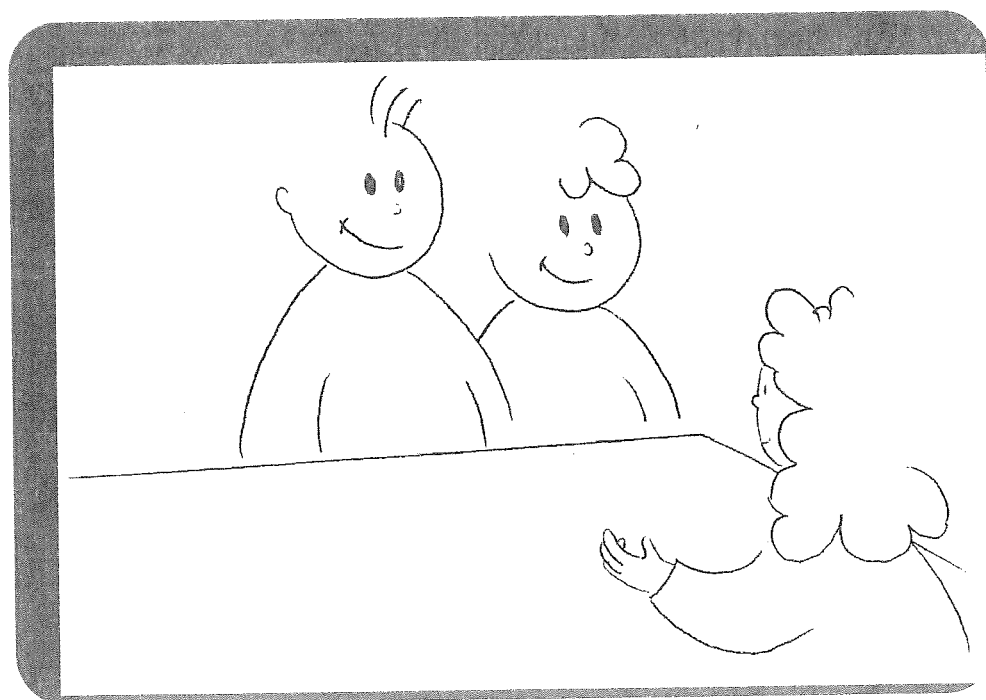
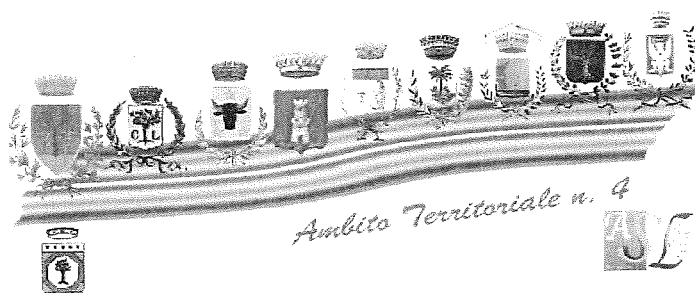


## CENTRO ESTIVO

- Cos'è* E' un servizio ricreativo finalizzato ad affiancare la famiglia con figli minori al termine del periodo scolastico. La durata è di quattro settimane.
- Destinatari* Il servizio è rivolto a bambini e ragazzini età compresa tra i 6 e i 14 anni.
- Modalità d'accesso* E' necessario compilare la domanda di iscrizione presso l'Ufficio Servizi Sociali nelle date prestabilite nel bando e consegnarla all'ufficio protocollo.
- Dove* Rivolgersi al Servizio Sociale c/o l'Ufficio Politiche e Solidarietà Sociali, prendendo contatto con le assistenti sociali e istruttori tecnici amministrativi.
- Costi* E' prevista una compartecipazione a carico del cittadino.

