



COMUNE di TARANTO



AMBITO TERRITORIALE di  
TARANTO

***CARTA DEI SERVIZI SOCIALI  
E SOCIO-SANITARI”***

***AMBITO DI TARANTO***

## Indice

### Parte Prima

1.	Che cosa è la Carta dei Servizi	Pag. 3
2.	Gli Obiettivi della Carta dei Servizi	Pag. 3
3.	I Principi fondamentali	Pag. 3
4.	Il sistema locale dell'ambito e l'assetto organizzativo	Pag. 4
5.	Gli impegni degli enti erogatori	Pag. 5
6.	Gli impegni del cittadino	Pag. 5
7.	I rapporti con i cittadini	Pag. 7
8.	La qualità nella Carta dei Servizi	Pag. 7
9.	Fattori e standard di qualità nei servizi	Pag. 8
10.	I servizi dell'Ambito	Pag. 9
11.	I Poli Territoriali	Pag. 9

### Parte Seconda

1.	Schede Servizi - area welfare d'accesso	Pag. 10 - 13
2.	Schede Servizi - area minori	Pag. 14 - 25
3.	Schede Servizi - area contrasto alla povertà	Pag. 26 - 30
4.	Schede Servizi - area anziani/disabili	Pag. 31 - 43
5.	Schede Servizi - area salute mentale e dipendenze patologiche	Pag. 44 - 47
6.	Schede Servizi - area abuso e maltrattamento	Pag. 48 -

### Parte terza

1.	Tutela dei cittadini	Pag. 49
2.	La soddisfazione degli utenti	Pag. 50
3.	Scheda segnalazione	Pag. 51
4.	Questionario	Pag. 52 - 53
5.	Contatti e Sedi Operative	Pag. 54 - 55

## **1. Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nella Pubblica Amministrazione nel Gennaio 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM 27 Gennaio 1994) ed ha trovato nella Legge Quadro sull'Assistenza (Legge n.328/2000) nonché nella legge Regionale n.19/2009 e nel Reg. Reg. n.4/2007 conferma ulteriore quale strumento per tutelare i cittadini.

La Carta dei Servizi, non è solo un adempimento di legge ma vuole essere una guida informativa sui servizi che l'Ambito di Taranto eroga, sul funzionamento degli stessi, sui tempi e modalità di erogazione: uno strumento di trasparenza di dialogo e di partecipazione a disposizione dei cittadini residenti sul territorio al fine di facilitare la conoscenza dei servizi e migliorare la loro qualità.

## **2. Gli Obiettivi della Carta dei Servizi:**

Con la Carta dei Servizi, si intendono raggiungere i seguenti obiettivi.

- *promuovere la cittadinanza attiva;*
- *costruire un rapporto di collaborazione con i cittadini ed il privato sociale;*
- *descrivere l'organizzazione ed il funzionamento delle rete dei servizi erogati;*
- *informare sulle procedure d'accesso ai servizi;*
- *stimolare un continuo confronto tra le istituzioni ed i cittadini;*
- *garantire la massima visibilità sia rispetto ai servizi che agli impegni assunti;*
- *favorire la crescita organizzativa e funzionale della rete dei servizi;*
- *offrire un buon livello qualitativo dei servizi.*

## **3. I Principi ispiratori**

L'Ambito di Taranto organizza e gestisce i propri interventi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, la quale enuncia i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici nonché della legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e della legge Regionale n.19/2006 nelle quali è previsto che i Comuni, d'intesa con le Aziende Sanitarie Locali ed attraverso la concertazione con i soggetti sociali rappresentativi dei cittadini utenti e delle famiglie, provvedono a definire il Piano sociale di Zona degli interventi e servizi sociali e socio- sanitari al fine di garantire il benessere della comunità, la tutela della salute ed uniformità nell'erogazione degli stessi servizi.

### **Eguaglianza ed imparzialità**

I servizi vengono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

### **Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni attraverso soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

### **Trasparenza ed accesso**

Viene garantito ai cittadini di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso ai servizi.

## **Partecipazione**

L'Ambito di Taranto promuove il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini utenti i quali allo scopo di rendere i servizi più adeguati alle esigenze del territorio possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami o partecipare ai Tavoli di Lavoro espressamente previsti dalla L.R. n. 19/2006 e dal relativo regolamento di attuazione.

## **Continuità del servizio**

Salvo cause di forza maggiore, è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi e qualora dovessero verificarsi delle interruzioni, vengono adottate le necessarie misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **Diritto di scelta**

Nei casi in cui sia consentito dalle norme e dai regolamenti, il cittadino ha il diritto di scelta tra i diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

## **Integrazione dei servizi**

Ciascun cittadino ha diritto di trovarsi di fronte a punti unitari di riferimento dove l'informazione e l'erogazione dei servizi deve risultare il più possibile integrata e completa.

## **4. IL SISTEMA LOCALE DELL'AMBITO E L'ASSETTO ORGANIZZATIVO**

La Regione Puglia ha ripartito il territorio regionale in Ambiti territoriali dove sono gestiti ed erogati i servizi e gli interventi socio- assistenziali. L'ambito può essere costituito da Comuni associati oppure può essere monoambito, come il comune di Taranto, laddove il comune presenta grandi dimensioni.

## **Il Piano Sociale di Zona**

E' il documento di pianificazione triennale dei servizi sociali e socio-sanitari che nasce dall'accordo tra il Comune di Taranto, e la ASL/Ta nonché dalla concertazione con le forze sociali che rappresentano i cittadini utenti ( OO.SS. Confederali e relative categorie, soggetti rappresentanti del terzo settore e del volontariato sociale).

Tutti gli interventi e servizi socio-assistenziali vengono realizzati sul territorio in modo coordinato e integrato dai diversi soggetti pubblici e privati posti in rete attraverso la programmazione definita dal Piano Sociale di Zona.

Il Piano di Zona rappresenta pertanto l'occasione offerta alla comunità locale per leggere, valutare, programmare e guidare il proprio sviluppo, nonché strumento promosso dai diversi soggetti istituzionali e comunitari per:

- ✧ *analizzare i bisogni e i problemi della popolazione sotto il profilo qualitativo e quantitativo;*
- ✧ *riconoscere e mobilitare le risorse professionali, personali, strutturali, economiche pubbliche, private ( profit e non profit ) e del Volontariato;*
- ✧ *definire obiettivi e priorità, nel triennio di durata del piano, attorno a cui finalizzare le risorse;*
- ✧ *stabilire forme e modalità gestionali atte a garantire approcci integrati e interventi connotati in termini di efficacia, efficienza ed economicità;*
- ✧ *prevedere sistemi, modalità, responsabilità e tempi per la verifica e la valutazione.*

## **L'Ufficio di Piano**

L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica a supporto della programmazione sociale di Ambito, per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali, ai sensi della vigente Legge Regionale. Nello specifico si caratterizza quale struttura organizzativa

dedicata alla gestione del piano sociale di zona di Ambito, nonché destinato a sostenere l'azione amministrativa del governo locale del sistema sociale e socio-sanitario.

