trasporto in favore dei soggetti diversamente abili, residenti nel territorio dell'ATS di Campobasso, frequentanti le Scuole Secondarie di Secondo Grado di Campobasso.</p> <p>A titolo esemplificativo e non esaustivo il servizio consiste nell'assicurare la mobilità dello studente disabile dalla sede scolastica al terminal degli autobus di Campobasso e viceversa e/o dal domicilio alla sede scolastica e viceversa</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Studenti affetti da handicap fisici, psichici e/o sensoriali, residenti nei comuni dell'ATS di Campobasso che siano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In possesso della certificazione dello stato di disabilità (L. 104/1992) rilasciata dalla competente Commissione ASREM - Iscritti e frequentanti c/o gli Istituti scolastici secondari di secondo grado, statali o paritari, ovvero un percorso di istruzione e formazione professionale di secondo grado -
MODALITA' DI ACCESSO	<p>L'istanza di concessione del servizio di trasporto deve essere presentata in forma di autocertificazione, ai sensi del DPR n. 445/2000, da uno dei genitori o da chi ha la rappresentanza legale del minore o dello studente stesso, se maggiorenne, compilando l'apposito modulo e allegando la documentazione richiesta.</p> <p>Il modulo di domanda può essere ritirato presso gli Uffici di Cittadinanza del comune di residenza (per i residenti nel Comune di Campobasso presso lo sportello unico dei Servizi Sociali in Via Cavour 5) oppure dal sito internet www.ambitosocialecb.it</p>
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il servizio è garantito dall'Associazione UNITALSI in convenzione con l'ATS di Campobasso. Contatti Unitalsi: tel 0874 484173- molisana@unitalsi.it</p> <p>Il trasporto è assicurato in accordo con la famiglia e l'Istituto Scolastico, fermo restando la possibilità di organizzare lo stesso in funzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - del limite dei posti disponibili - della distanza chilometrica - del tipo di disabilità da cui è affetto lo studente <p>In alternativa e in subordine, non potendo assicurare il servizio di trasporto, l'ATS di Campobasso può provvedere ad erogare alla famiglia il contributo economico dell'importo di € 200,00 mensili. In quest'ultimo caso l'erogazione del contributo sarà sottoposto a verifica da parte del Servizio Sociale atto a constatare che lo stesso venga utilizzato per le finalità di che trattasi</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>D.lgs. 16 aprile 1994 n. 297 "Testo unico in materia di istruzione" D.lgs. 31 marzo 1998, n. 112, all'art. 139</p>

AZIONE 3.7	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Progetto Arancio Campobasso – Servizio Civile
FINALITA'	<p>Il Servizio Civile Nazionale opera nel rispetto dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale nei servizi resi, anche a vantaggio di un potenziamento dell'occupazione giovanile.</p> <p>Le finalità sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> -concorrere, in alternativa al servizio militare obbligatorio, alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari; -favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<ul style="list-style-type: none"> -promuovere la solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli; -partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale, storico-artistico, culturale e della protezione civile; -contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>I ragazzi e le ragazze, di età compresa tra i 18 e 28 anni, devono possedere i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -cittadinanza italiana; - godimento dei diritti civili e politici; - assenza di condanne con sentenza di primo grado per delitti non colposi commessi mediante violenza contro persone, o per delitti riguardanti l'appartenenza a gruppi eversivi o di criminalità organizzata; - idoneità fisica <p>Non possono presentare domanda i giovani che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestano o abbiano già prestato servizio civile volontario ovvero che abbiano interrotto il servizio prima della scadenza; - svolgono o abbiano svolto l'anno precedente, presso l'ente promotore del progetto cui si candidano, rapporti di lavoro subordinato o di collaborazione retribuita di durata superiore a tre mesi.
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Gli interessati al Servizio civile possono partecipare ai bandi di selezione dei volontari pubblicati nella GURI presentando, entro la data di scadenza prevista dal bando, la domanda di partecipazione.</p> <p>Le domande devono essere presentate direttamente all'ente che realizzerà il progetto prescelto, utilizzando la modulistica allegata. Gli interessati possono presentare domanda per un solo progetto, pena l'esclusione.</p>
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il Servizio Civile volontario ha la durata di 12 mesi ed è un'esperienza unica qualificante al proprio bagaglio di conoscenze, spendibile nel corso della vita lavorativa, quando non diventa addirittura opportunità di lavoro, nel contempo assicura una sia pur minima autonomia economica.</p> <p>I volontari percepiscono un'indennità pari ad € 433,80 mensili (Decreto legislativo 5 aprile 2002, n. 77) per un impegno settimanale massimo di 30 ore articolate in base alla natura dei progetti. Il servizio civile volontario garantisce ai giovani una forte valenza educativa, è una importante occasione di crescita personale, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese.</p> <p>Il Servizio civile è gestito dall' Agenzia di Promozione e Sviluppo Sociale no-profit Associazione Agora: tel 0825.781351- info@gruppoawa.it</p> <p>Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Eleonora Spagnolini Tel. 0874 405553</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge 6 marzo 2001 n.64 e dal Dlgs 5 aprile 2002 n° 77 modificato ed integrato dalla Legge 31 marzo 2005, n. 43 cui fa riferimento la ricca normativa secondaria che ha regolamentato la materia del Servizio civile nazionale</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

AZIONE 3.8	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Assistenza Specialistica alla Comunicazione
FINALITA'	<p>Il servizio viene svolto con l'utilizzo di operatori in possesso della qualifica di "assistente alla comunicazione" (5° livello ECF della classificazione regionale dei profili professionali).</p> <p>Gli obiettivi previsti, anche attraverso un'organizzazione efficace che si avvale di altre idonee figure professionali di coordinamento, supervisione e gestione, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eliminare o ridurre ogni ostacolo alla piena integrazione scolastica e relazionale degli studenti disabili; - favorire l'acquisizione di capacità e competenze; - garantire il rispetto della dignità umana e dei diritti della persona disabile e della famiglia; - supportare l'attività di socializzazione ed apprendimento; - favorire l'utilizzo degli spazi e dei servizi; - agevolare, in stretta collaborazione con i servizi scolastici e con i servizi socio-sanitari, il conseguimento della massima autonomia personale e di qualità della vita scolastica
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il servizio è rivolto agli studenti che frequentano le scuole superiori, residenti in uno qualsiasi dei 26 comuni dell'ATS CB, affetti da disabilità - motoria, sensoriale o relazionale/comunicazionale - riconosciuta ai sensi della legge 104/92.
MODALITA' DI ACCESSO	
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il servizio è gestito per il tramite del soggetto gestore Ares Sociale Tel. 0874 64607</p> <p>Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Eleonora Spagnolini Tel. 0874 405553</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	L'assistenza specialistica ed alla comunicazione è prevista, in capo al sistema delle autonomie locali, dalla legge 104/92, da erogare a favore degli studenti disabili in stretta collaborazione con il personale scolastico (operatori scolastici, insegnanti di sostegno, ecc.)

AZIONE 3.9	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'
TITOLO AZIONE	Progetto Dopo di noi
FINALITA'	<p>Il progetto prevede delle forme di accompagnamento verso l'autonomia attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> -inclusione sociale - deistituzionalizzazione e supporto alla domiciliarità - gruppi-appartamento/co-housing sociale
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>il servizio è rivolto alle persone in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residenza in un Comune dell'ATS di Campobasso da almeno 12 mesi -disabilità grave legge 104/92 art. 3 comma 3/ indennità di accompagnamento legge 18/1980 -età compresa tra i 18 e 64 anni

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	-potenzialità di autonomia, autodeterminazione -non beneficiari di Vita Indipendente e Fondo Non Autosufficienza
MODALITA' DI ACCESSO	Per partecipare occorre presentare la domanda con allegato il proprio progetto redatto e poi realizzato da un ente del terzo settore. Il Case Manager deve essere obbligatoriamente un'assistente sociale dell'ATS di Campobasso Alla domanda vanno allegate le schede SVAMDI e UVM Il finanziamento è concesso dalla Regione Molise previa approvazione. Il progetto può avere un finanziamento massimo di € 40.000,00 per 12 mesi di attività
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Eleonora Spagnolini Tel. 0874 405553
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	Legge 104/92; Legge 112/2016 Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 23/11/2016

2.5 Area Famiglia e Minori

Per questa area di intervento l'obiettivo programmatico consiste nel consolidare e potenziare il sistema dei servizi e degli interventi di sostegno alla capacità di cura della famiglia e al benessere psico-fisico del minore, mediante percorsi integrati personalizzati qualificati ed in stretta connessione con la rete dei servizi sanitari consultoriali.

Gli obiettivi del servizio sono:

1. Assicurare la realizzazione dei seguenti servizi/interventi mediante percorsi integrati personalizzati di supporto alla funzione genitoriale e alla rimozione/riduzione del disagio/pregiudizio educativo dei minori:

- ADE (assistenza domiciliare educativa);
- Affidamento Familiare;
- Sostegno all'integrazione sociale e scolastica dei minori disabili o con disturbi dell'apprendimento (DSA) o titolari di BES.

2. Adottare un protocollo operativo unico, a valenza regionale, con il quale definire in maniera certa il raccordo funzionale tra i servizi di area degli ATS, i servizi distrettuali consultoriali, la Magistratura Minorile, la scuola, i centri anti violenza e/o diurni e/o socio-educativi territoriali per minori al fine di garantire una presa in carico multidisciplinare qualificata ed efficace dei minori e dei relativi nuclei familiari, nonché strategie funzionali alla individuazione precoce dei segnali di disagio;

3. Assicurare l'erogazione degli interventi di cui alla lettera a) mediante progetti individualizzati, favorendo l'integrazione tra i servizi, l'ottimizzazione delle risorse umane impiegate e l'ottimizzazione dei costi, al fine di prevenire

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

e/o ridurre il rischio di allontanamento del minore dalla famiglia, l'abbandono educativo e forme di marginalità e di esclusione sociale;

4. Promuovere sul territorio, anche in collaborazione con il privato sociale l'istituzione di strutture residenziali e/o a ciclo diurno specializzate nel trattamento dei minori in situazione di bisogno e delle loro famiglie;

5. Promuovere iniziative di prevenzione, sensibilizzazione di contrasto alle forme di devianza sociale e comportamentale nei minori e negli adolescenti (dipendenze, disturbi dell'alimentazione, bullismo etc.).

