



Chieti Solidale

Azienda Speciale per i Servizi Sociali  
Servizi di **Q**ualità per Persone di **Q**ualità



Il **Comune di Chieti** ha istituito, nel settembre 2006, l'Azienda Speciale "**Chieti Solidale**" per la produzione e gestione dei servizi sociali, socio assistenziali e socio sanitari in favore di famiglie e individui in condizione di fragilità e bisogno, e per promuovere lo sviluppo culturale, economico e civile dell'intera comunità locale. L'Azienda Chieti Solidale gestisce, inoltre, tre Farmacie Comunali.

Periodicamente, il Comune di Chieti definisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di intervento, in relazione ai bisogni e alle priorità socio assistenziali della comunità locale, affidando a Chieti Solidale la loro progettazione e realizzazione.

"**Chieti Solidale**" opera con regole di **efficienza, efficacia ed economicità**, con una razionale valorizzazione delle risorse umane e materiali per il conseguimento del massimo grado di benessere e soddisfazione degli utenti beneficiari.

Attraverso **indicatori d'impatto e di performance** è possibile monitorare e verificare costantemente il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Inoltre, la gestione diretta delle Farmacie permette una distribuzione capillare del servizio di vendita di medicinali e presidi, con costi sostenibili e calmierati per l'intera cittadinanza.

Attualmente, "**Chieti Solidale**" impiega complessivamente 160 persone, tra cui Operatori domiciliari, educatori per l'assistenza scolastica, autisti, assistenti sociali.

Il **Consiglio di Amministrazione** è nominato dal Sindaco del Comune di Chieti, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale, e rimane in carica per 5 anni.

Il **Direttore** è nominato a seguito di Pubblico Concorso; il suo in carica ha durata triennale.

Sul sito [www.chietisolidale.it](http://www.chietisolidale.it) sono disponibili lo Statuto e la composizione del Consiglio di Amministrazione, nonché il Curriculum Vitae del Direttore.

## Le Aree di Intervento



### **Segretariato Sociale Servizi per la non auto sufficienza**

**Servizi di inclusione sociale e di  
contrasto alla povertà**

**Servizi per la famiglia, per l'infanzia,  
l'adolescenza e i giovani**

**Interventi e servizi per le persone in  
condizione di disabilità**

**Interventi per  
l'invecchiamento attivo**

## 1. Segretariato Sociale e Punti Unici di Accesso

**Chieti Solidale** gestisce gli **Sportelli di Segretariato Sociale**, per offrire informazione, prima accoglienza, orientamento ai servizi presenti sul territorio, erogati da ogni Ente pubblico e privato competente, in favore di ogni tipologia di bisogno.

Lo Sportello accetta ed elabora le domande d'intervento che, successivamente, sono assegnate al Servizio Sociale Professionale (gestito direttamente dalle Assistenti Sociali del Comune di Chieti) per la definizione dei Progetti personalizzati di presa in carico e di intervento.

Presso gli Sportelli operano 2 Assistenti Sociali con specifiche competenze di pre assessment.

Presso il Distretto sanitario è operativo il **PUA**, anche in tal caso con servizio di informazione, accoglienza e orientamento con azione di filtro e invio presso altri servizi competenti di natura "semplice" o "complessa". Presso il PUA opera una, ulteriore, Assistente Sociale con competenze afferenti l'integrazione socio sanitaria.



Il Servizio di segretariato sociale opera anche **a domicilio**, nel caso di beneficiari con difficoltà di mobilità e autonomia. Il Servizio a domicilio è attivato con contatto telefonico allo Sportello di Segretariato Sociale.



Negli orari di apertura al pubblico è, inoltre, attivo un Servizio telefonico, di **web contact** attraverso la piattaforma **Skype** e via email [segretariato.sociale@chietisolidale.it](mailto:segretariato.sociale@chietisolidale.it)

Nel 2016, sono stati circa 3.200 gli utenti che, complessivamente, hanno fruito dei servizi di informazione, prima accoglienza, orientamento ai servizi sociali presenti sul territorio, durante le quasi 2.700 ore di apertura.



### Sedi e orari

#### **Sportello di Segretariato Sociale, Via Amendola 53**

Da lunedì a venerdì 9 – 13.

Martedì e giovedì anche apertura pomeridiana 15.00 – 17.00

Telefono 0871 341566

#### **Sportello di Segretariato Sociale, Piazza Carafa –Delegazione Comunale**

Mercoledì e Giovedì 9 – 13. Giovedì anche apertura pomeridiana 15.00 – 17.00

Telefono 0871 341330

#### **PUA – Punto Unico di Accesso, Via Tiro a Segno, 8**

Presso il distretto sanitario

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30.

Lunedì anche pomeriggio 15.00 -16.30

Telefono. 0871/357877

#### **Sportello del Centro Servizi Immigrati, viale Amendola 53**

Lunedì - venerdì 9,30 – 12,30

Martedì e giovedì apertura anche pomeridiana 15.00 – 17.00

Telefono 0871/341548

### **Sportelli di prossimità**

Presso le Sedi degli **Enti di Patronato** convenzionati, identificabili con la targa "CQ" Sportelli di prossimità, sarà inoltre possibile ritirare la modulistica per presentare le domande di accesso alle prestazioni, nonché ricevere informazioni su ogni prestazione offerta.

In Allegato, le Schede di ciascun Servizio "multi utente":

1.1 Sportelli di Segretariato Sociale.

1.2 PUA – Punto Unico di Accesso.

1.3 Sportelli di prossimità. Enti di Patronato convenzionati per informazioni e modulistica.

## 2 Servizi per la non auto sufficienza

**Il Comune di Chieti favorisce la permanenza a domicilio delle persone in condizione di disabilità e non auto sufficienza, anche con forme di supporto alla domiciliarità e con centri diurni per la riabilitazione e il sollievo dei caregiver ordinari.**

**Chieti Solidale** eroga, pertanto, servizi di **Assistenza Domiciliare Sociale**, di base e specialistica, e Servizi di assistenza domiciliare “Integrata” alle prestazioni di natura sanitaria a cura della ASL, al fine di favorire la permanenza a domicilio dei beneficiari.

Nel 2016, sono state erogate circa:

2.300 ore di intervento socio assistenziale domiciliare di base.

960 ore di intervento socio sanitario.

L’Azienda gestisce il Progetto HCP INPS in favore di utenti della Gestione dipendenti in condizione di disabilità e non auto sufficienza.

Per gli interventi e i servizi a supporto della condizione di non auto sufficienza l’Azienda impiega circa 40 operatori sociali qualificati, in possesso dei titoli di studio, delle abilitazioni e dell’esperienza previsti dalle vigenti disposizioni nazionali e regionali, nonché 6 OSS.

Il Centro diurno ANFFAS, nella fascia oraria mattutina, svolge funzioni di assistenza e sollievo, in favore di soggetti non auto sufficienti.

L’Azienda promuove l’utilizzo delle nuove tecnologie per il telesoccorso, la teleassistenza, la tele riabilitazione, per favorire l’autonomia domestica e l’emancipazione.

**Chieti Solidale** offre, inoltre, un servizio di affiancamento e formazione ai Care giver familiari e alle assistenti familiari regolarmente impiegate nel lavoro domestico.

Presso i Caf e i Consulenti del lavoro convenzionati, identificabili con la targa “CQ” Assistenza Amministrativa Lavoratori Domestici, i familiari possono fruire, a tariffe agevolate, dei Servizi per la gestione di rapporto di lavoro domestico.

L’Azienda svolge funzioni di “valutazione sociale professionale” all’interno dell’ U.V.M. per la presa in carico dei bisogni complessi e l’attivazione di interventi integrati di natura socio assistenziale e sanitaria, con l’impiego di 1 Assistente Sociale. Nel 2016 sono state effettuate 586 valutazioni socio sanitarie.

### In Allegato, le Schede di ciascun Servizio a supporto delle condizioni di non auto sufficienza

- 2.1 Servizio Assistenza Domiciliare di base – ADA
- 2.2 Servizio Assistenza Domiciliare Integrata
- 2.3 Servizio di consulenza per l’autonomia domestica
- 2.4 Servizio di supporto e formazione al Care giver familiare
- 2.5 Servizio di incontro famiglia / assistente familiare
- 2.6 Assistenza Amministrativa per il lavoro domestico
- 2.7 UVM



**Gli Operatori Domiciliari di Chieti Solidale**

### 3. Servizi per l'inclusione sociale e il contrasto alle povertà

I Servizi offerti si pongono l'obiettivo di contrastare l'esclusione sociale e la povertà a favore di individui e famiglie, mediante percorsi di inclusione sociale che incidano sui vari aspetti della vita della persona: istruzione e formazione, lavoro, qualifiche, abilitazioni, patenti, tempo libero, ecc.

Il servizio si rivolge a nuclei familiari multiproblematici, donne in difficoltà sole o con figli, giovani drop-out del sistema scolastico, drop-out del sistema formativo, persone in estrema povertà e/o senza fissa dimora, nonché a persone detenute ed ex-detenute e minori entrati nel circuito penale.

L'intervento è di "secondo livello" ovvero assegnato, dopo confronto con i beneficiari, dai funzionari degli Sportelli di segretariato sociale e/o dalle Assistenti Sociali del Servizio Sociale professionale del Comune.

L'azione prevede l'elaborazione di progetti personalizzati di integrazione sociale con presa in carico integrata, globale e condivisa, con la super visione del servizio sociale professionale del comune, realizzando l'integrazione tra Enti e politiche sociali, politiche del lavoro, politiche per la formazione, politiche abitative e politiche della salute.

Nel 2016 sono stati circa 130 gli utenti che hanno fruito del servizio

Il settore è formato da un Assistente Sociale specializzato nella progettazione di interventi di inclusione, 1 job scout, 2 tutor orientatori.

**Chieti Solidale** gestisce, inoltre, il **Centro Servizi immigrati** ove offre informazioni, consulenza e orientamento qualificati sui diritti e doveri dei cittadini immigrati, al fine di favorire l'integrazione culturale sociale, lavorativa, scolastica delle persone immigrate.



Sede e Orari di apertura del **Centro Servizi per immigrati**

Via Amendola, 53

Da Lunedì al venerdì 9.30 - 12.30.

Il martedì e il giovedì apertura anche pomeridiana

15.00 – 17.00

Telefono 0871 341548

Nel 2016 sono stati circa 1.200 gli utenti che hanno fruito dei Servizi offerti dal Centro Servizi Immigrati. Presso il Centro opera una Assistente sociale e un mediatore culturale.

L'Azienda coordina il **Network per la lotta agli sprechi alimentari** (L.R. 4/2016) al fine di creare un sistema di *last minute market* e rafforzamento delle attività degli empori e delle mense per le persone in stato di grave deprivazione.

---

In Allegato, le Schede dei Servizi di Inclusione Sociale e di contrasto alla povertà

3.1 Servizio di Inclusione attiva

3.2 Centro Servizi per Immigrati

3.3 Network per la lotta agli sprechi alimentari. Banco Alimentare



## 4 Servizi per la famiglia, per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani

**Chieti Solidale** offre servizi e interventi integrati socio-sanitari per la famiglia, di sostegno alla genitorialità e alla nascita, di consulenza e di mediazione familiare, di interventi a favore delle politiche di work/life balance.