**SERVIZI e/o INTERVENTI  
SOCIO-ASSISTENZIALI  
EROGATI DALL'AMBITO  
TERRITORIALE 4**



# **Scheda 1**

**Ambito di intervento:  
Welfare  
d'accesso**

## SERVIZIO DI TUTELA DEI MINORI

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Cos'è</i>       | <p>Il Servizio di <b>Segretariato Sociale</b> opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali e socio- sanitari o sportello di cittadinanza.</p> <p>Aiuta il cittadino ad individuare il problema quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal Servizio Sociale professionale.</p> <p>Il Segretariato Sociale svolge attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ informazione</li><li>○ accoglienza</li><li>○ accompagnamento</li><li>○ ascolto</li><li>○ orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità.</li></ul> <p>Il Segretariato Sociale collabora con le Associazioni di Volontariato e Patronati coordinandone gli interventi.</p> |
| <i>Destinatari</i> | Tutta la Cittadinanza.   |
| <i>Dove</i>        | Rivolgersi agli Assistenti Sociali e personale in possesso in specifiche competenze relazionale e approfondita conoscenza del territorio.  |
| <i>Tempi</i>       | Variabili in relazione ai bisogni espressi.  |
| <i>Costi</i>       | <b>Gratuito.</b>   |

## SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Cos'è</i>       | Il Servizio Sociale professionale è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. |
| <i>Destinatari</i> | Cittadini residenti del Comune ed in particolare i soggetti più deboli ed emarginati.  |
| <i>Dove</i>        | Rivolgersi agli Assistenti Sociali della Porta Unica di Accesso (PUA).   |
| <i>Tempi</i>       | Variabili in relazione ai bisogni espressi.  |
| <i>Costi</i>       | <b>Gratuito.</b>   |

## PORTA UNICA DI ACCESSO (PUA)

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Cos'è</b>       | <p>L'accesso al sistema integrato dei servizi socio-sanitari è garantito da <b>Porte Uniche di Accesso (PUA)</b> che operano, in raccordo con la ASL, con modalità atte a promuovere la semplificazione nell'accesso e l'unicità del trattamento degli utenti e connessi al caso, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente di un termine certo per la presa in carico dello stesso.</p> <p>Le Porte Uniche di Accesso operano sia per il complesso dei servizi sociali che per i servizi socio-sanitari. Nell'ottica della unitarietà degli interventi il welfare d'accesso garantisce la presenza di spazi pubblici di immediato e facile accesso che soddisfino il bisogno del cittadino ad avere informazioni immediate e complete sui diritti esigibili e sulle risorse del territorio, ogni qual volta che situazioni personali e/o familiari richiedono interventi di carattere socio-sanitario.</p> <p>La finalità precipua è quella di permettere la realizzazione di una dinamica circolare in cui a girare sono i flussi informativi e non gli utenti, ai quali peraltro si garantirà un referente, individuato nel profilo professionale dell'Assistente Sociale case-manager, per l'accompagnamento durante il percorso individuale programmato. L'Ambito territoriale e la ASL, attraverso un protocollo operativo unico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ accolgono la richiesta dell'utente inoltrata;</li><li>○ decodificano il bisogno;</li><li>○ effettuano l'indagine sociale;</li><li>○ attivano l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) per la predisposizione del progetto personalizzato;</li><li>○ verificano periodicamente l'andamento dell'intervento;</li><li>○ individuano il responsabile del caso per garantire l'attuazione e l'efficacia degli interventi previsti dal progetto personalizzato.</li></ul> |
| <b>Destinatari</b> | Tutta la Cittadinanza.   |
| <b>Dove</b>        | Rivolgersi agli Assistenti sociali e personale amministrativo della PUA per la compilazione del modulo di accesso alle prestazioni e/o interventi socio-sanitari.  |
| <b>Tempi</b>       | Dalla richiesta alla definizione del caso trascorrono massimo 30 giorni.   |
| <b>Costi</b>       | <b>Gratuito.</b>   |

## **U.V.M.**

**Cos'è**

L'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) è un'equipe multidisciplinare in grado di leggere le esigenze di pazienti con bisogni sanitari e sociali complessi. Costituisce a livello di Ambito il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio-sanitari di natura domiciliare, semi-residenziale e residenziale a gestione integrata e partecipata. Obiettivo dell'UVM è rappresentare lo strumento cardine attraverso il quale l'Ambito territoriale, insieme al distretto socio-sanitario, esercita il suo ruolo di governo del territorio e di "committenza" (valutare quali servizi per quali bisogni adottando lo strumento operativo della **SVAMA**). Tale progetto viene effettuato da un team denominato Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) con competenze multidisciplinari in grado di leggere le esigenze dei pazienti con i bisogni sanitari e sociali complessi.