All'interno di questa area di intervento l'ATS garantisce i seguenti "Livelli essenziali delle prestazioni":

1. Assistenza Domiciliare Educativa (ADE)

2. Centro Diurno per minori (pagamento retta) [a carico del singolo Comune di residenza del minore];

3. Strutture residenziali per minori soggetti a provvedimento della Magistratura Minorile [a carico del Comune di residenza e al 30% della Regione];

4. Equipe multidisciplinare di presa in carico e prevenzione minori (e percorsi alternativi alla comunità - affido)

5. Sostegno alle famiglie affidatarie

6. Integrazione scolastica e sociale di minori affetti da DSA e BES [ASReM].

SERVIZI

AZIONE 4.1	SERVIZI FAMIGLIA E MINORI
TITOLO AZIONE	Progetto Affidamento Familiare - "L'Affido: Un'opportunità per il minore in crescita"
FINALITA'	<p>Il minore ha il diritto di crescere in un ambiente adeguato alle proprie necessità e la famiglia naturale è considerata la prima sede di tutela per i bambini e le bambine.</p> <p>Quando quest'ultima risulta carente nell'esplicitare il proprio ruolo e ove il sistema di aiuti risulti insufficiente, il minore viene affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli minori o ad una persona singola in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno. L'Affido si caratterizza per la temporaneità, in quanto il minore viene reinserito nella famiglia naturale dopo che la stessa ha superato le difficoltà che hanno determinato l'allontanamento.</p> <p>Il Progetto si articola in tre fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prima ha previsto la costituzione dello staff e alla formazione degli operatori sullo studio della normativa, delle linee di indirizzo regionale, degli aspetti psicologici, del territorio su cui operare e della metodologia da utilizzare. - La seconda fase è incentrata sull'attività di informazione e sensibilizzazione al fine di presentare l'iniziativa e divulgare le finalità dell'Affido come strumento per eliminare il disagio, in alternativa all'inserimento in comunità e per favorire il positivo rientro del bambino nella famiglia naturale. - La terza fase riguarda il reclutamento e/o aggiornamento degli interessati all'Istituto, alla loro formazione e la costituzione di un Albo regionale in cui iscrivere le famiglie o le persone che risultano idonee all'Affidamento.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Il Progetto è rivolto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coppie sposate con o senza figli; - Coppie conviventi con o senza figli - Single con o senza figli

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	Non sono previsti limiti di età e neppure è prevista una differenza minima o massima tra gli affidatari e il minore affidato. E' molto importante essere consapevoli della scelta, che la decisione di dare la disponibilità all'affido venga condivisa da tutti i componenti e che gli interessati siano disponibili ad affrontare il "cambiamento" che l'esperienza può comportare.
MODALITA' DI ACCESSO	La propria disponibilità all'esperienza dell'Affido va rivolta al Servizio Sociale Professionale dell'A.T.S., nello specifico all'equipe a tale scopo costituita che attiverà un percorso di conoscenza e valutazione psico-socio-educativa.
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	L'equipe dell'Affido ha sede a Campobasso in Via Cavour n° 5 Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Mariangela Polisena 0874 405554
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	Il Progetto è stato approvato con Deliberazione del Comitato dei Sindaci. L. 04.05.1983 n° 184 L. 28.03.2001 n° 149 Direttiva Regionale del Molise, approvata con DGR n° 1092 del 16.11.2009 Linee di Indirizzo per l'Affidamento Familiare – Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

AZIONE 4.2	SERVIZI FAMIGLIA E MINORI
TITOLO AZIONE	Campus Estivo.... Summer Camp
FINALITA'	<p>Il progetto nasce dall'esigenza di creare un'opportunità di tempo libero per l'estate, al fine di incentivare interessi e partecipazione attiva, contrastare il senso di noia e vivere esperienze socializzanti soprattutto per quei minori che hanno difficoltà a partecipare ad iniziative con altri coetanei.</p> <p>Le attività e gli obiettivi che si intendono perseguire, rientrano all'interno di un programma complessivo che non va solo a colmare spazi di tempo incontrollati e spesso mal gestiti dai ragazzi, ma li occupa nella maniera più sana e formativa, stimolando una esternazione delle attitudini personali e creative, punti chiave per una migliore strutturazione della personalità nelle particolari fasi evolutive.</p> <p>Obiettivi che si intendono perseguire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armonizzare gli interventi all'infanzia e all'adolescenza con l'intento di arrivare ad un intervento educativo, ricreativo e socializzativo, che sia di sostegno alle famiglie per la prevenzione del disagio e la promozione della qualità della vita; - Favorire l'incontro e le relazioni tra coetanei; - Sostenere il processo di crescita e di socializzazione tra pari e con gli adulti; - Stimolare e facilitare il sano protagonismo giovanile; - Accogliere, rispettare e sostenere i coetanei diversamente abili; - Prevenire forme di disagio; - Far conoscere ai ragazzi spazi e luoghi appartenenti alla loro città
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Il Progetto è rivolto a n° 50 ragazzi di età compresa tra i 5 e i 13 anni, anche minori con disabilità, residenti nei Comuni che fanno parte dell'Ambito Territoriale Sociale di Campobasso; il Campus prevede l'accoglienza anche dei minori disabili purché le difficoltà non siano tali da richiedere l'assistenza di personale sanitario</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Si accede con l'istanza di partecipazione redatta su apposita modulistica; inizialmente si può esprimere l'indicazione di partecipazione per n° 2 settimane (anche non consecutive) sul modulo di iscrizione, per consentire la turnazione di tutti i bambini interessati. Se non viene superato il numero massimo di partecipanti, si potrà proseguire con le attività anche per l'intero periodo del Campus.</p> <p>I moduli sono reperibili presso lo Sportello del Settore Servizi Sociali, l'URP, sul sito dell'A.T.S. (www.ambitosociale.campobasso.it) e presso gli Uffici di cittadinanza degli altri comuni.</p> <p>La quota di partecipazione della famiglia è fissata in € 10,00 a settimana. La partecipazione è gratuita per i minori il cui nucleo presenti un valore ISEE fino ad € 5.000,00, mentre è dovuta l'intera quota di € 10,00 per valori ISEE superiori ad € 17.000,00; per i nuclei familiari con ISEE compreso tra € 5.000,00 e 17.000,00, è dovuta una quota di partecipazione, calcolata sempre sulla quota massima di € 10,00 a settimana, in ragione direttamente proporzionale allo stesso ISEE</p>
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Durante il Campus sono previste attività pittoriche, ludiche, ricreative, espressive, sportive, educative, formative, in sede e/o fruendo degli spazi cittadini, sono inoltre previste gite, giornate in piscina, visite presso Enti, Aziende e Autorità locali.</p> <p>La sede dell'attività estiva è sita nei locali comunali di Via Muricchio n° 1 a Campobasso, piano terra, a partire solitamente dal 20 giugno e fino al 31 agosto, con l'interruzione della settimana di ferragosto.</p> <p>E' prevista per i bambini una copertura assicurativa.</p> <p>Il Campus vedrà impegnato il personale comunale, i volontari del</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>Servizio Civile del "Progetto Arancio" ed eventualmente tirocinanti. La frequenza è prevista dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00/8.30 alle ore 13.30.</p> <p>Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Mariangela Polisenà 0874 405554</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Il Progetto viene Deliberato dal Comitato dei Sindaci Su proposta del Responsabile gestionale dell'ATS-CB</p>

AZIONE 4.3	SERVIZI FAMIGLIA E MINORI
TITOLO AZIONE	Casa Rifugio
FINALITA'	<p>La Casa Rifugio, la cui ubicazione, per ovvi motivi di sicurezza, è riservata e sconosciuta, è un servizio di ospitalità temporanea per donne ed eventualmente figli minori che necessitano di abbandonare il proprio ambiente abitativo e familiare a causa delle violenze perpetrate dal partner. Il Servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.</p> <p>Nella Casa Rifugio le donne sono supportate da personale esperto che offre sostegno pratico ed emotivo in un delicato momento di passaggio e di cambiamento; il Servizio inoltre garantisce protezione, sicurezza, accoglienza e sostegno alla donna per la scelta di allontanarsi dalla violenza e attiva, con l'ospite, tutti i canali e la rete di protezione per la realizzazione di una nuova progettualità futura</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Il Servizio è rivolto a donne vittime di violenza con o senza figli minori; non possono accedere donne con patologie psichiche conclamate o con gravi problemi di dipendenza da sostanze psicotrope o da alcool, mentre è fruibile da donne con disabilità lieve tale da comportare un livello di autonomia.</p> <p>Possono verificarsi deroghe, qualora la donna sia già in carico ai Servizi competenti e, attraverso un lavoro sinergico, sia possibile la sua permanenza in Casa Rifugio.</p> <p>Viene garantito l'approvvigionamento alimentare, con particolare attenzione alla dieta alimentare e beni di prima necessità settimanalmente anche con l'aiuto delle associazioni e le iniziative territoriali.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>La donna può far richiesta di ospitalità rivolgendosi direttamente al Centro Antiviolenza sito a Campobasso in Viale del Castello n° 68-72 o tramite un contatto telefonico su telefonia mobile attivo H 24 al 333-4820030.</p> <p>L'ospitalità è garantita anche a donne segnalate da privati cittadini, da Enti e Istituzioni del territorio, dai Servizi Sociali Professionali, dalle Forze dell'Ordine e dai Servizi Sanitari, ma è sempre necessaria l'esplicita volontà della donna di chiedere la protezione e immaginare un percorso di fuoriuscita dalla violenza secondo i propri desideri, aspettative e risorse</p>
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>La Casa Rifugio offre una ospitalità temporanea (max 180 giorni, prorogabili per garantire l'efficacia del progetto individuale di intervento).</p> <p>La Casa Rifugio dispone di n° 8 posti letto adulti e n° 3 posti letto per i minori.</p> <p>Per ogni ospite non residente nella regione Molise è previsto il pagamento di una retta a carico del comune di residenza.</p> <p>La Casa Rifugio è dotato di un equippe professionale della</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>La Casa Rifugio ha il seguente orario Lunedì: 15:00 – 18:00 Martedì: 15:00 – 18:00 Mercoledì: 15:00 – 18:00 Giovedì: 15:00 – 18:00 Venerdì: 15:00 – 18:00</p> <p>Cooperativa BeFree che opera in sinergia e collaborazione con i Servizi Sociali Professionali</p> <p>Referente Coop. Befree: - Dr.ssa Giuseppina Frate 333 482 0030 - befreescampobasso@gmail.com</p> <p>Referenti ATS di Campobasso: - Coordinatrice ATS dr.ssa Raffaella Rosa, tel. 0874/405576 Referente Progetto dr.ssa Polisenia, tel. 0874/405554</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge Regionale 6 maggio 2014, n° 13 “Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali” – Periodo di programmazione finanziaria 2016/2018. Si può far riferimento inoltre al Piano Sociale Regionale 2015/2018 in attuazione della Legge predetta, nonché al Regolamento e Carta dei Servizi Casa Rifugio.</p>