**In particolare:**

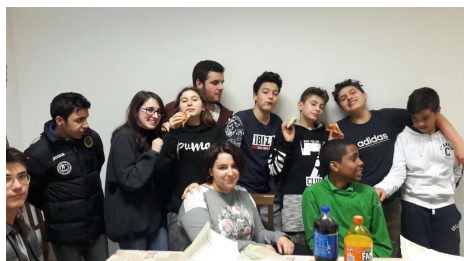
**L'azienda offre servizi di Assistenza Domiciliari Minori, ADM**, interventi di prevenzione e di riduzione dell'istituzionalizzazione dei minori attraverso misure integrate di assistenza educativa domiciliare.

Nel 2016 sono 47 beneficiari per un numero complessivo di ore pari a con l'impiego di 20 Educatori, 1 operatore di base.

Gestisce il **Centro diurno polifunzionale per minori a rischio**, denominato **"I Ragazzi del Muretto"** con azioni e programmi mirati e personalizzati per ragazzi che presentino situazioni di rischio di esclusione sociale o di maltrattamento e trascuratezza, a causa di condizioni familiari problematiche, di appartenenza a culture diverse o a minoranze etniche. Il 70 % degli utenti del Centro è segnalato dai Servizi sociali professionali del Comune; il restante 30 % accede "privatamente" su passa-parola, o su segnalazione del Distretto sanitario

Il Centro ospita un numero massimo di utenti pari a 25.

Le figure professionali previste e attive presso il Centro: psicologo-psicoterapeuta con funzioni di coordinamento, 1 assistente sociale, 1 psico-pedagogista, 1 educatore, 1 insegnante e 1 animatore sociale.



### Orari di apertura

**Lunedì e Mercoledì 15.00 – 18.00**

**Martedì e Mercoledì dalle 9.00 – 13.00**

**Venerdì 14.00 – 18.00**

**Sabato dalle 15.00 – 19.00**

Gestisce il **Centro Ragazzi 2000** per interventi a carattere aggregativo, di socializzazione e di organizzazione del tempo libero, in favore degli adolescenti, in grado di sviluppare forme di autogestione e di partecipazione attiva alla gestione sotto la supervisione di animatori e esperti.

Nel 2016 ha ospitato complessivamente 50 giovani con una media giornaliera di 20 presenze.

Gli operatori del Centro Ragazzi 2000 sviluppano anche Laboratori e progetti di alternanza. Nel 2016 sono state 7 le Scuole aderenti con 500 utenti complessivi.

Presso il Centro operano una sociologa con funzioni di coordinamento, due assistenti sociali e 4 animatori sociali che supportano l'attività delle Ludoteche.

**Gestisce Le Ludoteche**, rivolte a bambini dai 3 agli 11 anni, finalizzato alla crescita psicofisica del bambino tramite lo strumento del gioco, ma anche un aiuto concreto alle famiglie nella conciliazione dei tempi di cura e di lavoro (work/life balance).



### Ludoteca 1

Via Amiterno Chieti

### Ludoteca 2

Via Masci Chieti

Chieti Solidale organizza il **Campus Estivo "Giocando si impara"** presso la ludoteca comunale di Via Amiterno in Chieti, frequentato, nell'estate 2016, da oltre 150 ragazzi, con una media settimanale di 58 presenze.

Offre il **Servizio di accoglienza pre post scuola a favore di tutti gli alunni i cui genitori sono impegnati in attività lavorative con orari non compatibili con quelli ordinari della Scuola.**

300 gli alunni iscritti, per l'anno 2016, per i servizi pre e post scuola, con l'impiego di 10 Assistenti.

L'azienda gestisce il trasporto scolastico ordinario.

**Il Centro Famiglia “Crescere Insieme”** svolge un servizio socio-psico-educativo a favore delle famiglie della città operando in sinergia con il terzo settore.

La famiglia, luogo di cura, di crescita e di benessere per la persona, viene valorizzata e supportata nei suoi molteplici compiti, soprattutto nei momenti critici e di disagio. Il Centro Famiglia riconosce la forza sociale della famiglia, a cui dedica servizi ed interventi specifici, nel rispetto della sua natura complessa, dinamica, interpersonale e intergenerazionale.

Il Centro Famiglia si adopera per potenziare le competenze e le abilità specifiche delle coppie coniugali e genitoriali al fine di migliorarne ulteriormente il funzionamento e prevenire eventuali sviluppi problematici che potrebbero compromettere le qualità e la stabilità delle relazioni familiari stesse.

Nel 2016 sono stati seguiti 23 nuclei familiari per un totale di 68 incontri.

Il Centro organizza, inoltre, Eventi, Seminari e Convegni sul tema delle responsabilità familiari e della genitorialità, con la partecipazione, nel 2016, di oltre 1500 utenti.

Il Centro è gestito in convenzione l'Associazione di Volontariato Santa Maria Maddalena, iscritta al Registro delle Organizzazioni di Volontariato della Regione Abruzzo.

Presso il Centro operano una psicologa-psicoterapeuta, due psicologi, 3 Avvocati mediatori

#### **Orari:**

Lunedì 9.30 – 12.00 Martedì 16.30 – 19.30 Giovedì 9.30 – 12.00 16.30 – 19.30 Venerdì 9.30 – 12.30

#### **In Favore dei Giovani**

Cheti Solidale gestisce lo **Sportello InformaGiovani** atto a garantire l'informazione, l'orientamento e l'accesso ai diritti al lavoro, alla partecipazione alla vita civile, alla casa, all'istruzione e alla formazione, da parte dei giovani.

Lo Sportello valorizza le attività sportive finalizzate a scopi sociali e di inclusione, promuove lo sviluppo del Servizio civile nazionale e regionale a livello locale e del volontariato in collaborazione con i Centri Servizi per il Volontariato.



In Allegato, le Schede dei Servizi in favore della Famiglia, per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani

- 4.1 Assistenza Domiciliare Minori
- 4.2 Centro diurno polifunzionale per minori a rischio denominato “I Ragazzi del Muretto”
- 4.3 Centro Ragazzi 2000
- 4.4 Le Ludoteche
- 4.5 Campus Estivo
- 4.6 Servizio di accoglienza pre/post scuola
- 4.7 Centro Famiglia Crescere Insieme
- 4.8 Sportello InformaGiovani



## 5. Interventi e servizi per le persone in condizione di disabilità

**Chieti Solidale** offre servizi **Educativi per l'autonomia e la comunicazione** degli studenti con disabilità, al fine di assicurare il diritto allo studio e l'inclusione sociale, anche con supporto nelle attività di istruzione extra scolastica (uscite didattiche, viaggi di istruzione, etc).

Nel 2016 ha erogato 42.534 ore di assistenza scolastica in favore di 125 giovani beneficiari.

Sono impiegati 75 Operatori per l'assistenza all'Autonomia e alla comunicazione (assistenti specialistici).

L'Azienda eroga, inoltre, Servizi di assistenza domiciliare in favore di persona in condizione di disabilità – denominata ADH.

Nel 2016 ha integralmente erogato il quantum di ore assegnate dall'Amministrazione Comunale, pari a 1929 su base mensile, in favore di 75 utenti medi, con un numero di utenti complessivo pari a 100, impiegando 25 operatori di base, 5 OSS, 14 Assistenti specialistici.

L'Azienda offre il Servizio di Assistenza Domiciliare educativa e didattica "ai ciechi, ai sordomuti ed ai sordi pre-linguali, al fine di supportare l'integrazione scolastica, di ogni ordine e grado, sia a domicilio che presso centri socio-educativi a carattere diurno. 19 utenti nel corso del 2016.

Il servizio è garantito con voucher sociale presso Enti accreditati dall'Azienda

Attraverso lo Sportello di inclusione attiva, l'Azienda sviluppa progetti di inserimento lavorativo assistito per i disabili, di formazione e lavoro, di intermediazione e mediazione sociale al lavoro, servizi di inclusione sociale per le persone con disagio mentale.

In favore di soggetti in condizione di disabilità e non auto sufficienza, la fine di una loro piena emancipazione e inclusione sociale, "Chieti Solidale" garantisce i servizi di trasporto da casa verso le istituzioni territoriali (scuole, centri e servizi sociali e sanitari, università, etc.).

53 gli utenti complessivi per l'anno 2016, di cui 22 per l'integrazione scolastica, 22 per l'inclusione sociale, 8 utenti presso il Centro ANFFAS, 1 utente estivo.

Presso il Centro Diurno Socio-Educativo Anffas Onlus Chieti, offre, nella fascia orari pomeridiana, servizi socio assistenziali e di "sollievo" in favore di persone in condizione di disabilità e dei loro familiari. 40 gli utenti nel 2016.

---

In Allegato, le Schede dei Servizi e degli interventi in favore delle disabilità

5.1 Servizio EAC

5.2 Servizio ADH

5.3 Servizio L 32

5.4 Trasporto scuola ordinario

5.5 Trasporto scuola disabili

5.6 Trasporto sociale

5.7 Trasporto sociale individuale

5.8 Centro Diurno ANFFAS

5.9 Assistenza attività istruzione extra scolastica

## 6. Interventi per l'Invecchiamento attivo

Chieti Solidale gestisce il **Centro Diurno integrato per anziani** per interventi di supporto al mantenimento dell'autonomia.

Il centro diurno si occupa della socializzazione, sostegno e recupero delle abilità/potenzialità della popolazione anziana attraverso un programma di attività diversificate: laboratori di terapia occupazionale memoria e recupero delle funzioni cognitive, momenti di integrazione intergenerazionale (anziani, adolescenti, bambini), pet therapy, ginnastica dolce alfabetizzazione informatica,

Offre sostegno all'attività di partecipazione attiva della persona anziana nella comunità locale anche attraverso giornate di prevenzione per l'invecchiamento attivo denominata "la palestra della mente"

Offre sostegno all'attività di volontariato e di partecipazione attiva della persona anziana nella comunità locale.

Il Centro offre Servizi di aiuto in situazioni di emergenza, quali telesoccorso, pronto intervento sociale, custodi sociali condominiali e di quartiere.

Presso il Centro operano un Assistente Sociale, una sociologa ed un operatore.

In Allegato, la Scheda

6.1 Centro Diurno Integrato per anziani

---

## Aree di Staff



Per la miglior gestione di ogni intervento e servizio, domiciliare ed extra domiciliare, presso la sede centrale di Chieti Solidale operano 15 persone, con varie qualifiche e professionalità, per il coordinamento, la pianificazione, la gestione di ogni attività, il loro sviluppo, la loro commercializzazione e gestione amministrativa.

### **Amministrazione**

Il settore Amministrazione coordina le attività di gestione del personale e delle politiche di approvvigionamento di beni e dotazioni, per lo svolgimento delle attività istituzionali. Predispose i bilanci di previsione e consuntivo, svolge funzioni di controllo di gestione.

### **Sviluppo e Formazione del personale**

Il settore pianifica e organizza i percorsi di formazione e aggiornamento professionale in favore di ciascun operatore coinvolto nell'erogazione e gestione dei servizi.

Le attività di formazione sono orientate allo sviluppo di soft skill, delle competenze relazionali e dell'empowerment delle capacità professionali.

### **Reti Istituzionali**

Il settore Reti Istituzionali ha il compito di censire e "mettere a sistema" ogni operatore pubblico e privato competente, al fine di valorizzare l'interazione sinergica delle politiche e degli interventi di welfare primario e secondario.