La sua finalità è quella di rendere operativo il Piano Sociale di Zona attraverso l'attività di progettazione, gestione e monitoraggio per lo sviluppo di un sistema a rete dei servizi socio sanitari sul territorio.

Svolge altresì una funzione di coordinamento dei soggetti che concorrono alla realizzazione del Piano di Zona. L'Ufficio di Piano è composto da 3 unità lavorative con specifiche competenze nell'ambito della programmazione, progettazione e gestione tecnica amministrativa, finanziaria e contabile.

Per le attività a rilevanza socio-sanitaria e per la gestione dei servizi sovra-ambito è prevista rispettivamente la partecipazione di un referente ASL designato dal Direttore del Distretto Socio-sanitario e di un referente della Provincia.

### **Organi istituzionali dell'Ambito**

Il Coordinamento Istituzionale è l'organo di indirizzo, di direzione e di rappresentanza politico-istituzionale dell'ambito territoriale composto dal Sindaco di Taranto o da un suo delegato e dal Direttore del Distretto Socio-sanitario dell'ASL/Ta.

Esso ha il compito di definire le modalità gestionali e le forme organizzative più idonee per il funzionamento dell'Ambito.

Allo stesso, ai sensi dell'art. 16 del Reg. Reg. n.4/2007 spetta la convocazione periodica del tavolo di concertazione in tutte le fasi relative alla predisposizione ed approvazione del Piano di Zona e alle fasi di attuazione e valutazione dello stesso.

## **5. Gli impegni degli enti erogatori**

A garanzia del rispetto dei richiamati principi saranno osservati i seguenti impegni:

- *fornire un'informazione chiara, efficace, tempestiva sulle modalità di erogazione dei servizi per dare significato al rapporto con i cittadini e dialogare con loro;*
- *effettuare controlli per verificare la veridicità delle informazioni e dati forniti dai cittadini;*
- *erogare il servizio assicurando la massima riservatezza;*
- *semplificare le procedure utilizzando tutti gli strumenti previsti dalla legislazione per non aggravare i procedimenti amministrativi;*
- *assicurare un'accoglienza attenta e cortese dei cittadini;*
- *erogare i servizi con la massima trasparenza offrendo al cittadino la possibilità di far conoscere l'evoluzione della pratica e/o del progetto di assistenza che lo riguarda;*
- *favorire il diritto del cittadino a presentare segnalazioni, osservazioni, a fronte di disservizi rilevati al fine di migliorare gli stessi servizi ed ottenere risposte nel termine di 30 gg;*
- *controllare e verificare i servizi attraverso l'utilizzo di indicatori di qualità e standard di qualità a verificare il gradimento dei servizi da parte degli stessi fruitori con strumenti di rilevazione ( sondaggi, questionari, interviste).*

## **6. Gli impegni del cittadino**

Il cittadino che richiede e riceve il servizio deve impegnarsi ad assumere un comportamento improntato al reciproco rispetto ed alla collaborazione.

In particolare:

- *fornire tutte le informazioni utili ai fini dell'erogazione del servizio;*
- *presentare la documentazione richiesta dagli uffici preposti;*

- *relazionarsi con il personale degli uffici pubblici con cortesia, correttezza, rispetto;*
- *evitare comportamenti che arrecano disturbo e disagio ai dipendenti ed agli altri cittadini;*
- *rispettare tutte le regole in vigore sulla fruizione dei servizi e degli interventi di cui beneficia;*
- *rispettare gli accordi presi con gli operatori sociali ed il personale ai fini del buon esito della pratica e/o del progetto assistenziale che lo riguarda;*
- *concorrere al costo del servizio, se dovuto;*
- *confermare le prestazioni (e se necessario sottoscriverle) che vengono predisposte in suo favore;*
- *non chiedere prestazioni, informazioni fuori dall'orario di servizio o dai giorni di ricevimento previsti dal pubblico;*
- *comunicare ogni variazione relativa alla sua situazione economico-sociale familiare ed informare l'ufficio se non desidera più ricevere il servizio.*

## **7. I rapporti con i cittadini**

L'Ambito di Taranto attraverso gli operatori sociali del Servizio Sociale Professionale, del Segretariato Sociale, della PUA (Porta Unica di accesso) ed il personale amministrativo, favorisce l'accesso dei cittadini agli interventi e servizi sociali previsti dal Piano sociale di Zona assicurando un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti, alla qualità degli stessi, ed alle modalità di utilizzo.

Gli strumenti messi a disposizione per facilitare la comunicazione sono rappresentati dalla carta dei servizi, a disposizione presso le sedi decentrate, la sede centrale e sul sito internet istituzionale: [www.comune.taranto.it](http://www.comune.taranto.it) dove vengono inserite tutte le informazioni relativi ai servizi offerti.

La presente Carta è stata realizzata in piena concertazione tra il Coordinamento Istituzionale dell'Ambito, l'Ufficio di Piano, il Distretto Socio-sanitario della ASL/Ta, e le organizzazioni sindacali firmatarie del Piano di Zona.

## **8. La qualità nella Carta dei Servizi**

Il riconoscimento della centralità del ruolo del cittadino determinato dai mutamenti sociali e dalle riforme nel settore delle politiche sociali vede orientata la P.A. a soddisfare al meglio il cittadino e ad attivare metodi di valutazione qualitativa e quantitativa dei servizi erogati.

Per misurare la qualità si individuano dei fattori ed indicatori generici che l'Ente si impegna ad assicurare e che il cittadino potrà verificare.

Nel momento in cui l'utente si informa, richiede, prenota ed ottiene le prestazioni, può valutare se queste sono soddisfacenti e di qualità, tenuto conto degli aspetti, di seguito elencati, misurabili attraverso indicatori di qualità:

- a. aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste di attesa etc.), la puntualità, la regolarità delle prestazioni ricevute;
- b. aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter ottenere le richieste telefonicamente o la facilità legata al disbrigo di pratiche amministrative;
- c. aspetti legati all'informazione, comprensibilità, chiarezza, completezza;
- d. aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza del cittadino utente attraverso idonee relazioni sociali ed umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia ed il rispetto della dignità umana.