**Destinatari**

Pazienti con bisogni sanitari e sociali complessi.

**Dove**

Rivolgersi agli Assistenti sociali della P.U.A. del comune di residenza dell'assistito.

**Tempi**

Entro 30 giorni dalla richiesta.

**Costi**

**Gratuito.**

## Scheda 2

**Ambito di intervento:**

**Servizi**

**domiciliari:**

**ADE - SAD - ADI**

## **ADE (servizio di Assistenza Domiciliare Educativa)**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Cos'è</b>       | <p>Il Servizio Domiciliare Educativo effettua interventi di natura Sociale ed educativa che vengono assicurati presso il domicilio dei nuclei familiari, anche mono genitoriali, con minori in condizioni di grave svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale, i cui genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze educative.</p> <p>Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore, sia in termini di sostegno diretto allo stesso ed alla famiglia al fine di salvaguardare e migliorare la qualità del rapporto tra genitori e figli.</p> |
| <b>Destinatari</b> | Minori e nuclei familiari   |
| <b>Dove</b>        | Rivolgersi agli Assistenti sociali.   |
| <b>Tempi</b>       | Entro 30 giorni dalla richiesta.  |
| <b>Costi</b>       | <b>Gratuito.</b>  |

## **SAD (Anziani e Disabili)**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Cos'è</b>       | <p>Il Servizio di Assistenza domiciliare anziani e disabili (SAD) consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Favorire la permanenza del soggetto nel proprio ambiente di vita sociale e familiare;</li><li>• Abbattere il fenomeno del ricovero improprio, favorendo anche le dimissioni precoci in collaborazione con le famiglie;</li><li>• Consentire una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio assistenziali;</li><li>• Aiutare la persona e le famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di anziani e diversamente abili fisici, psichici e sensoriali, di altre persone in difficoltà.</li></ul> |
| <b>Destinatari</b> | Anziani, diversamente abili fisici, psichici e sensoriali, e di altre persone in difficoltà che versano in condizioni di marginalità sociale determinate da disagio socio economico, o del tutto privi di supporto familiare.  |
| <b>Dove</b>        | Assistenti sociali e personale amministrativo della PUA per la compilazione del modulo di accesso alle prestazioni e/o interventi socio-sanitari.  |



|              |   |
|--------------|---|
| <i>Tempi</i> | Entro 30 giorni dalla richiesta.  |
| <i>Costi</i> | Compartecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente in riferimento al valore della dichiarazione ISEE. |

## **ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)**

|              |  |
|--------------|--|
| <i>Cos'è</i> | <p>Il <b>Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata</b> consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie integrate.</p> <p>Le prestazioni del Servizio vengono modulate tenendo conto della gravità, delle limitazioni funzionali, delle carenze del contesto socio-ambientale della persona, delle motivate situazioni di urgenza delle prestazioni e della presa in carico da parte del Servizio Sanitario Locale (ASL).</p> |
|--------------|--|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Destinatari</i> | <p>Il servizio A.D.I. si rivolge a soggetti in condizioni di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea protratta, derivanti da condizioni critiche di bisogno socio sanitario o patologiche ed in particolare pazienti che si trovino in condizioni di fragilità con limitazione dell'autonomia parziale o totale, nonché patologie geriatriche con limitazione dell'autonomia parziale o totale.</p> <p>Disabili, Anziani ed ex tossicodipendenti.</p> |
|--------------------|--|

|             |   |
|-------------|---|
| <i>Dove</i> | Rivolgersi agli Assistenti sociali e personale amministrativo della PUA per la compilazione del modulo di accesso alle prestazioni e/o interventi socio-sanitari. |
|-------------|---|

|              |                                  |
|--------------|----------------------------------|
| <i>Tempi</i> | Entro 30 giorni dalla richiesta. |
|--------------|----------------------------------|

|              |   |
|--------------|---|
| <i>Costi</i> | Compartecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente in riferimento al valore della dichiarazione ISEE. |
|--------------|---|