### **Settore privato e di secondo welfare**

Chieti Solidale ha avviato un processo di "commercializzazione" dei propri servizi verso il mercato privato con particolare riguardo alle politiche di welfare aziendale, supportando le imprese nella pianificazione ed erogazione di intervento di natura socio assistenziale in favore dei loro dipendenti e dei loro familiari, valorizzando le nuove normative di settore.

### **Aree di intervento**

Ciascuna delle 6 aree di intervento prevede un funzionario coordinatore che opera presso la sede centrale.

## **Chieti Solidale. Le Politiche per la qualità**

### **Il nostro Personale**

**Personale è qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, per quanto possibile non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio assistenziale e del nucleo familiare di riferimento.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro dipendente e svolge periodici incontri di aggiornamento professionale.

Il personale indossa Abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto e badge di riconoscimento con foto.

Il personale garantisce la Puntualità di intervento e l'organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei beneficiari.

### **Nel caso di trasporto:**

**L'Autista** ha patente di guida corrisponde al mezzo e alla tipologia di trasporto

Il servizio si svolge con l'eventualmente, presenza di un Operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento.

Il personale ha la perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto e dei tempi di eventuale attesa.

Il personale garantisce Assistenza alla salita e risalita sul mezzo. con l'eventuale supporto all'accesso domestico.

### **Le nostre dotazioni**

Utilizziamo esclusivamente dotazioni "professionali": esempio, abito da lavoro, calzature professionali, cuffia, guanti monouso, etc.

### **Le nostre sedi**

Garantiamo la raggiungibilità di ciascuna sede con mezzi pubblici, disponibilità di parcheggi ed eventuali ascensori accessibili, con locali adibiti all'attesa, servizi igienici e ambienti riservati per i colloqui.

Ogni sede è identificata con specifica Segnaletica **CQ Chieti Solidale**.

### **Il nostro approccio**

Agevolare il **coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale**.

I nostri 6 macro indicatori di qualità:

- Puntualità
- Continuità di intervento. Riduzione turn over operatori
- Ore di aggiornamento professionale annue
- Immagine adeguata al ruolo del nostro personale. Disponibilità, cortesia, capacità di ascolto
- Qualità delle dotazioni e dei mezzi
- Accessibilità delle nostre sedi aperte al pubblico

## **Chieti Solidale. Indicatori Gestionali**

L'azienda Chieti Solidale ha definito dei parametri / indicatori di economicità attraverso cui monitorare il proprio equilibrio finanziario e la propria "produttività".

### **Indicatori finanziari.**

Costi fissi gestionali / Costi della produzione servizi, con parametro obiettivo 2017 inferiore del 5 % rispetto al 2016.

Tempi medi pagamento fornitori, con parametro obiettivo 2017 inferiore del 20 % rispetto al 2016

Tempi medi incasso da Ente Committente con parametro obiettivo 2017 inferiore del 20 % rispetto al 2016.

### **Indicatori negoziali**

Numero servizi commissionati con provvedimento / numero servizi commissionati complessivi

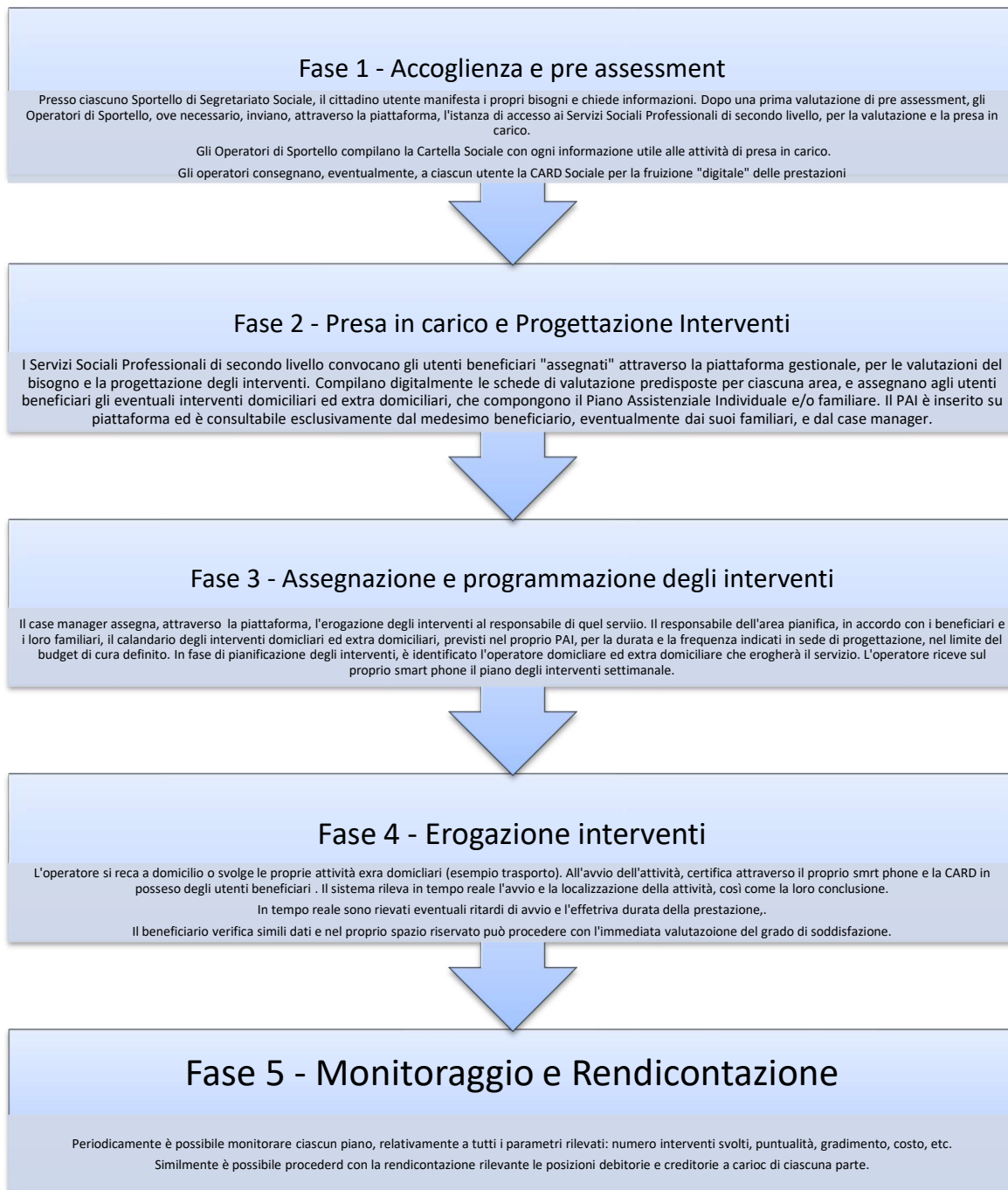
Lag temporale tra assegnazione informale e assegnazione formale dei servizi, con parametro obiettivo 2017 inferiore del 20 % rispetto al 2016.

## Chieti Solidale. Tecnologia e Trasparenza

Ogni attività, intervento o servizio è "tracciato" attraverso la nostra piattaforma gestionale "web user". Su piattaforma sono pianificate le attività di intervento domiciliare e extra domiciliare; la localizzazione, l'avvio e la fine di ogni intervento sono rilevati digitalmente attraverso l'utilizzo di semplici strumenti in possesso di utenti ed operatori.

In tempo reale è possibile monitorare la fruizione dei servizi e ciascun indicatore di performance definito nelle schede di seguito allegate.

Periodicamente, è possibile monitorare e rendicontare ogni piano di intervento.





## Le Schede di Servizio e gli Indicatori di Performance

Nelle pagine che seguono sono rappresentati e descritti tutti i servizi e interventi offerti da Chieti Solidale, per ciascuna delle 6 aree di intervento.

Nella sezione “descrizione” è sinteticamente evidenziata la natura di ciascuna prestazione.

Esempio:

1.1 Sportello Sociale
<i>Descrizione sintetica servizio</i>

Ciascuna Scheda riporta la qualifica professionale dell'operatore che eroga la specifica prestazione, in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative e alle indicazioni dell'Amministrazione Comunale

Qualifica Professionale	<i>Esempio: Assistente Sociale</i>
-------------------------	------------------------------------

Nella Sezione Tariffa è indicato il costo unitario (orario, mensile, a progetto, etc.) o forfettario di ciascun intervento.

Tariffa	<i>Euro ... / ora</i>
---------	-----------------------

La Scheda riporta gli Indicatori di performance definiti per ciascuna prestazione.

Gli **Indicatori di Efficienza** sono afferenti la capacità dell'azienda di razionalizzare le risorse finanziarie, umane e strumentali per l'erogazione di ciascun servizio.

Ogni indicatore ha una propria descrizione, la formula con cui calcolarlo, il valore obiettivo di medio termine.

Indicatori di performance	Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>		

Gli **Indicatori di efficacia** sono afferenti l'impatto socio assistenziale sulla comunità, il raggiungimento degli obiettivi, la qualità della prestazione, il grado di soddisfazione dei beneficiari e dei loro familiari.

Anche in tal caso, ogni indicatore ha una propria descrizione, la formula con cui calcolarlo, il valore obiettivo di medio termine.

<b>Efficacia</b>	Numero utenti		
	N. giorni di apertura		

Tutti gli indicatori di performance di ciascuna prestazione sono pubblicati in tempo reale sul sito dell'Azienda.

### 1.1 Sportello di Segretariato Sociale

Lo Sportello di Segretariato Sociale è un servizio rivolto alla cittadinanza, alle famiglie, alle associazioni, agli enti pubblici. Fornisce servizi di **Accoglienza**, capace di favorire la partecipazione attiva dei cittadini stessi con particolare riferimento alle persone più fragili.

Offre **Informazioni**, al fine di offrire, ai cittadini, risposte tempestive, chiare ed esaurienti sui servizi del territorio e **Consulenza**, attraverso un'attenta analisi del bisogno e della domanda.

**Orienta** i cittadini circa le modalità di accesso ai servizi disponibili nel territorio, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Il servizio ha una funzione di osservatorio per una corretta lettura dei bisogni del territorio e monitoraggio delle risorse disponibili.

Qualifica Professionale		<b>Assistente Sociale</b>	
Tariffa		<b>Euro ... / ora</b>	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero ore di apertura settimanale/numero operatori	22 h
	Sedi	Numero ore apertura / numero sedi	22 H
	Casi	Numero casi assegnati / numero utenti	95 %
	Extra Front	Ore apertura extra orario / ore apertura ordinarie	-
	Back Front	Ore back office / ore front office	0,2
	Pratiche	Pratiche errate da utente / numero pratiche	10 %
<b>Efficacia</b>	Visite domiciliari	N. visite domiciliari/ricieste visite domiciliari	100 %
	N. giorni di apertura	N. giorni apertura settimanale complessivi / numero sedi	3,5
	N. ore di apertura	N. ore apertura / giorni apertura complessivi	6
	N. prestazioni a Catalogo	N. prestazioni sociali proposte / n. prestazioni casellario assistenza	95 %
	Tempi di attesa	Totale tempi di attesa / numero utenti	10 min.
	Accessibilità*	Qualità accessibilità	3
	Spazi**	Qualità spazi	4

\*da 1 a 3 in base a: mezzi pubblici, parcheggi, assenza barriere architettoniche

\*\*da 1 a 4 in base a: spazi di accoglienza e attesa, spazi di front office, spazi per colloqui, servizi igienici

### 1.2 PUA - Punto Unico di Accesso

Il PUA, Punto Unico di Accesso, è uno Sportello finalizzato all'accesso unificato alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie. Il P.U.A. svolge funzioni di accoglienza, raccolta di segnalazioni, orientamento e gestione della domanda, attivazione diretta di prestazioni come risposta a bisogni semplici, invio alle U.V.M. per la presa in carico dei bisogni complessi.