## 9. Fattori e standard di qualità nei servizi

<i>Qualità per il cittadino</i>	<i>Impegni dell'Ente</i>
Tempestività nell'erogazione dell'intervento	30 gg. dal termine dell'istruttoria in caso di estrema necessità vengono messi in atto interventi tempestivi ed urgenti a carattere straordinario
Personalizzazione dell'intervento	La maggior parte dei servizi si inseriscono all'interno di un progetto di intervento personalizzato condiviso con il beneficiario. Per ogni richiesta viene redatta una scheda personale dell'utente.
Trasparenza/informazione	Viene garantita un'adeguata informazione e la trasparenza delle decisioni mediante accesso alla documentazione e/o eventuali avvisi ben visibili, contatti diretti nei giorni di ricevimento del pubblico e/o telefonici dopo le ore 12,00; tutte le informazioni relative ai servizi vengono inserite sul sito istituzionale <a href="http://www.comune.taranto.it">www.comune.taranto.it</a>
Rispetto della privacy	I dati forniti vengono trattati nel rispetto della legge sulla privacy.
Accessibilità	Gli uffici sono al 100% privi di barriere architettoniche il segretariato sociale riceve il pubblico, nei giorni di martedì mercoledì Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Gli uffici della Direzione sono aperti al pubblico il martedì ed il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.
Professionalità degli operatori	Tutti gli operatori sono in possesso di titolo di studio adeguato al ruolo; attività di aggiornamento se previste dall'ente o da altre istituzioni pubbliche/private; gli Assistenti Sociali e gli Psicologi sono iscritti ai relativi Albi Professionale della Regione Puglia con il rispetto dell'obbligo formativo previsto.

## **10. I servizi**

I servizi offerti sono riconducibili alle aree di seguito riportate:

Ad ogni area è assegnato un responsabile di servizio che si avvale di collaboratori amministrativi e tecnici.

L'erogazione dei servizi e degli interventi socio-assistenziali per i cittadini è garantita dalle prestazioni che l'Ambito eroga direttamente e da quelle che offre a seguito di convenzioni con le cooperative sociali e/o con affidamenti ad evidenza pubblica a soggetti fornitori di servizi socio-assistenziali.

Tutti i servizi sono predisposti allo scopo di superare le varie situazioni di difficoltà e di bisogno dei richiedenti.

L'accesso ai servizi è disciplinato da apposito regolamento. La maggior parte dei servizi viene erogata gratuitamente, pochi i servizi per i quali è prevista una contribuzione in relazione al reddito posseduto.

## **11. I Poli Territoriali**

Nel 2011 il territorio è stato articolato in due Poli per meglio rispondere ai bisogni dei cittadini. Tale suddivisione è scaturita dalla necessità di creare dei punti di riferimento più vicini alle famiglie, alle persone, agli anziani, e costruire sul territorio più partecipazione.

I Poli così concepiti sono in grado di offrire ascolto, orientamento, sostegno, accompagnamento nei momenti di difficoltà.

In ogni polo è presente il Segretariato Sociale che opera in rete con tutte le realtà sociali del territorio ed il Servizio Sociale Professionale.

### **Il Polo 1 comprende i seguenti quartieri:**

*Isola Porta Napoli - Tamburi - Paolo VI e Borgo fino a piazza Ramellini*

### **Il Polo 2 comprende i seguenti quartieri:**

*Tre Carrare - Solito fino a piazza Ramellini - Talsano San Donato - San Vito Lama Carelli Italia Montegranaro – Salinella.*



## AREA WELFARE D'ACCESSO

### SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio di segretariato sociale opera come sportello unico per l'accesso degli utenti ai servizi e strutture del territorio, svolge attività di informazione, di accoglienza, ascolto, orientamento sui diritti di cittadinanza e si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, diversificandosi dalle attività di presa in carico.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale - Via Veneto n.83 Giorni di ricevimento: martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.  Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali

## SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il Servizio Sociale Professionale svolge la lettura e la decodifica della domanda sociale, la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, la predisposizione di progetti personalizzati, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete, l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione. Gli interventi svolti riguardano attività con valenza generale e settoriale (bambini, ragazzi, nuclei familiari, anziani, disabili, adulti in difficoltà, persone a rischio di emarginazione) e sono finalizzati alla presa in carico del cittadino e all'accompagnamento al migliore utilizzo delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali

## PORTA UNITARIA D'ACCESSO

<b>Descrizione del Servizio</b>	E' un servizio a cui i cittadini si possono rivolgere per avere un primo orientamento sui servizi socio-sanitari dell'Ambito teso a favorire l'accesso ai servizi. Svolge attività di informazione, accompagnamento e supporto nella compilazione di domanda di accesso ai servizi
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Dove rivolgersi</b>	Via Basta n. Via Ancona ang. Via Scotti presso la sede del Distretto Sanitario
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali ed operatori di front office

## SERVIZIO PSICOLOGICO

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il Servizio offre uno spazio di ascolto e sostegno psicologico finalizzato ad accogliere le diverse problematiche di natura emotiva e relazionale connesse sia alla specifica condizione psicologica che l'utente e i suoi familiari si trovano ad affrontare, sia al mantenimento del benessere psicologico, attraverso l'individuazione delle risorse individuali e delle strategie di coping, ovvero l'insieme di strategie mentali e comportamentali che sono messe in atto per fronteggiare situazioni particolari
<b>Destinatari</b>	Il servizio psicologico è rivolto alle persone che presentano delle difficoltà o disagi a livello psicologico.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati servizio</b>	Psicologi

## AREA MINORI

### EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio, comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane, di sostegno alla funzione educativa genitoriale nell'assolvimento del proprio compito. L'obiettivo che il servizio si prefigge è il raggiungimento dell'autonomia personale che significa anche miglioramento della qualità della vita sia per le famiglie che per i propri figli, con particolare attenzione ai figli minori.
<b>Destinatari</b>	A minori in fascia di età 06-18 anni ed alle loro famiglie.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

**BORSE LAVORO PER ADOLESCENTI**  
**COMPRESI NELLA FASCIA DI ETÀ 16/18 ANNI**

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio ha lo scopo di sostenere adolescenti in condizioni di disagio evolutivo, a rischio di devianza o entrati nel circuito penale accompagnandoli in percorsi di socializzazione e di formazione attraverso la partecipazione a tirocini formativi - borse lavoro individuali in aziende locali per la durata di 6 mesi, con impegno orario massimo mensile per ciascun adolescente pari a 100 ore e corresponsione di incentivo economico.
<b>Destinatari</b>	Ad adolescenti che versano in condizioni di disagio socio-economico e che hanno completato la scuola dell'obbligo.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