AZIONE 4.4	SERVIZI FAMIGLIA E MINORI
TITOLO AZIONE	Centro Antiviolenza
FINALITA'	<p>Il Centro Antiviolenza è un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, alle informazioni e all'ospitalità di donne vittime di violenza. E' dotato di una linea telefonica H 24 e fornisce anche supporto psicologico e legale, nonché un eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno e relativi accompagnamenti, attivazione delle procedure per ospitalità in emergenza e protezione.</p> <p>Il Centro è ubicato a Campobasso in Viale del Castello n° 68-72. Il Centro dispone di sportelli di accoglienza ed ascolto in tutto il territorio regionale con la finalità di raccordo con i Servizi Sociali, le Forze dell'Ordine, le Autorità Giudiziarie e con tutte le Agenzie che compongono la rete anti-violenza regionale.</p> <p>Il Servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Il Centro si qualifica come un Servizio di accoglienza, ascolto e sostegno alle vittime di violenza; esso si rivolge a donne maggiorenni, italiane e straniere, senza figli o con figli/e di età fino a 17 anni.</p> <p>I maltrattamenti possono essere di natura psicologica, fisica, violenza sessuale ed economica.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>L'accesso può avvenire tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contatto telefonico al numero di telefonia mobile attivo H24: 333/4820030, verso il quale è possibile effettuare chiamate a carico, componendo il prefisso 4888 - Direttamente al Centro oppure agli sportelli dell'ATS di Campobasso oppure presso gli sportelli dei comuni di Isernia, Riccia, Larino, Termoli Agnone e Venafro. - Eventuale segnalazione può provenire da: privati cittadini, Servizi Sociali, Forze dell'Ordine, Servizi Sanitari, Enti e

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

	<p>Istituzioni, in ogni caso è necessaria l'esplicita volontà della donna di accedere al Centro Anti-violenza</p> <p>Gli sportelli sono n° 6 e ubicati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Isernia: Ufficio di Piano, Piazza Marconi – tel. 389 4451838 - Agnone: Ufficio di Cittadinanza, Via Verdi, n.9 – tel. 0865/723228 - Venafro: Ufficio di Cittadinanza, Via S. Nicandro, n.1 – tel.0865/906802 - Riccia: c/o Comune di Toro, Viale S. Francesco, n.112 – tel. 0874/461101 - Larino: Comune di Larino, Piazza Duomo – tel. 0874/828209 - Termoli, Viale del Molinello n.1– tel. 327 8296705 <p>Il Centro Anti-violenza a Campobasso ha il seguente orario:</p> <p>Lunedì: 10:00 – 13.00 Martedì: 10:00 – 13.00 Mercoledì: 10:00 – 13.00 Giovedì: 10:00 – 13.00 Venerdì: 10:00 – 13.00</p> <p>Il Centro Anti-violenza a Termoli ha il seguente orario</p> <p>Lunedì: 15:00 – 18:00 Martedì: 15:00 – 18:00 Mercoledì: 15:00 – 18:00 Giovedì: 15:00 – 18:00 Venerdì: 15:00 – 18:00</p> <p>Il Centro Anti-violenza a Isernia ha il seguente orario</p> <p>Lunedì: 10:00 – 12:00 Martedì: 10:00 – 12:00 Mercoledì: 10:00 – 12:00 Giovedì: 10:00 – 12:00 Venerdì: 10:00 – 12:00</p>
<p>NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI</p>	<p>Il Centro Antiviolenza è dotato di un equipe professionale della Cooperativa BeFree che opera in sinergia e collaborazione con i Servizi Sociali Professionali. Il percorso nel Centro si co-costruisce con la donna, nel pieno rispetto delle sue scelte ed aspettative.</p> <p>Referente Coop. Befree:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr.ssa Giuseppina Frate 333 482 0030 - befreeatscampobasso@gmail.com <p>Referenti ATS di Campobasso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinatrice ATS dr.ssa Raffaella Rosa, tel. 0874/405576 Referente Progetto dr.ssa Polisena, tel. 0874/405554 -
<p>NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO</p>	<p>Art. 14, comma 6, L. 7.8.2015, n° 124 che inserisce il comma 1-ter dopo il comma 1-bis dell'art. 30 del D.lgs. 30.03.2001, n° 165</p> <p>Art. 1, comma 16, L. 13.7. 2015 n° 107 "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"</p> <p>Art. 24 "Congedo per le donne vittime di violenza di genere" del D.lgs 15.06.2015, n° 80</p> <p>Decreto legge 14.08.2013, n° 93, "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province", pubblicato sulla G. Uff. Serie Gen. N° 191 del 16.08.2013. Convertito in L., con modificazioni, dalla L. 15.10.2013, n° 119, pubblicata sulla Gazzetta Uff. n° 241 del 15.10.2013</p> <p>L. 27.06.2013, n° 77, Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, fatta a Istanbul</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>l'11.05.2011, pubbl. sulla Gazzetta Uff. – Serie Generale n° 152 del 1.07.2013</p> <p>Decreto Legge 23.02.2009, n° 11, “Misure urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonché in tema di atti persecutori”. Convertito in Legge dalla L. 23.04.2009, n° 38, Pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n° 95 del 24.04.2009.</p> <p>Art. 76, comma 4-ter del D.P.R. 30.05.2002, n° 115</p> <p>Legge 04.04.2001, n° 154, “Misure contro la violenza nelle relazioni familiari”</p> <p>Art. 18-bis (Permesso di soggiorno per le vittime di violenza domestica) del DI 25.07.1998, n° 286 recante “Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”</p> <p>L. 15.02.1996, n° 66, “Norme contro la violenza sessuale”</p> <p>L.R. 15/2013 “Misure in materie di prevenzione e contrasto alla violenza di genere</p>
--	--

AZIONE 4.5	SERVIZI FAMIGLIA E MINORI
TITOLO AZIONE	Progetto Conciliamo – Voucher di Conciliazione dei tempi di vita lavoro
FINALITA'	<p>Tale intervento è volto a sostenere le donne (inattive, disoccupate, occupate), che hanno in carico lavori di cura familiare per favorire la partecipazione delle stesse a percorsi di politica attiva o facilitare la loro partecipazione al mondo del lavoro, rafforzando e favorendo i processi di partecipazione attiva della componente femminile della popolazione al mercato del lavoro e il rafforzamento delle condizioni di permanenza nel lavoro da parte delle donne.</p> <p>La logica dell'intervento è finalizzata a sostenere, attraverso misure di conciliazione, l'incremento dell'occupazione femminile e rispondere alla necessità di combinare tempi di lavoro e impegni familiari delle donne.</p> <p>L'intervento prevede la concessione di voucher per l'acquisizione di servizi di cura/assistenza in favore delle persone anziane non autosufficienti, che sono presenti all'interno del nucleo familiare, finalizzato all'acquisto di prestazioni di assistenza presso soggetti che erogano servizi per l'assistenza domiciliare.</p> <p>L'intervento di acquisizione di servizi di conciliazione contribuirà oltre che a favorire il miglioramento dei tempi di vita lavoro anche a fare emergere il sommerso connesso a tali tipologie di prestazioni.</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>I destinatari dell'Azione sono donne residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -età compresa tra 18 anni compiuti e i 65 anni non compiuti; -che si trovino in una delle seguenti condizioni: <ol style="list-style-type: none"> a) donne inattive che, non siano in possesso della dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID) rilasciata dai centri per l'impiego (CPI) competenti; b) donne disoccupate: ai sensi del D.Lsg. 150/2015, come specificato nella Circolare della Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 34 del 23.12.2015; c) donne occupate: ai sensi del D.Lsg. 150/2015, come specificato nella Circolare della Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 34 del 23.12.2015; <p>che si trovino nella condizione di assistere un anziano (persona che alla data del 06 agosto abbia un'età superiore a 65 anni) entro il 2° grado di parentela o affinità, non autosufficiente e assistito in ADI nell'anno solare in corso</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

MODALITA' DI ACCESSO	L'accesso avviene a seguito della pubblicazione di Avvisi pubblici per l'individuazione delle beneficiarie. Gli Avvisi sono pubblicati sui siti internet: www.ambitosocialecb.it – www.comune.campobasso.it
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referenti ATS di Campobasso: - Area sociale dr.ssa Mariangela Polisena tel. 0874 405561 - Area amministrativa Dott.ssa Raffaella Rosa Tel. 0874 405576 dott. Pierpaolo Tanno Tel. 0874 405409
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	-Legge n. 53 del 2000, "Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e per il coordinamento dei tempi delle città" -Testo Unico sui congedi parentali (D. Lgs. 151/2011) che tutela e sostiene la maternità e la paternità disciplinando "i congedi, i riposi, i permessi e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento, nonché il sostegno economico alla maternità e alla paternità." (art. 1 co. 1) -Decreto Legislativo 80/2015, "Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, in attuazione dell'articolo 1, commi 8 e 9, della legge 10 dicembre 2014, n. 183."