A tale riguardo sono previsti idonei protocolli operativi tra i servizi concordati con i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta del territorio, che definiscano procedure atte a garantire l'attuazione dei progetti personalizzati come risposta integrata ai bisogni complessi, e che tengano conto della centralità dell'utente, posto al centro di una rete di sostegno e di supporto nel breve, medio e lungo periodo, a seconda della natura, dell'intensità e della durata del bisogno stesso.

Il Punto Unico di Accesso ai servizi socio sanitari è una declinazione organizzativa del servizio di segretariato sociale facilitante la comunicazione con gli altri servizi dell'Ambito Sociale e con le altre istituzioni per le problematiche sociali semplici e complesse.

Il P.U.A. è una modalità organizzativa concordata tra Nucleo Operativo Distrettuale (N.O.D.) e Ambito Sociale, i cui obiettivi garantiscono:

- Una porta unitaria di accesso ai servizi sanitari e sociali del territorio
- Una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali, sanitari e socio-sanitari
- L'invio alle Unità di Valutazione Multidimensionale per la valutazione del bisogno complesso e la conseguente presa in carico
- La continuità del percorso assistenziale attraverso l'accessibilità alle prestazioni, la decodifica della domanda, l'orientamento e l'eventuale accompagnamento, la valutazione integrata del bisogno e la stesura dei progetti personalizzati di assistenza
- L'integrazione gestionale e professionale, la scelta di opzioni facilitanti, la deospedalizzazione

Qualifica Professionale	<b>Assistente Sociale</b>		
Tariffa	Euro <span style="background-color: yellow;">...</span> / ora		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Personale	Numero ore di apertura/numero operatori	3
	Laboratori attivi	N° Laboratori per attività svolte	5
	Occupazione	Numero posti assegnati / numero utenti	90 %
Efficacia	N. giorni di apertura	N. giorni apertura settimanale	5
	N. ore di apertura	N. ore apertura / giorni apertura	6
	Accessibilità*	Qualità accessibilità	3
	Tempi di attesa	Totale tempi di attesa / numero utenti	10 `
	Spazi**	Qualità spazi	4
	Gradimento	Indice di gradimento	90 %

### 1.3 Sportelli di Prossimità

Servizio offerto in convenzione con Enti di Patronato convenzionati

Lo "Sportello" svolge un'attività di informazione e di orientamento sui servizi e sugli interventi socioassistenziali, agevolazioni e aiuti economici erogati da Istituzioni pubbliche e private in favore della disabilità e non autosufficienza, con particolare riguardo a quelle erogate dal Comune e dall'Azienda Chieti Solidale.

Gli operatori del servizio aiutano gli utenti ad orientarsi fra i diversi Servizi sociali, informano sulle modalità di accesso ed eventualmente mettono a disposizione dei cittadini i moduli previsti per accedervi.

Qualifica Professionale		Operatore di Sportello Patronato	
Tariffa		Servizio Gratuito	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Formazione addetti	N. ore formazione addetti patronato	10 H anno
	Rete tecnologica	Enti connessi / enti aderenti * 100	90 %
	Pratiche errate	Pratiche errate / pratiche gestite	15 %
Efficacia	Numero Sportelli di Prossimità	Sportelli / popolazione	1/1.000
	Numero istanze gestite	Numero istanze gestite per Sportello	100
	Benefici	N. benefici gestiti / n. benefici	80 %

## 2.1 Servizio Assistenza Domiciliare – ADA

L'assistenza domiciliare è rivolta alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e /o psichica o comunque non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di permanere il più possibile nel proprio domicilio in condizioni adeguate.

L'operatore domiciliare interviene a supporto di una o più delle seguenti ADL (Activity Daily Living):

*Assistenza alla mobilità domestica nell'alzata e rimessa a letto, nella mobilità all'interno del domicilio durante la giornata, anche con l'ausilio di supporti. Assistenza alla cura della propria igiene personale, di fare il bagno/doccia. Assistenza all'uso della toilette, di pulirsi e rivestirsi. Continenza e incontinenza. Assistenza alla vestizione. Assistenza alle fasi di alimentazione. Assistenza alla preparazione dei pasti per il proprio consumo. Assistenza alla gestione di una corretta assunzione farmacologica. Assistenza al governo della casa, delle pulizie domestiche, delle funzioni di lavanderia della propria biancheria e indumenti. Assistenza alla mobilità extra domiciliare quotidiana anche per attività di socializzazione e per l'acquisto dei generi di primaria necessità.*

Le prestazioni di servizio che verranno erogate sulla base del livello di assistenza scaturito dalla valutazione dei bisogni della persona, sono riconducibili a:

- **Accompagnamento:** viene attivato nel caso in cui la persona abbia difficoltà tali da richiedere la presenza fisica di un accompagnatore per lo svolgimento di attività essenziali;
- **sorveglianza e supervisione:** viene attivato se la persona possiede discrete autonomie nelle attività di vita quotidiana, ma necessita della presenza di una persona per compierle in sicurezza.
- **aiuto diretto parziale:** viene attivato se la persona ha una perdita significativa di autonomia nell'espletamento di alcune attività di vita quotidiana e necessita del supporto di una persona ( operatore o familiare ) che le svolga in parte al posto suo;
- **aiuto diretto totale:** viene attivato se la persona ha una perdita totale di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e si trova quindi in una condizione di dipendenza assistenziale che richiede la presenza continuativa di una persona (Familiare, operatore) in qualità di care giver.

Qualifica Professionale	Assistente sociale con funzioni di coordinamento Operatore assistenziale di base		
Tariffa	Assistente Sociale con funzioni di coordinamento: 23,21 euro Operatore assistenziale di base: Euro 16,21 per ora		
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Tempo attivazione	Tempo complessivo di assegnazione servizio da assegnazione pratica / utenti presi in carico	24 h
	Sostituzioni non programmate	Tempi complessivi sostituzioni non programmate / numero sostituzioni non programmate	1 h
	Tracciabilità	Numero prestazioni certificate / numero prestazioni complessive per 100	95 %
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Cortesia e disponibilità	Livello gradimento utente da 1 a 10	9
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	10 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

## 2.2 Servizio di Assistenza domiciliare integrata A. D. I. (cure domiciliari)

Il Servizio di assistenza domiciliare integrata costituisce un insieme coordinato di attività di carattere sanitario (erogate dalla ASL) integrate con interventi di natura socio-sanitarie (assegnate dal Comune ed erogate da Chieti Solidale) presso il domicilio del utente.

Le richieste vengono inoltrate al P.U.A. o dai Medici di Medicina Generale o dai reparti ospedalieri.

L'UVM, unica per l'ammissione i A.D.I.

La UVM opera in stretta correlazione con il P.U.A. ricevendo da quest'ultimo tutti i casi che dovranno essere oggetto di valutazione e ritrasmettendo a sua volta al PUA gli esiti della valutazione, ai fini della conclusione dell'iter procedurale.

Le linee organizzative ed operative sono parte integrante di un Accordo di Programma stipulato tra la ASL e il Comune:

L'Assistente Sociale di Chieti Solidale interviene nella seduta collegiale della UVM per il rilevamento del bisogno socio assistenziale del richiedente e stesura dell'PAI concordato con il Servizio Sociale Professionale dell'Ente

L'operatore di Chieti Solidale interviene a supporto del familiare /care-giver per le seguenti ADL: Igiene personale a persone allettate o con lesioni cutanee; Bagno assistito; Posizionamento e mobilizzazione; Supporto alle prestazioni infermieristiche, ovvero **aiuto diretto totale**, se la persona ha una perdita totale di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e si trova quindi in una condizione di dipendenza assistenziale che richiede la presenza di un familiare /care-giver.

Qualifica Professionale		Assistente Sociale (esperienza comprovata) UVM	
Tariffa		Euro 23,21 / ora	
Qualifica Professionale		Operatore socio sanitario (esperienza comprovata)	
Tariffa		Euro 16,21 / ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Tempi di presa in carico dalla segnalazione sanitaria (U.V.M.)	Segnalazione al PUA trasmissione UVM Valutazione collegiale UVM per eventuale assegnazione regime ADI	48 H
	Sostituzioni non programmate	Tempi complessivi sostituzioni non programmate/numero di sostituzioni non programmate	1 H
	Tempi Riduzione giorni di degenza in strutture sanitaria	Giorni massimi di degenza	15 gg
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min.
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Cortesia e disponibilità	Livello gradimento utente da 1 a 10	9
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	10 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza	90 %
	Integrazione socio sanitaria	Numero ore svolte sociali su totale ore adi	50 %
	Casi	Casi sociali / tutti i casi	80 %
Co presenza operatori	Numero ore copresenza / numero ore complessive	60 %	



**2.3 Servizio di consulenza per l'autonomia domestica**

Servizio di consulenza familiare per l'adattabilità del domicilio con l'inserimento di dotazioni e strumenti di domotica, adattabilità degli spazi e abbattimento di barriere architettoniche

Qualifica Professionale	Terapista occupazionale / Fisioterapista		
Tariffa	<b>Euro 50,00 per intervento consulenziale</b>		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Riduzione ore di intervento domiciliare	Ore di assistenza / ore attività quotidiane	60 %
<b>Efficacia/Qualità</b>	Servizi di consulenza	Numero servizi su base annua	100

<b>2.4 Servizio di supporto al care giver formale e informale (familiare)</b>			
Servizio di supporto formativo al care giver familiare formale ed informale con l'accompagnamento nelle tecniche assistenziali quotidiane			
Qualifica Professionale		OSS Operatore socio sanitario	
Tariffa		Euro .. per ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Riduzione ore intervento domiciliari a carico della PA		
	Incremento ore di assistenza care giver informali		
<b>Efficacia/Qualità</b>	Numero interventi	Numero interventi su base annua	100
	Riduzione turn over assistenti familiari	Numero assistenti familiari / numero utenti	1,2

### 2.5 Servizio di incontro famiglia / assistente familiare

Attività di accoglienza e segretariato per le assistenti familiari, volta ad accertare il possesso dei requisiti e attitudini professionali.

Definizione del profilo psico attitudinale delle assistenti familiari per rilevare le specifiche competenze.

Attività di accoglienza e consulenza alle famiglie per l'inserimento dell'Assistente familiare domiciliare anche con la proposta di percorsi di formazione ad hoc rispetto allo specifico intervento.

Identificazione delle Assistenti familiari maggiormente idonee (almeno 3 candidature)

Mediazione interculturale

Attività di accompagnamento all'inserimento domiciliare.

Costante monitoraggio dell'attività.