**ATTIVITA' SOCIO- RICREATIVE PRESSO IMPIANTO SPORTIVO**  
**“MEDITERRANEO VILLAGE”**

<b>Descrizione del Servizio</b>	Si tratta di attività sportive di nuoto e all'aperto svolte in orario pomeridiano, al fine di garantire opportunità ludico-sportive e socializzanti ai minori appartenenti a nuclei disagiati economicamente, per l'intero arco dell'anno.
<b>Destinatari</b>	Minori fascia d'età 6-18 anni
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale - Via Veneto n.83 piano terra
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>L'Affido Familiare è un servizio che, in attuazione della legge n.149/2001 a modifica della legge 184/83, prevede l'allontanamento del minore, per difficoltà temporanee, dalla propria famiglia, e l'affidamento dello stesso, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, ad un altro nucleo idoneo ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela e si configura, nel contempo, anche come un intervento di aiuto alla famiglia di origine del minore. L'affidamento familiare può essere etero familiare ed intra familiare, nel caso in cui il minore viene affidato a parenti. Il Regolamento Comunale sui servizi socio- assistenziali, stabilisce, all'art.19, un contributo economico in favore delle famiglie affidatarie dei minori. Hanno diritto al contributo economico tutte le famiglie che accolgono un minore/i in affidamento verso il quale/i la Magistratura Minorile ha emesso provvedimento di affido familiare, su proposta del Servizio Sociale Professionale.</p>
<b>Destinatari</b>	A tutte le famiglie che aspirano all'affidamento di minori
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali - Psicologi - Personale Amministrativo



## SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO

<b>Descrizione del Servizio</b>	Trattasi di servizi che garantiscono una funzione educativa specifica attraverso l'elaborazione di un progetto personalizzato. Sono garantite attività ludico-ricreative, attività ginnico-sportive, campi scuola, visite culturali.
<b>Destinatari</b>	Minori in fascia di età 6-14 anni appartenenti a famiglie svantaggiate.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## SERVIZIO SCUOLA DI STRADA

<b>Descrizione del Servizio</b>	Trattasi di un servizio che intende realizzare interventi di prevenzione di situazioni a rischio che i singoli o i gruppi di adolescenti vivono quotidianamente.
<b>Destinatari</b>	Adolescenti con difficoltà economiche sociali o dediti all'alcool ed all'uso di stupefacenti.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

**ASSEGNO DI MATERNITA' ED ASSEGNO IN FAVORE DEI NUCLEI FAMILIARI  
CON TRE O PIU' MINORI A CARICO**

<b>Descrizione del Servizio</b>	In virtù della legge 448/98 artt.65 e 66, il Comune di Taranto provvede all'istruttoria delle pratiche relative all'erogazione, entro il 6° mese di vita del bambino/a, dell'assegno di maternità in favore di madri che non lavorano, e dell'assegno in favore dei nuclei familiari con tre o più figli a carico, secondo una tabella di reddito di riferimento. Una volta completata l'istruttoria e trasmessa in via telematica all'INPS, l'assegno viene erogato direttamente ai beneficiari dallo stesso INPS.
<b>Destinatari</b>	Gli assegni economici sono rivolti a: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ madri non lavoratrici con minori fino al 6° mese di vita</li><li>▪ nuclei familiari con tre o più figli a carico.</li></ul>
<b>Dove rivolgersi</b>	Centri di Assistenza Fiscale (CAF) in convenzione Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## CONTRIBUTO ALTERNATIVO ALL'ISTITUZIONALIZZAZIONE

<b>Descrizione del Servizio</b>	L'Ente Civico, al fine di garantire la permanenza del minore nell'ambito della propria famiglia, prevede l'erogazione di un aiuto economico al fine di evitare l'istituzionalizzazione dello stesso minore. Hanno diritto a questo tipo di contributo economico i minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni, su proposta del Servizio Sociale Professionale che ne valuta lo stato di bisogno.
<b>Destinatari</b>	Minori affidati al Servizio Sociale Professionale su disposizione del Tribunale per i Minorenni di Taranto.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## EROGAZIONE LATTE FORMULATO

<b>Descrizione del Servizio</b>	E' un intervento rivolto ai minori in fascia di età 0/6mesi con madri agalattiche, appartenenti a nuclei familiari fortemente disagiati. Gli obiettivi che si intendono perseguire riguardano il sostegno alla natalità e della maternità, oltre che un sostegno strettamente economico. Il Civico Ente ha rapporti di convenzione con le farmacie insistenti sul territorio cittadino per l'erogazione del latte formulato alle famiglie che lo hanno richiesto.
<b>Destinatari</b>	Minori nella fascia da 0-6 mesi appartenenti a famiglie disagiate economicamente.
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83  Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## **STRUTTURE RESIDENZIALI PER MINORI**

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il Civico Ente provvede, su disposizione della Magistratura Minorile, all'inserimento dei minori italiani e stranieri in fascia di età 3/18 anni in strutture educative territoriali a carattere residenziale in cui si verificano all'interno del nucleo d'origine del bambino situazioni di grave pregiudizio per il suo sviluppo psico-fisico.
<b>Destinatari</b>	Minori in fascia di età 03-18 anni
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## CENTRI SOCIO EDUCATIVI DIURNI PER MINORI

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>I Centri Socio- educativi diurni presenti sul territorio cittadino sono strutture di prevenzione e recupero che accolgono i minori, in fascia di età 6/18, residenti nel Comune di Taranto, su disposizione della Magistratura Minorile ed offrono sostegno, accompagnamento, supporto alle famiglie, operano in stretto collegamento con i servizi sociali comunali e con le istituzioni scolastiche, e mirano alla realizzazione di attività culturali, ricreative, sportive, al fine di offrire ai minori, con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza, possibilità di recupero.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Ai minori in fascia di età 06-18 su disposizione della Magistryratura minorile;</p>
<b>Dove rivolgersi</b>	<p>Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45</p>
<b>Costo del servizio</b>	<p>gratuito</p>
<b>Profili professionali impegnati</b>	<p>Assistenti Sociali e personale Amministrativo</p>