2.6 Area Disagio Adulto e Contrasto alla Povertà

Per questa area di intervento l'obiettivo programmatico consiste nell'attivare e/o consolidare la rete territoriale dei servizi e delle strutture per far fronte alle situazioni di emergenza sociale, nonché nell'attivare, consolidare e potenziare i percorsi di inclusione e reinserimento sociale e lavorativo per i soggetti a rischio di esclusione sociale.

Gli obiettivi del servizio sono:

1. Assicurare il servizio di pronto intervento sociale per garantire la presa in carico immediata del soggetto singolo o gruppo sociale o del nucleo familiare in situazione di bisogno emergenziale attraverso:

- la predisposizione di piani di intervento personalizzati;
- l'attivazione di risorse assistenziali anche in collaborazione con i servizi di prossimità ed i soggetti del volontariato e del privato sociale (mensa, banco alimentare, pronta accoglienza per l'igiene personale, cambio indumenti, contributo economico straordinario);
- consolidare la rete territoriale dei servizi di supporto per l'attuazione del pronto intervento sociale (PIS), mediante un potenziamento mirato del servizio sociale professionale (in termini di personale e di dotazione strumentale) articolato in sportelli comunali di accoglienza o anche in sportelli di front-office territoriali;
- assicurare, nei limiti delle risorse disponibili, l'accoglienza abitativa di tutti i soggetti adulti, ivi compresi gli immigrati, in difficoltà e senza fissa dimora, ovvero in condizioni di emergenza, povertà estrema, abuso e maltrattamento,

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturò

- sfruttamento sessuale, assenza di rete familiare, mediante il potenziamento di strutture territoriali di accoglienza o anche attraverso la stipula di convezioni con strutture alberghiere e residenziali ricettive e funzionali allo scopo;
- prevedere azioni di sostegno e di accompagnamento nei percorsi individuali di accesso e di reinserimento nel mercato del lavoro (orientamento, bilancio delle competenze, riqualificazione professionale, interventi di formazione) di tutti i soggetti svantaggiati ed in particolare di persone ex dipendenti patologici, pazienti psichiatrici stabilizzati in carico al CSM e delle persone sottoposte a misure restrittive o ex detenuti mediante forme di collaborazione sinergiche con i centri per l'impiego, le agenzie formative e con tutti i soggetti istituzionali operanti nell'ambito delle politiche attive per il lavoro;
 - attivare/consolidare il sistema dei piani personalizzati di sostegno ai percorsi di inserimento/reinserimento sociale di tutti i soggetti svantaggiati (persone ex dipendenti patologici, pazienti psichiatrici stabilizzati in carico al CSM, persone sottoposte a misure restrittive o ex detenuti, persone in stato di povertà, disabili) mediante il ricorso alla borsa lavoro, quale misura alternativa all'assistenza economica, di inclusione sociale e di aiuto nei processi di responsabilizzazione e di riabilitazione psico-sociale del soggetto; e da realizzare promuovendo la partecipazione delle imprese locali.

All'interno di questa area di intervento l'ATS garantisce i seguenti "Livelli essenziali delle prestazioni":

1. Borse Lavoro - Tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione ai sensi dell'Intesa Stato-Regioni del 22 gennaio 2015 [a carico del POR FSE] e Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA);
2. Contrasto alla povertà e devianza (Pronto Intervento economico, Pacchetti Risorsa e Minimo vitale) [a carico di Comuni e PdZ];
3. Centro di pronta accoglienza per adulti in difficoltà (Pronto Intervento Sociale).

SERVIZI

AZIONE 5.1	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Tirocini di inclusione sociale – Borse Lavoro
FINALITA'	L'azione è rivolta ai soggetti appartenenti a nuclei familiari a rischio di povertà e, in generale, in condizione di temporanea difficoltà economica residenti nei comuni aderenti all'ATS di Campobasso, ivi compresi i migranti, e in carico ai servizi sociali
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Possono presentare domanda i cittadini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residenti in uno dei Comuni aderenti all'ATS di Campobasso; - di età compresa tra 16 e 64 anni non compiuti; - in carico ai Servizi Sociali; - In condizione di povertà o a rischio di povertà accertata; - Disoccupati, inoccupati o non occupati ai sensi del D.lgs. 150/2015; - non beneficiario di altri tirocini di inclusione sociale o di interventi analoghi. <p>I tirocini riservati ai migranti, invece, sono riservati a persone extracomunitarie che alla data di pubblicazione dell'Avviso di selezione hanno un'età compresa tra 16 e 64 anni, in possesso del permesso di soggiorno e che risultano presenti sul territorio del Molise da almeno 3 mesi a decorrere dal rilascio del permesso di soggiorno.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>L'accesso avviene a seguito della pubblicazione di Avvisi pubblici per l'individuazione dei beneficiari.</p> <p>Gli Avvisi sono pubblicati sui siti internet:</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	www.ambitosocialecb.it – www.comune.campobasso.it
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referenti ATS di Campobasso: - Area sociale dr.ssa Raffaella Ferro tel. 0874 405561 - Area amministrativa Dott.ssa Raffaella Rosa Tel. 0874 405576 dott. Pierpaolo Tanno Tel. 0874 405409
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	-Accordo del 24 gennaio 2013 tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante “Linee guida in materia di tirocini”; - Legge Regionale del 29 luglio 2013, n. 13 recante “Disposizioni in materia di tirocini”. Art. 7 “Direttiva attuativa”: approvazione; -Accordo del 22 gennaio 2015 – repertorio atti n. 7/CSR - tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante “Linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all’inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione”; -D.G.R. 105/2016 della Regione Molise “Accordo del 22 gennaio 2015, repertorio atti n. 7/CAR, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, sul documento recante: “linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimenti/reinserimento finalizzati all’inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione”-recepimento”; -Accordo del 25 maggio 2017 - repertorio atti n. 86/CSR - tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante “Linee guida in materia di tirocini formativi e di orientamento”, recepite dalla Regione Molise con deliberazione n.250/2017.

AZIONE 5.2	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA’
TITOLO AZIONE	Progetto “(S)Ballo Responsabilmente” Network regionale per la prevenzione droga e alcol correlati
FINALITA’	Il progetto ha l’obiettivo di contrastare l’abuso di sostanze alcoliche o psicotrope attraverso interventi di promozione, informazione e prevenzione sul territorio Regionale, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> -Informare sui pericoli connessi alla guida sotto gli effetti di alcool e nuove droghe organizzando manifestazioni, tavole rotonde e partecipando agli eventi musicali estivi, discoteche, pub e piazze; lo slogan è “ Divertimento Responsabile ”; -Informare sui servizi specializzati cui potersi rivolgere in caso di bisogno conseguente alle problematiche suddette; - Acquisire dal mondo giovanile richieste di iniziative da poter avviare per la promozione all’agio; Informare gli studenti delle Scuole Secondarie di Primo e Secondo Grado sui rischi dell’uso di sostanze ed alcol; -Presenza notturna, in particolare nei fine settimana, di una Unità Mobile socio sanitaria affiancata alle Forze dell’Ordine, per il controllo su strada di conducenti che possono aver assunto sostanze stupefacenti, permettendo un maggiore controllo delle forze dell’Ordine sulle strade e prevenendo l’incidentalità stradale causata dell’uso di alcol e droghe.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>Azioni principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incontri presso le Scuole Secondarie di Primo e Secondo Grado; - informazione su strada (piazze), in occasione di feste, manifestazioni ed eventi; - presidi serali o notturni con una postazione mobile presso manifestazioni musicali e luoghi di divertimento notturno dei giovani; - campagna di sensibilizzazione mediatica - presidi notturni con unità mobile socio-sanitaria in collaborazione con le forze dell'Ordine ed i servizi sanitari di emergenza della ASREM (presidio ospedaliero)
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Giovani di età superiore ai 14 anni
MODALITA' DI ACCESSO	Incontri organizzati nelle scuole medie inferiori e superiori della Regione Molise; Incontri con il personale specializzato presso la postazione mobile del progetto posizionata in prossimità di locali notturni regionali e in occasione di feste e manifestazioni.
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il Progetto è svolto in partenariato con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regione Molise - Direzione Generale per la Salute presso la Giunta Regionale - Azienda Sanitaria Regionale del Molise - Forze dell'ordine - Prefetture <p>Referenti ATS di Campobasso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area sociale dr.ssa Raffaella Ferro, tel. 0874/405561. - Area amministrativa, coordinamento tecnico e di intervento operativo dr. Luciano Gambalunga e sig. Pasquale Andolfi tel. 0874/405862
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>Legge regionale n.13 del 06/05/2014 Decreto Legislativo n.285 del 30/04/1992(Codice della Strada)</p>