Qualifica Professionale		Operatore dei Servizi per l'impiego	
Tariffa		Euro 100 per servizio	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Prifilazione	Numero profilazioni annue	300
	Assistenti familiari nel data base	Numero assistenti familiari nel data base	200
<b>Efficacia/Qualità</b>	Numero famiglie utenti	Numero famiglie utenti su base annua	100
	Numero contratti definiti	Numero contratti attivati su base annua	80

## 2.6 Servizio di assistenza amministrativa per il lavoro domestica

Servizi amministrativi per la gestione del rapporto di lavoro diretto tra beneficiario o suoi familiari e l'Assistente familiare:

- informazione, consulenza e assistenza sugli adempimenti contrattuali di legge;
- disbrigo pratiche per l'assunzione presso gli enti preposti (Inail, Inps) con compilazione relativa modulistica;
- redazione del contratto di lavoro;
- compilazione e consegna lettera assunzione;
- calcolo importo versamenti trimestrali all'Inps e relativi bollettini;
- elaborazione busta paga e calcolo Tfr;
- aiuto nell'individuazione di un nuovo assistente familiare, in caso di cessazione del rapporto di lavoro;
- consulenza e assistenza per vertenza;
- rinnovo permesso di soggiorno / carta di soggiorno;
- istanza di ricongiungimento familiare.

Qualifica Professionale		Servizio erogato da CAF convenzionati	
Tariffa		Euro 25,00 per mese di intervento	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza			
Efficacia/Qualità			

**2.7 Servizio professionale sociale in UVM decreto n. 107 del 20 Dic 2013 e Piano Locale per la non Autosufficienza (PLNA)**

La UVM è costituita da professionalità socio-sanitarie preposte alla valutazione dei bisogni dell'utente, riguardo alle problematiche sanitarie, assistenziali, tutelari, psicologiche e socio-economiche; essa rappresenta uno strumento flessibile ed integrato in grado di oggettivare, attraverso le competenze professionali specifiche ed apposite scale di valutazione, il bisogno del singolo paziente, individuando le attività di cura e di risposta per utilizzare al meglio il ventaglio dell'offerta socio sanitaria, definendo gli obiettivi e consentendo la presa in carico e la valutazione degli esiti intermedi e finali del percorso di cura e di assistenza (cfr Piano Sanitario Regionale L.R. N. 5/2008)

L'UVM opera in stretto correlazione con il PUA ricevendo da quest'ultimo tutti i casi che dovranno essere oggetto di valutazione e ritrasmettendo a sua volta al PUA gli esiti della valutazione , ai fini della conclusione dell'iter procedurale.

Le linee organizzative ed operative sono parte integrante di un Accordo di Programma stipulato tra la ASL e il Comune:

L'Assistente Sociale (Ente Ambito Sociale) richiesta come parte integrante dalla UVM per la valutazione socio sanitarie e individuazione del setting assistenziale appropriato per il richiedente per i seguenti regimi assistenziali: accesso/proroghe al sistema di cure domiciliari ADI; accesso /proroghe per prestazioni riabilitative ex art. 26 legge 833/78; accesso /proroga strutture residenziali e semiresidenziali (RSA e RP).

Inoltre la figura dell'Assistente sociale dell'Ente d'Ambito è fondamentale qualora dalla valutazione emerga anche un bisogno di carattere sociale che prevede impegno di spesa degli Enti di Ambito.

L'Assistente Sociale d'Ambito, al fine della valutazione socio sanitarie partecipa alla visita collegiale a domicilio o nelle strutture del richiedente e alla compilazione di schede , scale e sistemi di classificazione, la SVAMA sociale per area anziani e la S.Va.M .DI Area disabili per l'ADI occorre riferirsi al Sistema delle cure domiciliari- linee guida- appendice e della Delibera di giunta Regionale n. 224 del 13/03/2007.

L'UVM può essere considerata " azione trasversale" ai vari assi tematici del nuovo piano socio-distrettuale d'ambito n 8 .

Qualifica Professionale		Assistente sociale	
Tariffa		Euro 23,21 / ora	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Tempi di presa in carico e valutazione	Trasmissione dal PUA /valutazione collegiale /ritrasmissione al PUA	H. 48
	Numero valutazioni	Numero valutazioni complessive socio – sanitaria / numero di valutazioni casi	700
<b>Efficacia/Qualità</b>	Casi riferiti anno 2016	Numero valutazione effettuate	2.600
	Integrazione socio sanitaria	Numero dei casi valutati per impegno di spesa sociale/su totale casi	70%

### 3.1 Servizi per l'inclusione attiva

Il Servizio per l'inclusione attiva si propone di contrastare l'esclusione sociale e la povertà realizzando l'integrazione tra politiche sociali, politiche del lavoro, politiche per la formazione, politiche abitative e politiche della salute mediante percorsi di inclusione sociale che incidano sui vari aspetti della vita della persona: lavoro, conseguimento diplomi, qualifiche, abilitazioni, patenti, tempo libero, ecc.

Il servizio si rivolge a nuclei familiari multiproblematici, donne in difficoltà sole o con figli, giovani drop-out del sistema scolastico, drop-out del sistema formativo, persone in estrema povertà e/o senza fissa dimora.

L'azione prevede l'elaborazione di progetti personalizzati di integrazione sociale con presa in carico integrata, globale e condivisa con gli operatori coinvolti nel caso, che avranno compiti stabiliti secondo quanto definito nel progetto di intervento.

Qualifica Professionale		<b>Assistente Sociale</b> <b>Mediatore Culturale</b> <b>Tutor Sociale</b>	
Tariffa		<b>Assistente Sociale Euro 23,21 / ora</b> <b>Mediatore Culturale Euro ... / ora</b> <b>Tutor Sociale Euro ... / ora</b>	
Indicatori di performance *		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Operatori	Numero progetti di inclusione / numero operatori	30
	Enti in rete	Numero di Enti in rete con il Servizio	30
<b>Efficacia</b>	Numero utenti	Numero utenti su base annua	100
	Progetti di inclusione	n. progetti / n. utenti	90 %
	Inclusione	N. inclusi / n. progetti	70 %



### 3.2 Centro Servizi Immigrati

E' un servizio di informazione consulenza e orientamento qualificati sui diritti e doveri dei cittadini immigrati.

La finalità principale è il miglioramento dell'integrazione sociale, garantendo pari opportunità di accesso ai servizi socio-sanitari, della scuola, del lavoro, favorendo l'apprendimento della lingua italiana, mediante l'ausilio e il supporto di operatori dotati di specifiche competenze .

Il servizio offre inoltre consulenza qualificata e incontro domanda offerta per i servizi di assistenza familiare

Il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- Lavorare in rete con gli altri servizi territoriali per promuovere forme di collaborazione per l'integrazione sociale e lavorativa degli immigrati.
- Sostenere l'integrazione delle famiglie e dei minori stranieri attraverso interventi di supporto, e mediazione culturale.
- Agevolare la comunicazione tra cittadini autoctoni e immigrati, tra operatori dei servizi ed utenti svolgendo un ruolo cerniera al fine di agevolare la completa integrazione delle famiglie straniere nel tessuto sociale, colmando la carenza di conoscenza per un miglior utilizzo delle risorse territoriali.
- Fornire un'informazione adeguata e l'accompagnamento per l'accesso e la fruizione dei servizi territoriali.
- Favorire l'integrazione degli alunni stranieri nel contesto scolastico e sociale, conservando e valorizzando la lingua e la cultura d'origine.
- Fornire informazioni e supporto alle famiglie autoctone che hanno alle loro dipendenze stranieri o che ne fanno richiesta.

Sono previste le seguenti attività:

- Accoglienza, ascolto, rilevazione soggettiva ed oggettiva del bisogno, sostegno, accompagnamento e scambio relazionale.
- Informazione sulla legislazione regionale e nazionale in merito ai diritti- doveri ed opportunità in materia socio-assistenziale dei cittadini immigrati, informazione sui visti e quote d'ingresso, avviamento e risoluzione delle pratiche relative ai permessi di soggiorno e ricongiungimento familiare, attività formative, accesso ai servizi comunali e socio-sanitari.
- Distribuzione e compilazione di varie certificazioni e domande ad enti pubblici, compilazione dei Kit delle Poste per l'istruttoria riguardante il permesso di soggiorno e permesso di soggiorno di lunga durata C.E. e compilazione e l'invio telematico della domanda per l'acquisizione della cittadinanza italiana.
- Progetti personalizzati di sostegno socio-economico- lavorativo per superare ostacoli di varia natura e favorire il benessere e l'integrazione delle famiglie straniere in collaborazione con il Servizio Sociale professionale e gli altri servizi territoriali.
- Interventi mirati e personalizzati per l'integrazione scolastica, secondo le esigenze e le richieste espresse dalla scuola, con priorità per la scuola dell'obbligo.
- Informazioni relative all'assunzione di assistenti familiari e reperimento delle stesse attraverso l'incrocio di domanda-offerta.

Qualifica Professionale		<b>Assistente Sociale Mediatore Culturale</b>	
Tariffe		<b>Assistente Sociale: 23,21 euro Mediatore Culturale: euro</b>	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero ore di apertura settimanale/numero operatori	22 h
	Sedi	Numero ore apertura / numero sedi	22 H
	Extra Front	Numero casi assegnati / numero utenti	95 %
	Back Front	Ore back office / ore front office	0,2
<b>Efficacia</b>	Orientamento/consulenza	n. richieste soddisfatte/n. richieste tot	95 %
	Pratiche immigrazione	n. pratiche avviate/n. contatti totali	80 %
	Interventi di inclusione (es. contributi economici, tirocini formativi)	n. interventi concessi /n. interventi richiesti	80 %

### 3.3 Network per la lotta agli sprechi alimentari

Azioni per sensibilizzare l'opinione pubblica sul valore positivo del cibo e sui costi dello spreco alimentare dal punto di vista economico, ambientale e sociale, e sviluppare nel contempo una cultura economica e civile improntata ai principi della sostenibilità e della solidarietà;

Attivazione delle indicazioni contenute nella Risoluzione europea per contribuire concretamente all'obiettivo di dimezzare, entro il 2025, gli sprechi alimentari.

Sostenere l'attivazione del Last Minute Market.

Gestione programmi e corsi di educazione alimentare, di economia ed ecologia domestica per rendere il consumatore consapevole degli sprechi di cibo, acqua ed energia e dei loro impatti ambientali, economici, sociali.

Qualifica Professionale		Funzionario amministrativo	
Tariffa			
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>			
<b>Efficacia</b>			

#### 4.1 ADM

L'assistenza domiciliare ai minori in difficoltà si attua attraverso una serie di prestazioni socio-educative e assistenziali miranti a sostenere gli stessi ed i loro nuclei famigliari recuperando e consolidando le rispettive potenzialità e risorse al fine di superare il disagio e consentire al minore la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitando il ricorso all'istituzionalizzazione.

Il servizio presenta un duplice aspetto: è uno strumento di prevenzione , ma anche un mezzo di gestione di tematiche gravi e complesse che coinvolgono sia il minore sia la sua famiglia.

L'Educatore svolge funzioni dirette ad aiutare il ragazzo nello studio, ad accompagnarlo nelle attività inerenti il tempo libero, nella crescita e nell'acquisizione di regole, ad orientare e supportare la famiglia nei propri compiti educativi.

L'operatore domiciliare ha il compito di aiutare materialmente la famiglia in difficoltà, nei casi più gravi occupandosi anche della casa, dell'igiene della persona e di tutte quelle attività che vengono svolte nell'ambito della famiglia.