## **TELESOCORSO E TELEASSISTENZA**

|              |  |
|--------------|--|
| <i>Cos'è</i> | <p>Il servizio di Telesoccorso e Teleassistenza è un servizio continuativo con copertura non inferiore a dieci ore giornaliere, da svolgersi prioritariamente nelle ore notturne e nei giorni festivi in forma integrata altri interventi. Ha il fine di limitare la condizione di isolamento nella quale possono trovarsi anziani ed altri soggetti in condizioni di fragilità, per situazioni di disagio ambientale e socio economico e/o per precarie condizioni di salute.</p> |
|--------------|--|

|                    |   |
|--------------------|---|
| <i>Destinatari</i> | Anziani e persone sole in situazione di difficoltà.   |
| <i>Dove</i>        | Rivolgersi agli Assistenti sociali e personale amministrativo della PUA per la compilazione del modulo di accesso alle prestazioni e/o interventi socio-sanitari. |
| <i>Tempi</i>       | Entro 30 giorni dalla richiesta.  |
| <i>Costi</i>       | Compartecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente in riferimento al valore della dichiarazione ISEE.   |

## **Scheda 3**

**Ambito di intervento:**

**Servizi**

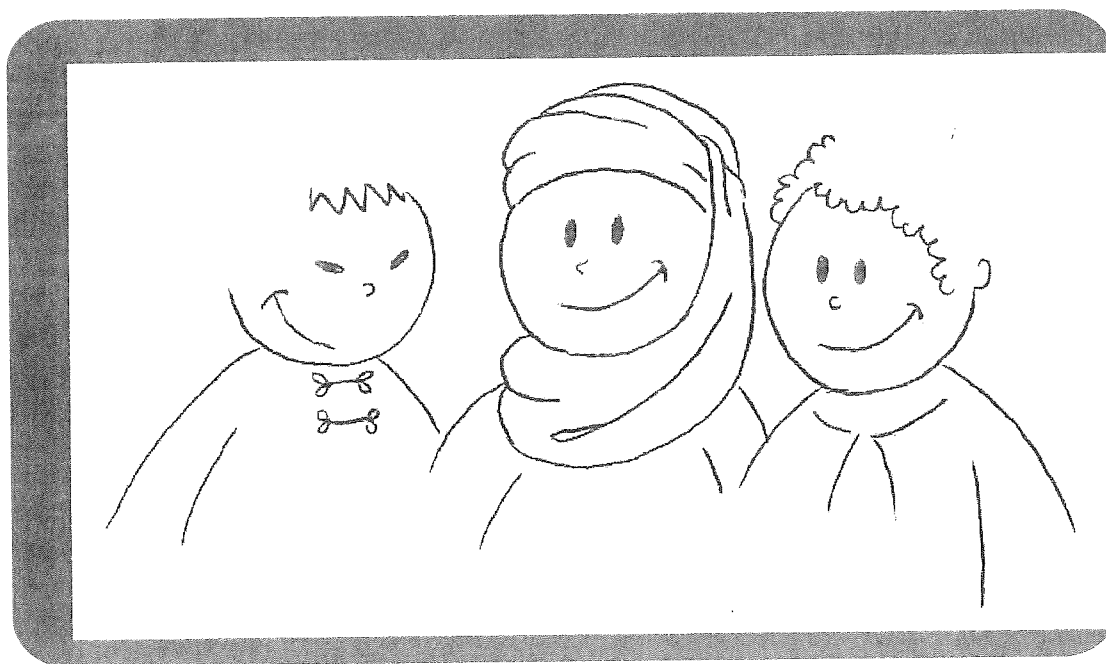
**comunitari a**

**ciclo diurno**

## **Centro diurno socio-educativo-riabilitativo e di socializzazione**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Cos'è</i>       | E' una struttura territoriale rivolta a soggetti disabili minori e adulti fino a 64 anni ed a pazienti psichiatrici stabilizzati fino a 64 anni. Il centro ha carattere continuativo e permanente ed è aperto per 6 giorni alla settimana per 8 ore giornaliere. Il Centro offre interventi integrati di tipo educativo riabilitativo e di assistenza. |
| <i>Destinatari</i> | Diversamente abili.  |
| <i>Dove</i>        | Rivolgersi agli Assistenti sociali e personale amministrativo della PUA per la compilazione del modulo di accesso alle prestazioni e/o interventi socio-sanitari.  |
| <i>Tempi</i>       | Entro 30 giorni dalla richiesta.   |
| <i>Costi</i>       | Compartecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente in riferimento al valore della dichiarazione ISEE.  |

**Ambito di intervento:**  
**Inclusione**  
**sociale**



## Integrazione scolastica

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Cos'è</i>       | Il servizio per l'integrazione scolastica dei diversamente abili è finalizzato a garantire il diritto allo studio dei portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie, comprese la Scuola dell'Infanzia e l'Università. |
| <i>Destinatari</i> | Diversamente abili.  |
| <i>Dove</i>        | PUA.   |
| <i>Tempi</i>       | Durata dell'anno scolastico.   |
| <i>Costi</i>       | <b>Gratuito.</b>   |