## BUONI SERVIZIO PER MINORI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Sono una misura di sostegno della domanda e dell'offerta dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza attraverso l'erogazione di buoni per l'acquisto di servizi iscritti al catalogo telematico regionale con la finalità di sostenere il ruolo educativo dei genitori e garantire il benessere e lo sviluppo dei bambini.
<b>Destinatari</b>	Minori 0-17 anni e nuclei familiari
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale previsto dal Reg. Reg. n. 4/2007 e s.m.i. disciplinante le strutture e servizisocio-assistenziali



## AREA CONTRASTO ALLA POVERTA'

### CONTRIBUTI ABITATIVI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Si tratta di contributi economici in favore di cittadini e nuclei raggiunti da ingiunzioni di sfratto, sgomberi, provvedimenti di inidoneità igienica -sanitaria dell'abitazione con erogazione mensile di una somma massima di euro 300,00 per la durata di un anno, ripetibile per altri 24 mesi, in caso di estrema gravità. Il contributo viene erogato, limitatamente alla disponibilità di risorse economiche dell'Ente.
<b>Destinatari</b>	Cittadini e nuclei raggiunti da ingiunzioni di sfratto, sgomberi, etc.
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale - Via Veneto n.83 piano terra
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## CONTRIBUTI ECONOMICI STRAORDINARI

<b>Descrizione del Servizio</b>	L'intervento prevede l'erogazione di contributi monetari a nuclei familiari che si trovano in stato di disagio economico e/o privi di risorse sufficienti a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari o che si trovino in occasionali situazioni di difficoltà.
<b>Destinatari</b>	Cittadini con problematiche socio-economiche.
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato del Polo di appartenenza Via Veneto n.83 piano terra
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## SPORTELLI SOCIALI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Si tratta di un supporto offerto dai caf in convenzione con il comune di Taranto ai cittadini che intendono usufruire di una agevolazione economica (Bonus gas ed energia) che consente al cittadino un risparmio sulla spesa per la fornitura di gas ed energia.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini residenti nel comune, intestatari di una fornitura di gas e/o di energia elettrica nel luogo di residenza in condizioni di disagio economico con un ISEE non superiore a euro 7.500,00; un ISEE non superiore a euro 20.000,00 per nuclei familiari con più di 3 figli a carico. Il bonus energia è rivolto anche a chi si trova in condizioni di disagio fisico ovvero con un componente il nucleo familiare in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali necessari per la loro esistenza in vita.
<b>Dove rivolgersi</b>	CAF convenzionati
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## CONTRIBUTI CANONI DI LOCAZIONE

<b>Descrizione del Servizio</b>	Si tratta di contributi integrativi per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione ai sensi della legge n. 431/98.
<b>Destinatari</b>	Persone in difficoltà economiche in possesso di requisiti previsti Bando Regionale
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## **REDDITO DI DIGNITA'/REDDITO DI INCLUSIONE**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il RED è una misura economica finalizzata a contrastare la povertà attraverso un programma di inserimento socio-lavorativo. Si compone di più strumenti: sostegno economico, tirocini di inclusione, servizi alla persona ed alla famiglia e si coordina con la misura nazionale SIA Sostegno di inclusione attiva. Dal 1° dicembre 2017 è stato introdotto il REI, sostitutivo del SIA, con modificazione dei requisiti economici, di cui al D.Lgs. n.147/2017.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>A tutte le persone, di età non superiore ai 55 anni, con i rispettivi nuclei familiari in difficoltà economiche con un ISEE non superiore a 6.000 euro all'anno.</p>
<b>Dove rivolgersi</b>	<p>CAF convenzionati Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45</p>
<b>Costo del servizio</b>	<p>gratuito</p>
<b>Profili professionali impegnati</b>	<p>Assistenti Sociali e personale Amministrativo</p>

## AREA ANZIANI E DISABILI

### BUONI DI SERVIZIO PER ANZIANI/DISABILI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Trattasi di buoni servizio per l'utilizzo di strutture e servizi per disabili ed anziani iscritti al catalogo telematico regionale per favorire il potenziamento di una rete estesa, qualificata e differenziata su tutto il territorio regionale di strutture e servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-riabilitativi per promuovere il benessere degli anziani e dei disabili con diverse abilità in grado di garantire inclusione sociale e prestazioni socio educative e riabilitative.
<b>destinatari</b>	Disabili e Anziani
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - <b>“Sportello PUA Segretariato Sociale”</b> Via Veneto n.83
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## PASTO CALDO AL DOMICILIO PER ANZIANI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio ha lo scopo di garantire il soddisfacimento dei bisogni primari di tipo alimentare. Consiste nella consegna a domicilio di pasti completi, per l'intera giornata alimentare, adeguati alle esigenze e alla tipologia dell'utenza, nel rispetto dei criteri igienici e sanitari.
<b>Destinatari</b>	L'intervento è attuato a sostegno di anziani soli, non in grado di provvedere autonomamente alla confezione dei pasti, sia per la limitata autosufficienza che per problematiche economiche.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI GRAVI/DISABILI – SAD

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il Servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di garantire a persone anziane, disabili, con limitazioni di autosufficienza, di rimanere nel proprio domicilio o comunque nell'ambito familiare e sociale di appartenenza attraverso le seguenti principali attività:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Disbrigo pratiche amministrative;</li><li>Aiuto domestico attraverso interventi mirati al sostegno nelle attività giornaliere; riordino della casa; preparazione e somministrazione di pasti caldi, cura e igiene della persona;</li><li>Sostegno psicologico, assistenziale e sociale per la soluzione di problematiche relazionali della persona nell'ambito della famiglia e verso l'esterno, tendenti al recupero o al mantenimento dell'autonomia e della qualità della vita.</li></ol>
<b>Destinatari</b>	Disabili /anziani gravi
<b>Dove rivolgersi</b>	PUA- Distretto socio-sanitario di appartenenza Via Ancona – Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo



## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – ADI

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>L'intervento è volto ad assicurare cure adeguate al disabile/anziano nel proprio contesto abitativo e familiare attraverso piani personalizzati. Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata consente la domiciliarizzazione:</p> <p><i>a) delle prestazioni sanitarie a carico dell'Asl quali:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. prestazioni mediche da parte dei medici di medicina generale;</li><li>2. prestazioni infermieristiche;</li><li>3. prestazioni di medici specialisti dell'Azienda Sanitaria Locale; dipendente o in convenzione;</li><li>4. prestazione riabilitativa e di recupero psico-fisico, erogate da terapisti della riabilitazione.</li></ol> <p><i>b) delle prestazioni socio-assistenziali, a carico del C.E., quali:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. igiene e cura della persona;</li><li>2. aiuti domestici e preparazione dei pasti;</li><li>3. disbrigo pratiche burocratiche;</li><li>4. disbrigo commissioni esterne;</li><li>5. interventi volti a favorire la socializzazione.</li></ol>
<b>A chi è rivolto</b>	Disabili/Anziani
<b>Dove rivolgersi</b>	Distretto Socio - Sanitario di appartenenza o PUA Via Ancona – Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