#### TARGET DI RIFERIMENTO:

minori le cui famiglie versano in difficoltà temporanea ad esercitare la funzione genitoriale, minori interessati da un decreto dell'autorità giudiziaria, minori le cui famiglie sono esposte a rischio di emarginazione e disadattamento nonché le famiglie con disagio psichico o patologia psichiatrica, casi con grave conflittualità

genitoriale e contenziosi relativi all'affidamento dei figli, casi di devianza o problemi comportamentali all'interno del nucleo familiare

Qualifica Professionale		<b>Assistente sociale con funzioni di coordinamento</b> <b>Educatore professionale</b> <b>Psicologo / preicoterapeuta</b> <b>Operatore di base</b> <b>Assistente domiciliare dei servizi tutelari non formato</b>	
Tariffa		<b>Euro 23,21 Assistente sociale con funzioni di coordinamento</b> <b>Euro 23,21 Educatore professionale</b> <b>Euro 23,21 Psicologo psicoterapeuta</b> <b>Euro 16,21 Operatore di base</b> <b>Euro 18,56 ADEST non formato</b>	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Tempo attivazione	Tempo complessivo di assegnazione servizio da assegnazione pratica / utenti presi in carico	24 h
	Sostituzioni non programmate	Tempi complessivi sostituzioni non programmate / numero sostituzioni non programmate	1 h
<b>Efficacia/Qualità</b>	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	5 '
	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (espresse in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %	Durata effettiva
	Risultati scolastici	Miglioramento risultati scolastici	+ 1
	Attività culturali	Numero attività culturali ricreative sportive svolte	1
	Riduzione conflitti		
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	10 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza per 100	90 %

#### 4.2 Centro diurno polifunzionale per minori a rischio "I ragazzi del muretto"

**Attività rivolte al minore:**

sostegno e recupero scolastico, anche per i ragazzi a rischio abbandono. Consulenza e informazioni per minori in situazioni di disagio. Attività di informazione e orientamento scolastico e professionale. Attività di animazione sportiva. Attività di animazione ludico ricreativa: laboratorio artigianale, laboratorio del gioco, laboratorio di cucina, laboratorio di giornalismo, laboratorio di integrazione multi etnica, etc.

Attività esterne: mercatino di Natale, torneo di calcio, itinerari di conoscenza della nostra regione, laboratori dei mestieri, laboratori dei giochi perduti

**Attività rivolte alla famiglia:**

Consulenza alla famiglia, colloqui volti a definire la domanda e il bisogno, attività di sostegno alla genitorialità, attività di socializzazione co il coinvolgimento delle famiglie, incontri periodici a tematica inerenti la psicologia dello sviluppo.

**Attività rivolte al lavoro di rete:**

Incontri periodici con case manager, partecipazione a gruppi H presso le scuole, incontri di equipe con EEMM

Qualifica Professionale dell'Equipe Multidisciplinare		Psicologo-psicoterapeuta con funzioni di coordinatore Psicopedagogista Assistente sociale Educatore Insegnante Animatore Tirocinanti in psicologia	
Tariffa		<b>Euro 5,769 / ora per utente. 90 mila euro annui</b>	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Operatori	Numero utenti / numero operatori	4
	Utenti	Numero utenti medi giornalieri / 25	0,8
	Lista d'attesa	Numero utenti in lista di attesa / 25	5 %
	Costo effettivo	90 mila / presenze orarie	5,769
<b>Efficacia</b>	Numero utenti	Numero utenti medi / 25	0,9
	N. giorni di apertura	Giorni apertura settimanale	6
	N. ore di servizio anno effettivo	N utenti per 12 ore week per 52 settimane	15.600
	Giorni frequenza settimanali per utente	Numero giorni frequenza settimanale / 3	0,9
	Successo scolastico	Numero studenti promossi / numero utenti	0,8
	Tempi di accesso	Tempo complessivo percorso scolastico domiciliare / numero utenti	20 ‘

**4.3 CENTRO AGGREGATIVO POLIFUNZIONALE VILLAGGIO CELDIT  
LABORATORIO DI QUARTIERE INCLUSIVO**

Il Centro è rivolto agli adolescenti e ai giovani, mettendo in rete i servizi, le scuole, le aziende e le associazioni del territorio.

E' uno spazio multifunzionale, un **laboratorio di Quartiere** che accoglie funzioni differenti, attraverso un processo di costruzione partecipata, per la riqualificazione di un quartiere con grandi potenzialità aggregative.

Il centro aggregativo polifunzionale in virtù del suo status propone una serie di servizi :

**LABORATORIO DI QUARTIERE INCLUSIVO**

Il Laboratorio di quartiere ha nella sua mission quella di creare aggregazione e coesione sociale, in collaborazione con le associazioni presenti sul territorio, per rendere il quartiere un luogo inclusivo per i giovani con particolare attenzione per giovani adulti che non studiano e non lavorano.

**CENTRO DIURNO PER ADOLESCENTI – Ragazzi 2000**

Il Servizio intende costituirsi come un luogo di apprendimento e di recupero scolastico. L'assistenza allo studio è garantita da percorsi personalizzati. L'operatore sarà anche promotore di processi aggregativi, favorendo la programmazione di attività extra, aperte a tutti i ragazzi:

**ALTERNANZA SCUOLA LAVORO**

Il modello dell'alternanza scuola lavoro intende non solo superare l'idea di disgiunzione tra momento formativo ed operativo, ma si pone l'obiettivo più incisivo di accrescere la motivazione allo studio e di guidare i giovani nella scoperta delle vocazioni personali arricchendo la formazione scolastica con l'acquisizione di competenze maturate "sul campo" all'interno dei servizi di "Chieti Solidale".

Qualifica Professionale	Sociologo responsabile servizio Assistente sociale animatori socio-culturale assistenti educativi
Tariffa	<b>Euro 90.000 – forfait d'area</b>

**LABORATORIO DI QUARTIERE INCLUSIVO**

Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero operatori / numero partecipanti	2/10
	Coordinamento e riunioni d'equipe	Ore coordinamento / ore front office	4/11
	Back Office	Ore back office/ore front office (settimanali)	3/11
<b>Efficacia</b>	Numero utenti	Numero utenti su base annua	100
	N. ore di apertura	N° ore di apertura settimanale	11
	N° eventi	N° eventi durante l'anno	12
	Rete	N. associazioni	5
	Accessibilità	Qualità accessibilità*	2
	Spazi	Qualità degli spazi**	2

\*da 1 a 3 in base a: mezzi pubblici, parcheggi, assenza barriere architettoniche

\*\*da 1 a 4 in base a: spazi di accoglienza e attesa, spazi di front office, spazi per colloqui, servizi igienici

CENTRO DIURNO PER ADOLESCENTI – Ragazzi 2000			
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Personale	Numero utenti / numero operatori	2/8
	Coordinamento e riunioni d'equipe	Ore coordinamento /ore front office	2/6
	Back Office	Ore back office/ore front office (settimanali)	2/6
Efficacia	Numero utenti		10
	N. ore di apertura	N° ore di apertura settimanale	6
	media	N° minori in carico/numero ore frequenza	10/4
	Successo scolastico	Minori che raggiungono l'obiettivo previsto dal piano individualizzato	80%

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO			
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Personale	Numero operatori / numero utenti (giornalieri)	1/20
	Coordinamento e riunioni d'equipe	Ore coordinamento /ore front office	6/20
	Back Office	Ore back office/ore front office (settimanali)	4
Efficacia	Numero utenti	Numero utenti complessivi	120
	N. ore settimanali	N° ore settimanali in classe (settimanale)	16
	Stage in azienda	N° ragazzi/ N° ragazzi coinvolti in aula (annuali)	100/120

#### 4.4 Ludoteca

La Ludoteca è un servizio rivolto ai bambini dai 3 agli 11 anni, finalizzato alla crescita psicofisica del bambino tramite lo strumento del gioco, ma rappresenta anche un aiuto concreto alle famiglie nella conciliazione dei tempi di cura e di lavoro.

Inoltre si sottolinea il lavoro che la Ludoteca svolge "in rete" con le famiglie, i Servizi educativi, i Servizi Sociali e le associazioni del territorio

La ludoteca sulla base del bisogno sempre più evidente non solo dei genitori che lavorano, ma anche di quelli che, pur non avendo esigenze lavorative, chiedono per i loro figli pari opportunità di socializzazione, offre un'apertura allungata secondo le esigenze delle famiglie ( fino alla chiusura degli uffici/attività commerciali ed il sabato mattina ) oltre alle aperture straordinarie durante la chiusura delle scuole (campus invernali e campus estivi).

La ludoteca fuori degli orari dedicati ai bambini diventa "LUDOTECA PER TUTTI" a disposizione delle famiglie che, sulla base di una programmazione annuale concordata con le associazioni, organizzano attività per rendere la ludoteca luogo di socializzazione e confronto tra le famiglie.

Qualifica Professionale	Sociologo responsabile del servizio Assistente sociale Assistenti educativi		
Tariffa	Euro 75.000 / ora – forfait d'area		
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero operatori / numero utenti	5/40
	Casi servizio sociale	Numero casi / numero utenti	10%
	Coordinamento e riunioni d'equipe	Ore coordinamento /ore front office	4/15
<b>Efficacia</b>	Numero utenti	Numero utenti su base annua	40
	N. giorni di apertura	Numero giorni di apertura settimanale	5
	N. ore di apertura	N. Ore /operatore	15
	Gradimento	Indice di gradimento	8
	Accessibilità	Indice accessibilità*	3

\*da 1 a 3 in base a: mezzi pubblici, parcheggi, assenza barriere architettoniche

#### 4.5 Campus Estivo

**La Bella Estate per tutti.** Il campus estivo "Giocandosimpara" intende rispondere alle esigenze sia delle famiglie che hanno esigenze di lavoro sia di quelle che, pur non avendo esigenze lavorative, chiedono per i loro figli pari opportunità di socializzazione e gioco nei mesi estivi a prezzi contenuti.

La tariffa calmierata, grazie al contributo annuale affidato alle ludoteche comunali dal Piano di zona del Comune di Chieti, permette di garantire lo stesso personale qualificato e competente che da anni lavora nei servizi dedicati ai minori

Il campus estivo dalla chiusura della scuola fino all'apertura (con esclusione di tre settimane ad agosto) garantisce un servizio a supporto delle famiglie.

Ogni singola settimana è caratterizzata da **un tema** e su di esso si costruiscono opportunità di gioco e di divertimento: laboratori di movimento, giocoleria, yoga dei bambini, racconti animati, giochi d'acqua, caccia al tesoro, gare a squadra e tanto altro ancora.

Posti riservati ai minori provenienti da famiglie in difficoltà affidati al Servizio Sociale Professionale. Particolare attenzione è posta all'integrazione dei minori con disabilità le cui richieste vengono accolte sulla base di un piano concordato con la famiglia ed il Servizio Sociale Professionale.

Per la realizzazione e gestione della attività del campus ci si avvale anche della collaborazione dei ragazzi che ogni anno intraprendono il percorso esperienziale di alternanza scuola-lavoro i quali, dopo una prima fase di formazione teorica durante l'anno scolastico, con l'aiuto di animatori esperti scelgono, progettano e realizzano un tema per ogni singola settimana.

Qualifica Professionale		<b>Sociologo</b> <b>Assistente Sociale</b> <b>Animatori socio culturali</b>	
Servizio che prevede la compartecipazione economica a carico delle famiglie.		Euro ... / ora – forfait d'area	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero operatori / numero utenti	10/100
	Back Office	Ore back office/ore front office	33%
	Coordinamento e riunioni d'equipe	Ore coordinamento /ore front office	4/30
	Casi servizio sociale	Numero casi/numero utenti	10%
	Accoglienza diversamente abili	Numero casi/numero utenti	2,5%
<b>Efficacia</b>	Numero utenti	Numero utenti complessivi	100
	N. giorni di apertura	Giorni di apertura settimanali	5
	N. ore di apertura	Numero ore apertura settimanali	30
	Gradimento	Indice di gradimento	80%
	Accessibilità	Indice accessibilità*	3

\*da 1 a 3 in base a: mezzi pubblici, parcheggi, assenza barriere architettoniche



#### 4.6 Servizio di accoglienza pre e post scuola

Il servizio di vigilanza/assistenza che l'Azienda eroga a favore degli alunni delle scuole primarie, per favorire il benessere e l'ambientamento dei bambini, con particolare attenzione ai processi di integrazione e socializzazione fra diverse fasce di età. La proposta è mirata a sviluppare la creatività con l'attività ludiche, didattiche con laboratori creativi.