AZIONE 5.3	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Reddito di Cittadinanza (RdC)
FINALITA'	Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale. È un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari ed è associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e sociale, che si realizza attraverso un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	<p>Cittadinanza Essere cittadino italiano o europeo o lungo soggiornante e risiedere in Italia da almeno 10 anni, di cui gli ultimi 2 in via continuativa</p> <p>Isee Avere un ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) aggiornato inferiore a 9.360 euro annui</p> <p>Patrimonio immobiliare Possedere un patrimonio immobiliare, diverso dalla prima casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>Patrimonio finanziario Avere un patrimonio finanziario non superiore a 6.000 euro che può essere incrementato in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare e delle eventuali disabilità presenti nello stesso</p> <p>Reddito familiare Avere un reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui moltiplicato per la scala di equivalenza. La soglia del reddito è elevata a 9.360 euro nei casi in cui il nucleo familiare risieda in una abitazione in affitto.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	La domanda può essere presentata: online sul sito www.redditicittadinanza.gov.it , presso tutti gli uffici postali e presso i CAF.
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referenti ATS di Campobasso: - Area sociale Dr.ssa Raffaella Ferro tel. 0874/405561 - Area amministrativa Dott. Vittorio Scarano; tel. 0874/405862
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<p>-D.L. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con modificazioni dalla Legge n. 26 del 28 marzo 2019 - Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni;</p> <p>-Circolare INPS 43 del 20 marzo 2019 - Disciplina del Reddito di cittadinanza;</p> <p>-Decreto interministeriale del 19 aprile 2019 - Modalità di utilizzo della Carta Reddito di cittadinanza;</p> <p>-Circolare INPS n.100 del 5 luglio 2019 - Modifiche alla disciplina del Reddito e della Pensione di cittadinanza</p> <p>-Circolare INPS n. 104 del 19 luglio 2019 - Incentivo per l'assunzione di beneficiari del Reddito di cittadinanza;</p> <p>-Accordo Conferenza Stato-città e autonomie locali del 4 luglio 2019 – Definizione delle modalità di verifica da parte dei Comuni dei requisiti di residenza e soggiorno dei beneficiari del Reddito di cittadinanza;</p> <p>-Accordo Stato-Regioni-Enti Locali sugli esoneri dagli obblighi connessi alla fruizione del Reddito di Cittadinanza per alcune categorie di persone (Conferenza Unificata del 1° agosto 2019)</p> <p>-Decreto Ministeriale n. 84 del 27 luglio 2019 – Approvazione Linee Guida per la definizione dei Patti per l'Inclusione Sociale.</p>

AZIONE 5.4	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Interventi socio-assistenziali e di attivazione socio-lavorativa e formativa in favore dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza Progetto PON Inclusione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
FINALITA'	<p>Offrire alle persone con disagio sociale, beneficiari del RdC, strumenti che rafforzino la propria autonomia, economica e personale, anche attraverso percorsi di integrazione nel tessuto sociale e lavorativo.</p> <p>Il progetto prevede l'attivazione di percorsi personalizzati volti ad un sostegno di natura socio-assistenziale oltre che socio-lavorativo</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	<p>e formativa delle persone, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi socio-educativi - Orientamento, implementazione competenze, consulenza informazione, attivazione lavorativa e work-experience - Formazione per il lavoro - Supporto psicologico - Tirocini finalizzati all'inclusione sociale
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	I servizi previsti sono destinati ai beneficiari del REI o R.dC. o in carico ai Servizi Sociali ovvero o aventi ISEE inferiore ad € 6.000,00
MODALITA' DI ACCESSO	I servizi saranno predisposti a seguito della presa in carico da parte del Servizio Sociale dell'ATS di Campobasso e della sottoscrizione del Patto per l'Inclusione Sociale
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il servizio è gestito dalla Cooperativa Sociale ASSeL: tel 0874 360045 – sportelloeatscb@gmail.com</p> <p>Referenti ATS di Campobasso: dr.ssa Raffaella Ferro raffaella.ferro@comune.campobasso.it tel. 0874 405561</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> -D.L. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con modificazioni dalla Legge n. 26 del 28 marzo 2019 - Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni; -Circolare INPS 43 del 20 marzo 2019 - Disciplina del Reddito di cittadinanza; -Decreto interministeriale del 19 aprile 2019 - Modalità di utilizzo della Carta Reddito di cittadinanza; -Circolare INPS n.100 del 5 luglio 2019 - Modifiche alla disciplina del Reddito e della Pensione di cittadinanza -Circolare INPS n. 104 del 19 luglio 2019 - Incentivo per l'assunzione di beneficiari del Reddito di cittadinanza; -Accordo Conferenza Stato-città e autonomie locali del 4 luglio 2019 – Definizione delle modalità di verifica da parte dei Comuni dei requisiti di residenza e soggiorno dei beneficiari del Reddito di cittadinanza; -Accordo Stato-Regioni-Enti Locali sugli esoneri dagli obblighi connessi alla fruizione del Reddito di Cittadinanza per alcune categorie di persone (Conferenza Unificata del 1° agosto 2019) -Decreto Ministeriale n. 84 del 27 luglio 2019 – Approvazione Linee Guida per la definizione dei Patti per l'Inclusione Sociale

AZIONE 5.5	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Programma per la tutela dei detenuti – Sportello per detenuti
FINALITA'	<p>Garantire consulenza ai detenuti</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserimento in percorsi di formazione professionale e tirocini formativi; - Attivazione mediazione culturale; - Rimuovere possibili ostacoli all'accesso all'assistenza sanitaria; - Attuare le dimissioni protette.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il servizio è rivolto a tutti i detenuti presso la Casa Circondariale di Campobasso

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

MODALITA' DI ACCESSO	La segnalazione è curata dal personale in servizio presso la Casa Circondariale. In particolare gli educatori curano l'invio all'assistente sociale che gestisce l'attività di sportello
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referenti ATS di Campobasso: - assistente sociale dott.ssa Raffaella Ferro. Tel. 08747405561;
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Legge n.354/1975(Ordinamento Penitenziario); Regolamento di esecuzione della suddetta Legge, il D.P.R. 230/2000; Protocollo operativo stipulato tra il Ministero della Giustizia, la Regione Molise, l'ANCI Molise ed il Tribunale di Sorveglianza di Campobasso, in data 05/02/2015; Legge n.328/2000; Piano Sociale Regionale 2015/2018 approvato dal Consiglio Regionale del Molise in data 01/12/2015; Piano Sociale di Zona approvato dal Comitato dei Sindaci in data 22/02/2016

AZIONE 5.6	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Contributi economici Ufficio di Piano
FINALITA'	Attuare quanto previsto dal Piano Sociale di Zona Obiettivi: - Valutazione di programmi individualizzati finalizzati all'erogazione di aiuti economici, ad integrazione del reddito ed a supporto del singolo o della famiglia in condizioni di indigenza e/o di disadattamento personale ed ambientale; - Garantire supporto a nuclei familiari in situazioni di grave difficoltà economica; - Predisposizione di un sistema di raccolta delle informazioni e dei dati, presso tutti i soggetti attuatori dei servizi, al fine di realizzare il sistema di monitoraggio e valutazione; - Elaborazione di proposte, indicazioni e suggerimenti in tema di iniziative di formazione e aggiornamento degli operatori, di gestione ed eventuale rimodulazione delle attività previste dal Piano di Zona
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il servizio è rivolto a tutti i residenti nei comuni dell'Ambito
MODALITA' DI ACCESSO	L'utente si rivolge al Servizio sociale professionale il quale valuta se elaborare un piano individualizzato per la richiesta di aiuti economici
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Referenti ATS di Campobasso: - assistente sociale dott.ssa Raffaella Ferro. Tel. 08747405561; - amministrativo dott. Camillo Resciniti Tel. 0874/405559
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Legge n.328/2000; Piano Sociale Regionale 2015/2018 approvato dal Consiglio Regionale del Molise in data 01/12/2015; Piano Sociale di Zona approvato dal Comitato dei Sindaci in data 22/02/2016

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

AZIONE 5.7	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Pronto Intervento Sociale Regionale
FINALITA'	<p>Garantire una tempestiva e sistemica capacità dei Servizi Sociali per fronteggiare le emergenze familiari e personali.</p> <p>Il Servizio di Pronto intervento sociale è attivo nelle principali comuni del Molise: Campobasso; Isernia; Termoli; Bojano; Trivento; Agnone; Venafro.</p> <p>Il Servizio raccoglie le segnalazioni di emergenza sociale al fine di predisporre un Piano di Intervento in collaborazione con i Servizi Sociali comunali di competenza oltre ad offrire un primo intervento assistenziale attraverso degli Operatori di Strada.</p>
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il Servizio di pronto intervento sociale è rivolto a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari in situazione di grave emarginazione e povertà, comprese le persone senza dimora del territorio regionale
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Il servizio è gestito dall'Associazione Shomer Onlus, attraverso una convenzione con l'ATS di Campobasso e la Regione Molise.</p> <p>Per accedere al servizio l'interessato può contattare il n. telefonico dedicato: 349 7495804 attivo dalle ore 20:00 alle ore 8:00 nei giorni feriali e H. 24 nei giorni festivi e nei fine settimana.</p> <p>Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Raffaella Ferro Tel. 0874 405561</p>
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	<p>Legge n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"</p> <p>Legge Regionale del Molise 6 maggio 2014, n.13 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali"</p> <p>Regolamento di attuazione della legge regionale del Molise n.13 del 6.05.2014 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali"</p> <p>Piano Sociale di Zona 2016/2018 dell'ATS di Campobasso</p> <p>Regolamento 1/2015, art. 67, (Codice regionale A1 codice CISIS A1)</p>

AZIONE 5.8	SERVIZI DISAGIO ADULTO E CONTRASTO ALLA POVERTA'
TITOLO AZIONE	Progetto in favore di Persone "Senza Dimora"
FINALITA'	<p>Il progetto ha come obiettivo il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di "Senza Dimora", attraverso l'attivazione di un servizio di Housing First nel territorio comunale di Campobasso e un insieme di interventi a bassa soglia per l'intero territorio regionale.</p> <p>Attraverso l'Housing First si intende garantire, oltre alla soluzione abitativa, anche un miglioramento della qualità della vita delle persone coinvolte al fine di garantire un recupero dell'autonomia.</p> <p>Gli interventi a bassa soglia consentono una presa in carico specialistica e personalizzata, come ad esempio:</p>