**ATTIVITA' SOCIO- RICREATIVE PRESSO IMPIANTO SPORTIVO**  
**"MEDITERRANEO VILLAGE"**

<b>Descrizione del Servizio</b>	Si tratta di attività sportive di nuoto e all'aperto offerte ai cittadini al fine di garantire opportunità ludico-sportive e socializzanti, agli anziani ed ai disabili con disabilità minimo 74%.
<b>Destinatari</b>	Anziani autosufficienti - Disabili
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale - Via Veneto n.83 - piano terra Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo n. tel. 099/74581787 - 099/4581771 - 099/4581799

## CENTRI SOCIALI POLIVALENTI PER ANZIANI

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>I tre Centri Sociali Polivalenti per anziani (Piazza Catanzaro - Quartiere Solito, Via Lago di Varano - Quartiere Salinella, Piazzetta Grassi - Zona Talsano) si pongono come obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ migliorare le condizioni e la qualità della vita dell'anziano in una ottica di prevenzione e conoscenza;</li><li>▪ diffondere la cultura della salute e del benessere;</li><li>▪ prevenire l'involuzione psico-fisica migliorando l'autonomia personale;</li><li>▪ organizzare una rete sociale che faciliti l'aggregazione riconoscendo il ruolo attivo dell'anziano;</li><li>▪ stimolare la creatività e l'innovazione, non dimenticando antichi saperi;</li><li>▪ informare circa le opportunità presenti sul territorio potenziando la qualità della rete sociale;</li><li>▪ individuare i bisogni e riconoscere le necessità;</li><li>▪ facilitare anche la diffusione della cultura informatica in fasce di età che spesso risulta esclusa dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie in modo da consentire l'accesso a servizi di grande utilità anche nelle Pubbliche Amministrazioni.</li></ul> <p>Infine, cercare di costruire un ponte inter ed intra generazionale. Attività ludico-ricreative: tese a sviluppare un livello di animazione che mira a stimolare l'anziano per renderlo protagonista della sua vita.</p>
<b>Destinatari</b>	Anziani autosufficienti;
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## TURISMO SOCIALE ACCOMPAGNATO

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>I soggiorni di vacanza e cura invernali ed estivi, offrono alla popolazione anziana occasioni di svago e di incontro che favoriscono la socializzazione, la partecipazione sociale e lo sviluppo dell'autonomia della persona.</p> <p>Rappresentano un ottimo strumento per incentivare e promuovere i rapporti di conoscenza, di solidarietà e di amicizia intragenerazionale.</p> <p>Inoltre hanno lo scopo di garantire agli anziani la possibilità di godere periodicamente di soggiorni in luoghi particolarmente salubri, idonei anche per le cure termali o climatiche e di poter effettuare terapie riabilitative confacenti al loro stato di salute, con possibilità di svago e di nuovi rapporti sociali.</p> <p>Si programmano anche brevi gite ed uscite sul territorio.</p>
<b>Destinatari</b>	Anziani autosufficienti over 65
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	Integrazione economica per fasce di reddito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

## EROGAZIONE CONTRIBUTI BARRIERE ARCHITETTONICHE

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>La legge n. 13/1989 dispone la concessione di contributi per la realizzazione di opere finalizzate al superamento e alla eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.</p> <p>Per barriere architettoniche si intendono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ gli ostacoli fisici ossia quelli che impediscono e/o limitano gravemente la possibilità di deambulare in modo autonomo e sicuro;</li><li>▪ gli ostacoli localizzativi, all'interno delle abitazioni o dello stabile, ossia quelli che impediscono o rendono difficoltoso, in mancanza di accorgimenti tecnici e segnalazioni, l'orientamento nell'ambiente naturale e di quello costruito;</li><li>▪ la mancanza di attrezzature e/o ausili idonei a garantire la piena fruibilità degli spazi.</li></ul>
<b>Destinatari</b>	Disabili con limitazioni funzionali permanenti di carattere motorio e persone non vedenti; Nuclei familiari che hanno a carico persone con disabilità permanente; Condomini ove risiedono tali categorie di beneficiari; Centri o Istituti residenziali per i loro immobili destinati all'assistenza di persone con disabilità.
<b>Come richiedere il servizio</b>	Istanza su modulistica preposta - marca da bollo
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

**ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA ED  
EXTRASCOLASTICA IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il servizio prevede l'inserimento nelle scuole della figura dell'assistente educatore, che svolge attività complementari per l'integrazione e l'adattamento del minore disabile nel proprio contesto scolastico, attraverso interventi mirati a carattere educativo.</p> <p>Le attività sono finalizzate a garantire il diritto allo studio di portatori di disabilità fisica, psichica e neurosensoriale attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie di competenza territoriale, ivi comprese le scuole per l'infanzia.</p>
<b>Destinatari</b>	Alunni disabili gravi.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

## TRASPORTO ASSISTITO

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il servizio in attuazione della L.R. n.4/2003 garantisce la mobilità sul territorio delle persone disabili attraverso l'accompagnamento assistito. E' rivolto a cittadini disabili esclusivamente per il raggiungimento di strutture esclusivamente riabilitative pubbliche e/o convenzionate private.</p> <p>Il Comune interviene nella misura del 60% del costo del Servizio che viene gestito dall'Azienda Sanitaria con una compartecipazione del 40%. La domanda può essere presentata al alla PUA (Porta Unica di Accesso). All'istanza dovrà essere allegata la seguente documentazione: verbale di invalidità e Legge 104/92 art. 3, comma 1, 3, certificazione medica rilasciata dall'ASL (richiesta riabilitazione o trattamento)</p>
<b>Destinatari</b>	Disabili e/o persone non autosufficienti
<b>Dove rivolgersi</b>	Distretto Socio-Sanitario di appartenenza – PUA Via Ancona - Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Personale Amministrativo