Target di riferimento: Il servizio è riservato a tutti gli alunni i cui genitori sono impegnati in attività lavorative con orari non compatibili con quelli ordinari della Scuola anche al fine di migliorare l'organizzazione del servizio comunale trasporto scolastico

L'Azienda si impegna a :

- Garantire sorveglianza prima e dopo il suono della campanella;
- Favorire l'intrattenimento in ambiente protetto;
- Sviluppare le capacità espressive e creative dei bambini.

Qualifica Professionale		Funzionario coordinatore Assistente Educativo	
Tariffa		Euro 20,46 / ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Tempi di presa in carico dall'Ordine di servizio del Comune.	Tempo	24 h
	Tempi di sostituzione degli operatori per assenze programmate (ferie, permessi, ecc)	Tempo complessivo per le sostituzioni / totale sostituzioni	1 H
	Tempi di sostituzione per assenze non programmate (malattia, infortuni, ecc)	Tempo complessivo per le sostituzioni / totale sostituzioni	1 H
<b>Efficacia/Qualità</b>	% delle ore di servizio svolte dall'assistente titolare del caso sul totale delle ore di servizio assegnate all'alunno	Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno per 100	90 %
	Formazione del personale	N. ore di formazione organizzate per gli addetti al servizio	10
	Customer satisfaction	Gradimento	8

#### 4.7 Centro Famiglia Crescere Insieme

Il Centro Famiglia svolge un servizio socio-psico-educativo a favore della famiglia, valorizzandola e supportandola soprattutto nei momenti di criticità e disagio in un'ottica di empowerment e di enrichment familiare. Inoltre attiva forme di collaborazione con altre associazioni no profit (A.I.D. – Associazione Italiana Dislessia, A. I. Me. F – Associazione Italiana Mediatori Familiari, AMAA – Associazione Malati Alzheimer Abruzzo) con enti e istituzioni del territorio (Diocesi, Prefettura, Istituti Scolastici).

Gli obiettivi del Centro Famiglia sono:

- Sostenere le famiglie nel rafforzamento delle proprie competenze e risorse nella gestione delle problematiche quotidiane, coadiuvando i genitori nel loro compito educativo;
- Aiutare la coppia nelle relazioni coniugali e parentali, in particolare nelle situazioni di conflittualità e difficoltà (separazioni e divorzi);
- Promuovere forme di accoglienza, di solidarietà e di convivenza civile;
- Prevenire il disagio familiare, favorendo un'efficace comunicazione e una funzionale relazionalità tra i membri, valorizzando l'intergenerazionalità all'interno della famiglia;
- Accompagnare i bambini nel percorso di crescita, prevenendo situazioni di disagio emotivo e psicologico;
- Offrire uno spazio qualificato per accompagnare gli adolescenti e le loro famiglie in questa fase evolutiva, prevenendo situazioni di disagio e crisi;
- Promuovere forme di auto-mutuo-aiuto tra genitori;
- Prevenire il disagio emotivo del bambino con difficoltà di apprendimento e della sua famiglia, favorendo un atteggiamento resiliente;
- Promuovere un'alleanza educativa famiglia e scuola per il benessere dei minori;
- Incrementare la prevenzione della violenza sui minori, con azioni educative rivolte a genitori, bambini e ragazzi;
- Offrire risposte giuridico-legali alle problematiche legate al diritto di famiglia e minorile.

Tutti i suddetti obiettivi sono perseguiti attraverso i servizi attivati dal Centro Famiglia:

- **Consulenza psicologica e supporto psicoterapeutico all'individuo, a minori e adolescenti, alla coppia, alla famiglia;**
- **Valutazione delle competenze genitoriali;**
- **Mediazione Familiare e Sociale:** percorsi di gestione della conflittualità coniugale, genitoriale e familiare nell'ottica di prevenzione del disagio dei minori e della violenza domestica e della riorganizzazione familiare;
- **Mediazione dei conflitti** finalizzata anche alla prevenzione della deriva giudiziaria;
- **Gruppi di parola** per figli di genitori in rottura di legami (separati e divorziati);
- **Consulenze Legali** sul diritto di famiglia e minorile;
- **Genitori: insieme per crescere:** percorsi di accompagnamento alla genitorialità e di approfondimento con modalità laboratoriali e gruppi di mutuo aiuto per genitori su tematiche psico – educative;
- **"Parole alla Rovescia" - Servizio Dislessia:** incontri tematici e gruppi di mutuo aiuto per genitori sui Disturbi Specifici dell'Apprendimento. Consulenza psicologica di orientamento pre e post diagnosi e consulenza legale sulla normativa di riferimento;
- **Servizio di Psicologia Scolastica** (Legge Regionale n° 3 del 23 gennaio 2004) per potenziare le azioni di collaborazione già in atto con la rete scolastica del territorio al fine di prevenire ed intervenire precocemente sulle difficoltà scolastiche e psicologiche dei minori a rischio di abbandono scolastico e devianza ed intercettare e sostenere le famiglie in situazioni di disagio sociale e relazionale.

Qualifica Professionale	psicologa- psicoterapeuta con funzioni di coordinamento Psicologo Avvocato mediatore familiari		
Tariffa	forfait d'area € 40.000 annue		
	<b>Indicatori di performance</b>	<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero ore di apertura/numero operatori	100%
	Richieste/appuntamenti dell'utenza	Numero ore apertura/ numero di richieste di appuntamento	80%
	Extra Front	Ore apertura extra orario / ore apertura ordinarie	60%

<b>Efficacia/Qualità</b>	N. giorni di apertura	N. giorni apertura settimanale	4
	N. ore di apertura	N. ore apertura / giorni apertura	3
	Cortesia e disponibilità	Livello gradimento utente da 1 a 10	9
	Accessibilità*	Qualità accessibilità	1
	Spazi**	Qualità spazi	2

\*da 1 a 3 in base a: mezzi pubblici, parcheggi, assenza barriere architettoniche

\*\*da 1 a 4 in base a: spazi di accoglienza e attesa, spazi di front office, spazi per colloqui, servizi igienici

**4.8 Sportello InformaGiovani - Informalavoro**

Servizio ...			
Qualifica Professionale			
Tariffa		Euro ... / ora – forfait d'area	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Found raising		
	Partecipazione a bandi di finanziamento		
	N aziende e enti in rete		
<b>Efficacia</b>	Numero utenti		
	Numero utenti presi in carico su numero di utenti	Numero utenti presi in carico/Nu	
	N. giorni di apertura		
	N. ore di apertura	..	
	Tempi di attesa		
	accessibilità		
	Numero avviamenti al lavoro		
	Numero avviamenti alla formazione		

### 5.1 Servizio Assistenza Scolastica

Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità per favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, e successive modificazioni

Il servizio di assistenza specialistica scolastica trova realizzazione nel contesto scolastico e formativo attraverso attività che vanno ad integrare funzioni e compiti che la stessa scuola persegue.

Il servizio assicura l'assistenza per il raggiungimento dell'autonomia degli alunni in situazione di handicap fisico psichico e sensoriale presso le scuole di ogni ordine e grado private e pubbliche.

L'assistente specialistico scolastico è funzionale ai processi di apprendimento e di socializzazione dell'alunno ed interviene per potenziare le capacità dello studente, orienta gli obiettivi del proprio intervento allo sviluppo di relazioni efficaci entro il contesto scolastico e formativo. Partecipa ai GLH e ai momenti di lavoro di équipe della scuola collaborando con docenti curricolari e di sostegno alle attività della classe.

Le attività sono prevalentemente di supporto alle seguenti funzioni:

- 1) sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale e comunitaria, abilità sociali;
- 2) facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;
- 3) individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;
- 4) favorire l'integrazione sociale del minore all'interno del gruppo classe e dei suoi contesti di vita, compreso l'allargamento della sua rete sociale;
- 5) favorire il sollievo dei familiari dal carico di cura.

Le attività dovranno essere funzionali al raggiungimento degli obiettivi descritti sopra e dovranno essere scelte nel rispetto dei seguenti principi:

- rispetto dei pre-requisiti dell'utente;
- rispetto dei livelli di motivazione e di interesse dell'utente e dei suoi familiari;
- congruenza con le risorse presenti nel contesto di vita;
- utilità per la vita quotidiana del minore e dei suoi familiari;
- coerenza e sinergia con le attività didattiche svolte a scuola;
- collaborazione con il personale docente e non docente della scuola.

Le attività connesse all'intervento sopra descritto, possono essere:

- prestazioni socio-educative a scuola
- accompagnamento in visite didattiche
- assistenza alla mensa
- prestazioni socio-educative al domicilio o nel territorio
- interventi di sollievo al domicilio

Qualifica Professionale	<b>Funzionario amministrativo con funzioni di coordinamento Assistente educativo</b>		
Tariffa	<b>Euro 21,00 Coordinatore Euro 20,46 / ora Assistente Educativo</b>		
	<b>Indicatori di performance</b>	<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Tempi di presa in carico dall'Ordine di servizio del Comune.	Somma Tempi di presa in carico / numero utenti	24 h
	Tempi di sostituzione degli operatori per assenze programmate (ferie, permessi, ecc)	Tempo complessivo per le sostituzioni / totale sostituzioni	1 H
	Tempi di sostituzione per assenze non programmate (malattia, infortuni, ecc)	Tempo complessivo per le sostituzioni / totale sostituzioni	1 H

	Tecnologia famiglia	Numero assenze comunicate preventivamente su piattaforma / numero assenze complessive	80 %
	Tracciabilità	Numero prestazioni certificate / numero prestazioni complessive per 100	95 %
	Concentrazione attività	Numero ore complessive di assistenza / numero ore svolte presso centro prevalente	80 %
<b>Efficacia/Qualità</b>	% delle ore di servizio svolte dall'assistente titolare del caso sul totale delle ore di servizio assegnate all'alunno	Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno per 100	90 %
	Formazione del personale	N. ore di formazione organizzate per gli addetti al servizio	10
	Frequenza scolastica	frequenza scolastica complessiva / frequenza scolastica anno precedente	5 %
	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	5 Min

## 5.2 Servizio ADH

Il servizio di assistente domiciliare per persone diversamente abili è teso a favorire il mantenimento o il recupero delle capacità potenziali residue fisiche, psichiche e sociali dell'utente, allo scopo di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita in condizioni di maggiore autonomia possibile e benessere, sostenendo se necessario il nucleo familiare nella sua funzione assistenziale e favorendo le relazioni sociali per evitare il suo completo isolamento.

Il servizio sarà prioritariamente rivolto ai disabili in situazione di gravità (art.3.comma 3 Legge 104/92) adulti ed in età evolutiva appartenenti alle fasce più basse della popolazione, in condizioni di maggior bisogno socio-assistenziale.