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccavivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	informazioni e orientamento sul sistema dei servizi; promuovere azioni atte ad utilizzare al meglio le risorse territoriali; attivare progetti ed azioni di lungo periodo volti all'uscita della persona dalla situazione di disagio; condivisione delle azioni con i servizi sociali del Comune di residenza della persona in disagio.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Il Servizio è rivolto alle persone adulte in condizione di senza dimora del territorio dell'ATS di Campobasso
MODALITA' DI ACCESSO	Il servizio è gestito dall'Associazione Shomer Onlus, attraverso una convenzione con l'ATS di Campobasso e la Regione Molise. Per accedere al servizio l'interessato può contattare il n. telefonico dedicato: 0874 698027 shomeronlus@gmail.com Referente ATS di Campobasso: dott.ssa Raffaella Ferro Tel. 0874 405561
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Legge n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" Legge Regionale del Molise 6 maggio 2014, n.13 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Regolamento di attuazione della legge regionale del Molise n.13 del 6.05.2014 "Riordino del sistema regionale integrato degli interventi e servizi sociali" Piano Sociale di Zona 2016/2018 dell'ATS di Campobasso Regolamento 1/2015, art. 67, (Codice regionale A1 codice CISIS A1)

2.7 Area Migranti, Richiedenti Asilo e Apolidi

Per questa area di intervento l'obiettivo programmatico del Piano Sociale di Zona consiste nel consolidare e potenziare il sistema di accesso ai servizi per la popolazione migrante

Gli obiettivi del servizio sono:

1. Gli Uffici di Cittadinanza dovranno svolgere attività di informazione sui diritti, di formazione e affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura della integrazione organizzativa e professionale in favore degli immigrati, di primo orientamento e accompagnamento dei cittadini stranieri immigrati e loro nuclei nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari, dell'istruzione, di consulenza tecnica specialistica per supportare i servizi nella costruzione e nella gestione dei progetti personalizzati di intervento.
2. La realizzazione di corsi di lingua italiana per la certificazione della conoscenza della lingua, al fine di favorire l'inserimento sociale e la ricerca di lavoro da parte dei cittadini stranieri immigrati, nonché la promozione di servizi di mediazione linguistica e culturale per contrastare la dispersione scolastica dei minori stranieri inseriti nei percorsi scolastici.
3. Istituzione del servizio di mediazione linguistico-culturale presso gli Uffici di cittadinanza servizi dell'Ambito territoriale, svolto da personale qualificato.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

4. La promozione di iniziative di contrasto al lavoro irregolare, anche in collaborazione con i Centri per l'Impiego, le Organizzazioni Sindacali e dei Datori di Lavoro, e l'istituzione a livello regionale gli elenchi delle assistenti familiari, con la definizione di adeguati percorsi di formazione e aggiornamento.

All'interno di questa area di intervento l'ATS garantisce i seguenti "Livelli essenziali delle prestazioni":

1. Sportello tematico immigrati (sportello tematico all'interno del welfare d'accesso) [a carico del PdZ]
2. Servizio di mediazione culturale [a carico del FSR].

SERVIZI

AZIONE 6.1	SERVIZI PER MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E APOLIDI
TITOLO AZIONE	Progetto "Job Learning" – Orientamento professionale in favore di Minori Stranieri Non Accompagnati Realizzato nell'ambito del progetto "Percorsi di Orientamento e Integrazione in Molise" – Fondo Asilo Migrazione e Integrazione del Ministero dell'Interno
FINALITA'	Il progetto nell'ottica della cittadinanza attiva e della valorizzazione delle capacità personali dei MSNA presenti in Molise e già individuati, punta al potenziamento della loro autodeterminazione offrendo strumenti e conoscenze utili a far emergere dalla propria condizione di disagio psicosociale, le loro motivazioni e qualità. L'obiettivo generale del progetto è quello favorire, facilitare e qualificare i percorsi di integrazione dei MSNA attraverso l'organizzazione di un sistema integrato di servizi territoriali (in particolare dedicato al lavoro, integrazione, e orientamento professionale). Lo scopo del progetto è quello favorire l'integrazione sociale garantendo assistenza linguistica e orientamento professionale attraverso l'organizzazione di laboratori e work experience presso aziende locali.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Minori Stranieri Non Accompagnati presenti nelle strutture di seconda accoglienza del territorio regionale del Molise
MODALITA' DI ACCESSO	L'iscrizione ai percorsi è garantita a tutti i MSNA presenti nelle strutture di seconda accoglienza regionale. Il Servizio è garantito dall'ATS di Campobasso in collaborazione con il partner progettuale Ares Scarl: 0874 698458 I laboratori saranno attivi da novembre 2019 ad aprile 2020
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	Il progetto è garantito da ARES Scarl nella sua qualità di Soggetto Gestore: 0874 64607 formazione@ares.cb.it Referente ATS di Campobasso: Assistente Sociale Raffaella Ferro raffaella.ferro@comune.campobasso.it tel 0874 405561

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 - Obiettivo Specifico 1.Asilo - Obiettivo nazionale ON 1 - Accoglienza/Asilo - lett e) Potenziamento dei servizi di accoglienza e assistenza specifica per MSNA - Inclusione MSNA
--	--

AZIONE 6.1	SERVIZI PER MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E APOLIDI
TITOLO AZIONE	Progetto "Karibu" – SPRAR Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati
FINALITA'	<p>Il progetto di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati promosso dall'ATS di Campobasso si inserisce all'interno del sistema S.P.R.A.R. Adulti per n. 65 posti, offrendo servizi di accoglienza integrata nei comuni di Campobasso Ferrazzano, Ripalimosani, Lucito e Castelbottaccio.</p> <p>Attraverso il progetto si garantiscono dei servizi minimi di accoglienza, consistenti in:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mediazione linguistico - culturale; b) accoglienza materiale; c) insegnamento di base della lingua italiana; d) orientamento e accesso ai servizi del territorio; e) formazione e riqualificazione professionale; f) orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo; g) orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo; h) orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale; i) orientamento e accompagnamento legale; l) tutela psico-socio-sanitaria.
A CHI E' RIVOLTO E REQUISITI DI ACCESSO	Titolari di protezione internazionale ed altresì richiedenti protezione internazionale, nonché titolari di permesso umanitario di cui all'art. 32, comma 3, del decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25, singoli o con il rispettivo nucleo familiare
MODALITA' DI ACCESSO	L'accesso nelle strutture avviene mediante autoinserimento o segnalazione del Servizio Centrale dello SPRAR
NOTIZIE E INFORMAZIONI UTILI	<p>Il progetto è garantito dalla Cooperativa Sociale ASSeL nella sua qualità di Soggetto Gestore:</p> <p>0874 1961107 ambitocampobasso.ord@gruppoawa.it</p> <p>Referente ATS di Campobasso: Assistente Sociale Raffaella Ferro raffaella.ferro@comune.campobasso.it tel 0874 405561</p>
NORMATIVA O ATTI DI RIFERIMENTO	La legge n.189/2002 ha istituzionalizzato la misura di accoglienza organizzata, prevedendo la costituzione dello SPRAR – Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati . Attraverso la stessa legge il Ministero dell'Interno ha istituito la struttura di coordinamento del sistema – il <i>Servizio Centrale</i> di informazione, promozione, consulenza, monitoraggio e supporto tecnico agli enti locali – affidandone ad ANCI la gestione.

SEZIONE TERZA

3. La Qualità dei servizi dell'ATS di Campobasso

3.1 La normativa di riferimento e la definizione di "Standard di qualità"

L'ATS di Campobasso mira a garantire un controllo e una valutazione efficaci dei servizi erogati, nel rispetto della qualità degli stessi.

La definizione degli standard qualitativi ed economici delle prestazioni e dei servizi resi dalle amministrazioni pubbliche è prevista dall'art. 11, comma 2, del d.lgs. n. 286/99, così come sostituito dall'art. 28, del d.lgs. n. 150/2009 "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance" e dalla Delibera n. 3 del 05 gennaio 2012 dell'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

La finalità della norma è di dotare le amministrazioni pubbliche di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance, definendo allo stesso tempo un impianto che intende assicurare:

- il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Per standard di qualità si intendono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (ad esempio l'x per cento delle attività di "presa in carico" dell'utenza deve essere assicurata entro n giorni lavorativi) ovvero le singole prestazioni (ad esempio, lo standard temporale per la presa in carico dell'utenza è pari a n giorni lavorativi). Gli

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un “valore programmato”, che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

L'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità, ai fini e secondo le modalità previste dalla normativa vigente, è la **Carta dei servizi**. In essa, anche in sede di revisione e di aggiornamento annuale, devono confluire tutti gli elementi previsti dalla delibera dell'ANAC.

Uno degli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa (come indicato dall'articolo 8 del dlgs n. 150/2009) è rappresentato dalla “qualità del servizio”.

Il concetto di qualità del servizio ha una natura multidimensionale e dipende da molteplici fattori, alcuni dei quali facilmente rilevabili altri non rilevabili.

Al fine di assicurare una rappresentazione per quanto possibile oggettiva e omogenea dei servizi erogati al pubblico, l'ANAC (ex Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche) stabilisce che le amministrazioni pubbliche siano tenute all'individuazione di standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati, ai sensi del dlgs n. 198/2009, e coerentemente con le previsioni in materia di qualità dei servizi contenute nel dlgs n. 150/2009 e della Delibera n. 3 del 05 gennaio 2012.