### **PRO.VI (Progetto di vita indipendente)**

<b>Descrizione del Servizio</b>	Trattasi di un progetto teso a sostenere la vita indipendente di persone adulte con disabilità grave al fine di favorire l'autodeterminazione e consentire condizioni di vita autonoma nonché la capacità di autodeterminarsi e di assumere decisioni e scelte relative alla propria vita.
<b>Destinatari</b>	A persone con grave disabilità motoria ovvero affette da gravi patologie neurovegetative con limitazioni permanenti della capacità autonoma di movimento.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo



**INSERIMENTO PERSONE ANZIANI/ DISABILI IN SERVIZI RESIDENZIALI**  
**CENTRI DIURNI EDUCATIVI E RIABILITATIVI**

<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	<p>I Centri Diurni socio educativi e riabilitativi, sono strutture socio-assistenziali a ciclo diurno.</p> <p>I centri ospitano persone disabili neurosensoriali, con problematiche psico-relazionali e motorie, che necessitano anche di prestazioni riabilitative.</p> <p>I centri pianificano le attività in base alle esigenze dell'utenza e garantiscono iniziative per la promozione culturale e l'educazione permanente dei portatori di handicap, migliorano le qualità della vita del disabile e della sua famiglia.</p> <p>Le strutture svolgono una funzione socio educativa individualizzata al fine di evitare, dopo l'esperienza dell'obbligo scolastico, il rischio di emarginazione sociale ed è mirata al recupero delle capacità fisiche e intellettive residue al fine di migliorarne il livello inter-relazionale e di inserimento sociale.</p> <p>I centri di proprietà comunale sono n.2 siti in Via Carlo Magno, località Tramontone - Lama.</p> <p>Altri n.3 siti a S. Vito - Chicco di grano 3  Via Genova - Centro Logos  Via Calamandrei - Abilita</p>
<p><b>Destinatari</b></p>	<p>Persone con disabilità diversificata.</p>
<p><b>Dove rivolgersi</b></p>	<p>Distretto Socio-Sanitario - Sportello PUA  Via Ancona - Via Basta</p>
<p><b>Costo del servizio</b></p>	<p>gratuito</p>
<p><b>Profili professionali impegnati</b></p>	<p>Educatori - Assistenti Sociali</p>

## UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DISABILI/ANZIANI

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio attraverso un'equipe multiprofessionale valuta le condizioni di ammissibilità a un percorso di cura e assistenza destinato a persone con bisogni socio-sanitari complessi.
<b>Destinatari</b>	Persone con bisogni socio-sanitari complessi.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45 Distretto Socio-Sanitario di appartenenza – Sportello PUA Via Ancona - Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali, Medico di Base, Medico Specialista e/o altra figura professionale necessaria per la valutazione del caso

## AREA SALUTE MENTALE- DIPENDENZE PATOLOGICHE

### BORSE LAVORO IN FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA' MENTALE

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il Servizio è rivolto a persone con handicap intellettivi gravi in carico al DSM (Dipartimento Salute Mentale - Azienda Sanitaria ASL, Taranto), individuati dall'Equipe curante secondo il progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato.</p> <p>Per i più gravi è indispensabile un intervento a domicilio da parte di collaboratori familiari ed educatori al fine di migliorare le condizioni di vita, migliorare le relazioni interfamiliari e sociali, evitando il ricorso al ricovero.</p>
<b>Destinatari</b>	Utenti con disabilità psichica di grado medio - lieve.
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali e personale Amministrativo

**SAD- RIABILITAZIONE PSICOSOCIALE A CARATTERE DOMICILIARE E  
SOSTEGNO PERSONE AFFETTE DA DISABILITA' PSICHICA**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il Servizio è rivolto a persone con handicap intellettivi gravi in carico al DSM (Dipartimento Salute Mentale - Azienda Sanitaria ASL, Taranto), individuati dall'Equipe curante secondo il progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato.</p> <p>Per i più gravi è indispensabile un intervento a domicilio da parte di collaboratori familiari ed educatori al fine di migliorare le condizioni di vita, migliorare le relazioni interfamiliari e sociali, evitando il ricorso al ricovero.</p>
<b>A chi è rivolto</b>	Personе con disabilità psichica
<b>Dove rivolgersi</b>	Direzione Servizi Sociali - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali

## CASA PER LA VITA

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>La “Casa per la vita” è una struttura residenziale a carattere familiare (temporanea e/o permanente) rivolta a persone con problematiche psico-sociali fuori dal circuito sanitario psichiatrico e privi di supporto familiare (perché inesistente e/o inadeguato).</p> <p>Tale struttura ha come scopo quello di assicurare una sistemazione logistica, uno stile di vita dignitoso, l'acquisizione di autonomia personale, la gestione e l'organizzazione domestica, del tempo libero e delle relazioni umane e sociali nonché l'inserimento nel mondo del lavoro.</p>
<b>Destinatari</b>	Persone con problematiche psico-sociali.
<b>Dove rivolgersi</b>	Distretto Socio-Sanitario di appartenenza – Sportello PUA Via Ancona - Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali

## CENTRO DIURNO “BASSA SOGLIA”

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza. Il centro è una struttura di pronta accoglienza per adulti emarginati o a rischio di emarginazione, consumatori di sostanze alteranti. Il Centro persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni di prima necessità; attivare e mantenere una maggiore capacità di autonomia; creare e potenziare la rete relazionale di riferimento degli utenti.</p>
<b>Destinatari</b>	Persone con problemi di dipendenza
<b>Dove rivolgersi</b>	Sportello PUA - Distretto Socio-Sanitario Via Ancona - Via Basta
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Psicologi e personale Amministrativo

## AREA ABUSO E MALTRATTAMENTO

### CASA RIFUGIO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA E MALTRATTAMENTO

<b>Descrizione del Servizio</b>	È un servizio di accoglienza presso una struttura protetta, regolarmente autorizzata al funzionamento, ad indirizzo segreto, rivolto alle vittime di violenza e maltrattamenti, con lo scopo di proteggere e salvaguardare la loro incolumità fisica e psichica e quella dei loro figli minori.
<b>Destinatari</b>	A donne sole e/o con figli minori vittime di violenza e maltrattamenti che abbiano presentato denuncia alle autorità competenti e che necessitano di allontanarsi dalla loro abitazione.
<b>Dove rivolgersi</b>	Segretariato Sociale - Via Veneto n.83 - piano terra Servizio Sociale Professionale - Via Veneto n.83 Direzione Amministrativa - Via Lazio n.45
<b>Costo del servizio</b>	gratuito
<b>Profili professionali impegnati</b>	Assistenti Sociali – Psicologi - personale Amministrativo

## MECCANISMI DI TUTELA

---

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela del cittadino che può direttamente mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga essere stato leso nei suoi diritti e/o che non siano stati rispettati gli standard contenuti nella carta dei servizi.