Prestazioni richieste all'operatore domiciliare:

cura ed igiene della persona nella vestizione, nell'assunzione dei pasti e nella preparazione dei pasti

governo dell'alloggio riferito alle esigenze della persona assistita con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (cucina, camera da letto, bagno)

accompagnamento esterno per la socializzazione

interventi didattico/educativi

disbrigo pratiche esterne

assistenza domiciliare nei giorni festivi

IN alcuni casi di natura assistenziale complessa è previsto l'impiego di OSS

Qualifica Professionale		Assistente sociale con funzioni di coordinamento Operatore domiciliare di base OSS	
Tariffa		<b>Euro 23,21 Assistente sociale con funzioni di coordinamento</b> <b>Euro 16,21 / ora</b> <b>Euro 18,56 OSS</b>	
Efficienza	Tempo attivazione	Tempo complessivo di assegnazione servizio da assegnazione pratica / utenti presi in carico	24 h
	Sostituzioni non programmate	Tempi complessivi sostituzioni non programmate / numero sostituzioni non programmate	1 h
	Tracciabilità	Numero prestazioni non certificate / numero prestazioni complessive per 100	95 %
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Cortesia e disponibilità	Livello gradimento utente da 1 a 10	9
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	10 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %

## 5.3 Servizio L 32

L'Azienda offre il Servizio di Assistenza Domiciliare educativa e didattica "ai ciechi, ai sordomuti ed ai sordi pre-linguali, al fine di supportare l'integrazione scolastica, di ogni ordine e grado, sia a domicilio che presso centri socio-educativi a carattere diurno, mediante personale in possesso del diploma di specializzazione polivalente possibilmente con l'indirizzo all'educazione scolastica dei ciechi, sordomuti e sordi prelinguali (art.3 comma 2/a L.R. n. 32)" per persone non udenti e non vedenti in condizione di handicap di gravità art. 3 comma 3 L.104/92 mediante personale in possesso del diploma di specializzazione polivalente possibilmente con l'indirizzo all'educazione scolastica dei ciechi, sordomuti e sordi prelinguali (art.3 comma 2/a L.R. n. 32)" per persone non udenti e non vedenti in condizione di handicap di gravità art. 3 comma 3 L.104/92

Qualifica Professionale			
Tariffa		Euro / ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
Efficienza	Tempo attivazione	Tempo complessivo di assegnazione servizio da assegnazione pratica / utenti presi in carico	24 h
	Sostituzioni non programmate	Tempi complessivi sostituzioni non programmate / numero sostituzioni non programmate	1 h
	Tracciabilità	Numero prestazioni non certificate / numero prestazioni complessive	95 %
Efficacia/Qualità	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate (in minuti) meno la somma delle durate pianificate (esprese in minuti) DIVISO le durate pianificate moltiplicato cento	5 %
	Cortesia e disponibilità	Livello gradimento utente da 1 a 10	9
	Formazione	Ore complessive formazione / numero operatori	10 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	90 %



#### 5.4 Trasporto Scolastico Ordinario

Il trasporto scolastico è un servizio collettivo fornito alle comunità scolastiche residenti in località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle scuole pubbliche dell'infanzia o primarie di riferimento, anche come forma di supporto alle famiglie per la gestione del work/life balance.

Il servizio è svolto da fermate definite verso le istituzioni scolastiche territoriali

Qualifica Professionale		Autista con Carta di Qualificazione del Conducente Operatore di assistenza qualificato	
Tariffa			
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Consumi carburante	Costo carburante / km percorsi	
	Costi manutenzioni	Costi manutenzione / km percorsi	
	Allotment mattutino	Numero complessivo passeggeri / numero corse	
	Allotment pomeridiano		
<b>Efficacia/Qualità</b>	Puntualità del servizio	Ritardo complessivo settimanale/numero corse settimanali	7 ‘
	Disponibilità e cortesia del personale	Somma valutazioni (da 1 a 5) / numero di rilevazioni	4
	Continuità	Numero corse svolte / numero corse programmate	95 %
	Popolazione utente	Numero utenti complessivi / giorni servizio	

### 5.5 Trasporto scolastico disabili

Il servizio di Trasporto scolastico in favore di studenti in condizione di disabilità è finalizzato a garantire la frequenza scolastica e l'inclusione sociale.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di giovani studenti con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il Servizio è svolto dal domicilio all'Istituzione scolastica dei beneficiari.

Qualifica Professionale		Autista con Carta di Qualificazione del Conducente Operatore assistenziale qualificato	
Tariffa		Euro / ora	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>			
	...		
<b>Efficacia/Qualità</b>			

## 5.6 Trasporto Sociale Collettivo

Il servizio di Trasferimento / Trasporto sociale collettivo è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio del Distretto, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

Il servizio è svolto con mezzi propri dell'azienda e con proprio personale qualificato.

Qualifica Professionale			
Tariffa		Euro / ora	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>	Mezzi	Numero giorni di funzionamento / numero giorni di servizio	
		Numero mezzi in funzione / mezzi	
	...		
<b>Efficacia/Qualità</b>			

### 5.7 Trasporto Sociale Individuale

Il servizio di Trasferimento / Trasporto Sociale individuale è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di trasporto individuale si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio del Distretto, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

Il servizio è svolto da soggetti qualificati accreditati liberamente scelti dal soggetto beneficiario.

Qualifica Professionale			
Tariffa		Euro / ora	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>			
	...		
<b>Efficacia/Qualità</b>			

### 5.8 Centro Diurno ANFFAS e trasporto

Si propone di:

- promuovere i diritti dei disabili garantendo il pieno rispetto della dignità umana, dei diritti di libertà e di autonomia della persona disabile;
- favorire la piena integrazione nei contesti di vita;
- perseguire il recupero funzionale e sociale delle persone affette da menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali;
- ridurre rischi di emarginazione ed esclusione sociale della persona disabile;
- favorire l'integrazione e la realizzazione dei disabili nella società attraverso le varie agenzie di socializzazione.

Il processo strategico si fonda su:

- -valorizzazione delle risorse personali e comunitarie per il raggiungimento di una maggiore autonomia;
- - sostegno, informazione e guida per le famiglie
- Lo scopo principale di questo servizio è quello di rispondere ai bisogni sia della famiglia che del disabile stesso. Infatti la prima viene alleggerita dalla cura e dall'impegno quotidiano in alcune ore della giornata e il disabile viene inserito in attività occupazionali, di socializzazione e in attività ricreative.

Si prevede la realizzazione di diversi laboratori sia con attività già avviate negli anni precedenti, sia con attività innovative.

I laboratori riguardano:

- attività artigianali
- l'immagine
- il cucito e il ricamo
- la cucina
- la fotografia
- il giardinaggio
- la musica
- la recitazione
- il ballo

Sono inoltre previste: attività di educazione al movimento, uso del computer, attività ricreative e di socializzazione, nonché alcune uscite esterne utili per lo sviluppo dell'autonomia.

Lo staff prevede, in linea di massima, l'impiego di varie figure: assistente sociale, psicologo, tecnico/esperti di laboratorio, autista, assistenti di base, ecc.

L'azione presuppone la disponibilità di una struttura idonea e adeguata per le persone con disabilità e per la tipologia delle attività da svolgere.

Per garantire la funzionalità dei diversi laboratori sarà necessaria la dotazione di materiale specifico e attrezzature particolari.

Qualifica Professionale			
Tariffa		Euro / ora	
<b>Indicatori di performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficienza</b>			
	...		
<b>Efficacia/Qualità</b>			

### 6.1 Centro per la promozione dell'invecchiamento attivo

Il centro diurno si occupa della socializzazione, sostegno e recupero delle abilità/potenzialità della popolazione anziana attraverso un programma di attività diversificate per la promozione dell'invecchiamento attivo: laboratori di terapia occupazionale, memoria e recupero delle funzioni cognitive, momenti di integrazione intergenerazionale (anziani, adolescenti, bambini), pet therapy, ginnastica dolce, alfabetizzazione informatica, tecniche della promozione del benessere e dell'autoconsapevolezza, incontri tematici sul benessere psicofisico e sociale della persona anziana)

Il programma annuale delle attività è realizzato in collaborazione con enti ed associazioni del territorio. L'azienda "Chieti Solidale" coordina le attività; esse si realizzeranno in luoghi diversi secondo la tipologia di iniziative programmate e saranno agevolate da iniziative di pubblicizzazione sul territorio nei luoghi frequentati dagli anziani

Qualifica Professionale		Sociologo responsabile Assistente sociale	
Tariffa		Euro 25.000 / ora	
Indicatori di performance		Formula	Valore Obiettivo
<b>Efficienza</b>	Personale	Numero operatori / numero partecipanti singole attività	1/20
	Back Office	Ore Back Office/ n° attività laboratoriale	3/12
	Coordinamento associazioni	Ore Coordinamento associazioni/n° laboratori	4/12
<b>Efficacia/Qualità</b>	N° Utenti		120
	N° laboratori attività		12
	N enti e associazioni in rete		5

## **Il Nostro Modo di fare Servizi di Qualità.**

### Prima di iniziare le attività:

- organizziamo un colloquio Informativo durante il quale presentate e distribuire i materiale informativo dedicato ai servizi erogati;
- organizziamo l'incontro tra utente, i familiari e l'operatore che svolgerà l'intervento;
- presentiamo l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione;
- confermiamo l'intervento;
- realizziamo le prestazioni, **previste all'interno del PAI**, sulla base delle indicazioni fornite dall'Assistente Sociale, con attenzione agli obiettivi di intervento e i risultati attesi;
- inserimento, all'interno della piattaforma gestionale, della pianificazione con la calendarizzazione **dei tempi e del programma di intervento**, concordati con io beneficiario e i suoi familiari.

### All'avvio delle attività:

- Organizziamo le attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei beneficiari;
- Interventiamo con **personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, per quanto possibile non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio assistenziale e del nucleo familiare di riferimento, assunto con regolare contratto di dipendenza;
- Garantiamo la Puntualità di intervento;
- Garantire l'identificabilità del personale con abito da lavoro e Badge di riconoscimento;
- Assicuriamo l'Affidabilità, La Rassicurazione e l'Immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà immediatamente procedere con la presentazione di se e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

### **Nel caso di trasporto, inoltre, ci impegniamo a garantire:**

- Autista con patente di guida corrisponde al mezzo e alla tipologia di trasporto;
- Operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento;
- Perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto e dei tempi di eventuale attesa;
- assistenza alla salita e risalita sul mezzo.

### Durante l'erogazione del servizio

- Garantiamo il Corretto svolgimento della prestazione pattuita, durante la quale proceda con la descrizione al beneficiario e/o ai familiari di ciascuna fase di intervento;
- Garantiamo, inoltre, l'eventuale flessibilità di intervento;
- Agevoliamo il **coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale**

### **In caso di trasporto:**

Assicuriamo il Trasferimento dell'utente fino al luogo di destinazione;

Laddove necessaria, l'Assistenza durante la fruizione del servizio oggetto del trasporto

### Al termine di ciascuna prestazione

Descriviamo all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento.

Confermiamo o modifichiamo la pianificazione dell'intervento successivo con il beneficiario e i familiari.

Inserire l'eventuale modifica, immediatamente, su piattaforma.

### **In caso di trasporto:**

Prevediamo eventuale assistenza al rientro al domicilio, con l'eventuale supporto all'accesso domestico.

Invitiamo l'utente a rilevare il grado di soddisfazione attraverso gli strumenti di customer satisfaction