3.2 Le dimensioni della qualità del servizio dell'ATS di Campobasso

La qualità del servizio è quindi intesa come un concetto multidimensionale; la qualità è infatti al contempo:

- a) la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*)
- b) la qualità effettiva del servizio.

L'analisi della qualità effettiva di un servizio pubblico, in particolare, indica in che modo e in che misura un'organizzazione eroga servizi di qualità, che danno cioè una risposta pronta, coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli utenti e minimizza il disturbo, il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati da disservizi.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

La qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a quattro dimensioni ai fini della definizione degli standard di qualità, così come definito nella Delibera ANAC: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

a) Per accessibilità si intende la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Ovvero la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio.

Fanno parte dell'accessibilità:

- l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

a.1) L'ATS di Campobasso garantisce l'accessibilità fisica attraverso:

- Presenza di Sportelli (Uffici di Cittadinanza Sociale) in ogni comune dell'ATS;
- Strutture collocate in zone centrali (sedi comunali) e facilmente raggiungibili con mezzi pubblici e privati;
- Spazi idonei a colloqui individualizzati per l'utenza.

L'accessibilità multicanale è garantita attraverso:

- Presenza di punti informativi in tutti i Comuni dell'ATS (Uffici di Cittadinanza Sociale);
- Disponibilità delle informazioni sul proprio sito internet (www.ambitosocialecb.it) e pagina social network (www.facebook.com/atscbmolise);
- Pubblicazione del notiziario trimestrale "IoSociale" disponibile sul sito internet o per via telematica (email);

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- Orari di apertura affissi in tutte le sedi;
 - Presenza di segnaletica interna per facilitare l'accesso agli uffici e servizi;
 - Diffusione delle informazioni attraverso i media locali (comunicati stampa, conferenze stampa)
 - Realizzazione di opuscoli/brochure/locandine specifiche su servizi, bandi e progetti.
- b) La tempestività è rappresentata dal tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.
- b.1) L'ATS garantisce la tempestività tramite:
- Possibilità di prenotazione degli incontri e riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
 - Adeguate fasce orarie di apertura degli sportelli;
 - Prolungamento degli orari in prossimità di specifiche ed urgenti scadenze;
 - Tempestività delle risposte a segnalazioni (reclami, suggerimenti) presentati con apposito modulo.
- c) La trasparenza corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli *stakeholder*) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. È caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
- c.1) L'ATS favorisce la trasparenza attraverso:
- Pubblicizzazione delle procedure di reclamo, suggerimento e valutazione;
 - Pubblicazione informazioni servizi: orari e modalità di accesso;
 - Accesso agli atti ai sensi della legge in materia;
 - Pubblicizzazione di avvisi/bandi/regolamenti/modulistica attraverso il proprio sito internet, pagina social network e in tutti gli sportelli dislocati nel territorio;
 - Pubblicazione tempi e modalità di risposta;
 - Pubblicazione oneri a carico degli utenti (se previsti);

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- Pubblicazione recapiti responsabile e uffici del servizio.
- d) L'efficacia è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la:

- conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio;
- affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore;
- completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruttore.

d. 1) L'efficacia dell'ATS di Campobasso può essere quantificata attraverso:

- Un collegamento in rete con altre organizzazioni locali per acquisire documentazioni e pianificare gli interventi (es. ASReM, Centri per l'Impiego);
- Numero dei beneficiari dei servizi dell'ATS a fronte del totale delle richieste;
- Numero segnalazioni accolte a fronte del totale delle segnalazioni pervenute;
- Valutazione media dell'utenza sui servizi;
- Numero servizi sociali attivati
- Numero équipe multidisciplinare.

L'ATS di Campobasso osserva, inoltre, dimensioni aggiuntive con riferimento alle proprie specificità e ai servizi erogati. Queste dimensioni sono così sintetizzabili:

- a) Empatia: l'ATS e specificamente, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni della persona, nella sua specificità e individualità.

L'empatia degli operatori è garantita grazie alla loro alta professionalità, formazione e gentilezza.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- b) Equità: l'ATS garantisce un servizio in grado di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori (es. persone disabili, immigrati, minori ecc.)

3.3 Gli indicatori della qualità del Servizio dell'ATS di Campobasso

Ogni dimensione della qualità effettiva è misurata attraverso gli indicatori. Gli indicatori di qualità sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido una dimensione della qualità effettiva.

Ad ogni indicatore è associato un valore programmato. La definizione dell'indicatore e del valore determina lo standard di qualità. Lo standard di qualità indica infatti il livello di qualità che i soggetti erogatori del servizio pubblico devono assicurare.

Gli indicatori devono avere determinati requisiti:

- a) Rilevanza: è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione;
- b) Accuratezza: si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione;
- c) Temporalità: è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi;
- d) Fruibilità: riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi;
- e) Interpretabilità: rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso;
- f) Coerenza: alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte.

In riferimento alle dimensioni della qualità, l'ATS di Campobasso garantisce i seguenti indicatori e valori programmati della sua organizzazione complessiva:

DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE INDICATORE
1) Accessibilità		
a) Fisica	Numero ore apertura Uffici di Cittadinanza Sociale a settimana: Comune di Campobasso	9 ore
	Comuni medie dimensioni	4 ore
	Comuni piccole dimensioni	1,5 ora
	Numero ore medie di apertura giornaliera	4,8 ore
	Numero sportelli decentrati / Numero totale sportelli	26/27
b) Multicanale	Numero di punti informativi sul territorio (Uffici di Cittadinanza sociale)	27
	Sito internet dedicato	1
	Numero pubblicazioni annuali notiziario "IoSociale"	4
	Pagina Social Network dedicata	1
	Media comunicati stampa pubblicati in un anno	30
2) Tempestività		
	Tempo max di attesa allo sportello	20 minuti
	Tempo max di riscontro alle segnalazioni (reclami, suggerimenti)	20 giorni
3) Trasparenza		
	Pubblicazione informazioni servizi: orari e modalità di accesso	presente
	Pubblicazione recapiti responsabile e uffici del servizio	presente
	Pubblicazione tempi e modalità di risposta	presente
	Pubblicazione sul sito web della carta dei servizi di cittadinanza	presente
	Risposte a segnalazioni (reclami e suggerimenti)	presente
4) Efficacia	Numero segnalazioni accolte a	Non ancora calcolabile

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

	fronte del totale delle segnalazioni pervenute	
	Numero dei beneficiari dei servizi dell'ATS a fronte del totale delle richieste	Non ancora calcolabile
	Numeri progetti sociali annuali	7
	Valore medio valutazione servizio (da modulo): - Aspetti del servizio - Soddisfazione generale	Buono Soddisfatto
	Collegamento in rete con altre organizzazioni locali per acquisire documentazioni e pianificare gli interventi	1
	Numero équipe multidisciplinare	3

3.4 Gli Impegni e i programmi di miglioramento

In questa sezione sono riportate tutte le informazioni inerenti gli impegni e i programmi che l'ATS di Campobasso intende perseguire nell'annualità 2017/2018.

Tali voci, a differenza degli indicatori della qualità effettiva del precedente paragrafo, non possono essere quantificabili in termini numerici o di valori e rappresentano il livello minimo al fine di erogare servizi di qualità. Tutta la programmazione e gli impegni sono stati definiti a seguito di incontri con il Comitato dei Sindaci, con la cittadinanza e con gli operatori del settore e rappresentano l'espressione dei loro bisogni e richieste

Di seguito sono riportati gli impegni che l'ATS di Campobasso assume nell'anno 2017/2018 suddivisi per aree:

AREA GESTIONALE, STRUTTURALE E PERFORMATIVA

- Garantire la disponibilità della modulistica utile per le segnalazioni e per la valutazione dei servizi in tutti gli Uffici di Cittadinanza, compresi i contenitori dove inserire i moduli;
- Dotare tutti gli uffici con adeguate schede con l'indicazione degli orari di apertura al pubblico;
- Garantire adeguati spazi per i colloqui con l'utenza e spazi di attesa;

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- Garantire l'erogazione dei servizi presso strutture centrali e facilmente raggiungibili con i mezzi;
- Acquisizione diretta di documenti e certificati rilasciati da alti Enti pubblici indispensabili all'erogazione dei servizi all'utenza (esempio Centri per l'Impiego, INPS, Patronati, Comuni, Tribunali);
- Adottare la presente Carta entro n. 60 giorni dalla data di approvazione;
- Standardizzazione e informatizzazione delle procedure;
- Garantire risposta scritta alle segnalazioni (reclami o suggerimenti).

AREA COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO

- Pubblicizzare tutte le informazioni su servizi, progetti e attività sul sito Internet: www.ambitosocialecb.it, sulla pagina social network istituzionale (www.facebook.com/atscbmolise) e sul notiziario "IoSociale".
- Informare tutti i comuni aderenti all'Ambito sulle iniziative intraprese attraverso contatti email e PEC;
- Pubblicare sul proprio sito internet la presente Carta per la Cittadinanza Sociale e renderla disponibile presso tutti gli Uffici di Cittadinanza Sociale dell'ATS;
- Pubblicare sul proprio sito internet la modulistica per le segnalazioni.

Nell'annualità 2018 l'ATS mira a garantire un maggior grado di comunicazione, promozione e coinvolgimento dei Comuni aderenti e della cittadinanza. Altro impegno preso riguarda una migliore organizzazione delle sedi fisiche, così come dettagliato precedentemente, e una performance ottimale degli operatori presenti in tutti gli Uffici di Cittadinanza.

Gli impegni saranno rispettati e garantiti entro la data del 31 dicembre 2018.

SEZIONE QUARTA

4. Procedure di tutela, verifica e valutazione

4.1 Le Segnalazioni all'ATS di Campobasso

L'ATS di Campobasso adotta una procedura di comunicazione diretta con i cittadini garantendo a questi ultimi la possibilità di inoltrare le segnalazioni circa i servizi esistenti. In questo modo sono rispettati i meccanismi di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere un reclamo in conseguenza di un disservizio subito. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino.