Il reclamo insieme ai suggerimenti ed alle segnalazioni di irregolarità rappresentano per l'Ambito strumenti utili per migliorare la qualità dei servizi.

### *Come fare per presentare un reclamo o proporre un suggerimento?*

L'utente può compilare la scheda reclamo inoltrandola al Responsabile dell'Ufficio di Piano presso la sede della Direzione Servizi Sociali consegnandola a mano, per posta, via fax, per posta elettronica.

Il Responsabile, predisposti gli accertamenti necessari, comunica entro 30 gg dal reclamo gli esiti degli accertamenti effettuati e gli impegni da assumere per l'eliminazione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il modello è disponibile presso la sede della Direzione o scaricabile dal sito istituzionale dell'ente: [www.comune.taranto.it](http://www.comune.taranto.it)



## LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

---

L'Ambito si impegna al mantenimento dei livelli di qualità offerti nei servizi ed a migliorare l'efficacia dell'organizzazione e del rapporto e della partecipazione dei cittadini.

Nello specifico attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione periodica effettuerà un sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi.

Pertanto saranno utilizzati dei questionari per raccogliere dati, informazioni e per predisporre strumenti efficaci per il controllo e lo sviluppo della qualità e della cultura del servizio.

Per gli utenti, la qualità rappresenta l'efficacia del servizio nel complesso, la soddisfazione ed il benessere per chi ne usufruisce, l'accoglienza della struttura e del personale.

L'analisi dei dati raccolti consentirà di acquisire conoscenze approfondite del livello di qualità percepita e di trarne indicazioni per ottimizzare l'offerta dei servizi.

Al Responsabile dell'Ufficio di Piano  
Via Lazio n.45

TARANTO

- reclamo;**
- segnalazione;**
- suggerimento o proposto;**
- elogio.**

**Il/la sottoscritto/a:**

Cognome	Nome	
<hr/>		
Nato a	il	
<hr/>		
Residente a	Via	n.
<hr/>		
Tel.	mail	
<hr/>		

segnalo quanto segue: (descrizione del fatto, luogo e personale coinvolto)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

il sottoscritto/a .....  
ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 **“Codice in materia di protezione dei dati personali”** fornisce il consenso al trattamento dei dati personali

Data .....

Firma

.....

## QUESTIONARIO PER RILEVARE LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

### Dati anagrafici:

Sesso M  F

### Età:

- tra i 18 ed i 25 anni
- tra i 26 ed i 40 anni
- tra i 41 ed i 65
- oltre i 65 anni

### Titolo di studio

- licenza elementare
- licenza media
- media superiore
- laurea

- casalinga
- disoccupato
- pensionato

## SERVIZIO

---

### Data di compilazione

---

1. Compilato da:  
 Utente  Genitore  Parente  Altro
2. Da quanto tempo usufruisce del Servizio?  
 Mesi  Anni
3. Gli operatori sono cortesi e gentili?  
 molto  abbastanza  poco  per niente
4. Mostrano sensibilità e attenzione?  
 molto  abbastanza  poco  per niente
5. E' soddisfatto/a in relazione alla tutela e riservatezza sugli aspetti personali?  
 molto  abbastanza  poco  per niente
6. E' soddisfatto del rapporto stabilito dagli operatori con utenti e famiglie?  
 molto  abbastanza  poco  per niente
7. Riceve comunicazioni e spiegazioni pronte e chiare?  
 molto  abbastanza  poco  per niente
8. Come valuta le attività e gli interventi erogati?  
 insufficiente  sufficiente  buono  ottimo

**9. Come valuta l'organizzazione del Servizio?**

insufficiente  sufficiente  buono  ottimo  
(es. puntualità, continuità del servizio, professionalità, ecc.)

**10. Come valuta la disponibilità degli operatori a risolvere eventuali problemi?**

insufficiente  sufficiente  buono  ottimo

**11. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Consigli e suggerimenti per il miglioramento del Servizio:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## CONTATTI E SEDI OPERATIVE

<b>Servizio</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Contatti telefonici</b>	<b>Posta elettronica</b>
Ufficio di Piano	Dott.ssa Laura TROIANO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581757	<a href="mailto:ufficiodipiano@comune.taranto.it">ufficiodipiano@comune.taranto.it</a>
Servizio Sociale Professionale	Dott.ssa Silvana FRANCESE	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581774	<a href="mailto:serviziosocialeprofessionale@pec.rupar.puglia.it">serviziosocialeprofessionale@pec.rupar.puglia.it</a>
Segretariato Sociale	Funzionario Amministrativo Loredana GERVASIO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581310 099/4581786 099/4581754	<a href="mailto:segretariatosociale.polo1@comune.taranto.it">segretariatosociale.polo1@comune.taranto.it</a> <a href="mailto:segretariatosociale.polo2@comune.taranto.it">segretariatosociale.polo2@comune.taranto.it</a>
PUA (Porta Unica di Accesso)	Funzionario Amministrativo Loredana GERVASIO	DISTRETTO UNICO Via Basta Via Ancona	099/7786417 099/7786942	<a href="mailto:distrettounico.pua@asl.taranto.it">distrettounico.pua@asl.taranto.it</a>
Anziani	Funzionario Amministrativo Loredana GERVASIO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581712	<a href="mailto:areaanziani.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it">areaanziani.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it</a>
Minori	Dott.ssa Anna Maria NOTARISTEFANO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581781	<a href="mailto:serviziominori@comunetaranto.it">serviziominori@comunetaranto.it</a>
Disabili Dipendenze Salute Mentale	Dott.ssa Laura TROIANO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581757	<a href="mailto:areadisabili.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it">areadisabili.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it</a>
Abuso e Maltrattamento	Funzionario Amministrativo Loredana GERVASIO	Via Lazio n.45 Taranto	099/4581712	<a href="mailto:l.gervasio@comune.taranto.it">l.gervasio@comune.taranto.it</a>

## **SEDI DECENTRATE DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

Via Veneto n.83

099/4581581  
099/4581345  
099/4709122  
099/4581125  
099/4716079  
099/4581610  
099/4581603  
099/7701721  
099/7311465  
099/4581751  
099/4581761  
099/4581770  
099/4581765

## **SEDE DECENTRATA POLO PSICOLOGICO**

Via Veneto n.83

099/4581097  
099/4581098  
099/4581684  
099/4581760  
099/4581770