## Orientamento formazione e inserimento Lavorativo per soggetti svantaggiati

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>Cos'è</i>              | Il servizio si esplicita attraverso differenti tipologie di intervento e persegue i seguenti obiettivi:<br><u>interventi di orientamento professionale, formazione ed inserimento socio lavorativo.</u>   |
| <i>Destinatari</i>        | Soggetti afferenti alla fascia della marginalità sociale: ex-tossicodipendenti, ex alcolisti, persone in trattamento psichiatrico, soggetti afferenti al circuito penale, ex detenuti e soggetti in misura alternativa alla detenzione.   |
| <i>Modalità d'accesso</i> | L'Ambito Territoriale n. 4, annualmente, <b>emana apposto AVVISO PUBBLICO</b> per coinvolgere le ditte, le imprese e le cooperative sociali di tipo B, regolarmente iscritte al competente Albo Regionale, operanti nell'Ambito Territoriale, che abbiano al proprio interno almeno un socio lavoratore dipendente, a manifestare la propria disponibilità ad accogliere uno o più soggetti in borse lavoro.<br>Le manifestazioni di interesse, da redigersi secondo il modulo ritirabile presso gli Uffici di Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito, debitamente compilate, dovranno essere spedite tramite raccomandata A/R o consegnate a mano presso l'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale sito in Mesagne Via Roma, 2. |
| <i>Dove</i>               | Rivolgersi agli Assistenti Sociali comune di residenza.   |
| <i>Tempi</i>              | 90 giorni   |
| <i>Costi</i>              | <b>Gratuito.</b>  |

## Abbattimento barriere architettoniche

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <i>Cos'è</i>              | L'intervento intende accrescere il livello di accessibilità e fruibilità dei servizi e delle strutture pubbliche private del territorio (eliminazione delle barriere architettoniche) per le persone in situazione di relativo vantaggio, in particolare per persone con disabilità e persone anziane.   |
| <i>Destinatari</i>        | Disabili   |
| <i>Modalità d'accesso</i> | L'Ambito Territoriale n. 4, annualmente, <b>emana apposito AVVISO PUBBLICO con il quale invita tutti i cittadini aventi diritto ad usufruire dei contributi</b> , utilizzando la modulistica fruibile dal sito istituzionale dell'Ambito Territoriale n. 4 ( <a href="http://www.ambitozonamesagne.it/">http://www.ambitozonamesagne.it/</a> ) o dall'Ufficio Politiche e Solidarietà dei Comuni di appartenenza.<br>L'Ufficio di Piano, predispone la graduatoria dei beneficiari, rispettando l'arrivo cronologico dell'istanza all'Ufficio Protocollo del Comune di appartenenza.<br>La concessione del contributo viene fatta anche secondo le disponibilità dei fondi messi a disposizione. |
| <i>Dove</i>               | Rivolgersi al personale delle aree Politiche Sociali, Lavori Pubblici e Urbanistici dei singoli comuni del territorio dell'Ambito Territoriale.  |
| <i>Tempi</i>              | Avviso pubblico.   |
| <i>Costi</i>              | <b>Gratuito.</b>   |

## Trasporto sociale per soggetti svantaggiati

|                    |   |
|--------------------|---|
| <i>Cos'è</i>       | Il trasporto sociale per soggetti svantaggiati garantisce: <ul style="list-style-type: none"><li>• La condivisione dei tempi e degli eventi della città;</li><li>• L'integrazione sociale attraverso il sostegno delle attività di interesse individuale;</li><li>• Raggiungimento dei luoghi di cura;</li><li>• Contenimento del tempo di cura a carico della famiglia;</li><li>• Superamento degli stati di isolamento sociale con sostegno degli stati psico-depressivi collegati alla marginalità sociale;</li><li>• Promozione degli interessi individuali in ambito sociale e culturale;</li><li>• Uniformità del sistema dell'offerta tra i nove comuni dell'ambito.</li></ul> |
| <i>Destinatari</i> | Minori, anziani e disabili.   |

|              |   |
|--------------|---|
| <i>Dove</i>  | Rivolgersi agli Assistenti sociali comunali e/o ambito e operatore amministrativo.                                |
| <i>Tempi</i> | Entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza.   |
| <i>Costi</i> | Compartecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente in riferimento al valore della dichiarazione ISEE. |

## **Servizio di orientamento informazione in favore dei cittadini immigrati**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <i>Cos'è</i>       | <p>Lo sportello è un servizio per i cittadini stranieri, mirato a favorire una positiva integrazione, sostenendo una cittadinanza attiva e mirando complessivamente alla costruzione di una città- comunità che consente l'incontro tra generazioni, sessi, etnie e culture differenti. L'obiettivo prioritario è quello di favorire l'accesso ai servizi da parte dei cittadini stranieri, rimuovendo gli ostacoli che ne impediscono - ostacolano la fruizione.</p> <p>Lo Sportello Polifunzionale di orientamento ed informazione, ha due sedi a Mesagne ed a San Pietro Vernotico. I servizi, integrando le prestazioni con interventi socio-sanitari operano in stretto contatto con il Servizio Sociale Professionale di ciascun Comune dell'Ambito.</p> |
| <i>Destinatari</i> | Cittadini stranieri.   |
| <i>Dove</i>        | Rivolgersi al personale qualificato nei servizi di mediazione linguistica ed interculturale reperibile presso lo Sportello URP del Comune.   |
| <i>Tempi</i>       | Immediato.   |
| <i>Costi</i>       | <b>Gratuito.</b>   |



## **Gestione dei reclami da parte del cittadino**

Tutti i cittadini, individualmente o in forma associata ma non in forma anonima, possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi sociali ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi Sociali.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta, tramite la compilazione del modulo apposito da ritirare presso il Servizio Sociale, che andrà poi consegnato all'Ufficio del Protocollo e sottoscritto dalla persona che lo sporge. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà in ogni caso considerata alla stregua di semplice segnalazione. **I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.**

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, il responsabile del servizio esaminerà l'istanza e, qualora ne ravveda la necessità, vagliata la situazione segnalata adotterà i provvedimenti adatti al caso.

Al massimo entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, al cittadino sarà comunicato per iscritto l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

# Scheda inoltro reclami

Alla C.A.

**Sig. SINDACO**

Alla C.A.

**RESPONSABILE  
SETTORE POLITICHE  
E SOLIDARIETA' SOCIALI**

**COMUNE DI MESAGNE**

**OGGETTO: RECLAMO /SEGNALAZIONE**

COGNOME E NOME \_\_\_\_\_

RESIDENTE \_\_\_\_\_ CAP. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

Telefono e/o fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE (da compilare in stampatello)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Allega copia del proprio documento di riconoscimento

Mesagne lì, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_