Le segnalazioni possono essere “**suggerimenti**” o “**reclami**” in modo da assicurare all'utente la possibilità di comunicare un'esperienza non positiva oppure riferirsi a bisogni non soddisfatti dall'offerta dei servizi disponibili.

La procedura per la gestione delle segnalazioni accoglie i principi contenuti nella norma UNI 10600 “Presentazione dei reclami per i servizi pubblici” e si suddivide nelle seguenti attività:

a) Compilazione e consegna della segnalazione

La persona che intende inviare un suggerimento o reclamo si può avvalere delle apposite schede che comprendono:

- Una sezione contenente l'oggetto della segnalazione che deve essere compilata dall'utente;
- Una sezione contenente una prima classificazione della segnalazione che deve essere compilata dall'operatore dell'ATS di Campobasso.

In tutti gli Uffici di Cittadinanza Sociale presenti nei Comuni aderenti all'ATS di Campobasso sono disponibili le schede. Il cittadino può comunque chiedere all'operatore

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

la modulistica qualora questa non sia visibile. Inoltre è possibile scaricare la stessa direttamente dal sito internet dell'ATS di Campobasso: **www.ambitosocialecb.it**

Ad ogni modo è dovere dell'operatore dell'ATS di informare il cittadino sulla possibilità di effettuare una segnalazione e predisporre un contenitore con la modulistica necessaria.

La segnalazione compilata va inserita nell'apposito contenitore presente e/o consegnata all'operatore che provvede a recapitarla presso l'Ufficio di Piano dell'ATS di Campobasso sito a Campobasso in Via Cavour, 5.

In caso di difficoltà da parte dell'utente, la segnalazione può essere esposta verbalmente e/o telefonicamente e trascritta dall'operatore dell'ATS nell'apposito modello.

b) Valutazione e gestione delle segnalazioni

All'interno dell'ATS di Campobasso, l'Ufficio di Piano è la struttura incaricata alla gestione, valutazione e coordinamento delle segnalazioni pervenute.

Tutte le schede sono raccolte e visionate in una prima fase dal personale predisposto e successivamente inserite in ordine progressivo nel **Registro Unico delle Segnalazioni**, suddiviso nelle aree "suggerimenti" e "reclami". Infine sono portate in sede dell'Ufficio di Piano per la valutazione.

L'Ufficio di Piano deve assicurare:

- Il trattamento del problema riscontrato;
- La ricerca delle cause che l'hanno determinato.

L'Ufficio di Piano può coinvolgere, se necessario, anche organi superiori quale il Comitato dei Sindaci.

c) Il riscontro e le comunicazioni all'utente

A fronte di ogni segnalazione l'ATS di Campobasso assicura una risposta scritta entro i termini previsti dalla legge. La nota è predisposta dall'Ufficio di Piano.

d) Statistiche delle segnalazioni

Tutte le segnalazioni sono iscritte nel Registro Unico delle Segnalazioni. Queste rappresentano un criterio importante al fine di migliorare i servizi sociali.

A cadenza annuale l'Ufficio di Piano garantisce un resoconto contenente un'analisi statistica delle segnalazioni pervenute in base a:

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

- Numero
- Tipologia
- Oggetto
- Cause
- Eventuali bisogni non soddisfatti

L'analisi statistica è a disposizione dei cittadini e del Comitato dei Sindaci dell'ATS di Campobasso.

4.2 Criteri di valutazione della soddisfazione del cittadino

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del cliente sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/ri-progettazione ed erogazione dello stesso.

La possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione trova il suo fondamento nella legge 15/2009 ed il relativo decreto attuativo (D.lgs 150/2009) che prevedono un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla, tra le altre cose, quale dimensione strategica, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

I sistemi di rilevazione della qualità funzionano come sistemi strategici che permettono di:

- individuare le richieste dell'utente e sulla base di esse di identificare e raccordare i diversi processi di cui si necessita per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
- rilevare informazioni sulla soddisfazione;
- trasformarle in nuove domande che ridefiniscono di nuovo l'organizzazione e tutto il sistema di processi di cui è costituita.

In quest'ottica la rilevazione della qualità percepita assume una duplice natura e finalità:

- **misurazione della qualità percepita:** ovvero valutazione delle politiche e dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

- **gestione della qualità dei servizi:** ovvero individuazione degli elementi utili per progettare (o riprogettare) il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

- le aspettative degli utenti sul servizio, determinate dalle informazioni già in possesso dall'utente e dal livello di necessità e bisogno del servizio;
- il giudizio degli utenti sul servizio definite dalle modalità di accesso al servizio, dalla comunicazione e dalla promozione, dalle competenze, dalla cortesia, dall'affidabilità e credibilità, dalle capacità di ispirare fiducia e sicurezza e, infine, dalla personalizzazione del servizio.

a) Il metodo di valutazione

Il cittadino può esprimere una propria valutazione attraverso la compilazione della scheda specifica. A differenza delle schede di segnalazione che possono essere compilate facoltativamente dall'utente qualora emerga una necessità, la scheda di valutazione deve essere compilata al termine di ogni interazione tra l'operatore dell'ATS e l'utente. A tal fine sarà cura dell'operatore informare il cittadino/utente dell'iniziativa.

Il modulo deve essere compilato direttamente dall'utente oppure, nel caso di minori o adulti con difficoltà, la compilazione sarà richiesta al genitore o tutore.

La scheda si compone di tre aree:

- La valutazione degli aspetti del servizio;
- La valutazione complessiva del servizio;
- Eventuali segnalazioni.

b) Raccolta e elaborazione dati

Le schede vanno inserite in un apposito contenitore o consegnate direttamente all'operatore che provvederà a consegnarle presso l'Ufficio di Piano dell'ATS di Campobasso. Sarà cura di quest'ultimo di registrarle e strutturare un resoconto annuale, facendo emergere i punti di forza e debolezza percepiti dai cittadini.

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturo

4.3 Le Schede di “suggerimento”, “reclamo” e “valutazione”

Di seguito è riportata la modulistica precedentemente descritta.



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

di CAMPOBASSO

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

SCHEDA SUGGERIMENTI	N. _____
----------------------------	--------------------

Oggetto del suggerimento:

Nome e Cognome _____ Tel _____
email _____

Via _____ n. _____ Città _____ Prov. _____

Data _____ Firma _____

Spazio riservato all'ATS di Campobasso

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

AREA DI INTERVENTO	NOTE
<input type="checkbox"/> Generali	_____
<input type="checkbox"/> Disabili	_____
<input type="checkbox"/> Famiglia e Minori	_____
<input type="checkbox"/> Disagio adulto e povertà	_____
<input type="checkbox"/> Anziani	_____
<input type="checkbox"/> Immigrati e Apolidi	_____
<input type="checkbox"/> Altro, specificare: _____	_____

OPERATORE _____

FIRMA _____



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

di CAMPOBASSO

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
Salcito- San Biase - Sant'Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

SCHEDE RECLAMI

N. ____

Oggetto del reclamo:

Nome e Cognome _____ Tel. _____
email _____

Via _____ n. ____ Città _____ Prov. _____

Data _____ Firma _____

Spazio riservato all'ATS di Campobasso

SEGNALAZIONE

- Telefonica Con lettera allegata
 Verbale Con presente modulo

AREA DI INTERVENTO	NOTE
<input type="checkbox"/> Generali <input type="checkbox"/> Disabili	_____
<input type="checkbox"/> Famiglia e Minori <input type="checkbox"/> Disagio adulto e povertà	_____
<input type="checkbox"/> Anziani <input type="checkbox"/> Immigrati e Apolidi	_____
<input type="checkbox"/> Altro, specificare: _____	

OPERATORE _____

FIRMA _____

Campobasso - Baranello - Busso - Casalciprano - Castelbottaccio - Castellino del Biferno
 Castropignano - Duronia - Ferrazzano - Fossalto - Limosano - Lucito - Mirabello Sannitico
 Molise- Montagano - Oratino - Petrella Tifernina - Pietracupa - Ripalimosani - Roccapivara
 Salcito- San Biase - Sant' Angelo Limosano - Torella del Sannio - Trivento - Vinchiaturro

SCHEDA VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI

Gent.mo, le chiedo qualche minuto per compilare il presente questionario sulla valutazione dei servizi erogati dall'Ambito Territoriale Sociale di Campobasso. Il questionario è completamente anonimo al fine di garantire risposte sincere e ci servirà esclusivamente per migliorare le nostre prestazioni e servizi.
 La ringrazio per la collaborazione.

Il Direttore dell'ATS di Campobasso - Dott. Vincenzo De Marco

AREA DI INTERVENTO	SEPCIFICARE SERVIZIO
<input type="checkbox"/> Disabilità <input type="checkbox"/> Famiglia e Minori <input type="checkbox"/> Disagio adulto e povertà <input type="checkbox"/> Anziani <input type="checkbox"/> Immigrati e Apolidi <input type="checkbox"/> Altro, specificare: _____	_____ _____

INDICARE COMUNE DI RESIDENZA
_____ _____

Sulla base della tua esperienza diretta, come valuti gli aspetti del servizio erogato?	pessimo	discreto	buono	molto buono	ottimo
Come valuti le informazioni ricevute sui servizi offerti e sulle modalità di accesso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti gli orari di erogazione del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti i rapporti con gli operatori del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti i tempi di risposta dopo una tua segnalazione o reclamo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti i tempi di attesa da quando hai fatto la domanda a quando ti viene erogato il servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti le strutture dove viene erogato il servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuti la pulizia e l'igiene delle strutture?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Complessivamente quanto sei rimasto soddisfatto del servizio ricevuto?

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Totalmente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Specificare, se necessario, la motivazione della valutazione:
